COMISSÃO
EUROPEIA

Bruxelas, 8.5.2013
COM(2013) 266 final

2013/0139 (COD)

Proposta de

DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativa à comparabilidade dos encargos relacionados 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)

{SWD(2013) 164 final}
{SWD(2013) 165 final}

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DA PROPOSTA

1.1. Justificação e objetivos da proposta

O desenvolvimento contínuo do mercado único no domínio dos serviços financeiros é de importância primordial para o crescimento e para a competitividade da Europa. Contudo, continuam a existir obstáculos a um mercado interno dos serviços financeiros totalmente integrado. As iniciativas mais recentes a nível da UE procuraram ajudar o mercado único a desenvolver todo o seu potencial acabando com a fragmentação do mercado e eliminando as barreiras e os obstáculos à circulação de serviços, reforçando simultaneamente a confiança dos cidadãos no mercado interno e assegurando a transferência dos seus benefícios para os consumidores.

O Ato para o Mercado Único (AMU) I, adotado pela Comissão em abril de 2011, delineou doze alavancas para promover o crescimento e para reforçar a confiança dos cidadãos no mercado único. No domínio dos serviços financeiros de retalho, o AMU I afirmava que se deveria dar especial atenção «à transparência dos encargos bancários e a uma maior proteção dos mutuários no mercado dos empréstimos hipotecários». A Comissão também anunciou «uma iniciativa em matéria de acesso a uma conta de pagamento de base, a um custo razoável, para todos os cidadãos, independentemente do respetivo local de residência na UE» para permitir a participação ativa de todos os cidadãos no mercado único.

O AMU II, aprovado em 3 de outubro de 2012, identificou uma iniciativa legislativa sobre as contas bancárias na UE como uma das doze ações prioritárias que permitirão gerar efeitos reais no terreno e fazer com que os cidadãos e as empresas se sintam confiantes para utilizar o mercado único em seu benefício[1]. O objetivo é «proporcionar a todos os cidadãos da UE o acesso a uma conta bancária de base, assegurar que os encargos das contas bancárias são transparentes e comparáveis, e tornar mais fácil a mudança de conta bancária»[2]. A Comissão anunciou ainda propostas no domínio da transparência e comparabilidade dos encargos bancários e da mudança de conta bancária, como parte do seu programa de trabalho para 2013[3].

As iniciativas anteriores no domínio da banca a retalho não só melhoraram a capacidade dos prestadores de serviços de pagamento para operarem numa base transfronteiras, como também trouxeram benefícios substanciais a muitos consumidores europeus, em particular através de transações mais baratas, pagamentos mais rápidos e condições e preços mais transparentes. A Diretiva Serviços de Pagamento (2007/64/CE) prevê certas obrigações em matéria de transparência no que diz respeito aos encargos cobrados pelos prestadores de serviços de pagamento. Essa iniciativa contribuiu para encurtar substancialmente o tempo necessário para a execução das transações e para aumentar a coerência das informações prestadas aos consumidores sobre os seus serviços de pagamento. O recente regulamento relativo ao Espaço Único de Pagamentos em Euros (SEPA) criou um quadro coerente para a realização de operações de pagamento seguras e rápidas dentro da área do euro, simplificando a prestação de serviços de pagamento na UE e facilitando a mobilidade dos consumidores.

---

1 http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/barnier/headlines/news/2012/10/20121003_en.htm

2 «Ato para o Mercado Único II - Juntos para um novo crescimento», COM(2012) 573 de 3 de outubro de 2012, página 16.

3 «Programa de trabalho da Comissão para 2013», COM(2012) 629 de 23 de outubro de 2012, Anexo I, página 5.

Apesar de as medidas para a realização do mercado único dos serviços financeiros deverem gerar crescimento e promover oportunidades de negócios para os prestadores de serviços financeiros, o seu impacto nos consumidores assume também uma importância primordial. Presentemente, a opacidade dos encargos bancários dificulta a tomada de decisões informadas por parte dos consumidores. Mesmo quando os encargos são comparáveis, o processo de mudança de uma conta de pagamento para outra é, muitas vezes, moroso e complexo. Consequentemente, os consumidores ainda mostram uma inércia muito elevada no que se refere às contas de pagamento. Um inquérito sobre os serviços financeiros de retalho realizado em 2012[4] mostrou que uma grande parte dos consumidores tende a manter-se ligada aos mesmos prestadores de serviços de pagamento. Apenas 16 % dos inquiridos que já detinham um produto financeiro tinham aberto uma nova conta de pagamento nos cinco anos anteriores. Além disso, apenas 3 % dos inquiridos declararam ter aberto uma conta de pagamento além-fronteiras. Os consumidores foram dissuadidos de adquirir produtos financeiros de retalho transfronteiras por informações pouco claras (21 %), falta de clareza quanto aos direitos do consumidor (18 %) ou por o processo ser demasiado complicado (15 %). A inércia dos consumidores torna mais difícil a atração de novos clientes pelos prestadores de serviços financeiros e pode tornar menos atraente a entrada em novos mercados, em particular num contexto transfronteiras. Por sua vez, isso faz aumentar os preços e baixa a qualidade dos serviços prestados aos consumidores.

O impacto das medidas da UE destinadas a assegurar um quadro sólido e robusto para o pleno desenvolvimento dos benefícios do mercado interno dos serviços financeiros é reduzido pelo facto de uma grande parte da população da UE ainda não ter uma conta bancária. O Banco Mundial estima que cerca de 58 milhões de consumidores da UE não tenham uma conta de pagamento[5], dos quais cerca de 25 milhões gostariam de abrir uma. Além disso, inquéritos e consultas realizados pela Comissão, aliados a reclamações dos consumidores, demonstram que muitos cidadãos enfrentaram dificuldades na abertura de uma conta de pagamento devido à ausência de residência permanente no Estado-Membro onde estava localizado o prestador de serviços de pagamento. Esta situação também afeta um grande número de consumidores da UE que residem noutro Estado-Membro (12,3 milhões de pessoas em 2010). Todos estes fatores têm um impacto negativo na capacidade dos consumidores para abrirem contas de pagamento, principalmente numa base transfronteiras. Tal como observado no recentemente adotado pacote relativo ao investimento social, as contas de pagamento são um instrumento vital para que as pessoas participem na economia e na sociedade[6].

Além disso, o facto de um grande número de consumidores não participarem atualmente no mercado interno dos serviços financeiros tem consequências negativas tanto para os prestadores de serviços de pagamento como para os consumidores. Por um lado, os prestadores são menos incentivados a oferecer os seus serviços na União e a entrar em novos mercados, o que restringe o processo concorrencial e leva à criação de condições menos favoráveis para os consumidores. Por outro lado, os consumidores sem conta bancária são excluídos dos benefícios do mercado interno. A economia está a caminhar cada vez mais para um aumento das transações que não envolvem numerário. Esta tendência afeta as empresas e os consumidores. Afeta ainda as administrações públicas, que se aperceberam das vantagens das transações sem numerário[7]. Além disso, a falta de acesso a uma conta de pagamento

---

4 Eurobarómetro

5 Relatório do Banco Mundial

6 Comunicação da Comissão «Investimento social a favor do crescimento e da coesão», COM(2013) 83 de 20 de fevereiro de 2013

7 Por exemplo, na Irlanda, apenas 40 % dos pagamentos de prestações sociais são efetuados através de uma conta de pagamento, enquanto outros 52 % são efetuados através de um posto dos correios.

impede os consumidores de beneficiarem plenamente do mercado interno, por exemplo dificultando a compra de produtos além-fronteiras ou em linha.

Uma vez que as contas de pagamento são o produto dos serviços financeiros com maior probabilidade de ser adquirido transfronteiras, é crucial identificar soluções adequadas para os problemas supramencionados. As consequências da inação podem ser graves e incluem a inibição do desenvolvimento de um mercado interno plenamente funcional, com impacto significativo nos prestadores de serviços de pagamento, nos consumidores e na economia em geral. Além disso, a crise financeira evidenciou a importância da tomada de medidas eficazes para restaurar um nível elevado de confiança dos consumidores em relação às instituições financeiras.

Neste contexto e com vista a melhorar a integração do mercado das contas de pagamento na UE, a presente proposta visa melhorar a transparência e a comparabilidade das informações sobre os encargos dessas contas, facilitar a mudança de conta de pagamento, eliminar a discriminação em razão da residência no que se refere às contas de pagamento e proporcionar acesso a uma conta de pagamento com características básicas no interior da UE. Contribuirá para facilitar a entrada no mercado e para aumentar as economias de escala e, consequentemente, a concorrência nos setores bancário e dos pagamentos, tanto nos diferentes mercados nacionais como entre os Estados-Membros. A tomada de medidas para simplificar a comparação dos serviços e dos encargos oferecidos pelos prestadores de serviços de pagamento e facilitar o processo de mudança de conta de pagamento irá, por sua vez, melhorar os preços e os serviços para os consumidores. A presente proposta garantirá também o acesso a serviços de pagamento de base para todos os consumidores da UE e proibirá a discriminação em razão da residência face aos consumidores que pretendam abrir uma conta de pagamento no estrangeiro, em benefício tanto dos prestadores de serviços de pagamento como dos consumidores.

1.2. Disposições em vigor no domínio da proposta

Transparência e comparabilidade dos encargos das contas de pagamento

A Diretiva Serviços de Pagamento (2007/64/CE) prevê certas obrigações de transparência no que se refere aos encargos cobrados pelos prestadores de serviços de pagamento, mas não prevê um quadro relativo à forma de apresentação dessas informações, nem contém disposições relativas à comparabilidade dos encargos.

Em 2010, a Comissão Europeia convidou o Comité Bancário Europeu (CBE), que representa o setor bancário a nível da UE, a desenvolver, através da autorregulação, um quadro que assegure o aumento da transparência em relação aos encargos das contas de pagamento. Em maio de 2011, o CBE apresentou a sua proposta, que se revelou insatisfatória, à Comissão Europeia. Em particular, esta tentativa de autorregulação não conseguiu estabelecer uma terminologia coerente dentro de um prazo razoável.

Consultar o documento *Strategy for Financial Inclusion*, Steering Group on Financial Inclusion, Irish Department of Finance, junho de 2011, p. 14, http://www.finance.gov.ie/documents/publications/reports/2011/Fininclusreport2011.pdf. Foi ainda estimado que a «utilização de sistemas de pagamento não eletrónicos custa à economia aproximadamente mil milhões de euros por ano. Inquérito de 2007 aos membros da Irish Payment Services Organisation [….], p. 18. Na Alemanha, chegou-se a conclusões semelhantes, quando um relatório sobre a inclusão financeira elaborado pelo Bundestag alemão confirmou os elevados custos administrativos incorridos na sequência de pagamentos de prestações efetuados por meios não eletrónicos pelas agências governamentais. Consultar *Bericht der Bundesregierung zur Umsetzung der Empfehlungen des Zentralen Kreditausschusses zum Girokonto für jedermann*, Drucksache 17/8312, Bundestag alemão, 27.12.2011, p. 7.

Mudança de conta de pagamento

Em 2008, o CBE adotou os princípios comuns aplicáveis às mudanças de conta bancária, que definem o processo que facilita a mudança de conta de pagamento no interior de um Estado-Membro. A execução dos princípios comuns deveria estar concluída até ao final de 2009. No entanto, a aplicação dessas orientações ainda continuava a ser, em 2012, insatisfatória.

Em particular, nem todos os prestadores de serviços de pagamento seguiram os princípios definidos pelo CBE, tendo a sua aplicação sido, muitas vezes, irregular e pouco homogénea, o que trouxe várias dificuldades para os consumidores que pretendiam mudar de conta. Muitos consumidores enfrentaram problemas devido a erros no redirecionamento das suas ordens de pagamento, situação que pode mesmo, em certos casos, resultar em multas. Por outro lado, o tempo necessário para o processo de mudança de conta em certos países excede substancialmente os 15 dias prescritos pelos princípios comuns. Acresce ainda que muitas vezes os consumidores não recebem informações claras relativamente à disponibilidade do mecanismo de mudança e às suas características principais.

