



**Estudo Sobre Taxas e Outros Encargos Relativos  
aos Pagamentos com Cartões de Crédito e Débito  
em Portugal**



## **ÍNDICE GERAL**

**Introdução**

**Pág. 5**

**Capítulo 1. Caracterização dos Cartões de Pagamento**

**Pág. 9**

**Capítulo 2. Caracterização do Mercado Português**

**Pág. 13**

**Capítulo 3. Intervenientes no Sistema de Pagamentos**

**Pág. 19**

**Capítulo 4. Como funcionam os Sistemas em Portugal**

**Pág. 22**

**Capítulo 5. Análise Sectorial dos Meios de Pagamento**

**Pág. 40**

**Capítulo 6. Análise Comparativa dos Sistemas de Pagamento  
nos Diferentes Países Europeus**

**Pág. 51**

**Capítulo 7. Tendências Futuras**

**Pág. 59**

**ANEXO I . Comparação Internacional**

**ANEXO II. Enquadramento Legal**

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

### **Capítulo 1. Caracterização dos Cartões de Pagamento**

Figura 1.1. – Estrutura de Cartões no Mercado Português

### **Capítulo 2. Caracterização do Mercado Português**

Gráfico 2.1. – Percentagem da População com Cartões, por tipo

Gráfico 2.2. – Número Médio de Cartões, por Pessoa (1999)

Gráfico 2.3. – Número Total de TPA's

Gráfico 2.4. – Percentagem de Estabelecimentos com TPA's

Gráfico 2.5. – Propriedade dos TPA's

Quadro 2.1. – Cartões em Portugal (Final de 1999)

Quadro 2.2. – Número de Cartões, por tipo

Quadro 2.3. – Caracterização das transacções em TPA (1998)

### **Capítulo 4. Como funcionam os Sistemas em Portugal**

Figura 4.1. – Fluxos Financeiros no Sistema Multibanco

Figura 4.2. – Intervenientes das Transacções a Crédito

Figura 4.3. – Serviços Prestados e respectiva Remuneração

Figura 4.4. – Fluxos Financeiros no Sistema Redunigre e Amex

Figura 4.5. – Propriedade dos TPA's (Predominante)

Quadro 4.1. – Balanço de Custos e Proveitos por Interveniente

Quadro 4.2. – Balanço de Custos e Proveitos por Interveniente

Quadro 4.3. – Análise Sectorial da Utilização de Cartões de Pagamento

Quadro 4.4. – Análise PwC das Comissões Praticadas

Gráfico 4.1. – Comissões praticadas nos Hotéis

Gráfico 4.2. – Comissões praticadas nos Restaurantes

Gráfico 4.3. – Comissões praticadas nos Rent-a-Car

Gráfico 4.4. – Comissões praticadas nas Companhias Aéreas e Agências de Viagens

Gráfico 4.5. – Comissões praticadas nas Lojas

Gráfico 4.6. – Comissões praticadas no Retalho

Gráfico 4.7. – Comissões praticadas nos Serviços

Gráfico 4.8. – Comparação de Comissões (UNIBANCO, VISA, EC/MC)

Gráfico 4.9. – Comparação de Comissões (VISA ELECTRON e MB)

Gráfico 4.10. – Análise PwC da relação entre o volume de facturação e a taxa de utilização de cartões, por sector

## Capítulo 5. Análise Sectorial dos Meios de Pagamento

- Gráfico 5.1. – Peso dos Cartões por Ramo de Actividade
- Gráfico 5.2. – Aceitação dos Vários Cartões de Pagamento
- Gráfico 5.3. – Tipo de Terminal existente nos Estabelecimentos
- Gráfico 5.4. – Comissões por Tipo de Cartão
- Gráfico 5.5. – Opinião sobre as Comissões
- Gráfico 5.6. – Vantagens e Desvantagens do Pagamento com Cartões
- Gráfico 5.7. – Impacto da aceitação de cartões no nível de facturação

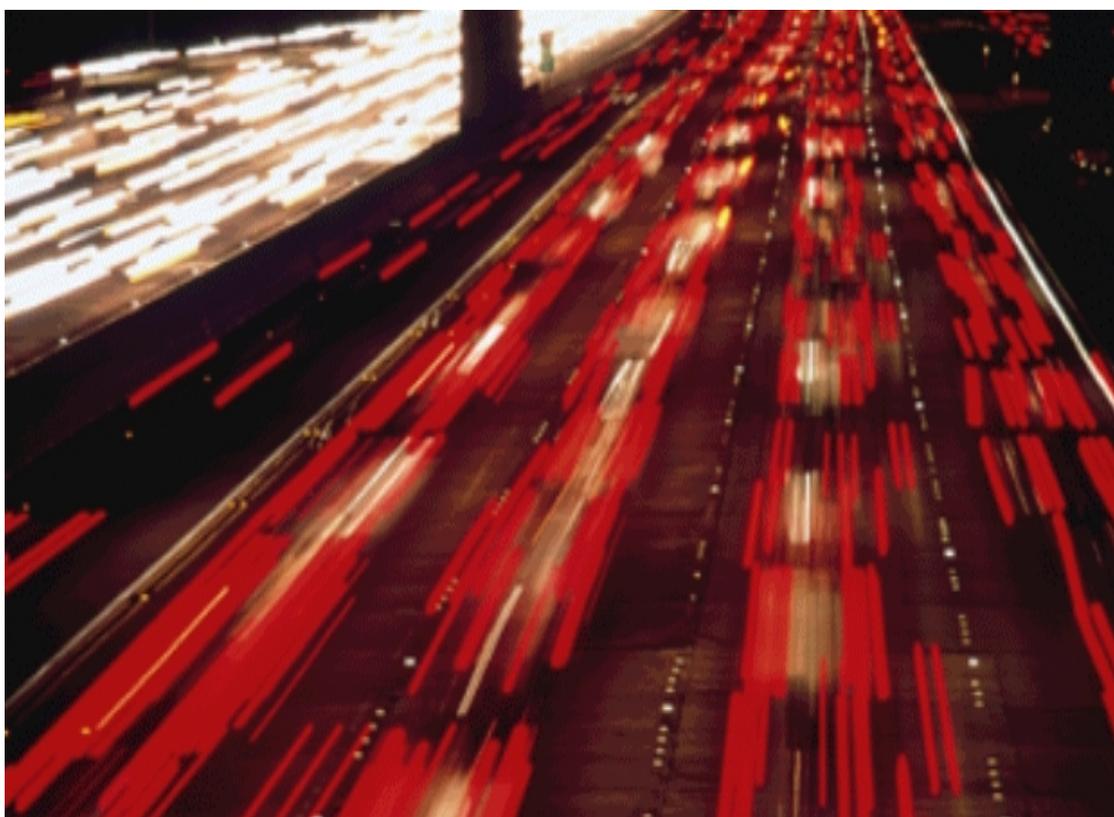
## ANEXO I. Comparação Internacional

- Gráfico I.1. – Processing e Acquiring na Bélgica
- Gráfico I.2. – Número e Peso dos diferentes Cartões em França
- Gráfico I.3. – Cartões emitidos em França – 1999 (em milhões)
- Gráfico I.4. – Cartões de Crédito – Quotas de Mercado e Evolução 85-95
- Gráfico I.5. – Tipos de Terminais em Espanha

- Quadro I.1. – Comissões e Custos por tipo de transacção na Bélgica
- Quadro I.2. – Comissões e Custos por tipo de transacção em França
- Quadro I.3. – Comissões e Custos por tipo de transacção na Alemanha
- Quadro I.4. – Tipos de Cartões em Itália
- Quadro I.5. – Comissões e Custos por tipo de transacção em Itália
- Quadro I.6. – Comissões e Custos por tipo de transacção no Reino Unido
- Quadro I.7. – Comissões e Custos por tipo de transacção em Espanha
- Quadro I.8. – Comissões e Custos por tipo de transacção na Suécia
- Quadro I.9. – Comissões e Custos por tipo de transacção na Holanda
- Quadro I.10. – Comissões e Custos por tipo de transacção na Grécia

- Figura I.1. – Taxas de Processamento por Transacção nos diferentes países da UE
- Figura I.2. – Intercâmbios e Compensações

## **Introdução**



### Objectivos e Âmbito do Estudo

Na sequência da crescente aceitação que os cartões de pagamento têm vindo a merecer em Portugal, tornou-se merecedor de uma análise mais aprofundada o funcionamento dos sistemas de pagamento em Portugal.

Atento à situação, o Ministério da Economia, através do Observatório do Comércio, entendeu realizar um estudo que analisasse e identificasse os fluxos existentes entre os diferentes intervenientes nos sistemas de pagamentos. Neste âmbito, o estudo orientou-se em torno das seguintes vertentes:

- Caracterização dos cartões e sistemas existentes em Portugal;
- Caracterização dos cartões e sistemas existentes em outros países europeus;
- Comparação entre as diferentes realidades e identificação de tendências futuras.

Procurámos dar resposta às mesmas questões no âmbito das análises efectuadas às realidades nacional e internacional, de forma a obter uma base de comparação aceitável e, assim, expor as diferenças estruturais subjacentes às conclusões obtidas.