Acesso a uma conta de pagamento com características básicas

Em 18 de julho de 2011, a Comissão adotou uma recomendação relativa ao acesso a uma conta bancária de base[8]. A recomendação convidava os Estados-Membros a implementar as medidas necessárias para assegurar que fossem oferecidas aos consumidores contas de pagamento com características básicas no prazo de 6 meses a contar da sua publicação. No quadro das medidas de acompanhamento, os serviços da Comissão apresentaram, em 22 de agosto de 2012, um relatório intitulado «*National Measures and practices as regards access to basic payment accounts*»[9], com o qual se pretendia avaliar em que medida os Estados-Membros estão a cumprir a recomendação, tendo concluído que apenas alguns Estados-Membros parecem cumprir os seus princípios fundamentais.

Em particular, até à data onze Estados-Membros ainda não têm qualquer medida em vigor quanto ao direito a abrir uma conta, às características dessas contas e aos encargos que lhes estão associados. Apenas alguns Estados-Membros parecem estar próximos de cumprir os princípios da recomendação. Nos restantes Estados-Membros, já estão em vigor ou prestes a ser implementadas algumas regras ou sistemas, ainda que com padrões e graus de implementação muito divergentes. Em alguns países, as medidas em vigor não constituem iniciativas legislativas, mas estão limitadas a ações de autorregulação, com impacto apenas nos bancos que optem por aderir voluntariamente aos princípios em questão. A sua eficácia é, portanto, limitada e a sua aplicação incoerente. Noutros Estados-Membros, apenas estão em vigor disposições genéricas e gerais relativamente ao acesso, não existindo medidas estruturadas neste contexto.

1.3. Coerência com outras políticas e objetivos da UE

A proposta é coerente com as políticas e os objetivos da União. As medidas previstas promoverão o desenvolvimento do mercado interno e permitirão que todos os consumidores em todos os Estados-Membros possam tirar proveito dos benefícios daí decorrentes. Ao aumentar a concorrência entre os prestadores de serviços de pagamento e facilitar a participação dos consumidores no mercado único, a proposta aumentará também o volume de transações na União e contribuirá para a realização dos objetivos mais alargados de crescimento económico.

---

8 2011/442/UE: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32011H0442:PT:NOT

9 http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/swd_2012_249_en.pdf

A proposta complementa as medidas adotadas pela Comissão no quadro da Diretiva Serviços de Pagamento. A Diretiva Serviços de Pagamento prevê regras harmonizadas sobre a transparência dos encargos, com vista a reduzir o custo dos sistemas de pagamento para os prestadores de serviços de pagamento. A presente proposta, por outro lado, visa diretamente a harmonização da terminologia e da apresentação dos encargos e cria normas de qualidade para os instrumentos de informação, de modo a facilitar a comparação entre contas de pagamento. Proporciona, além disso, um procedimento para a mudança efetiva de conta de pagamento, garantindo ainda o acesso a serviços de pagamento básicos.

A proposta é coerente com a política da União no quadro do combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo. Os consumidores terão de ser capazes de preencher requisitos de identificação antes de abrirem uma conta, tal como exigido pela terceira diretiva relativa ao branqueamento de capitais[10]. Contudo, deixará de ser possível recusar a abertura de uma conta de pagamento alegando preocupações relativas ao branqueamento de capitais, meramente com base no facto de o consumidor não ser residente no Estado-Membro onde pretende abrir uma conta.

2. RESULTADOS DAS CONSULTAS COM AS PARTES INTERESSADAS E DAS AVALIAÇÕES DE IMPACTO

2.1. Consulta das partes interessadas

Métodos de consulta, principais setores visados e perfil geral dos consultados

Os serviços da Comissão lançaram uma consulta pública em 20 de março de 2012. O objetivo era recolher os pontos de vista das partes interessadas acerca da transparência dos encargos bancários, da mudança de conta de pagamento e do acesso a contas de pagamento de base, de modo a avaliar a necessidade de ação a nível da União Europeia e a identificar as medidas que deveriam eventualmente ser adotadas. A Comissão Europeia recebeu 124 respostas de partes interessadas de 19 Estados-Membros e de um membro do EEE, assim como de órgãos representativos a nível da UE e a nível internacional.

Resumo das respostas e modo como foram tidas em conta

Em relação à transparência dos encargos das contas de pagamento, a maioria dos consultados de todas as categorias de partes interessadas comunicou ter encontrado problemas no setor bancário de retalho a respeito da forma de apresentação e da comparabilidade dos encargos. Verificou-se um apoio unânime entre os consumidores para a adoção de medidas a nível da UE com vista a assegurar condições de igualdade nestes domínios. Contudo, os Estados-Membros e o setor manifestaram posições mais divergentes quanto às possíveis formas de abordar estas questões. Alguns Estados-Membros mostraram-se favoráveis a uma ação a nível da UE ou a considerar essa possibilidade, ao passo que outros defenderam que tais medidas deveriam ser tomadas inicialmente a nível nacional. A maioria das partes interessadas do setor dos serviços financeiros não considerou necessária legislação a nível da UE, afirmando que, a ser adotada, deveria ser flexível e ter em conta os esforços envidados a nível nacional.

No que se refere à mudança de conta, os consumidores e os representantes da sociedade civil argumentaram que os bancos nem sempre oferecem serviços de mudança das conta e que, mesmo quando os oferecem, nem sempre estão em conformidade com os princípios comuns. O setor dos serviços financeiros, por outro lado, considerou que a maior parte dos prestadores

[10] Diretiva 2005/60/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, 26.10.2005.

de serviços oferecem serviços de mudança de conta em conformidade com os princípios comuns. Os pontos de vista das autoridades públicas tendem a ser equidistantes destas posições. No que diz respeito à possibilidade de tornar obrigatórios os princípios comuns, os pontos de vista foram divergentes. Vários Estados-Membros, assim como o setor dos serviços financeiros, acreditam que os princípios comuns deveriam continuar a ser de aplicação voluntária. Os inquiridos de outros Estados-Membros mostraram-se mais abertos à possibilidade de tornar obrigatórios os princípios comuns, uma vez que tal garantiria uma aplicação mais eficaz das suas disposições. Os consumidores e os representantes da sociedade civil manifestaram uma forte convicção de que os princípios comuns devem ser tornados obrigatórios. As partes interessadas também se dividiram quanto à possibilidade de as iniciativas aplicáveis à mudança de conta abrangerem os casos transfronteiras. Os consumidores manifestaram-se mais favoráveis à mudança de conta numa perspetiva transfronteiras, ao passo que a maioria dos consultados da indústria se opôs a esta opção. No que se refere aos Estados-Membros, apesar de vários inquiridos não apoiarem uma dimensão transfronteiras, outros consideram que esta opção favoreceria a realização do mercado único.

No que diz respeito ao acesso, a consulta teve resultados mistos. Por um lado, o setor dos serviços financeiros e alguns Estados-Membros defenderam que não existem grandes obstáculos ao acesso dos consumidores a uma conta de base, uma vez que o setor aplica as disposições nacionais relativas ao acesso ou a recomendação da UE. Concluem, portanto, não ser necessária qualquer ação neste domínio. O setor dos serviços financeiros enfatizou ainda que, caso fosse tomada alguma medida, deveria sê-lo a nível nacional, de modo a incorporar os diferentes panoramas jurídicos e regulamentares da UE. Por outro lado, os consumidores, os representantes da sociedade civil e alguns outros Estados-Membros consideram que a situação atual é insatisfatória e que existem grandes dificuldades no acesso a serviços bancários de base. Apoiariam por isso veementemente uma iniciativa que assegurasse o acesso a uma conta de base. Consequentemente, manifestaram-se a favor de medidas legislativas a nível da UE, ainda que com alguma flexibilidade em relação às circunstâncias de cada país.

Os serviços da Comissão também reuniram, ao longo do processo, com os Estados-Membros, com os prestadores de serviços de pagamento, com os representantes do setor e com os representantes dos consumidores.

2.2. Avaliação de impacto

Em consonância com a sua política «Legislar melhor», a Comissão realizou uma avaliação de impacto das diferentes alternativas. As opções de ação política estavam relacionadas com o âmbito de aplicação das novas disposições, o nível de normalização, a definição e o funcionamento das medidas relativas à transparência e à comparabilidade dos encargos, a mudança de conta de pagamento, o melhor acesso a serviços de pagamento básicos e a forma de assegurar a sua aplicação efetiva para os consumidores.

Vários estudos e inquéritos apoiaram a avaliação de impacto, nomeadamente: o inquérito Eurobarómetro, um estudo sobre a quantificação dos impactos económicos da ação da UE na melhoria da transparência dos encargos bancários, da comparabilidade e da mobilidade no mercado interno no que diz respeito às contas à ordem em nome pessoal, um estudo sobre a transparência e comparabilidade dos encargos bancários e a mobilidade bancária e uma sondagem sobre a experiência dos consumidores com as mudanças de conta tendo por referência os princípios comuns aplicáveis à mudança de conta bancária.

A avaliação de impacto identificou uma série de problemas no que respeita à transparência e à comparabilidade dos encargos associados às contas de pagamento. A informação fornecida aos consumidores nesse contexto é demasiado complexa. A diversidade dos modelos de

fixação dos preços aumenta a complexidade da escolha de um produto adequado. Por sua vez, isto leva a assimetrias de informação e compromete a capacidade do consumidor para compreender o que os encargos representam, dificultando as suas possibilidades de escolha e, em última instância, a concorrência. Por outro lado, observaram-se grandes variações nos preços das contas de pagamento, pondo em causa o grau de concorrência de preços no mercado. As variações de preços também alimentam a perceção de que as contas de pagamento não têm um preço justo, abalando a confiança dos consumidores no setor.

Com base nestas conclusões e após uma análise das opções disponíveis, a Comissão concluiu que o conjunto de medidas de ação política recomendadas deve consistir na introdução de uma lista normalizada dos encargos cobrados pelos serviços oferecidos no âmbito das contas de pagamento; na introdução de medidas com vista a assegurar a independência dos sítios Web de comparação dos encargos cobrados pelos serviços oferecidos no âmbito das contas de pagamento a nível dos Estados-Membros e na obrigatoriedade da criação deste tipo de sítios Web onde ainda não existirem; e na exigência de que os prestadores de serviços de pagamento prestem informações *ex post* pelo menos anualmente acerca dos montantes pagos pelos consumidores pelas suas contas de pagamento.

A avaliação de impacto demonstrou também que a mobilidade das contas de pagamento na UE continua a ser limitada. Em parte, isto deve-se à insuficiência e, muitas vezes, incoerência das informações relativas ao processo de mudança de conta, assim como à falta de assistência pelos funcionários dos prestadores de serviços de pagamento. Os consumidores consideram a mudança de conta como um processo dispendioso ou moroso. Muitas vezes, não é claro quanto tempo o processo irá demorar e o que acontecerá aos créditos/débitos diretos durante o «período de transição» (isto é, o período em que a nova conta já foi aberta mas ainda não recebeu a transferência de todos os pagamentos recorrentes). Por fim, os prazos definidos nos princípios comuns muitas vezes não são respeitados.

A avaliação de impacto também sublinhou que não existe um quadro comum em vigor para facilitar a mudança de conta ou a comparabilidade dos encargos associados às contas de pagamento num contexto transfronteiras. Apesar de existir uma procura potencial significativa, na prática os consumidores podem ser dissuadidos pela complexidade do processo. Num mercado interno totalmente funcional, as informações comparáveis sobre os preços de contas de pagamento na UE amplificariam as escolhas dos consumidores e facilitariam as mudanças de conta a nível nacional e transfronteiras.

Tendo em conta as questões supramencionadas, e na sequência de uma análise minuciosa das opções disponíveis, a Comissão concluiu que, para melhorar o funcionamento do processo de mudança de conta, são necessárias medidas que confiram caráter juridicamente vinculativo às disposições dos princípios comuns aplicáveis à mudança de conta. Além disso, tais medidas ampliariam o âmbito de aplicação dos princípios comuns, estendendo-os às mudanças transfronteiras. Isso contribuiria para que os consumidores possam receber informações claras e abrangentes por parte dos prestadores de serviços bancários e, consequentemente, identificar a conta de pagamento mais adequada às suas necessidades. Por outro lado, se os consumidores, com base nessas informações, decidirem mudar para uma outra conta, deverão ter à sua disposição um serviço que facilite essa mudança.

No que se refere ao acesso, a avaliação de impacto concluiu que é necessário assegurar o direito de acesso a uma conta de pagamento com características básicas para todos os consumidores da UE, através de legislação europeia vinculativa. Existem 58 milhões de consumidores na UE sem uma conta de pagamento. Vários fatores foram identificados como os principais causadores desta situação, incluindo a ausência de um quadro regulamentar coerente em toda a UE, a recusa com base na nacionalidade ou na ausência de residência, o

elevado preço das contas e a insuficiente educação financeira dos consumidores, assim como a sua baixa confiança no sistema financeiro.

A avaliação de impacto considerou um conjunto de opções e subopções de ação política[11]. Concluiu-se que a medida política mais adequada para abordar a questão identificada é impor aos Estados-Membros a obrigação jurídica de garantir o direito de acesso a uma conta de pagamento com características básicas para todos os consumidores. As características das contas de pagamento de base devem ser alargadas, a partir das contidas na recomendação, de modo a incluir os serviços bancários pela Internet e as compras em linha. As novas medidas melhorarão a disponibilidade, a acessibilidade e os custos dos serviços de pagamento de base. Deste modo, poder-se-á reduzir substancialmente o prejuízo causado aos consumidores, melhorar a inclusão financeira e social e a confiança dos consumidores, encorajar a mobilidade transfronteiras e promover a plena participação do maior número possível de consumidores no mercado interno.

A avaliação de impacto foi apresentada pela primeira vez ao Comité das Avaliações de Impacto em 27 de julho de 2012. O Comité solicitou uma nova entrega com informações adicionais sobre a definição do problema, os aspetos relativos à subsidiariedade e uma análise crítica da proporcionalidade e do valor acrescentado para a UE das opções apresentadas que envolvem medidas vinculativas. O Comité pediu ainda que a apresentação das opções e dos respetivos impactos esperados fosse melhorada e que o relatório referisse de forma mais coerente os pontos de vista dos diferentes grupos de partes interessadas. A avaliação de impacto foi novamente apresentada em 29 de outubro de 2012. Em 28 de novembro, o Comité declarou que não poderia emitir um parecer positivo e propôs mais alterações, principalmente relativas à questão da mudança de conta transfronteiras. Em resposta, os serviços da Comissão efetuaram novas alterações ao texto, nomeadamente reforçando as ligações entre as áreas problemáticas, esclarecendo a dimensão transnacional do problema e fornecendo mais pormenores sobre os pontos de vista das partes interessadas, assim como informações suplementares quanto à mudança de conta transfronteiras.

3. ELEMENTOS JURÍDICOS DA PROPOSTA

3.1. Base jurídica

A proposta tem por base o artigo 114.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia. Tal como explicado anteriormente, ao estabelecer um quadro a nível da UE nos domínios abrangidos pela proposta, o objetivo é eliminar os obstáculos restantes à livre circulação de serviços de pagamento e, em termos mais gerais, à livre circulação de mercadorias, pessoas, serviços e capitais, para o que será essencial um mercado único dos serviços de pagamento plenamente integrado e desenvolvido. A proposta previne ainda uma maior fragmentação do mercado único, que poderia ocorrer se os Estados-Membros tomassem medidas divergentes e incoerentes neste domínio.

3.2. Princípio da subsidiariedade

De acordo com o princípio da subsidiariedade, só é possível tomar medidas a nível da UE se os Estados-Membros não forem, por si só, capazes de alcançar os objetivos pretendidos. A intervenção da UE é necessária para assegurar o devido funcionamento do mercado interno e evitar a distorção da concorrência no setor da banca a retalho.

A existência de quadros regulamentares diferentes, ou a ausência desses quadros, constitui um obstáculo à entrada nos mercados além-fronteiras. Uma iniciativa a nível da UE será a melhor

[11] Documento de trabalho dos serviços da Comissão (AI, ponto 7, p. 56)

forma de abordar os fatores que impedem ou que aumentam os custos da atividade noutro Estado-Membro, por comparação com os custos enfrentados pelos prestadores nacionais. As instituições de crédito que procuram operar numa base transfronteiras não só têm de satisfazer requisitos diferentes como são impedidas de beneficiar plenamente das economias de escala possíveis no desenvolvimento de processos e operações em domínios como o apoio administrativo (*back office*).

A baixa mobilidade dos consumidores em geral e os mecanismos de mudança de conta ineficazes, em particular, criam obstáculos à aquisição de novos clientes pelos novos operadores dos mercados. A inação ou uma ação apenas a nível dos Estados-Membros resultará, provavelmente, em diferentes conjuntos de regras, que levarão a mercados não concorrenciais e a níveis desiguais de defesa dos consumidores na UE. Contudo, a criação de critérios comuns a nível da UE para o funcionamento do setor da banca a retalho dará aos consumidores as informações necessárias para fazerem escolhas informadas. Por sua vez, isso contribuirá para reforçar a concorrência e a afetação eficiente dos recursos no quadro do mercado financeiro de retalho da UE, em benefício das empresas e dos consumidores.

Além disso, a existência de condições equitativas na UE permitirá aos consumidores participarem no comércio eletrónico e no mercado digital, aproveitando os produtos e serviços mais atrativos de outros Estados-Membros. No que se refere à transparência dos encargos bancários e à mudança de conta, foram testadas iniciativas de autorregulação, que se revelaram insatisfatórias e ineficazes. Por fim, no que respeita, em particular, ao acesso a contas de pagamento com características básicas, a implementação da recomendação de 2011 relativa ao acesso a uma conta de pagamento de base foi insuficiente. As regras relativas ao acesso continuam a ser fragmentárias na UE e é pouco provável que se alterem num futuro próximo, principalmente devido às perturbações financeiras globais e às restrições nos mercados a nível nacional.

3.3. Princípio da proporcionalidade

As ações que a intervenção a nível da UE implica limitam-se às necessárias para alcançar os objetivos enunciados. Os elementos do pacote são complementares e proporcionam o equilíbrio perfeito entre a eficácia na garantia de um mercado interno dos serviços financeiros a retalho plenamente funcional e um nível elevado de defesa do consumidor, tendo em conta a necessidade de garantir a eficiência.

No que se refere à transparência e à comparabilidade dos encargos associados às contas de pagamento, a proposta assume uma abordagem flexível, por exemplo exigindo, sempre que possível, a utilização de terminologia normalizada a nível nacional e só recorrendo à harmonização dessa mesma terminologia a nível da UE quando tal é viável. No que diz respeito à mudança de conta, o tempo necessário para a mudança de conta de pagamento transfronteiras é duplicado (esta disposição será reavaliada após 5 anos). Em relação ao acesso, esta iniciativa, apesar de definir o direito de acesso a uma conta de pagamento com características básicas, deixa uma flexibilidade considerável aos Estados-Membros para determinarem a forma de implementação.

Em relação à discriminação com base no local de residência, a proposta inclui uma disposição geral que desenvolve a abordagem seguida no artigo 20.º da Diretiva 2006/123 relativamente aos serviços não-financeiros. Apenas se estabelece uma obrigação mais específica no que respeita às contas de pagamento com características básicas.

Apenas uma legislação vinculativa assegurará condições de igualdade em toda a UE, minimizando os custos e maximizando o alcance das economias de escala para os fornecedores de contas bancárias que pretendam operar numa base transfronteiras. Apesar de a adoção de uma legislação vinculativa impor um encargo de execução para as partes

interessadas, em termos de tempo e dinheiro, esse encargo será semelhante ao incorrido ao abrigo de uma recomendação ou da autorregulação, se devidamente aplicados.

3.4. Escolha do instrumento

Instrumento proposto: Diretiva.

As tentativas de abordar a questões da comparabilidade dos encargos bancários e da mudança de conta através de medidas de autorregulação foram, em grande medida, frustradas. A aplicação dos princípios comuns em matéria de mudança de contas de pagamento nos Estados-Membros provou ser, na maioria dos casos, insatisfatória. Em grande parte, isto pode ser o resultado da falta de controlo e de medidas de execução no âmbito de uma abordagem de autorregulação. Os esforços envidados para desenvolver, em conjunto com o setor, uma iniciativa de autorregulação para aumentar a comparabilidade dos encargos das contas de pagamento também não deram bom resultado. Por conseguinte, a autorregulação não seria uma solução eficaz.

A observância da recomendação da Comissão relativa ao acesso a uma conta de pagamento de base também foi, em grande medida, inadequada. Apenas três Estados-Membros cumpriram amplamente esta recomendação e mais de metade dos Estados-Membros não tinham em vigor um quadro para a promoção do direito de acesso. No que diz respeito à comparabilidade e transparência e à mudança de conta, a introdução de uma medida não vinculativa revelou-se frustrada.

A introdução de uma medida vinculativa é a forma mais eficaz e eficiente de alcançar os objetivos definidos. Apenas um instrumento legislativo vinculativo pode garantir a introdução das opções políticas em todos os 27 Estados-Membros, assim como a aplicabilidade das regras. Uma diretiva permite a consideração das especificidades de cada país no mercado das contas de pagamento. Desta forma, poderiam assegurar-se condições equitativas para os consumidores e para as empresas em toda a UE.

4. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL

A presente proposta não tem incidência no orçamento da UE nem nos das suas agências.

5. ELEMENTOS OPCIONAIS

5.1. Cláusula de reexame/revisão/caducidade

A proposta inclui uma cláusula de reexame.

5.2. Espaço Económico Europeu

O ato proposto incide no mercado interno, pelo que o seu âmbito deve ser alargado ao Espaço Económico Europeu.

5.3. Explicação pormenorizada da proposta

A síntese a seguir apresentada visa facilitar o processo de decisão, destacando o conteúdo principal da diretiva.

O artigo 1.º (Objeto e âmbito de aplicação) define o âmbito de aplicação da diretiva.

O artigo 2.º (Definições) contém as definições dos termos utilizados na diretiva.

O artigo 3.º (Lista dos serviços de pagamento mais representativos sujeitos a encargos a nível nacional e terminologia normalizada) requer que os Estados-Membros definam uma lista dos serviços de pagamento mais representativos sujeitos a encargos a nível nacional, assim como uma terminologia normalizada para esses serviços.

O artigo 4.º (Documento de informação e glossário sobre os encargos) requer que os Estados-Membros definam a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento fornecerem aos consumidores a lista dos serviços de pagamento mais representativos sujeitos a encargos a nível nacional referida no artigo 3.º, assim como os encargos correspondentes. Estas informações devem ser fornecidas num formato normalizado. A disposição requer ainda que os Estados-Membros definam a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento disponibilizarem um glossário que inclua pelo menos os serviços constantes da lista.

O artigo 5.º (Cômputo dos encargos) exige que os Estados-Membros definam a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento fornecerem aos consumidores, pelo menos uma vez por ano, informações sobre todos os encargos incorridos. Estas informações devem ser fornecidas num formato normalizado.

O artigo 6.º (Informações contratuais e comerciais) requer que os prestadores de serviços de pagamento utilizem a terminologia normalizada prevista pelo artigo 3.º nas suas informações contratuais e comerciais, sempre que relevante.

O artigo 7.º (Sítios Web de comparação) define a obrigação de os Estados-Membros assegurarem que os consumidores têm acesso a, pelo menos, um sítio Web para comparação de encargos de contas de pagamento. Os Estados-Membros devem estabelecer um regime de acreditação para os operadores privados.

O artigo 8.º (Ofertas de pacotes) requer que os Estados-Membros estabeleçam a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento, quando oferecem uma conta de pagamento juntamente com outro serviço ou produto financeiro como parte de um pacote, fornecerem ao consumidor as informações necessárias relativas a cada componente desse pacote.

O artigo 9.º (Prestação do serviço de mudança de conta) requer que os Estados-Membros estabeleçam uma obrigação geral de os prestadores de serviços de pagamento disponibilizarem um serviço de mudança de conta a qualquer consumidor titular de uma conta junto de um prestador de serviços de pagamento localizado na União.