Resumidamente, o trabalho centrou-se nas seguintes tarefas:

- Realização de entrevistas e análise de dados no sistema financeiro e regulador portugueses com o objectivo de caracterizar a realidade nacional;
- Levantamento junto de fontes externas e bases de dados PwC do enquadramento legal em vigor;
- Realização de inquérito de sensibilização junto de 70 comerciantes, focando os custos, vantagens/desvantagens dos sistemas e peso dos cartões de pagamento na facturação do estabelecimento;
- Realização de entrevistas de validação com associações sectoriais de comerciantes e com entidades do sistema financeiro;

- Análise de 9 países europeus, recorrendo a bases de dados PwC, entrevistas e estudos realizados nestes países;
- Definição de conclusões e tendências futuras para os sistemas de pagamento em geral e para Portugal em particular.

### Questões-Chave

No sentido de caracterizar a realidade nacional, foram identificadas as questões-chave a que nos propusemos responder, de forma a caracterizar a realidade nacional:

- Como se caracterizam os cartões de pagamento em Portugal?
- Quais as disposições legais e enquadramento jurídico do sistema?
- Como funciona o sistema de pagamentos com cartões de débito e crédito?
- Quais as formas de remuneração dos serviços prestados?
- Quais os efeitos das comissões bancárias no sector do comércio? Qual a repercussão nos preços praticados?

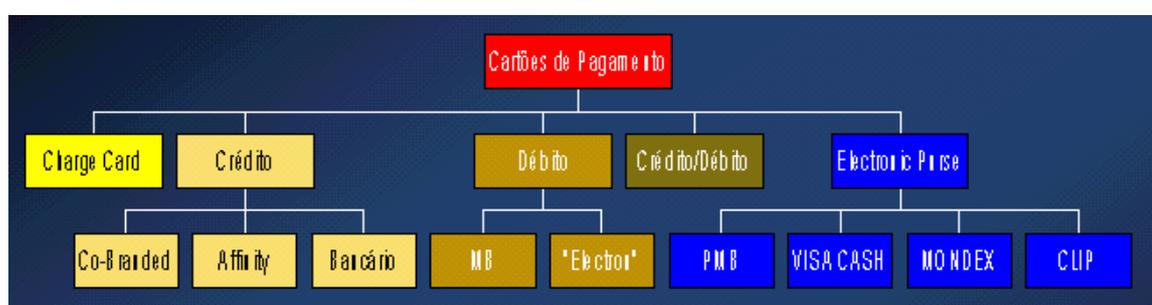
## Capítulo 1

### Caracterização dos Cartões de Pagamento



Os cartões de pagamento assumem diferentes formatos consoante as funções que disponibilizam ao seu detentor: pagamentos a crédito, pagamentos a débito, levantamentos de numerário e cartões pré-pagos. No mercado português, para além dos cartões “puros”, existem também cartões que assumem várias destas funcionalidades em simultâneo, o que faz com o mercado esteja povoado por uma panóplia de tipos de cartões de pagamento, todos eles com características distintas.

**Figura 1.1 – Estrutura de Cartões no Mercado Português**



Fonte: Análise PwC

No âmbito deste estudo importa, antes de mais, analisar as características específicas de cada um deles para podermos entender o impacto de cada tipo nos agentes económicos intervenientes neste sistema.

O primeiro tipo de cartões que importa analisar, seguindo um critério de penetração no mercado, são os cartões de débito, no qual se incluem os cartões Multibanco puros, que todos nós tivemos um dia e se encontram em “vias de extinção”, e os cartões Visa Electron que utilizamos diariamente nas nossas transacções a débito.

### **Cartão Multibanco**

- Permite transacções em Caixas Automáticas e Terminais de Pagamento da rede MB;
- Cartão de débito “online”, com débito directo na conta bancária e sem *plafond* de crédito associado;
- Permite efectuar transacções em Caixas Automáticas de redes estrangeiras com acordos firmados com a SIBS (ex. 4B, ServiRed, Bancomat);
- Apresenta uma anuidade reduzida.

### **Cartão Visa Electron**

- Permite transacções em todas as Caixas Automáticas e Terminais de Pagamento Automático (TPA's) aderentes à rede VISANET;
- Permite transacções “off-line”, sem verificação de saldo em conta;
- Pode ter linha de crédito associada embora seja um formato não utilizado no sistema português;
- Tem uma anuidade associada que, por motivos comerciais, é por vezes oferecida por alguns bancos no primeiro ano de contratação;
- No mercado português tem a particularidade de ser Co-Branded com Multibanco .

O segundo grupo de cartões com maior penetração no mercado são os cartões de crédito cuja principal característica é o facto de não estarem associados a uma conta de depósito à ordem, mas sim a um plafond de crédito. Mais concretamente, e nos termos da lei, é considerado um cartão de crédito “... *qualquer instrumento de pagamento, para uso electrónico ou não, que seja emitido por uma instituição de crédito ou por uma sociedade financeira, que possibilite ao seu detentor a utilização de crédito...*”.

Também neste grupo se podem encontrar diferentes tipos de cartões com características distintas:

### **Cartão Bancário**

- Emitido por entidade financeira;
- Tem plafond de crédito renovável associado (Revolving Credit);
- Goza de um prazo de pagamento entre 20 e 50 dias sem juros, findo o qual se inicia a cobrança de juros pelo capital em dívida;
- Pode ter benefícios associados (Seguros, outros);
- Está associado a uma “Marca” Internacional (l.e Visa, MC, Amex).

O cartão bancário apresenta também algumas nuances, as quais, por si só originam novos tipos de cartões de pagamentos:

### **Co-Branded**

- A comercialização é feita em parceria entre uma entidade emissora (entidade financeira) e uma entidade com fins lucrativos que disponibiliza a marca (Ex. Targa - Fiat/Unicre, Universo - BPI/Sonae);
- Incorpora, em geral, esquemas de incentivos (*Rewarding Schemes*) que prevêm que a utilização do cartão gere benefícios adicionais para o seu titular.

### **Affinity Card**

- É comercializado em regime de parceria entre uma entidade emissora (entidade financeira) e uma entidade sem fins lucrativos que dá a sua marca em troca de uma comissão sobre as transacções (Ex. BCP/Ordem dos Advogados, BES/Zoo, Unicre/Sporting);
- O titular sabe que, sempre que usa o cartão, está a contribuir para uma obra ou entidade com a qual possui uma relação afectiva.

### **Charge Card**

- Implica a liquidação total do capital em dívida na data limite de pagamento;
- Crédito apenas durante o *Grace Period*;
- Não tem conta à ordem associada;
- Não é utilizado em Portugal.

Alguns dos cartões bancários emitidos em Portugal, visto ser uma característica específica do nosso país, têm a particularidade de incluir, para além das propriedades normais dos cartões de crédito, as funcionalidades dos cartões de débito ou Multibanco atrás referidas. De salientar que estes cartões, mesmo quando utilizados apenas na sua faceta Multibanco, são lidos, para efeitos de interchange fee, como cartões de crédito normais, pelo que a taxa cobrada será superior àquela que a transacção justificaria. Apenas no caso em que o terminal (TPA) não permita transacções a crédito é que as taxas cobradas correspondem às transacções a débito realizadas.

Um terceiro grupo de cartões que importa referir são os cartões pertencentes ao grupo dos *Electronic Purses* que têm uma expressão mais reduzida no mercado Português:

### **Cartão PMB**

É um cartão que foi lançado no mercado com o intuito de fazer face às operações de baixo valor e substituir os grandes volumes de trocos nas nossas carteiras. Teve uma grande aceitação inicial mas o mercado não está ainda equipado para a utilização destes cartões.

- Tem um *Chipcard* destinado a compras de baixo valor;
- Pode ser utilizado em cerca de 44.000 estabelecimentos em território nacional (53.000 terminais em funcionamento);
- É carregável nas caixas MB;
- Apenas pode ser utilizado nos terminais PMB;
- Cerca de 3,2 milhões emitidos embora só 400.000 estejam carregados (IV trimestre/1998).

### **Cartão VISA Cash**

Este cartão é a versão VISA do PMB mas não é ainda utilizado em Portugal.

- Tem características semelhantes ao PMB, sendo o seu âmbito geográfico potencial os países onde a VISA opera;
- É carregável em CA's preparadas para o receber;
- Já utilizado em 18 países (não em Portugal), com cerca de 8 milhões emitidos.