O artigo 10.º (Serviço de mudança de conta) define os papéis e obrigações específicos dos prestadores de serviços de pagamento de origem e recetor no contexto do serviço de mudança de conta.

O artigo 11.º (Encargos associados ao serviço de mudança de conta) estabelece os princípios que garantem que os custos relacionados com os serviços de mudança, se existirem, são apropriados e estão em linha com as despesas incorridas.

O artigo 12.º (Prejuízo financeiro para os consumidores) estabelece a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento reembolsarem os encargos incorridos pelos consumidores como resultado de erro ou atraso do prestador durante o serviço de mudança. Visa igualmente evitar que os consumidores sofram prejuízos financeiros decorrentes de erros no processamento de transferências bancárias ou débitos diretos destinados a terceiros.

O artigo 13.º (Informação sobre o serviço de mudança de conta) estabelece a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento disponibilizarem aos consumidores informação sobre o serviço de mudança.

O artigo 14.º (Não-discriminação) requer que os Estados-Membros assegurem que os consumidores não são discriminados em razão da sua nacionalidade ou residência quando efetuam um pedido de abertura de conta de pagamento ou quando utilizam a sua conta de pagamento.

O artigo 15.º (Direito de acesso a uma conta de pagamento com características básicas) estabelece o direito de acesso a uma conta de pagamento de base para os consumidores de

qualquer Estado-Membro. Estabelece ainda a obrigação de os Estados-Membros designarem pelo menos um prestador de serviços de pagamento que ofereça contas de pagamento de base.

O artigo 16.º (Elementos de uma conta de pagamento com características básicas) especifica a lista de serviços de pagamento que uma conta de pagamento com características básicas deverá incluir.

O artigo 17.º (Encargos associados) requer que os Estados-Membros assegurem que os serviços indicados no artigo 16.º são oferecidos pelos prestadores de serviços de pagamento a título gratuito ou mediante um encargo razoável.

O artigo 18.º (Celebração e denúncia de contratos-quadro) recorda que a Diretiva 2007/64/CE é aplicável às contas de pagamento com características básicas. Prevê, contudo, uma lista limitada de motivos que podem justificar a denúncia do contrato-quadro respeitante a uma conta de pagamento com características básicas pelo prestador de serviços de pagamento.

O artigo 19.º (Informações gerais sobre as contas de pagamento com características básicas) requer que os Estados-Membros assegurem que estão em vigor medidas destinadas a dar a conhecer ao público a existência das contas de pagamento de base.

O artigo 20.º (Autoridades competentes) regula os procedimentos de designação das autoridades nacionais responsáveis pela aplicação do disposto na diretiva.

O artigo 21.º (Resolução alternativa de litígios) requer que os Estados-Membros definam requisitos específicos para a resolução de litígios entre consumidores e prestadores de serviços de pagamento.

O artigo 22.º (Medidas e sanções administrativas) requer que os Estados-Membros definam regras relativas às sanções aplicáveis em caso de infração das disposições nacionais adotadas em aplicação da presente diretiva.

Os artigos 23.º (Atos delegados) e 24.º (Exercício da delegação) habilitam a Comissão a adotar atos delegados e definem o modo como esse poder deve ser utilizado.

O artigo 25.º (Atos de execução) habilita a Comissão a adotar atos de execução e define o modo como esse poder deve ser utilizado.

Os artigos 26.º (Avaliação) e 27.º (Cláusula de reexame) definem os mecanismos para avaliar a aplicação efetiva do disposto na presente diretiva e, se necessário, propor alterações da mesma.

O artigo 28.º (Transposição) prevê a obrigação de os Estados-Membros adotarem as medidas legislativas necessárias com vista à execução da presente diretiva.

O artigo 29.º (Entrada em vigor) define a data em que a diretiva entra em vigor.

O artigo 30.º (Destinatários) estabelece que os destinatários da diretiva são os Estados-Membros.

2013/0139 (COD)

Proposta de

DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativa à comparabilidade dos encargos relacionados 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 Comité Económico e Social Europeu[12],

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões[13],

Após consulta da Autoridade Europeia para a Proteção de Dados[14],

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

(1) Nos termos do artigo 26.°, n.º 2, do TFUE, o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual é assegurada a livre circulação de mercadorias, pessoas, serviços e 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 UE no que respeita ao mercado interno no setor dos serviços financeiros a retalho já contribuiu substancialmente para desenvolver a atividade transfronteiras dos prestadores de serviços de pagamento, aumentando a escolha para os consumidores e a qualidade e a transparência das ofertas.

(2) Neste contexto, a 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 («Diretiva Serviços de Pagamento») estabeleceu requisitos básicos de transparência para os encargos cobrados 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

[12] JO C , p.
[13] JO C , p.
[14] JO C xx de xx.xx.xxxx, p. .

e às informações a fornecer, reduziu os encargos administrativos e gerou poupanças para os prestadores de serviços de pagamento.

(3) Contudo, continua a ser possível melhorar e desenvolver o mercado único da banca a retalho. Em particular, a falta de transparência e comparabilidade dos encargos e as dificuldades na mudança de conta de pagamento ainda constituem barreiras à implantação de um mercado plenamente integrado.

(4) As atuais condições do mercado único podem 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. Esses investimentos só se justificam se o prestador previr oportunidades suficientes, assim como uma procura correspondente por parte dos consumidores. O baixo nível de mobilidade dos consumidores no que respeita aos serviços financeiros a retalho deve-se, em grande medida, à falta de transparência e comparabilidade quanto aos encargos e aos serviços oferecidos, assim como às dificuldades associadas à mudança de conta de pagamento. Estes fatores limitam também a procura. Este fenómeno verifica-se em especial no contexto transfronteiras.

(5) Além disso, a fragmentação dos quadros regulamentares nacionais existentes pode criar barreiras significativas à realização do mercado único 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 dos encargos e à mudança de conta. No que se refere à mudança de conta, a ausência de medidas vinculativas uniformes a nível da UE levou a práticas e medidas divergentes a nível nacional. Estas diferenças são ainda mais marcadas no domínio da comparabilidade dos encargos, onde não existem quaisquer medidas, mesmo de natureza autorreguladora, a nível da UE. Caso estas disparidades se tornem mais significativas no futuro, e uma vez que os bancos tendem a adaptar as suas práticas aos mercados nacionais, os custos do funcionamento transfronteiras aumentariam em relação aos custos enfrentados pelos prestadores nacionais, tornando menos atraente a perspetiva de realizar atividades numa base transfronteiras. A atividade transfronteiras no mercado interno é prejudicada pelos obstáculos à abertura de uma conta de pagamento no estrangeiro. A existência de critérios de elegibilidade restritivos pode impedir os cidadãos europeus de circularem livremente no interior da União. Dar a todos os consumidores acesso a uma conta de pagamento permitirá que participem no mercado interno e que beneficiem do mercado único.

(6) Além disso, uma vez que alguns potenciais clientes não abrem uma conta, quer por esta lhe ser negada, quer por não lhes serem oferecidos produtos adequados, a potencial procura de serviços de pagamento na UE não é, atualmente, explorada na sua plenitude. A ampla 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 pelo mercado único.

(7) A transparência e a comparabilidade dos encargos foram abordadas numa iniciativa de autorregulação lançada pelo setor bancário. Contudo, não se chegou a um acordo final em relação a essas orientações. 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 para outra conta bancária

oferecida por prestadores de serviços de pagamento localizados no mesmo Estado-Membro. No entanto, dada a sua natureza não vinculativa, estes princípios têm sido aplicados de forma inconsistente na UE, com resultados ineficazes. Além disso, os princípios comuns dirigem-se apenas às mudanças de conta bancária a nível nacional e não abordam a mudança transfronteiras. Por último, no que respeita ao acesso a uma conta de pagamento de base, a Recomendação 2011/442/UE da Comissão, de 18 de julho de 2011, 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.

(8) É por isso crucial definir um conjunto uniforme de regras para abordar a questão da baixa mobilidade dos consumidores e, em particular, para melhorar a comparação dos serviços e dos encargos associados às contas de pagamento, assim como incentivar a mudança de conta e evitar que os consumidores que pretendem abrir uma conta de pagamento no estrangeiro sejam discriminados em razão do seu local de residência. Além disso, é essencial adotar medidas adequadas para promover a participação dos clientes no mercado das contas de pagamento. Estas medidas irão incentivar a entrada dos prestadores de serviços de pagamento no mercado interno e assegurar a igualdade de condições entre os prestadores, reforçando a concorrência e a eficiência da afetação de recursos no mercado financeiro a retalho da UE em benefício das empresas e dos consumidores. A transparência da informação sobre os encargos e as possibilidades de mudança de conta, combinadas com o direito de acesso aos serviços de uma conta de base, permitirão que os cidadãos da UE circulem e façam compras com maior facilidade no interior da União, beneficiando por isso de um mercado interno plenamente funcional no domínio dos serviços financeiros a retalho e contribuindo para o seu maior desenvolvimento.

(9) A presente diretiva aplica-se às contas de pagamento tituladas por consumidores individuais. Por conseguinte, as contas de empresas, mesmo pequenas ou microempresas, salvo se detidas a título pessoal, estão fora do seu âmbito de aplicação. A presente diretiva também não cobre as contas de poupança, que podem ter funções de pagamento mais limitadas.

(10) As definições constantes da diretiva estão harmonizadas com as constantes da restante legislação da União, em particular com as da Diretiva 2007/64/CE e do 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[15].

(11) É fundamental que os consumidores sejam capazes de compreender os encargos, para que possam comparar as ofertas de diferentes prestadores de serviços de pagamento e tomar decisões informadas quanto à conta mais adequada às suas necessidades. A comparação entre encargos bancários não pode ser efetuada se os prestadores de serviços de pagamento utilizarem terminologia diferente para os mesmos serviços de pagamento e prestarem informações em diferentes formatos. A terminologia normalizada, aliada a informações sobre os encargos dos serviços de pagamento mais representativos apresentadas num formato coerente, podem ajudar os consumidores a compreender e a comparar os encargos bancários.

[15] JO L 94 de 30.3.2012, p. 22.

(12) Os consumidores beneficiariam mais com informações que sejam concisas e fáceis de comparar entre os vários prestadores de serviços de pagamento. Os instrumentos de comparação de contas de pagamento disponíveis para os consumidores não terão um impacto positivo se o tempo investido na consulta de extensas listas de encargos correspondentes a diferentes ofertas suplantar o benefício de escolher a oferta que representa o melhor valor. Assim, a terminologia relativa aos encargos apenas deve ser normalizada para os termos e definições mais representativos no interior dos Estados-Membros, de modo a evitar o risco de excesso de informação.

(13) A terminologia relativa aos encargos deve ser determinada pelas autoridades nacionais competentes, permitindo ter em conta as especificidades dos mercados locais. Para serem considerados representativos, os serviços devem estar sujeitos a um encargo em pelo menos um prestador de serviços de pagamento nos Estados-Membros. Além disso, sempre que possível, a terminologia relativa aos encargos deve ser normalizada a nível da UE, permitindo a comparação em toda a União. A Autoridade Bancária Europeia (EBA) deverá definir orientações para ajudar os Estados-Membros a determinar quais são os serviços de pagamento mais representativos sujeitos a encargos a nível nacional.

(14) A partir do momento em que as autoridades competentes tenham determinado uma lista provisória dos serviços mais representativos sujeitos a encargos a nível nacional, juntamente com os respetivos termos e definições, a Comissão deve rever essa lista com vista a identificar, por meio de atos delegados, os serviços que são comuns à maioria dos Estados-Membros e propor termos e definições normalizados a nível da UE.

(15) Para ajudar os consumidores a comparar facilmente os encargos bancários no mercado único, os prestadores de serviços de pagamento devem fornecer-lhes uma lista dos encargos cobrados pelos serviços enumerados na terminologia normalizada. Deste modo, contribuir-se-á também para estabelecer condições de igualdade entre as instituições de crédito que concorrem no mercado das contas de pagamento. O documento de informação sobre os encargos deve conter apenas informações sobre os serviços de pagamento mais representativos em cada Estado-Membro, utilizando, quando aplicáveis, os termos e as definições estabelecidos a nível da UE. Para ajudar os consumidores a compreender os encargos que têm de pagar pelas suas contas de pagamento, deve ser-lhes disponibilizado um glossário com explicações sobre, pelo menos, os encargos e serviços constantes da lista. Os glossários devem servir como um instrumento útil que encoraje uma melhor compreensão do significado dos encargos, contribuindo para capacitar os consumidores para optarem entre um conjunto mais vasto de ofertas de contas de pagamento. Deve ser introduzida a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento informarem os consumidores, pelo menos anualmente, de todos os encargos bancários que lhes foram cobrados. As informações *ex post* devem ser fornecidas num resumo dedicado. Esse resumo deve fornecer uma síntese completa dos encargos incorridos, de modo a permitir ao consumidor compreender a que estão associadas essas despesas e avaliar a necessidade de modificar os seus padrões de consumo ou mudar de prestador. Este benefício seria maximizado através de uma informação *ex post* que abranja os mesmos serviços que a informação *ex ante*.

(16) Para satisfazer as necessidades dos consumidores, é necessário assegurar que as informações relativas aos encargos associados às contas de pagamento são exatas, claras e comparáveis. A presente diretiva deve, portanto, definir requisitos comuns de apresentação do documento de informação sobre os encargos e do cômputo desses

encargos, de modo a assegurar que sejam compreensíveis e passíveis de comparação pelos consumidores. O formato, a ordem das rubricas e os cabeçalhos devem ser os mesmos para todos os documentos de informação sobre os encargos e para os cômputos dos encargos em todos os Estados-Membros, permitindo aos consumidores comparar os dois documentos e maximizando, consequentemente, a compreensão e a utilização da informação. O documento de informação sobre os encargos e o cômputo dos encargos devem ser claramente distinguíveis das outras comunicações. Devem ser identificados por um símbolo comum.

(17) Para assegurar a utilização consistente da terminologia da UE aplicável em toda a União, os Estados-Membros devem definir a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento utilizarem a terminologia aplicável a nível da UE juntamente com a restante terminologia nacional normalizada identificada na lista provisória em todas as comunicações com os consumidores e, nomeadamente, no documento de informação sobre os encargos e no cômputo dos encargos. Exceto no documento de informação sobre os encargos e no cômputo dos encargos, os prestadores de serviços de pagamento podem utilizar marcas comerciais para designar os serviços.

(18) Os sítios Web de comparação são um meio eficaz de os consumidores avaliarem os méritos das diferentes ofertas de contas de pagamento num único local. Podem proporcionar o equilíbrio correto entre a necessidade de a informação ser clara e concisa mas completa e abrangente, permitindo aos utilizadores obter informação mais pormenorizada se isso for do seu interesse. 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.

(19) Para obterem informações imparciais em relação aos encargos bancários, os consumidores devem poder aceder a sítios Web de comparação que sejam operacionalmente independentes dos prestadores de serviços de pagamento. Os Estados-Membros deve, por isso, assegurar a existência de pelo menos um destes sítios Web disponível para os consumidores nos seus respetivos territórios. Esses sítios Web de comparação poderão ser operados por autoridades competentes, por outras autoridades públicas e/ou por operadores privados acreditados. Os Estados-Membros devem criar um regime de acreditação voluntário que permita aos operadores privados de sítios Web de comparação concorrer a uma acreditação, de acordo com critérios de qualidade especificados. Onde não exista um sítio Web acreditado operado por uma entidade privada, deverá ser criado um sítio Web de comparação operado por uma autoridade competente ou por outra autoridade pública. Esses sítios Web também devem cumprir os critérios de qualidade.

(20) É prática corrente os prestadores de serviços de pagamento oferecerem uma conta de pagamento num pacote que inclui outros produtos ou serviços financeiros. Esta prática pode ser uma forma de os prestadores de serviços de pagamento diversificarem a sua oferta e concorrerem entre si e pode, em última instância, ser benéfica para os consumidores. Todavia, o estudo da Comissão sobre as práticas de subordinação no setor financeiro, realizado em 2009, assim como consultas relevantes e reclamações dos consumidores, demonstraram que os prestadores de serviços de pagamento podem oferecer contas bancárias em pacotes com produtos não solicitados pelos consumidores e que não são essenciais às contas de pagamento, como seguros de habitação. Além disso, observou-se que estas práticas podem reduzir a transparência e a comparabilidade dos preços, limitando as opções de compra para os consumidores e influenciando negativamente a sua mobilidade. Por conseguinte, os Estados-Membros devem assegurar que, quando os prestadores de serviços de pagamento oferecem

pacotes que incluem contas de pagamento aos consumidores, estes recebem informações sobre os encargos aplicáveis à conta de pagamento e a todos os outros serviços financeiros incluídos no pacote, separadamente. Estas obrigações não se devem aplicar aos serviços naturalmente associados à utilização da conta de pagamento, como levantamentos, transferências eletrónicas ou cartões de pagamento. Estes serviços devem, por isso, ser excluídos do âmbito de aplicação da presente disposição.

(21) Os consumidores apenas são incentivados a mudar de conta se o processo não implicar um encargo administrativo e financeiro excessivo. O procedimento de mudança de conta de pagamento para outro prestador de serviços de pagamento deve ser rápido e claro. Os encargos cobrados pelos prestadores de serviços de pagamento em relação ao serviço de mudança, se existirem, devem estar em consonância com os custos reais incorridos por esses prestadores. Para ter um impacto positivo na concorrência, a mudança de conta também deve ser facilitada a nível transfronteiras. Uma vez que a mudança a nível transfronteiras pode ser mais complexa do que a mudança a nível nacional, podendo exigir que os prestadores de serviços de pagamento adaptem e aperfeiçoem os seus procedimentos internos, devem prever-se prazos mais alargados para a mudança a nível transfronteiras. A necessidade de manter prazos diferentes deverá ser avaliada no contexto do reexame da diretiva proposta.

(22) O processo de mudança de conta deve ser o mais simples possível para o consumidor. Os Estados-Membros devem também assegurar que o prestador de serviços de pagamento recetor é responsável por iniciar e gerir o processo em nome do consumidor.

(23) Os consumidores devem poder pedir ao prestador de serviços de pagamento recetor que efetue a mudança, no todo ou em parte, dos pagamentos recorrentes, assim como a transferência do saldo restante, idealmente através de um só contacto com o prestador de serviços de pagamento recetor. Para tal, os consumidores devem assinar uma autorização para a realização das tarefas mencionadas. Antes de dar a autorização, o consumidor deve ser informado de todos os passos do procedimento necessário para concluir a mudança.

(24) A cooperação do prestador de serviços de pagamento de origem da conta é necessária para que a mudança seja bem-sucedida. O prestador de serviços de pagamento recetor deve receber, do prestador de serviços de pagamento de origem da conta, toda a informação que considere necessária para repor os pagamentos recorrentes na nova conta de pagamento. Contudo, essa informação não deve exceder o necessário para realizar a mudança, e o prestador de serviços de pagamento recetor não deve solicitar informações supérfluas.

(25) Os consumidores não devem ser sujeitos a sanções ou a qualquer outro prejuízo financeiro causado por erros no redirecionamento das transferências a crédito recebidas ou dos débitos diretos. Isto é particularmente importante para certas categorias de ordenantes e beneficiários, como empresas de serviços de utilidade pública que utilizam meios eletrónicos (por exemplo, bases de dados) para armazenar informações sobre os dados das contas dos consumidores e realizam inúmeras operações periódicas que envolvem grandes números de consumidores.

(26) Os Estados-Membros devem garantir que os consumidores que pretendem abrir uma conta de pagamento não são 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, os prestadores de serviços de pagamento não devem impor barreiras aos consumidores que pretendem beneficiar das vantagens do mercado único abrindo contas de pagamento além-fronteiras.

(27) Os consumidores que residam legalmente na União e que não possuam uma conta de pagamento num determinado Estado-Membro devem estar em posição de abrir e utilizar uma conta de pagamento com características básicas nesse Estado-Membro. Para assegurar o acesso mais amplo possível a essas contas, os consumidores devem ter acesso às mesmas independentemente das suas circunstâncias financeiras, como uma situação de desemprego ou falência pessoal, ou do seu local de residência. Além disso, o direito de acesso a uma conta de pagamento com características básicas em qualquer Estado-Membro deve ser concedido em conformidade com as exigências estabelecidas na 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[16], nomeadamente no que respeita aos procedimentos de vigilância da clientela.

(28) Os Estados-Membros devem assegurar a existência de pelo menos um prestador de serviços de pagamento que ofereça uma conta de pagamento com características básicas aos consumidores. O acesso não deve ser demasiado difícil e não deve implicar custos excessivos para os consumidores. A este respeito, os Estados-Membros devem ter em consideração fatores como a localização dos prestadores de serviços de pagamento designados no seu território. Para minimizar o risco de exclusão financeira dos consumidores, os Estados-Membros devem melhorar a educação financeira, nomeadamente nas escolas, e combater o sobre-endividamento. Os Estados-Membros devem ainda promover iniciativas, pelos prestadores de serviços de pagamento, para facilitar a combinação do fornecimento de contas de pagamento com características básicas com a educação financeira.

(29) Para exercerem o seu direito de acesso a uma conta de pagamento de base, os consumidores não devem possuir já uma conta de pagamento no mesmo território. Quando não tiverem a possibilidade de utilizar sistemas eletrónicos para determinar se um consumidor já tem ou não uma conta de pagamento, os prestadores de serviços de pagamento devem aceitar uma declaração do consumidor como um meio fiável para a confirmação de que este não possui uma conta desse tipo.

(30) Os consumidores devem ter acesso a um conjunto de serviços de pagamento básicos, para os quais os Estados-Membros devem determinar um número mínimo de operações, de uma forma que tenha em conta as necessidades dos consumidores e as práticas comerciais no Estado-Membro em causa. Em tudo o que não conste desta lista de serviços mínimos, os bancos podem aplicar os seus encargos regulares. Os serviços associados às contas de pagamento de base devem incluir a possibilidade de depositar e levantar dinheiro. O consumidor deve poder fazer todas as operações essenciais de pagamento, tais como recebimento de rendimentos ou prestações sociais, pagamento de contas e impostos e aquisição de bens e serviços, nomeadamente por débito direto, transferência de crédito e utilização de um cartão de pagamento. Esses serviços devem permitir a compra de produtos e serviços em linha e devem dar aos consumidores a oportunidade de iniciar ordens de pagamento através do sistema bancário em linha do prestador de serviços de pagamento, se disponível. Contudo, uma conta de pagamento com características básicas não deve ser limitada à utilização em linha, uma vez que

[16] JO L 309 de 25.11.2005, p. 15.

isso criaria obstáculos aos consumidores sem acesso à Internet. O consumidor não deve ter acesso à possibilidade de saldo a descoberto com uma conta de pagamento com características básicas. No entanto, os Estados-Membros podem permitir que os prestadores de serviços de pagamento ofereçam mecanismos de antecipação de pagamentos para montantes muito baixos em relação às contas de pagamento com características básicas.

(31) Para assegurar a disponibilidade das contas de pagamento de base para o maior número possível de consumidores, estas devem ser gratuitas ou ter encargos razoáveis. Além disso, os eventuais encargos suplementares por incumprimento dos termos estabelecidos no contrato devem ser razoáveis. Os Estados-Membros devem definir o que constitui um encargo razoável de acordo com as circunstâncias de cada país. A fim de assegurar a coerência e eficácia na execução do princípio de um encargo razoável, a EBA deve ser encarregada de emitir orientações relativas aos critérios gerais identificados na presente diretiva.

(32) O prestador de serviços de pagamento apenas deve recusar-se a abrir uma conta ou denunciar 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 a prevenção e investigação de crimes. Mesmo nestes casos, a recusa apenas se justifica 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.

(33) Os Estados-Membros e os prestadores de serviços de pagamento devem fornecer aos consumidores informação clara e compreensível acerca do direito a uma conta bancária com características básicas. Essa informação deve abranger as principais características e condições de utilização da conta, assim como os passos que os consumidores devem seguir para exercerem o seu direito a abrir uma conta de pagamento com características básicas. Os consumidores devem ser informados de que a aquisição de serviços suplementares não é obrigatória para acederem a uma conta de pagamento com características básicas.