Existem outros, que se encontram actualmente em fase de desenvolvimento:

### **Cartão Mondex**

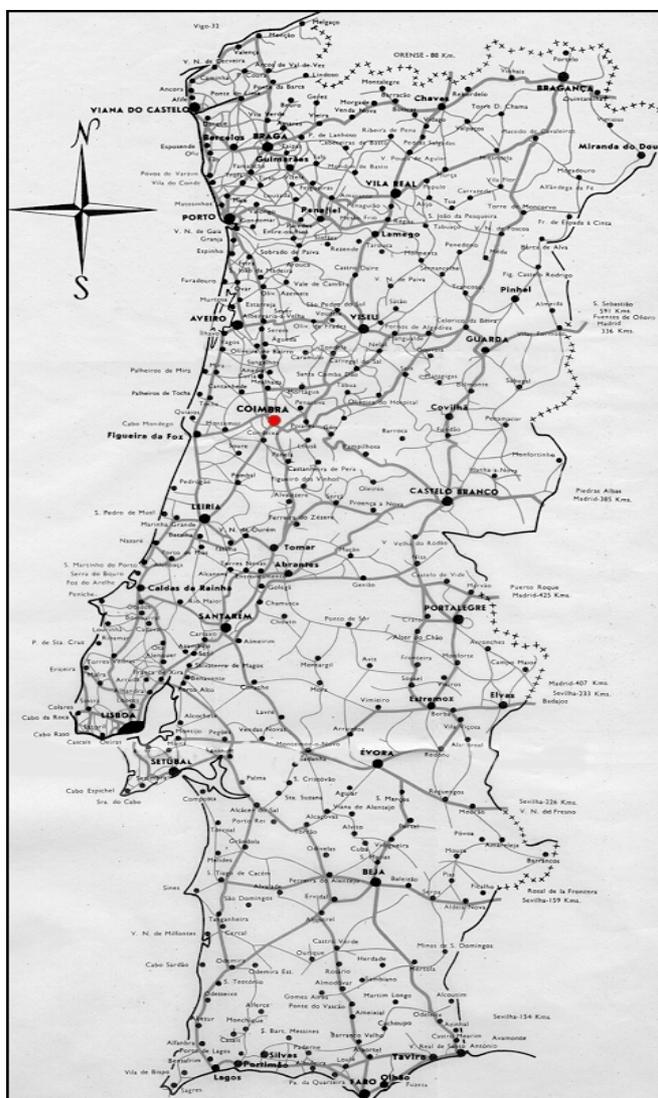
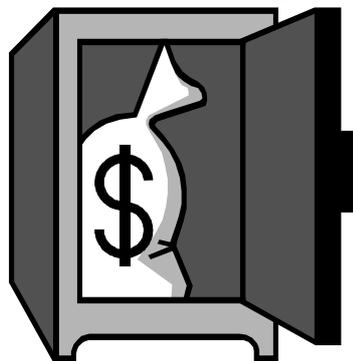
Este cartão, associado à marca Mastercard, terá características semelhantes ao PMB, embora preveja o carregamento em caixas Automáticas e por transferência entre cartões Mondex;

### **Cartão Clip**

A versão associada à Europay foi lançada em 1997 e encontra-se em fase de reformulação para cumprir os standards internacionais para "Electronic Purses". Prevê-se a sua entrada em funcionamento em 2002.

## Capítulo 2

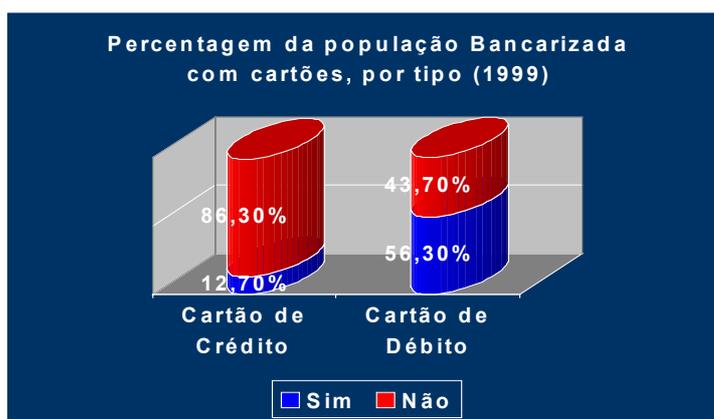
### Caracterização do Mercado Português



A bancarização é já um facto na vida dos Portugueses visto que apenas 13,5% da população com idade superior a 15 anos não dispõe de conta bancária (dados de 1999).

Apesar disto, o uso de cartões não está ainda banalizado pois, conforme poderá ser depreendido do gráfico 2.1 , pouco mais de metade da população bancarizada dispõe de algum tipo de cartão.

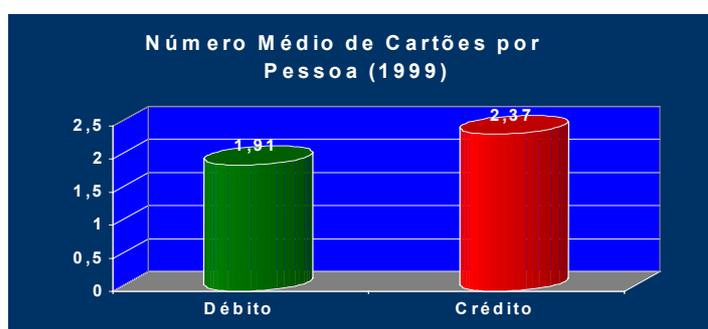
**Gráfico 2.1 – Percentagem da população com cartões, por tipo**



Fonte: SmartInfo

No entanto, quem utiliza cartões de pagamento não se contenta em ter apenas um, pois o número médio de cartões por pessoa é de cerca de 2 para os possuidores de cartões de débito e superior a 2 para os detentores de cartões de crédito.

**Gráfico 2.2 – Número médio de Cartões por Pessoa (1999)**



Fonte: SmartInfo

De acordo com dados recolhidos no presente trabalho e apresentados no quadro 2.1, o número total de cartões em circulação no final de 1999 era superior a 11 milhões, número que contempla cartões de crédito e débito.

Conforme se pode concluir da análise do quadro, o Visa Electron lidera o mercado em número de cartões em circulação com cerca de 59% do total de cartões emitidos, seguido dos cartões de crédito da marca Visa que detêm uma quota de mercado de 23%.

De salientar da análise deste mesmo quadro o aparecimento e crescimento de cartões com novas marcas associadas, nomeadamente o AMEX no grupo dos cartões de crédito (lançamento liderado pelo grupo BCP) e, no grupo dos cartões de débito, o crescimento dos cartões Maestro/Cirrus (associados à Eurocard/Mastercard).

**Quadro 2.1 - Cartões em Portugal (Final 1999)**

	Valor	% do nº total de cartões	% do nº total de cartões de débito	% do nº total de cartões de crédito
<b>nº total de cartões (débito e crédito)</b>	<b>11.041.689</b>	<b>100,00%</b>		
<b>nº total de cartões de débito</b>	<b>8.229.059</b>	<b>74,52%</b>	<b>100,00%</b>	
<i>nº de cartões exclusivamente Multibanco</i>	<i>1.464.144</i>	<i>13,26%</i>	<i>17,79%</i>	
<i>nº de cartões Visa Electron</i>	<i>6.474.362</i>	<i>58,63%</i>	<i>78,67%</i>	
<i>nº de cartões Maestro/Cirrus</i>	<i>290.553</i>	<i>2,63%</i>	<i>3,53%</i>	
<b>nº total de cartões de crédito</b>	<b>2.812.630</b>	<b>25,47%</b>		<b>100,00%</b>
<i>nº de cartões Visa</i>	<i>2.546.246</i>	<i>23,06%</i>		<i>90,52%</i>
<i>nº de cartões AMEX</i>	<i>110.503</i>	<i>1,00%</i>		<i>3,93%</i>
<i>nº de outros cartões (ex. Mastercard)</i>	<i>155.881</i>	<i>1,41%</i>		<i>5,55%</i>

Fonte: SmartInfo

Será também importante analisar a evolução deste tipo de meio de pagamento, pois podemos concluir que entre 1995 e 1999 o número de cartões em circulação apresentou uma taxa de crescimento de cerca de 70%.

Este crescimento deve-se essencialmente aos cartões de débito, embora entre 1997 e 1999 o número de cartões de débito em circulação tivesse crescido cerca de 40% conforme podemos aferir do quadro 2.2 apresentado em seguida.

**Quadro 2.2 – Número de cartões, por tipo (1995-1999)**

Anos	1995	1996	1997	1998	1999
Cartões Débito			6 822 019	7 517 984	8 229 059
Cartões Crédito*			2 018 030	2 114 518	2 812 630
Total	6 529 204	7 443 409	8 840 049	9 632 502	11 041 689

Fonte: SIBS

\* Não existe informação diferenciada relativamente aos cartões Visa e Visa Electron anterior a 1997.

Embora o lançamento dos cartões Visa Electron em Portugal se tenha dado em 1992, até 1997 não existe informação disponível que permita diferenciar os cartões Visa e Visa Electron afectando, deste modo, os números referentes aos cartões de débito pois o cartão Visa Electron opera em Portugal como cartão de débito puro. A partir desta data, assiste-se a uma conversão clara dos cartões MB puros para cartões Visa Electron, conversão essa que constituiu uma estratégia clara dos bancos no sentido de eliminar o cartão Multibanco puro.

Embora o número de cartões de crédito em circulação seja de apenas 25% do total de cartões em circulação, quando falamos em volume de transacções a situação inverte-se, passando as transacções a crédito a liderar o mercado de pagamentos em Portugal. Da análise do quadro 2.3 podemos aferir que em 1998 (última informação disponível), os cartões de crédito apresentam o maior número de transacções e o maior volume transaccionado, apresentando, inclusivé, um valor médio por transacção superior (ver quadro 2.3)

**Quadro 2.3 - Caracterização das Transacções em TPA (1998)**

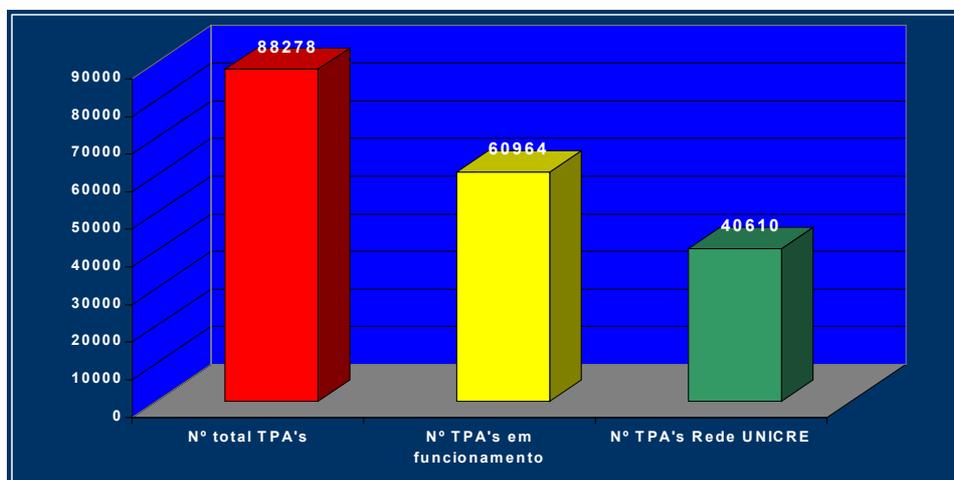
	Operações a Crédito	Operações a Débito	Operações Baixo Valor
Numero de Transações	124,8 milhões	67,4 milhões	119.000
Valor das Transações(Contos)	1074,5 milhões	491,8 milhões	44,5 milhões

Fonte: SIBS

Para que estas transacções se possam realizar, são necessários Terminais de Pagamento Automático, a que nos referiremos ao longo deste trabalho como TPA's, os quais totalizavam, no final de 1998 e segundo dados disponibilizados pela SIBS, 88 278 terminais ligados às duas redes portuguesas: rede UNICRE e terminais ligados directamente ao sistema da SIBS. Conforme se pode concluir pela análise dos gráficos

seguintes (gráfico 2.3 e 2.5) a rede UNICRE agrega o maior número de TPA's em funcionamento, cerca de 67% do total.

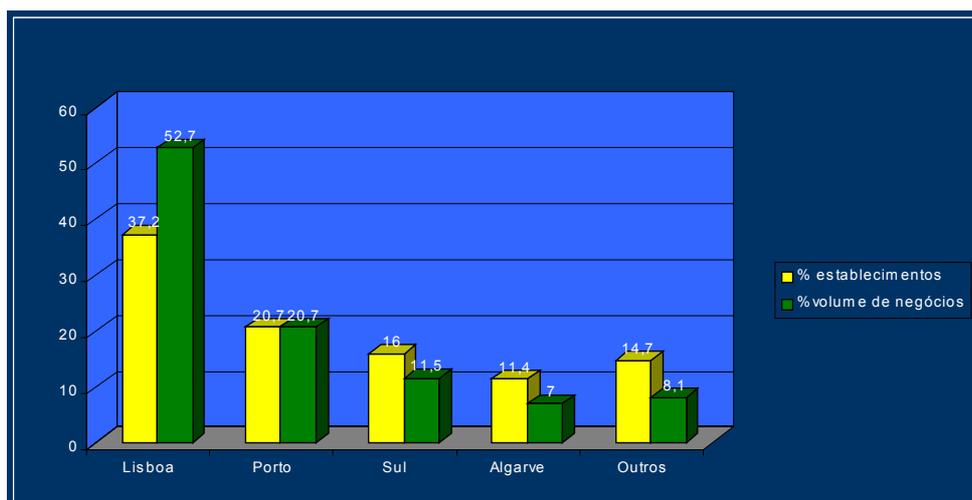
**Gráfico 2.3 – Número Total de TPA's**



Fonte: SIBS

É também na região de Lisboa que a rede UNICRE concentra a maior utilização de cartões de pagamento (gráfico 2.4), pois é esta a região que lidera tanto em número de estabelecimentos aderentes, como em volume de negócio transaccionado.

**Gráfico 2.4 – Percentagem de Estabelecimentos com TPA's**

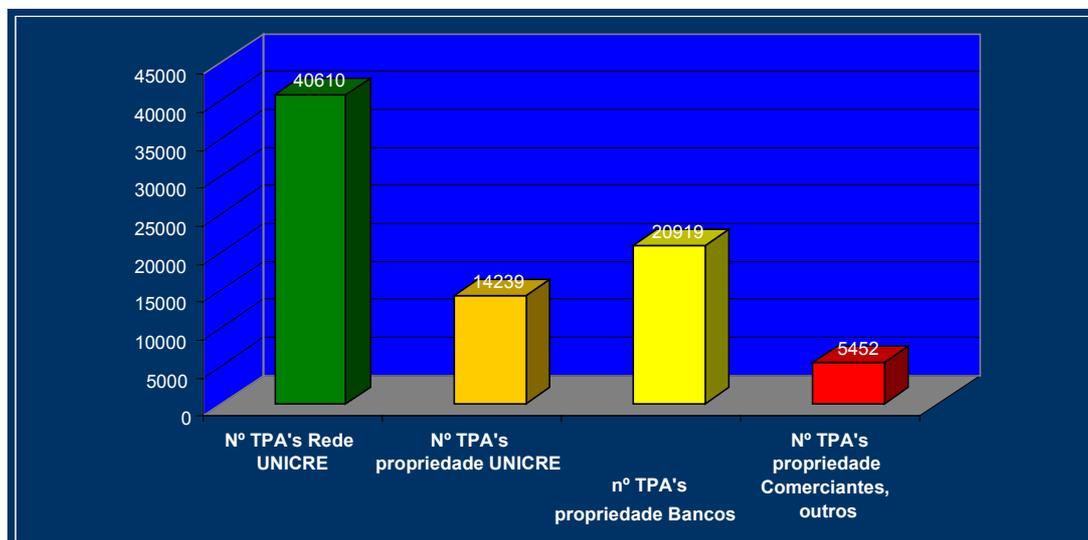


Fonte: UNICRE

A propriedade do TPA poderá ser distinta independentemente da rede que os agrega. No caso dos aderentes à rede UNICRE, os principais proprietários dos equipamentos são os

bancos de apoio dos comerciantes, seguidos pela própria UNICRE que detém cerca de 35% desses equipamentos (ver gráfico 2.5).

**Gráfico 2.5 – Propriedade dos TPA's**



Fonte: UNICRE

## CAPÍTULO 3

### INTERVENIENTES NO SISTEMA DE PAGAMENTOS



### **Intervenientes a nível Internacional**

A Visa Internacional é líder de mercado a nível mundial, contando com a maior base instalada de cartões. Foi constituída em 1976, a partir da transformação da IBANCO em VISA Internacional e da National BankAmericard na VISA USA.

Conta neste momento com mais de 21.000 bancos membros e está presente em cerca de 300 países e territórios, detendo cerca de 55% do *market-share* mundial.

A Mastercard lidera também em alguns países em termos de aceitação e emissão de cartões, detendo, no cômputo geral, o 2º lugar a nível mundial.

Foi constituída em 1966 com o nome ICA (*International Cards Organization*), e veio a mudar de nome no fim da década de 70 para o actual Mastercard. Conta com mais de 24.000 bancos membros e detém 34% do *market share* mundial.

Relativamente à American Express, muito embora esteja bem implantada nos EUA e Canadá, tem ainda fraca penetração nos restantes continentes, embora seja, das três grandes marcas, a mais antiga, uma vez que foi fundada em 1850. É aceite em mais de 4 milhões de estabelecimentos em todo o mundo, mas é responsável por apenas 5% do *market-share* mundial.

Finalmente, a Diners Club International conta com mais de 50 bancos membros, operando numa lógica de franchise. Está presente em 175 países e territórios mas, com uma fraca expressão na Europa, detém apenas 1% do *market-share* mundial.

### **Intervenientes a nível Nacional**

No nosso país, a UNICRE detém uma posição dominante como *acquirer*, tendo vindo a perder quota de mercado como emissor de cartões. Foi constituída em 1974 por 6 instituições de crédito nacionais, contando hoje com cerca de 30 instituições accionistas. Deteve a exclusividade relativamente à emissão de cartões até 1988 e o monopólio de gestão de rede de comerciantes (*acquirer*) até 1991.

A UNICRE é hoje *acquirer* para Portugal das marcas VISA, Mastercard, Diner's Club e JCB e é emissor dos cartões UNIBANCO/VISA.

O Banco Comercial Português tem o exclusivo para Portugal da emissão e *acquiring* da American Express, tendo iniciado esta actividade em 1995, através da franquia daquela marca. No entanto, e para além da emissão de cartões American Express, é também emissor de cartões Visa e Mastercard.



A SIBS concentra o processamento informático dos sistemas de pagamento em Portugal, impondo-se como *Clearing House* do sistema financeiro nacional. Foi constituída em 1983 por 12 instituições de crédito nacionais e é ainda hoje gestora de toda a rede Multibanco.