(34) Os Estados-Membros devem designar autoridades competentes habilitadas a assegurar a aplicação da presente diretiva e com poderes em matéria de investigação e aplicação. As autoridades competentes designadas devem ter os recursos adequados ao desempenho dos seus deveres. Os Estados-Membros devem ter a possibilidade de designar diferentes autoridades competentes para assegurar a aplicação das várias obrigações previstas na presente diretiva.

(35) Os consumidores devem ter acesso a procedimentos extrajudiciais eficazes e eficientes de recurso para a resolução de litígios decorrentes dos direitos e das obrigações definidos na presente diretiva. Esse acesso já está assegurado pela Diretiva 2013/.../UE no que diz respeito aos litígios contratuais relevantes. Porém, os consumidores devem também ter acesso a procedimentos extrajudiciais de recurso 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. O cumprimento das disposições 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, 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[17]. A presente diretiva deve, por isso, cumprir as regras estabelecidas na Diretiva 95/46/CE e na sua legislação nacional de transposição.

(36) A fim de atingir os objetivos definidos na presente diretiva, o poder para adotar atos em conformidade com o artigo 290.º do Tratado deve ser delegado na Comissão no que diz respeito à identificação da terminologia normalizada a nível da UE para os serviços de pagamento comuns a vários Estados-Membros, assim como às definições desses termos.

(37) Para garantir condições uniformes de execução da presente diretiva, devem ser conferidos à Comissão poderes de execução. Estes poderes estão relacionados com a definição do formato do documento de informação sobre os encargos, do seu símbolo comum e da ordem em que os serviços nele contidos devem ser apresentados, assim como do formato do cômputo dos encargos, do seu símbolo comum e da ordem em que os serviços nele contidos devem ser apresentados. Estas competências são exercidas em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão.

(38) No prazo de três anos a contar da entrada em vigor da presente diretiva e posteriormente de dois em dois anos, os Estados-Membros devem obter estatísticas anuais fiáveis relativas ao funcionamento das medidas introduzidas pela presente diretiva. Devem utilizar quaisquer fontes relevantes de informação e comunicar essa informação à Comissão.

(39) 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 e serviços de pagamento, bem como a evolução da situação noutros domínios do direito da União e a experiência dos Estados-Membros. O reexame deve avaliar se as medidas introduzidas melhoraram a compreensão, por parte dos consumidores, dos encargos bancários, a comparabilidade das contas de pagamento e a facilidade de mudança de conta. Deve ainda determinar quantas contas de pagamento de base foram abertas, nomeadamente por consumidores sem conta bancária. Deve também avaliar se os prazos alargados para a mudança de conta transfronteiras pelos prestadores de serviços de pagamento devem ser mantidos por mais tempo. Deve 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. A Comissão deve apresentar o seu relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho, acompanhado, se for caso disso, de propostas legislativas.

(40) A presente diretiva respeita os direitos fundamentais e observa os princípios consagrados na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.

(41) De acordo com a Declaração Política Conjunta dos Estados-Membros e da Comissão sobre os documentos explicativos, de 28 de setembro de 2011[18], 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

[17] JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.
[18] JO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

correspondentes dos instrumentos nacionais de transposição. Em relação à presente diretiva, o legislador considera que a transmissão desses documentos se justifica.

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 as regras relativas à transparência e à comparabilidade dos encargos cobrados aos consumidores pelas contas de pagamento que possuem no interior da União Europeia junto de prestadores de serviços de pagamentos localizados na União, assim como as regras relativas à mudança de conta de pagamento dentro da União.

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. A abertura e utilização de uma conta de pagamento com características básicas nos termos da presente diretiva devem estar em conformidade com o disposto no capítulo II da Diretiva 2005/60/CE.

4. A presente diretiva é aplicável aos prestadores de serviços de pagamento localizados na União.

Artigo 2.º
Definições

Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

(a) «Consumidor», uma pessoa singular que atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;

(b) «Conta de pagamento», uma conta detida em nome de um ou mais utilizadores de serviços de pagamento que é utilizada para a execução de operações de pagamento;

(c) «Serviço de pagamento», um serviço de pagamento na aceção do artigo 4.º, n.º 3, da Diretiva 2007/64/CE;

(d) «Operação de pagamento», o ato, iniciado pelo ordenante ou pelo beneficiário, de depositar, transferir ou levantar fundos, independentemente de quaisquer obrigações subjacentes entre o ordenante e o beneficiário;

(e) «Prestador de serviços de pagamento», um prestador de serviços de pagamento na aceção do artigo 4.º, n.º 9 da Diretiva 2007/64/CE;

(f) «Instrumento de pagamento», um instrumento de pagamento na aceção do artigo 4.º, n.º 23, da Diretiva 2007/64/CE;

(g) «Prestador de serviços de pagamento de origem», o prestador de serviços de pagamento do qual é transferida a informação relativa à totalidade ou parte dos pagamentos recorrentes;

(h) «Prestador de serviços de pagamento recetor», o prestador de serviços de pagamento para o qual é transferida a informação relativa à totalidade ou parte dos pagamentos recorrentes;

(i) «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, a pessoa singular ou coletiva que emite uma ordem de pagamento a favor da conta de pagamento de um beneficiário;

(j) «Beneficiário», pessoa singular ou coletiva que seja o destinatário previsto dos fundos que foram objeto de uma operação de pagamento;

(k) «Encargos», os custos, se existirem, devidos pelo consumidor ao prestador de serviços de pagamento pela prestação de serviços de pagamento ou pelas operações efetuadas numa conta de pagamento;

(l) «Suporte duradouro», qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao prestador de serviços de pagamento conservar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas;

(m) «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 permanentes de transferência de crédito, débitos diretos recorrentes e transferências bancárias recebidas recorrentes executadas numa conta de pagamento, com ou sem transferência do saldo de conta positivo de uma conta de pagamento para a outra ou o fecho da conta anterior;

(n) «Débito direto», um serviço de pagamento que consiste em debitar a conta de pagamento de um ordenante, sendo a operação de pagamento iniciada pelo beneficiário com base no consentimento dado pelo ordenante;

(o) «Transferência bancária», um serviço de pagamento nacional ou transfronteiras 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, executado pelo prestador de serviços de pagamento que detenha a conta de pagamento do ordenante e com base em instruções deste;

(p) «Ordem permanente», um serviço que consiste em creditar a intervalos regulares na conta de pagamento de um beneficiário uma série de operações de pagamento a partir da conta de pagamento de um ordenante, executado pelo prestador de serviços de pagamento que detenha a conta de pagamento do ordenante e com base em instruções deste;

(q) «Fundos», notas de banco e moedas, moeda escritural e moeda eletrónica conforme definida no artigo 2.º, n.º 2, da Diretiva 2009/110/CE[19];

(r) «Contrato-quadro», um contrato de prestação de serviços de pagamento que rege a execução futura de operações de pagamento individuais e sucessivas e

[19] JO L 267 de 10.10.2009, p. 7.

que pode enunciar as obrigações e condições para a abertura de uma conta de pagamento.

CAPÍTULO II
COMPARABILIDADE DOS ENCARGOS RELACIONADOS COM AS CONTAS DE PAGAMENTO

Artigo 3.º

Lista dos serviços de pagamento mais representativos sujeitos a encargos a nível nacional e terminologia normalizada

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as autoridades competentes mencionadas no artigo 20.º determinam uma lista provisória de pelo menos 20 serviços de pagamento que representem pelo menos 80 % dos serviços de pagamento mais representativos sujeitos a encargos a nível nacional. Essa lista deve conter termos e definições para cada um dos serviços identificados.

2. Para efeitos do n.º 1, as autoridades competentes devem ter em conta os serviços:

   (1) Mais utilizados pelos consumidores em relação à sua conta de pagamento;

   (2) Que geram os custos mais elevados, por serviço, para os consumidores;

   (3) Que geram os custos globais mais elevados para os consumidores;

   (4) Que geram os lucros mais elevados, por serviço, para os prestadores de serviços de pagamento;

   (5) Que geram os lucros globais mais elevados para os prestadores de serviços de pagamento.

   A EBA deve desenvolver orientações nos termos do artigo 16.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010 para auxiliar as autoridades competentes.

3. Os Estados-Membros notificam à Comissão as listas provisórias mencionadas no n.º 1 no prazo de 6 meses a contar da entrada em vigor da presente diretiva.

4. A Comissão fica habilitada a adotar atos delegados, em conformidade com o artigo 24.º, relativos à criação, com base nas listas provisórias apresentadas nos termos do n.º 3, de uma terminologia normalizada da UE para os serviços de pagamento que forem comuns a pelo menos uma maioria de Estados-Membros. A terminologia normalizada da UE incluirá termos e definições comuns para os serviços comuns.

5. Após a publicação, no Jornal Oficial da União Europeia, dos atos delegados mencionados no n.º 4, cada Estado-Membro deve integrar de imediato a terminologia normalizada da UE, aprovada nos termos do n.º 4, na lista provisória mencionada no n.º 1, e deve publicar essa lista.

Artigo 4.º

Documento de informação sobre os encargos e glossário

1. Os Estados-Membros devem assegurar que, antes de celebrar um contrato para uma conta de pagamento com um consumidor, o prestador de serviços de pagamento lhe

fornece um documento de informação sobre os encargos que contenha a lista dos serviços mais representativos mencionados no artigo 3.º, n.º 5, assim como os encargos correspondentes a cada serviço.

2. Sempre que um ou mais serviços de pagamento mencionados no n.º 1 for oferecido como parte de um pacote de serviços financeiros, o documento de informação sobre os encargos deve revelar quais dos serviços mencionados no n.º 1 são incluídos no pacote, o encargo correspondente ao pacote completo e os encargos correspondentes a qualquer serviço que não seja mencionado no n.º 1.

3. O título «Documento de informação sobre os encargos» deve surgir de forma proeminente no topo da primeira página do documento de informação sobre os encargos, junto de um símbolo comum que distinga o documento de outros.

4. Os Estados-Membros devem assegurar que os prestadores de serviços de pagamento disponibilizam aos consumidores um glossário com pelo menos a lista de serviços de pagamento mencionada no n.º 1, assim como as definições correspondentes.

5. Os Estados-Membros devem estabelecer a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento assegurarem que o glossário é elaborado em linguagem clara, inequívoca e não-técnica.

6. O documento de informação sobre os encargos e o glossário devem ser gratuitamente disponibilizados a qualquer momento pelo prestador de serviços de pagamento num suporte duradouro em instalações acessíveis aos consumidores e estar disponíveis em formato eletrónico no seu sítio Web.

7. A Comissão fica habilitada a adotar atos de execução em conformidade com o artigo 26.º para definir o formato do documento de informação sobre os encargos, o seu símbolo comum e a ordem em que os serviços mencionados no artigo 3.º, n.º 5, serão apresentados no documento de informação sobre os encargos.

Artigo 5.º

Cômputo dos encargos

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os prestadores de serviços de pagamento fornecem ao consumidor, pelo menos uma vez por ano, um cômputo de todos os encargos incorridos na sua conta de pagamento.

2. O cômputo referido no n.º 1 deve conter as seguintes informações:

   (a) O encargo unitário cobrado por cada serviço, o número de vezes que o serviço foi utilizado durante o período relevante e a data em que o serviço foi utilizado;

   (b) O montante total dos encargos incorridos para cada serviço prestado durante o período relevante;

   (c) O montante total dos encargos incorridos para todos os serviços prestados durante o período relevante.

3. O título «Cômputo dos encargos» deve surgir de forma proeminente no topo da primeira página do cômputo, junto de um símbolo comum que distinga o documento de outros.

4. A Comissão fica habilitada a adotar atos de execução em conformidade com o artigo 26.º para definir o formato do cômputo dos encargos, o seu símbolo comum e a

ordem em que os serviços mencionados no artigo 3.º, n.º 5, serão apresentados no cômputo dos encargos.