## **CAPÍTULO 4**

### **COMO FUNCIONAM OS SISTEMAS EM PORTUGAL**



Existem dois grandes sistemas de pagamento em Portugal: o Sistema Multibanco e o Sistema ligado aos pagamentos a crédito – Redunicre e AMEX.

### **O Sistema Multibanco**

O primeiro sistema, o Multibanco, é utilizado pelos comerciantes sempre que estes tenham contratado apenas o serviço relativo à aceitação de cartões MB com o seu banco de apoio ou directamente com a SIBS. Neste caso, apenas poderão ser processadas transacções MB com cartões com estas funcionalidades nomeadamente, cartões MB, Visa Electron e cartões de crédito *co-branded* com MB.

A operação do sistema Multibanco só é possível com a intervenção de quatro entidades, as quais têm as suas funções claras neste processamento: (1) a SIBS é a entidade que assegura o fluxo de informação no sistema, desde o pedido de autorização para transacção MB – entre o TPA e o banco emissor – até ao processamento dessa mesma transacção; (2) o comerciante que possui o TPA, o qual está conectado a (3) um banco de apoio que faz reflectir as transacções na conta do comerciante e, (4) o banco emissor do cartão que acciona os movimentos na conta do cliente (comprador), cativando o montante da transacção na conta de Depósito à Ordem.

De uma forma simplista, uma transacção decorre em três grandes fases:

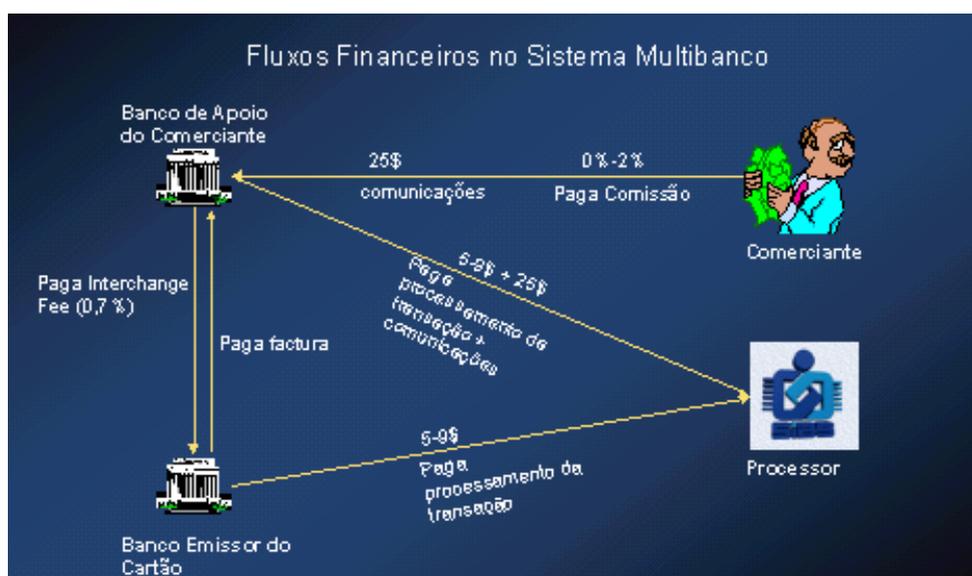
- Pedido de autorização para a transacção – Quando um determinado cartão é accionado para um pagamento num TPA, este equipamento solicita ao banco emissor do cartão que tem uma conta de DO do comprador domiciliada, através da SIBS, uma autorização para efectuar o pagamento do montante da compra. O banco emissor dá o seu parecer (positivo ou negativo) ou, caso o seu sistema esteja indisponível, não o emite, passando esta tarefa para a SIBS (dependendo do acordo entre o banco e a SIBS). A SIBS, nesta situação, consulta o ficheiro da véspera e emite o parecer em representação do banco emissor. Após este movimentos informáticos, a autorização é dada para o processamento da transacção.
- Processamento da Transacção – Após ter sido autorizada a transacção, a SIBS faz um registo da mesma, o banco emissor do cartão cativa o montante na conta de DO

do comprador e o TPA emite um comprovante dessa transacção para o comerciante, com cópia para o comprador.

- Compensação Interbancária diária – Diariamente, através da SIBS, é efectuada uma sessão de compensação entre bancos, através da qual o comerciante é pago, pois o seu banco de apoio disponibiliza na sua conta de DO o montante transaccionado líquido da comissão.

Estes três passos podem ser esquematizados conforme o diagrama abaixo. Os valores nele referidos são os praticados nestas transacções, valores esses que nos foram disponibilizados pelas entidades envolvidas.

**Figura 4.1 – Fluxos Financeiros no Sistema Multibanco**



Fonte: Análise PwC

Conforme está claro no diagrama apresentado, o fluxo financeiro flui entre os diferentes intervenientes do sistema. Os custos associados são também partilhados entre as entidades sendo difícil tirar conclusões sobre o resultado do deve e haver, conforme poderemos aferir ao analisarmos as várias rubricas de proveitos e custos associados ao sistema de pagamentos:

- Instalação do equipamento – Para a utilização do sistema de pagamentos, o comerciante necessita de um TPA, o qual poderá ser comprado, alugado ou mesmo

oferecido pelo banco de apoio caso o potencial do cliente assim o dite. Se o comerciante optar pela compra, terá que pagar o seu valor de aquisição, ao qual adicionará um valor para instalação que será efectuada pela SIBS. A este montante inicial, deveremos juntar o valor mensal que o comerciante pagará pela ligação do equipamento ao seu banco e uma taxa variável para um contrato de manutenção. Caso a sua opção seja pelo aluguer, o investimento inicial será o correspondente à taxa de instalação do equipamento, sendo que mensalmente, deverá desembolsar uma taxa fixa para fazer face ao aluguer, ligação e manutenção do equipamento. No terceiro caso, os bancos poderão optar por assegurar até à totalidade destas despesas em troca da domiciliação da conta deste cliente no banco.

- Custos associados à transacção (custos variáveis) – A realização de uma transacção resulta em três rubricas distintas: o pagamento de uma comissão pelo comerciante que pode variar entre 0 e 2%, o pagamento das comunicações necessárias para a transacção cujo valor está fixado em 25 escudos pela SIBS e um custo de processamento da transacção que varia entre 5 e 9 escudos por cada intervenção da SIBS.

Tentando fazer um balanço de todas estas variáveis e intervenientes, o resultado é, conforme referimos, complexo. Para facilitar o raciocínio, apresentamos no quadro 5.2 um balanço dos valores (custos e proveitos) afectos a cada interveniente no sistema, balanço esse baseado numa transacção de referência de 5000 escudos:

**Quadro 4.1 – Balanço de custos e proveitos por interveniente**

- exemplo para uma transacção de 5000 escudos

Banco de Apoio		Banco Emissor		Comerciante	SIBS
+Comissão (30%)	15\$	+Comissão (70%)	35\$	- Comissão (1%)50\$	
- Comunicações	25\$				
- Processamento	5 a 9\$	- Processamento	5 a 9\$		+ Processamento 10 a 18\$
- Custos fixos TPA	variável	+ Anuidade	Variavel	- Custos fixos TPA	variável
		- Emissão do cartão	n.d.		
		- Gestão do cliente	n.d.		

Legenda:  
 + Proveitos  
 - Custos  
 n.d. - Informação não disponível  
 variável – valores que variam em função do cliente, política comercial, etc

Fonte: PwC

Será de referir, adicionalmente, que dada a participação dos bancos na estrutura accionista da SIBS, os resultados desta entidade serão distribuídos no final de cada período. Em 1998, esta instituição declarou um resultado líquido de aproximadamente um milhão de contos.

Finalmente, algumas considerações deverão ser feitas relativamente ao sistema Multibanco em Portugal:

- O sistema de pagamentos Multibanco, inaugurado em 1987, foi inicialmente disponibilizado aos comerciantes sem a existência de comissões. Estas foram impostas pela generalidade dos bancos em 1994, tendo havido na altura intervenção do Governo, através da Portaria 1150/94, que regulava as taxas máximas permitidas por um período de 6 meses. Desde então, tem-se verificado que as taxas praticadas, embora livres, se têm mantido dentro dos limites fixados na altura.
- A existência em Portugal de cartões Visa Electron *co-branded* com MB criou uma situação particular. Estes cartões são lidos primariamente como Visa, sendo no entanto lidos como MB nos comerciantes que apenas tenham aderido a este último sistema. Desta forma, as comissões e os custos de utilização destes cartões são diferenciados, consoante o contrato do comerciante preveja aceitação de cartões VISA (cartão lido como VISA) ou apenas aceite cartões MB (cartão lido como MB).
- Tem sido prática corrente dos bancos a substituição dos cartões MB por cartões Visa Electron, invocando como razão as funcionalidades extra deste tipo de cartão face aos tradicionais MB.

### **O Sistema Redunicre e Amex**

Existe um outro sistema – o Redunicre e Amex – no qual as transacções que se realizam nos terminais de Pagamento Automático diferem conforme os cartões utilizados e os sistemas que o comerciante tem contratados.