Artigo 6.º
Informação contratual e comercial

1. Os Estados-Membros devem assegurar que, na sua informação contratual e comercial, os prestadores de serviços de pagamento utilizam, sempre que necessário, os termos e definições contidos na lista dos serviços de pagamento mais representativos mencionada no artigo 3.º, n.º 5.

2. Os prestadores de serviços de pagamento podem utilizar marcas comerciais para designar os seus serviços na informação contratual e comercial, desde que identifiquem, se for caso disso, o termo correspondente na lista mencionada no artigo 3.º, n.º 5. Não devem utilizar marcas comerciais no documento de informação sobre os encargos nem no cômputo dos encargos

Artigo 7.º
Sítios Web de comparação

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os consumidores tenham acesso a pelo menos um sítio Web que permita efetuar a comparação dos encargos cobrados pelos prestadores de serviços de pagamento por serviços oferecidos com as contas de pagamento a nível nacional, em conformidade com os n.^{os} 2 e 3.

2. Os Estados-Membros devem definir um regime voluntário de acreditação para os sítios Web de comparação dos encargos cobrados pelos prestadores de serviços de pagamento por serviços oferecidos com as contas de pagamento explorados por operadores privados. Para obterem acreditação, os sítios Web de comparação explorados por operadores privados devem:

   (a) Ser operacionalmente independentes de qualquer prestador de serviços de pagamento;

   (b) Utilizar linguagem clara e, se for caso disso, os termos mencionados no artigo 3.º, n.º 5;

   (c) Fornecer informação atualizada;

   (d) Fornecer uma síntese suficientemente alargada do mercado das contas de pagamento;

   (e) Possuir um procedimento eficaz de interrogação e de tratamento de reclamações.

3. Se não existir um sítio Web acreditado nos termos do n.º 2, os Estados-Membros devem assegurar a criação de um sítio Web operado pela autoridade competente mencionada no artigo 20.º ou por qualquer outra autoridade pública competente. Se um sítio Web tiver sido acreditado nos termos do n.º 2, os Estados-Membros podem decidir criar um sítio Web adicional operado pela autoridade competente mencionada no artigo 20.º ou por qualquer outra autoridade pública competente. Os sítios Web explorados por uma autoridade competente nos termos do n.º 1 devem cumprir o disposto no n.º 2, alíneas a) a e).

4. Os Estados-Membros devem manter o direito de recusar ou retirar a acreditação de operadores privados na eventualidade de incumprimento das obrigações previstas no n.º 2.

5. Os Estados-Membros devem assegurar a disponibilização, aos consumidores, de informação adequada acerca dos sítios Web mencionados no n.º 1. Esta informação deve incluir, se necessário, a manutenção de um registo acessível ao público dos sítios Web de comparação acreditados.

Artigo 8.º
Contas oferecidas em pacotes

1. Os Estados-Membros devem assegurar que, quando uma conta de pagamento é oferecida juntamente com outro serviço ou produto como parte de um pacote, o prestador de serviços de pagamento informa o consumidor sobre se é possível adquirir a conta de pagamento separadamente e fornece informações separadas relativamente aos custos e encargos associados a cada um dos produtos e serviços oferecidos nesse pacote.

2. O n.º 1 não se aplica quando apenas são oferecidos com a conta de pagamento serviços de pagamento tal como definidos no artigo 4.º, n.º 3, da Diretiva 2007/64/CE.

CAPÍTULO III
MUDANÇA DE CONTA

Artigo 9.º
Prestação do serviço de mudança de conta

Os Estados-Membros devem assegurar que os prestadores de serviços de pagamento oferecem um serviço de mudança de conta, tal como descrito no artigo 10.º, a qualquer consumidor que detenha uma conta de pagamento junto de um prestador de serviços de pagamento localizado na União.

Artigo 10.º
Serviço de mudança de conta

1. Os Estados-Membros devem assegurar que o serviço de mudança é iniciado pelo prestador de serviços de pagamento recetor e prestado de acordo com as regras definidas nos n.os 2 a 7.

2. O serviço de mudança deve ser iniciado pelo prestador de serviços de pagamento recetor. O prestador de serviços de pagamento recetor deve solicitar uma autorização por escrito do consumidor para realizar o serviço de mudança. A autorização deve permitir que o consumidor dê o seu consentimento específico para que o prestador de serviços de pagamento de origem realize cada uma das tarefas indicadas no n.º 3, alíneas e) e f), e o seu consentimento específico para que o prestador de serviços de pagamento recetor realize cada uma das tarefas indicadas no n.º 4, alíneas c) e d), e no n.º 5. A autorização deve permitir que o consumidor solicite especificamente a transmissão, pelo prestador de serviços de pagamento de origem, das informações

indicadas no n.º 3, alíneas a) e b). A autorização também deve especificar a data a partir da qual os pagamentos recorrentes deverão passar a ser feitos a partir da conta aberta junto do prestador de serviços de pagamento recetor.

3. No prazo de um dia útil a contar da receção da autorização mencionada no n.º 2, o prestador de serviços de pagamento recetor deve solicitar que o prestador de serviços de pagamento de origem realize as seguintes tarefas:

   (a) Transmitir ao prestador de serviços de pagamento recetor e, se especificamente solicitado pelo consumidor nos termos do n.º 2, ao próprio consumidor uma lista de todas as ordens permanentes de transferências de crédito e mandatos de débito direto ordenados pelo devedor;

   (b) Transmitir ao prestador de serviços de pagamento recetor e, se solicitado especificamente pelo consumidor nos termos do n.º 2, ao próprio consumidor as informações disponíveis acerca de transferências a crédito e débitos diretos ordenados pelo credor nos últimos 13 meses;

   (c) Transmitir ao prestador de serviços de pagamento recetor quaisquer outras informações consideradas necessárias pelo prestador de serviços de pagamento recetor para a realização da mudança de conta;

   (d) Se o prestador de serviços de pagamento de origem não tiver um sistema de redirecionamento automático das ordens permanentes e dos débitos diretos para a conta detida pelo consumidor junto do prestador de serviços de pagamento recetor, cancelar as ordens permanentes e deixar de aceitar débitos diretos na data especificada na autorização;

   (e) Se o consumidor tiver dado o seu consentimento específico nos termos do n.º 2, transferir o saldo positivo remanescente para a conta aberta ou detida junto do prestador de serviços de pagamento recetor na data especificada pelo consumidor; e

   (f) Se o consumidor tiver dado o seu consentimento específico nos termos do n.º 2, encerrar a conta detida junto do prestador de serviços de pagamento de origem na data especificada pelo consumidor.

4. No momento da receção das informações solicitadas ao prestador de serviços de pagamento de origem mencionadas no n.º 3, o prestador de serviços de pagamento recetor deve realizar as seguintes tarefas:

   (a) Definir, no prazo de sete dias de calendário, as ordens permanentes de transferência de crédito solicitadas pelo consumidor e executá-las a partir da data especificada na autorização;

   (b) Aceitar débitos diretos a partir da data especificada na autorização;

   (c) Se o consumidor tiver dado o seu consentimento específico nos termos do n.º 2, dar a conhecer aos ordenantes que efetuem transferências de crédito recorrentes para uma conta de pagamento de um consumidor os dados da conta do consumidor junto do prestador de serviços de pagamento recetor. Se o prestador de serviços de pagamento recetor não tiver todas as informações de que necessita para informar o ordenante, deverá pedir ao consumidor ou ao prestador de serviços de pagamento de origem que forneça as informações em falta;

(d) Se o consumidor tiver dado o seu consentimento específico nos termos do n.º 2, informar os beneficiários que utilizem débitos diretos para receber fundos da conta do consumidor sobre os dados da conta do consumidor junto do prestador de serviços de pagamento recetor, assim como sobre a data a partir da qual os débitos diretos devem ser cobrados dessa conta. Se o prestador de serviços de pagamento recetor não tiver todas as informações de que necessita para informar os beneficiários, deverá pedir ao consumidor ou ao prestador de serviços de pagamento de origem que forneça as informações em falta;

(e) Se o consumidor optar por prestar pessoalmente as informações indicadas nas alíneas c) e d), fornecer ao consumidor cartas modelo com os dados da nova conta, assim como a data de início indicada na autorização.

5. Se o consumidor tiver dado o seu consentimento específico nos termos do n.º 2, o prestador de serviços de pagamento recetor pode levar a cabo quaisquer outras tarefas necessárias para a realização da mudança.

6. Quando receber um pedido do prestador de serviços de pagamento recetor, o prestador de serviços de pagamento de origem deve realizar as seguintes tarefas:

(a) Enviar ao prestador de serviços de pagamento recetor as informações indicadas no n.º 3, alíneas a), b) e c), no prazo de sete dias de calendário a contar da receção do pedido;

(b) Se o prestador de serviços de pagamento de origem não tiver um sistema de redirecionamento automático das ordens permanentes e dos débitos diretos para a conta detida pelo consumidor junto do prestador de serviços de pagamento recetor, cancelar quaisquer ordens permanentes e deixar de aceitar débitos diretos na conta de pagamento na data solicitada pelo prestador de serviços de pagamento recetor;

(c) Transferir o saldo positivo restante da conta de pagamento para a conta detida junto do prestador de serviços de pagamento recetor;

(d) Encerrar a conta de pagamento;

(e) Realizar quaisquer tarefas adicionais necessárias para a conclusão da mudança, nos termos do n.º 5.

7. Sem prejuízo do artigo 55.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64/CE, o prestador de serviços de pagamento de origem não deve bloquear os instrumentos de pagamento antes da data acordada com o prestador de serviços de pagamento recetor.

8. Os Estados-Membros devem assegurar que as disposições contidas nos n.os 1 a 7 também se aplicam quando o serviço de mudança de conta for iniciado por um prestador de serviços de pagamento localizado noutro Estado-Membro.

9. No caso indicado no n.º 8, os prazos indicados nos n.os 3, 4 e 6 devem ser duplicados. A presente disposição será reavaliada nos termos do artigo 27.º.

Artigo 11.º

Encargos associados ao serviço de mudança de conta

1. Os Estados-Membros devem assegurar o acesso gratuito dos consumidores às suas informações pessoais relativas às ordens permanentes e aos débitos diretos detidos tanto pelo prestador de serviços de pagamento de origem como pelo prestador de serviços de pagamento recetor.

2. Os Estados-Membros devem assegurar que o prestador de serviços de pagamento de origem fornece as informações solicitadas pelo prestador de serviços de pagamento recetor nos termos do artigo 10.º, n.º 6, alínea a), sem cobrar quaisquer encargos ao consumidor ou ao prestador de serviços de pagamento recetor.

3. Os Estados-Membros devem assegurar que os encargos, se existirem, aplicados pelo prestador de serviços de pagamento de origem ao consumidor para o encerramento da sua conta de pagamento são determinados em conformidade com o artigo 45.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64/CE.

4. Os Estados-Membros devem assegurar que os encargos, se existirem, aplicados pelo prestador de serviços de pagamento de origem ou recetor ao consumidor por qualquer serviço prestado nos termos do artigo 10.º, que não os mencionados nos n.os 1 a 3, sejam adequados e coerentes com os custos reais para esse prestador de serviços de pagamento.

Artigo 12.º

Prejuízo financeiro para os consumidores

1. Os Estados-Membros devem assegurar que qualquer prejuízo financeiro incorrido pelo consumidor resultante do incumprimento por um prestador de serviços de pagamento envolvido no processo de mudança de conta das suas obrigações decorrentes do artigo 10.º seja reembolsado por esse prestador de serviços de pagamento.

2. Os consumidores não devem suportar qualquer prejuízo financeiro resultante de erros ou atrasos na atualização dos dados da sua conta de pagamento por um ordenante ou beneficiário.

Artigo 13.º

Informação sobre o serviço de mudança de conta

1. Os Estados-Membros devem assegurar 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 de origem e recetor em cada passo do processo de mudança, tal como indicado no artigo 10.º;

   (b) O prazo para a conclusão dos respetivos passos;

   (c) Os encargos, se existirem, cobrados pelo processo de mudança;

   (d) Quaisquer informações que o consumidor tenha de fornecer;

   (e) O regime de procedimentos de resolução alternativa de litígios mencionado no artigo 21.º.