O sistema de pagamentos com cartões de crédito apresenta uma complexidade adicional quando comparado com o sistema multibanco. A entidade que disponibiliza a

infraestrutura tecnológica é, à semelhança dos cartões de débito, a SIBS, que funciona sob directrizes da UNICRE ou do banco emissor do cartão.

Neste sistema intervêm 4 entidades principais que accionam e asseguram a transacção a crédito. O utilizador, que é o detentor do cartão e que acciona essa mesma transacção; o comerciante, que tem um terminal de pagamentos (automático ou manual) contratado com a rede; o banco emissor do cartão, que assegura a relação com o detentor do cartão; e, finalmente o *acquirer*, que é o detentor da marca do sistema e responsável pelas transacções realizadas e pela compensação entre as diferentes entidades envolvidas. De referir que o banco emissor poderá ter a função de *acquirer*, assim como o *acquirer* pode ser emissor de cartões com marca própria ou *co-branded*.

A transacção e respectiva remuneração poderão ser esquematizadas de uma forma simplista conforme as figuras seguintes:

**Figura 4.2 – Intervenientes das transacções a crédito**



Fonte: UNICRE

**Figura 4.3 – Serviços prestados e respectiva remuneração**



Fonte: UNICRE

Tal como foi referido para o sistema multibanco, também o processamento da transacção neste sistema se desenrola desde a emissão do recibo no TPA, passando pelo registo da transacção, a qual vai levar a que o banco emissor credite a conta-cartão (a crédito) do cliente; a conta do comerciante é creditada por via da compensação.

Analisando com mais pormenor, a transacção ocorre em três grandes fases:

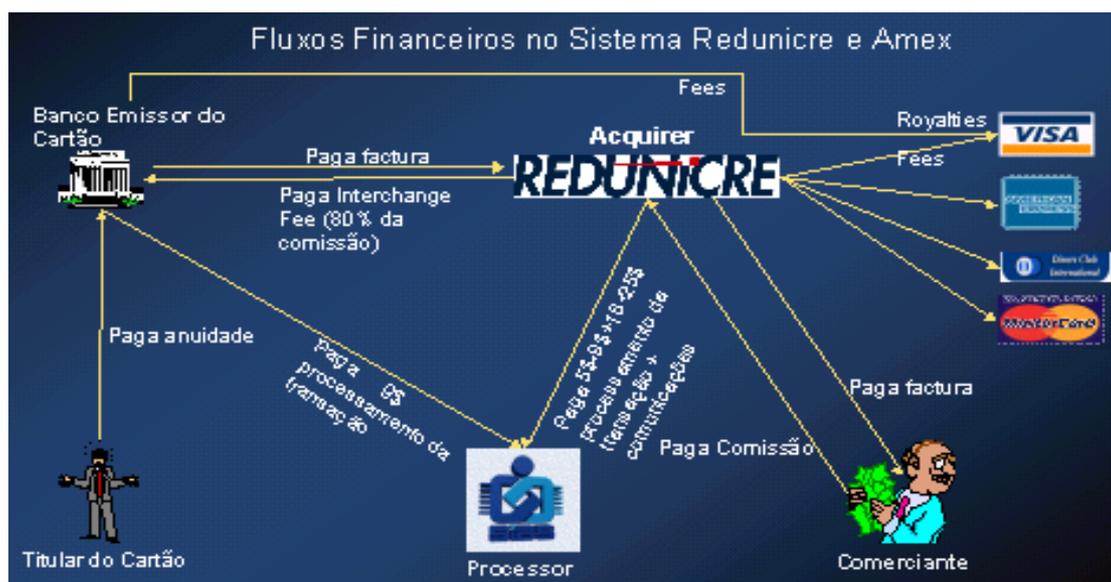
- Pedido de autorização para a transacção a crédito (Visa, Mastercard, Diner's e Amex)
  - Quando a transacção é solicitada por um cartão num determinado TPA, este

equipamento solicita ao banco emissor ou à Redunicre a autorização para a transacção. O banco emissor dá ou não a sua autorização e a SIBS, enquanto detentora da infraestrutura de suporte, concretiza a ordem do banco. Caso o servidor do banco não esteja disponível ou caso o banco emissor tenha contratado este serviço à Unicre ou à SIBS, esta entidade consulta os parâmetros contratados: a Redunicre utiliza os contratos com os bancos ou os parâmetros das marcas internacionais e a SIBS consulta os parâmetros contratados com os seus clientes, e a transacção é autorizada ou negada.

- Processamento da transacção – Após a autorização da transacção, a SIBS faz um registo da mesma e indica ao comerciante que solicite uma assinatura por parte do detentor do cartão. O banco emissor, por sua vez, credita a conta cartão do cliente.
- Compensação interbancária – A compensação das transacções é realizada pela SIBS, podendo nalguns casos ocorrer compensação directa entre a Redunicre e os bancos emissores.

O Fluxo financeiro do sistema de pagamentos a crédito introduz mais alguns intervenientes face ao fluxo do sistema a débito e torna-se mais complexo, conforme se deduz da análise da figura 4.4:

Fig. 4.4 – Fluxos Financeiros no Sistema Redunicre e Amex

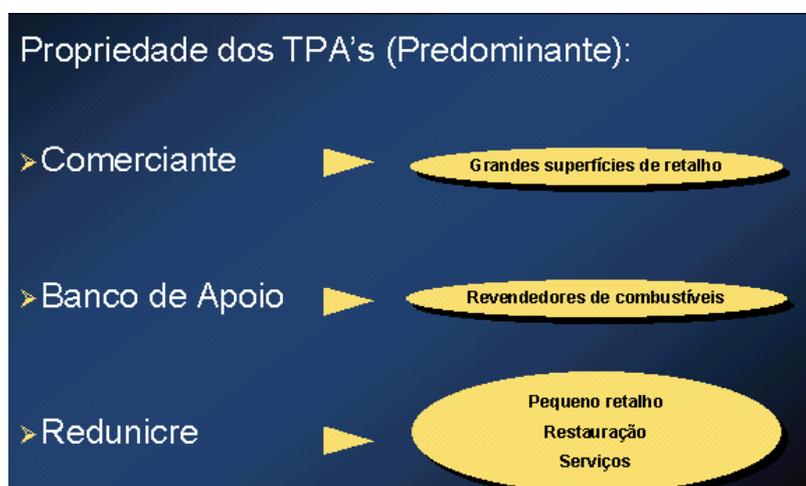


Fonte: Análise PwC

Também neste caso, os custos e os proveitos do sistema são partilhados entre os vários intervenientes:

- Instalação do equipamento – Quando o comerciante decide optar por trabalhar com cartões de crédito no seu estabelecimento, deverá contactar com a Redunicre para a contratação do serviço, para o qual esta entidade exige uma caução inicial reembolsável (cerca de 25.000 escudos). Se o comerciante já detém um TPA, a sua instalação é suportada pela Redunicre; caso não o tenha, a sua aquisição é também suportada pela Redunicre, mas neste caso a instalação efectuada pela SIBS é suportada pelo comerciante (cerca de 5000 escudos). Mensalmente, o comerciante poderá efectuar um contrato com a Redunicre a qual lhe proporciona toda a manutenção, consumíveis e comunicações (4.000 escudos sem IVA). Este contrato só é mandatário no caso da propriedade do TPA ser da Redunicre, caso contrário o comerciante poderá optar por assegurar todos estes custos. Do esquema apresentado em seguida, poderemos aferir qual a predominância da propriedade dos TPAs existentes em Portugal.

**Figura 4.5 – Propriedade dos TPA's (Predominante)**



Fonte: Análise PwC

- Custos associados à transacção (custos variáveis) – A realização de uma transacção resulta em três rubricas distintas: o pagamento de uma comissão pelo comerciante que pode variar entre 2 e 5% (2,6% em média), comissão essa que se reparte entre o banco emissor e o *acquirer*; o pagamento das comunicações necessárias para a transacção, cujo valor está fixado num intervalo de 18 a 25 escudos pela SIBS; e um

custo de processamento da transacção que varia entre 5 e 9 escudos por cada intervenção da SIBS.

Tentando fazer um balanço de todas estas variáveis e intervenientes, o resultado é, também neste caso (transacções a crédito), complexo. Para facilitar o raciocínio, apresentamos no quadro 4.2 um balanço dos valores (custos e proveitos) afectos a cada interveniente no sistema, balanço esse baseado numa transacção de referência de 10.000 escudos:

**Quadro 4.2 – Balanço de custos e proveitos por interveniente**

- exemplo para uma transacção de 10 000 escudos

Acquirer	Banco Emissor	Comerciante	SIBS
+Comissão (interchange) 52\$	+Comissão (80%) 208\$	- Comissão (2,6%) 260\$	+ Processamento 10 a 18\$
+ Contrato manut. 4000\$	+Contrato manut. Variável		+Taxas de ligação n.d.
- Comunicações 18 a 25\$			+ Direitos de utilização n.d.
- Processamento 5 a 9\$	- Processamento 5 a 9\$	- Custos fixos TPA variável	+ Outros serviços n.d.
- Royalties marca 0,00065%	- Emissão do cartão n.d.		- Gestão e operação do sistema n.d.
- Outros fees variável	- Gestão do cliente n.d.		
- Custos fixos TPA variável	- Fees à marca n.d.		