2. A informação deve ser fornecida gratuitamente em suporte duradouro em todas as sucursais do prestador de serviços de pagamento acessíveis aos consumidores e estar disponível a qualquer momento em formato eletrónico no seu sítio Web.

CAPÍTULO IV
ACESSO A CONTAS DE PAGAMENTO

Artigo 14.º
Não-discriminação

Os Estados-Membros devem assegurar que os consumidores legalmente residentes na União não são discriminados em razão da sua nacionalidade ou do seu local de residência quando efetuam um pedido de abertura ou de acesso a uma conta de pagamento no interior da União.

Artigo 15.º
Direito de acesso a uma conta de pagamento com características básicas

1. Os Estados-Membros devem assegurar que pelo menos um prestador de serviços de pagamento no seu território ofereça contas de pagamento com características básicas aos consumidores. Os Estados-Membros devem assegurar que as contas de pagamento com características básicas não são oferecidas apenas por prestadores de serviços de pagamento que disponibilizam essas contas unicamente em linha.

2. Os Estados-Membros devem assegurar que os consumidores legalmente residentes na União têm o direito de abrir e utilizar uma conta de pagamento com características básicas junto do(s) prestador(es) de serviços de pagamento identificado(s) nos termos do n.º 1. Esse direito aplica-se independentemente do local de residência do consumidor. O Estados-Membros devem assegurar que o exercício deste direito não seja excessivamente difícil ou oneroso para o consumidor. Antes de abrirem a conta de pagamento com características básicas, os prestadores de serviços de pagamento devem verificar se o consumidor já detém ou não uma conta de pagamento no seu território.

3. Os prestadores de serviços de pagamento só podem recusar um pedido de acesso a uma conta de pagamento com características básicas nos seguintes casos:

   (a) Se o consumidor já detiver uma conta de pagamento, junto de um prestador de serviços de pagamento localizado no seu território, que lhe permita utilizar os serviços de pagamento enumerados no artigo 17.º, n.º 1;

   (b) Se não estiverem preenchidas as condições definidas no capítulo II da Diretiva 2005/60.

4. Os Estados-Membros devem assegurar que, nos casos indicados no n.º 3, o prestador de serviços de pagamento informa imediatamente o consumidor da recusa, por escrito e gratuitamente, exceto se a prestação dessa informação for contrária a objetivos de segurança nacional ou ordem pública.

5. Os Estados-Membros devem assegurar que, nos casos indicados no n.º 3, alínea b), o prestador de serviços de pagamento adota medidas adequadas nos termos do capítulo III da Diretiva 2005/60.

6. Os Estados-Membros devem assegurar que o acesso a uma conta de pagamento com características básicas não impõe como condição a compra de serviços adicionais.

Artigo 16.º

Elementos de uma conta de pagamento com características básicas

1. Os Estados-Membros devem assegurar que uma conta de pagamento com características básicas inclui os seguintes serviços de pagamento:

   (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 depositar dinheiro numa conta de pagamento;

   (c) Serviços que permitam levantar dinheiro de uma conta de pagamento no interior da União;

   (d) Execução das seguintes operações de pagamento no interior da União:

      (1) Débito direto;

      (2) Operações de pagamento através de cartão de pagamento, incluindo pagamentos em linha;

      (3) Transferências de crédito.

2. Os Estados-Membros devem determinar, para todos os serviços mencionados no n.º 1, um número mínimo de operações oferecidas ao consumidor em contrapartida pelos encargos, caso existam, mencionados no artigo 17.º. Esse número mínimo de operações deve ser razoável e estar em consonância com a prática comercial comum no Estado-Membro em causa.

3. Os Estados-Membros devem assegurar que o consumidor pode gerir e iniciar operações de pagamento a partir da sua conta de pagamento com características básicas através dos serviços bancários pela Internet do prestador de serviços de pagamento, se for o caso.

4. Os Estados-Membros devem assegurar que não é oferecida ao consumidor qualquer possibilidade de saldo a descoberto no quadro da sua conta de pagamento com características básicas.

Artigo 17.º

Encargos associados

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os serviços indicados no artigo 16.º são oferecidos pelos prestadores de serviços de pagamento a título gratuito ou mediante um encargo razoável.

2. Os Estados-Membros devem assegurar que os encargos cobrados ao consumidor por incumprimento dos seus compromissos estabelecidos no contrato-quadro sejam razoáveis.

3. Os Estados-Membros devem assegurar que as autoridades competentes definem o que constitui um encargo razoável por aplicação de um ou mais dos seguintes critérios:

   (a) Níveis de rendimento nacionais;

   (b) Encargos médios associados às contas de pagamento no Estado-Membro;

   (c) Custos totais relacionados com o fornecimento de uma conta de pagamento com características básicas;

(d) Preços nacionais no consumidor.

4. A EBA deve desenvolver orientações nos termos do artigo 16.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010 para auxiliar as autoridades competentes.

Artigo 18.º

Celebração e denúncia 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 3.

2. O prestador de serviços de pagamento pode denunciar unilateralmente um contrato-quadro se estiver preenchida pelo menos uma das seguintes condições:

   (a) O consumidor utilizou deliberadamente a conta para atividades criminosas;

   (b) Não foi efetuada qualquer transação na conta durante mais de 12 meses consecutivos;

   (c) O consumidor forneceu deliberadamente 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 já não reside legalmente na União ou abriu, posteriormente, uma segunda conta de pagamento no Estado-Membro onde já detinha uma conta de pagamento com características básicas.

3. Os Estados-Membros devem assegurar que o prestador de serviços de pagamento, ao denunciar o contrato de uma conta de pagamento com características básicas, informa o consumidor dos motivos e da justificação para a denúncia com pelo menos 2 meses de antecedência em relação à sua entrada em vigor, por escrito e gratuitamente.

Artigo 19.º

Informação geral sobre as contas de pagamento com características básicas

1. Os Estados-Membros devem assegurar que existem medidas em vigor para informar o público acerca da existência de contas de pagamento com características básicas, das suas condições tarifárias, dos procedimentos a seguir para exercer o direito de aceder a uma conta de pagamento com características básicas e dos métodos para aceder aos métodos de resolução alternativa de litígios.

2. Os Estados-Membros devem garantir que os prestadores de serviços de pagamentos disponibilizam aos consumidores informação sobre os elementos específicos das contas de pagamento com características básicas oferecidas, os encargos associados e as suas condições de utilização. Os Estados-Membros devem ainda assegurar que o consumidor é informado de que a compra de serviços suplementares não é obrigatória para o acesso a uma conta de pagamento com características básicas.

CAPÍTULO V
AUTORIDADES COMPETENTES E RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Artigo 20.º
Autoridades competentes

1. Os Estados-Membros devem designar as autoridades competentes para assegurar e controlar o cumprimento efetivo da presente diretiva. Essas autoridades competentes devem tomar todas as medidas necessárias para assegurar esse cumprimento. Devem ser independentes dos prestadores de serviços de pagamento. Devem ser autoridades competentes na aceção do artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010.

2. As autoridades competentes referidas no n.º 1 devem dispor de todos os poderes necessários para o desempenho das suas funções. Se mais do que uma autoridade competente tiver poderes para assegurar e controlar o cumprimento efetivo da presente diretiva, os Estados-Membros devem assegurar que essas autoridades colaboram estreitamente no sentido de cumprirem os seus respetivos deveres com eficácia.

3. Os Estados-Membros devem notificar a Comissão sobre as autoridades competentes designadas mencionadas no n.º 1 no prazo de um ano após a entrada em vigor da presente diretiva. Devem informar a Comissão sobre qualquer divisão de deveres entre essas autoridades. Devem notificar imediatamente a Comissão de qualquer alteração subsequente relativa à designação e às respetivas competências dessas autoridades.

Artigo 21.
Resolução alternativa de litígios

Os Estados-Membros devem assegurar que os consumidores tenham acesso a procedimentos extrajudiciais eficazes e eficientes de recurso para a resolução de litígios relativos aos direitos e obrigações definidos na presente diretiva.

CAPÍTULO VI
SANÇÕES

Artigo 22.º
Sanções e medidas administrativas

Os Estados-Membros estabelecem as regras relativas às sanções e medidas administrativas aplicáveis às infrações às disposições nacionais aprovadas com base na presente diretiva e tomam todas as medidas necessárias para garantir a sua aplicação. Essas sanções e medidas administrativas devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 23.º
Atos delegados

A Comissão fica habilitada a adotar atos delegados em conformidade com o artigo 24.º no que diz respeito ao artigo 3.º, n.º 4.

Artigo 24.º
Exercício da delegação

1. O poder de adotar atos delegados é conferido à Comissão nas condições estabelecidas no presente artigo.
2. A delegação de poderes referida no artigo 23.º é conferida por um período indeterminado a partir da data de entrada em vigor da presente diretiva.
3. A delegação de poderes referida no artigo 23.º pode ser revogada em qualquer momento pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho. A decisão de revogação põe termo à delegação dos poderes nela especificados. Produz efeitos no dia seguinte ao da sua publicação no Jornal Oficial da União Europeia ou numa data posterior nela especificada. Essa decisão em nada prejudica a validade de eventuais atos delegados já em vigor.
4. Logo que adote um ato delegado, a Comissão notifica-o simultaneamente ao Parlamento Europeu e ao Conselho.
5. Os atos delegados adotados em aplicação do artigo 23.º só entram em vigor se nem o Parlamento Europeu nem o Conselho formularem objeções no prazo de 2 meses a contar da notificação do ato a estas duas instituições ou se, antes do termo desse prazo, o Parlamento Europeu e o Conselho informarem a Comissão de que não formularão objeções. Esse período é prorrogado por um período de 2 meses por iniciativa do Parlamento Europeu ou do Conselho.

Artigo 25.º
Atos de execução

1. Para a adoção de atos de execução nos termos dos artigos 4.º e 5.º, a Comissão é assistida pelo Comité Bancário Europeu instituído pela Decisão 2004/10/CE da Comissão. O referido comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
2. Caso se faça referência ao presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

Artigo 26.º
Avaliação

Os Estados-Membros devem fornecer à Comissão informação quanto às seguintes questões, pela primeira vez no prazo de 3 anos a contar da entrada em vigor da presente diretiva e posteriormente de 2 em 2 anos:

(a) A conformidade dos prestadores de serviços de pagamento com o disposto nos artigos 3.º a 6.º;

(b) O número de sítios Web de comparação acreditados estabelecidos nos termos do artigo 7.º;

(c) O número de contas de pagamento que foram transferidas, os encargos médios cobrados pela mudança de conta e o número de recusas de mudança de conta;

(d) O número de contas de pagamento com características básicas abertas, o número de recusas e respetivas justificações e os encargos associados.

Artigo 27.º

Cláusula de reexame

1. A Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho, no prazo de cinco anos a contar da entrada em vigor da presente diretiva, um relatório sobre a aplicação da presente diretiva, acompanhado, se for caso disso, de uma proposta.

2. O reexame deve avaliar, com base nomeadamente nas informações recebidas dos Estados-Membros nos termos do artigo 26.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 meios de pagamento.

3. O reexame deve ainda avaliar se os prazos alargados previstos no artigo 10.º, n.º 9, devem ser mantidos por um período mais longo e se são necessárias medidas suplementares às adotadas os termos dos artigos 7.º e 8.º no que respeita aos sítios Web de comparação e às ofertas de pacotes.

Artigo 28.º

Transposição

1. Os Estados-Membros adotam e publicam, o mais tardar [um ano após a entrada em vigor da presente diretiva], as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Os Estados-Membros devem comunicar imediatamente à Comissão o texto dessas disposições.

2. Os Estados-Membros aplicarão essas disposições um ano após a entrada em vigor da presente diretiva.

3. As disposições adotadas pelos Estados-Membros devem fazer referência à presente diretiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência são estabelecidas pelos Estados-Membros.

4. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que aprovarem nas matérias reguladas pela presente diretiva.

Artigo 29.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 30.º

Destinatários

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros, em conformidade com os Tratados.

Feito em Bruxelas, em

Pelo Parlamento Europeu	*Pelo Conselho*
O Presidente	*O Presidente*