Legenda:

- + Proveitos
- Custos
- n.d. - Informação não disponível
- variável – valores que variam em função do cliente, política comercial, etc

Fonte: Análise PwC

Em resumo, e em jeito de análise final, poderemos comentar os custos e proveitos atrás apresentados da seguinte forma:

- Banco Emissor – Apresenta na sua conta proveitos resultantes da anuidade dos cartões que coloca no mercado, os *interchange fees* da sua utilização, os juros resultantes do *revolving credit* utilizado pelos seus clientes e, finalmente, apresenta vantagens financeiras e operacionais pela menor utilização de outros meios de pagamento como cheques e numerário (menores custos de processamento relativo). Os custos suportados por esta entidade passam pela emissão e gestão dos cartões nomeadamente, *fees à marca internacional*, custo do plástico, custos processuais

- internos; custos associados à disponibilização de serviços pelo cartão de crédito (seguros e outros), pagamento ao processador das transacções e perdas resultantes de crédito em incumprimento;
- *Acquirer* – Os principais proveitos deste interveniente são resultantes das comissões cobradas, taxas de instalação e manutenção dos terminais da rede, taxas de aluguer dos POS e inserção de cartões nas listas negras. Os custos suportados por esta entidade são relativos à gestão e operação da rede de comerciantes, *fees* e *royalties* pagos a marcas internacionais, o pagamento das transacções ao *processor* (SIBS) e finalmente, a manutenção das listas de crédito mal parado, fraudes e burlas;
  - *Processor* – Os custos e proveitos desta entidade referem-se apenas e só à disponibilização da rede: taxas de processamento cobradas e custos de desenvolvimento e manutenção da rede, aluguer e utilização de linhas telefónicas e outros custos internos do sistema (*hardware, software,...*);
  - Comerciante – Esta entidade apresenta essencialmente benefícios pela utilização do sistema nomeadamente: maior segurança nas suas transacções, transferência do risco de crédito para outra entidade, maior comodidade face a outros meios de pagamento e aumento de vendas (volume e valor) essencialmente em locais turísticos por excelência. Os custos associados a este benefícios são as comissões cobradas e as taxas e custos associados ao TPA.

### Caso Particular em Portugal

Existem em Portugal algumas particularidades como sejam os Cartões de Crédito com funcionalidades de Cartões de Débito. Estes cartões diferenciam-se dos cartões Visa clássicos por terem incluída a capacidade de funcionamento em ambiente Multibanco, permitindo aos seus titulares o usufruto de funcionalidades extra nomeadamente, a possibilidade de numerário a débito em ATM's da rede Multibanco.

Da análise efectuada a estes cartões, destaca-se a heterogeneidade de funcionalidades oferecida e as diferenças de utilização da vertente de crédito (conta-cartão) e da vertente de débito (conta DO).

**Quadro 4.3 - Alguns exemplos de cartões mistos (crédito/débito) existentes no mercado e respectivas funcionalidades**

	SANTANDER CLASSIC E GOLD		BPSM CLASSIC		BPSM GOLD DEBITO		BPSM GOLD CREDITO		MELLO GOLD		BPI CLASSIC		BPI GOLD		BES CLASSIC DUO		BES PREMIER DUO	
	DO	CC	DO	CC	DO	CC	DO	CC	DO	CC	DO	CC	DO	CC	DO	CC	DO	CC
LEVANTAMENTO ATM PORTUGAL	✓	✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
LEVANTAMENTO ATM ESTRANGEIRO		✓	✓		✓		✓			✓		✓		✓		✓		✓
PAGAMENTO TPA REDUNICRE		✓	✓	✓	✓			✓		✓		✓		✓		✓		✓
PAGAMENTO TPA MB		✓			✓		✓		✓							✓		✓

Fonte: Análise PwC

De acordo com a informação recolhida, não é possível escolher directamente no TPA, no caso destes cartões mistos, qual a transacção que se pretende efectuar (crédito/débito). No entanto, e devido ao facto de existirem *Pin-Pads* em todos os terminais de pagamento em Portugal, é possível aos bancos emissores dos cartões distinguirem as transacções que foram efectuadas com e sem introdução de *Pin* podendo, através desta informação e das parametrizações definidas para cada cartão/tipo de operação, ser definidos os movimentos diferenciados da conta-cartão ou da conta de depósito à ordem.

Estes movimentos diferenciados são efectuados por cada banco emissor, de acordo com as funcionalidades que pretendem oferecer aos seus clientes. É também definido pelos bancos emissores as operações que podem ser efectuadas no sistema MB.

Relativamente às comissões cobradas aos comerciantes nas transacções com estes cartões, estas são apenas reflexo do tipo de equipamento de que este dispõe. Tendo dupla funcionalidade, estes cartões são lidos primariamente como cartão de crédito, sendo, no entanto, lidos na sua vertente MB quando o terminal onde está a ser utilizado apenas aceita este tipo de cartões. De referir que nem todos os cartões mistos permitem operações de pagamento em terminais exclusivamente MB. Nos comerciantes que aceitem cartões VISA, existe a possibilidade de processamento manual (em terminal não electrónico), bem como o processamento de transacções em condições *off-line*, o que não acontece quando apenas está contratado o sistema multibanco.

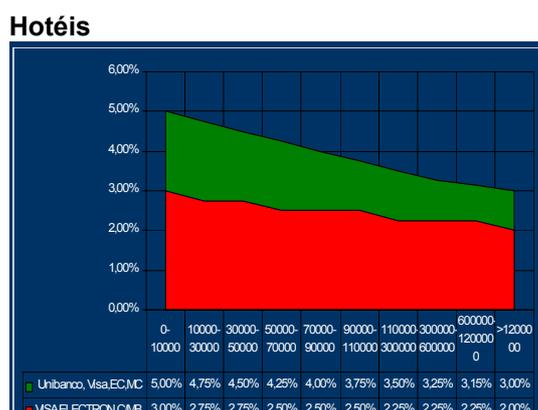
## Comissões em Portugal

As comissões praticadas são diferenciadas por sector, agrupando-se em 6 grupos distintos:

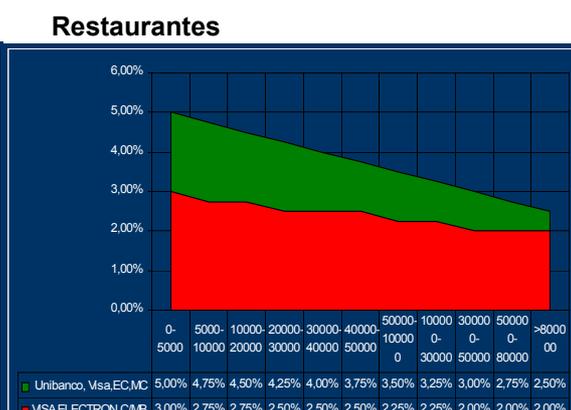
- Hotéis;
- Restaurantes;
- *Rent-a-Car*;
- Lojas – Comércio a retalho, excluindo o sector alimentar. Ex: Vestuário, perfumarias;
- Comércio com predomínio alimentar – Comércio com actividade predominante no sector alimentar. Ex: Hipermercados, supermercados, talhos, mercearias.
- Serviços

As comissões, como já referimos anteriormente, são diferenciadas por tipo de cartão de pagamento: débito ou crédito e variam em função dos escalões de facturação em que o comerciante se situe. Existirão, portanto, sectores que apresentam volumes de facturação idênticos e taxas distintas, como poderemos concluir dos gráficos apresentados em seguida.

**Gráfico 4.1 – Comissões praticadas nos Hotéis**



**Gráfico 4.2 – Comissões praticadas nos Restaurantes**

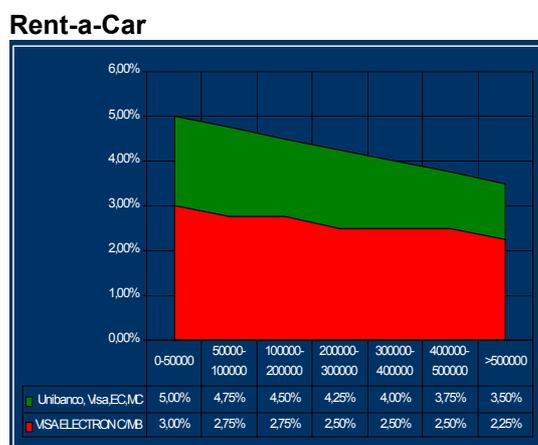


Fonte: UNICRE

Fonte: UNICRE

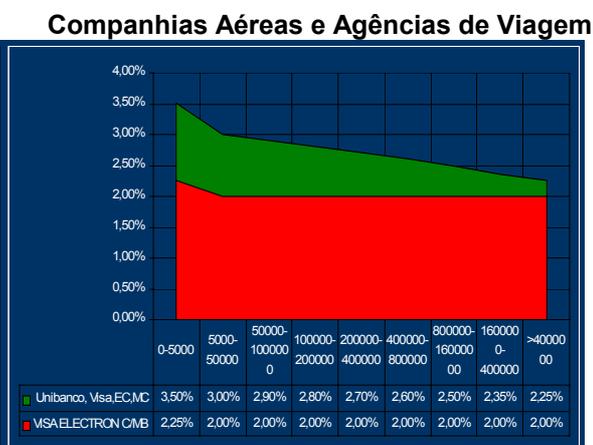
Para os hotéis e restaurantes o sistema de pagamentos é fundamental. No entanto, os restaurantes apresentam uma das maiores taxas de entrada, ou seja, no escalão de facturação mais baixo.

**Gráfico 4.3 – Comissões praticadas no Rent-a-Car**



Fonte: UNICRE

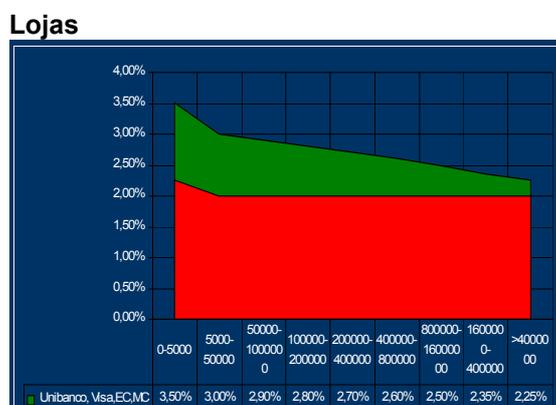
**Gráfico 4.4 – Comissões praticadas nas Comp. Aéreas e Agências de Viagens**



Fonte: UNICRE

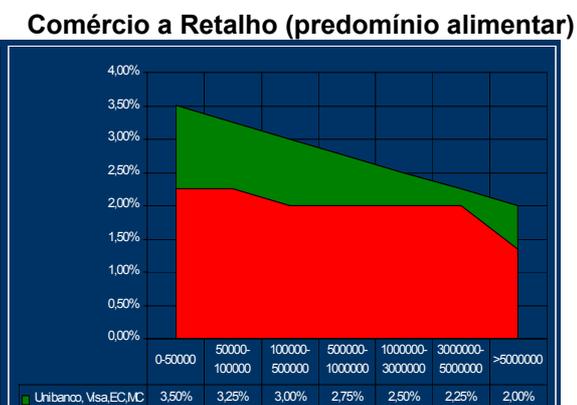
As empresas de *Rent-a-Car* são as que têm a maior comissão média. Dado o valor médio por transacção, as Companhias Aéreas gozam das menores taxas de entrada.

**Gráfico 4.5 – Comissões praticadas nas Lojas**



Fonte: UNICRE

**Gráfico 4.6 – Comissões praticadas no Comércio a Retalho**

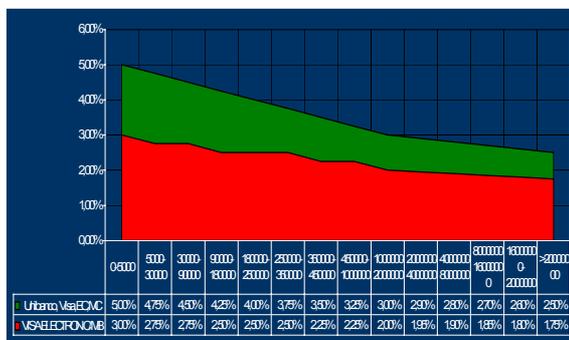


Fonte: UNICRE

As lojas e o comércio a retalho com predomínio alimentar são os sectores com maiores níveis de transacções.

**Gráfico 4.7 – Comissões praticadas nos Serviços**

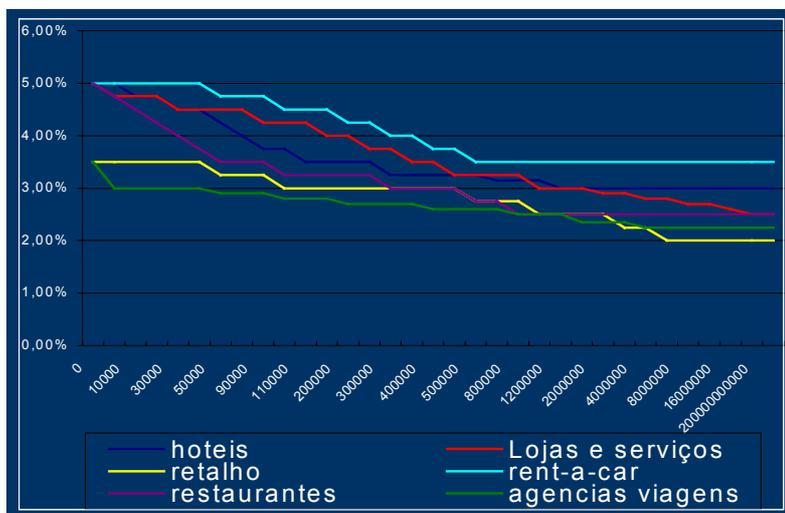
**Serviços**



O sector dos serviços têm uma comissão média superior devido aos serviços de *mail order*.

Analisando comparativamente – entre sectores – o sistema de pagamentos com cartões de crédito, poderemos mais simplesmente concluir:

**Gráfico 4.8 – Comparação de Comissões – UNIBANCO, VISA, EC/MC**



- As comissões são definidas por sector de actividade, com escalões por nível de facturação.
- As agências de viagens são o sector com comissões mais baixas no primeiro escalão

Fonte: UNICRE

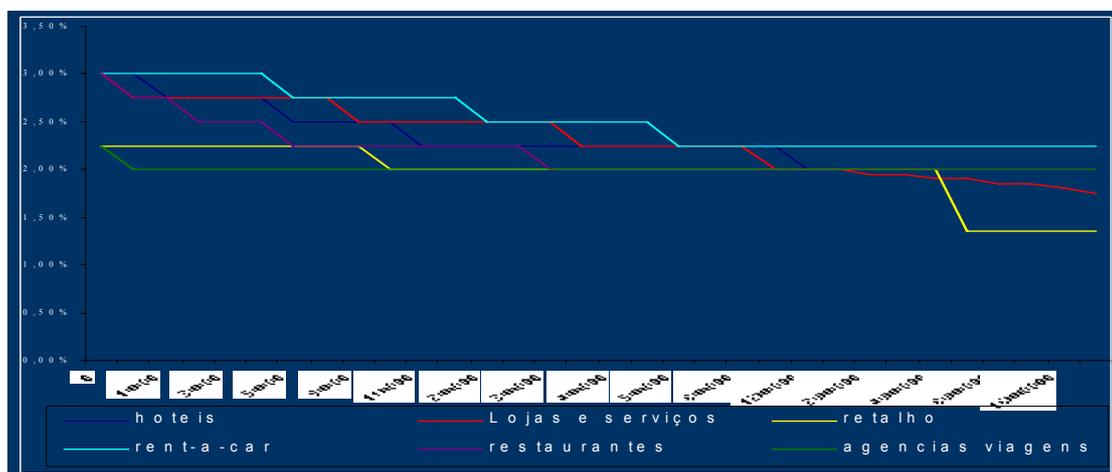
- Por outro lado, o sector do retalho (com predomínio alimentar) é o que apresenta comissões mais baixas nos escalões de facturação mais elevados.
- Por último, as empresas de *Rent-a-Car* têm as comissões mais altas de todos os sectores.

Tentando fazer o mesmo exercício para as comissões praticadas no VISA Electron e Multibanco tradicional, as agências de viagens são o sector com comissões mais baixas no primeiro escalão apresentando, no entanto, apenas dois escalões.

O sector do retalho (com predomínio alimentar) usufrui das comissões mais baixas quando comparado com os diferentes sectores, sendo o único a ter comissões inferiores a 1,5%.

As empresas de *Rent-a-Car* têm as comissões mais elevadas de todos os sectores no caso dos pagamentos a crédito.

**Gráfico 4.9 - Comparação de Comissões – VISA ELECTRON E MB**



Fonte: UNICRE

Na impossibilidade de obter os valores médios efectivos das comissões em Portugal, a PwC elaborou, no âmbito deste estudo, uma simulação das comissões praticadas de forma a obter uma aproximação às comissões médias em Portugal.

Posteriormente à realização desta análise, a UNICRE disponibilizou dados sobre as comissões médias praticadas, cujos valores nos suscitaram algumas dúvidas. No entanto, não quisemos deixar de os apresentar pelo que os replicaremos de seguida.

**Quadro 4.3– Análise sectorial da Utilização de Cartões de Pagamento (1999)**

	Número de transações (milhões)	Facturação total por sector (milhões de contos)	Valor Médio Transação (contos)	Comissão Média por sector (deb+cred)	Comissão Média por sector Crédito	Comissão Média por sector Visa Electron
Hóteis	2,3	62,6	27,2c	3,45%	3,05% a 3,25%	2,20% a 2,30%
Restaurantes	14,6	106,9	7,3c	3,61%	3,35% a 3,64%	2,32% a 2,45%
Rent-a-Car	0,3	7,8	26c	<b>4,03%</b>	3,50% a 3,75%	2,22% a 2,35%
Viagens	0,6	33,8	<b>56,3c</b>	2,45%	2,25% a 2,40%	2,10% a 2,25%
Lojas	45,9	<b>477,9</b>	10,4c	2,97%	3,27% a 3,50%	2,12% a 2,30%
Comércio c/predomínio Alimentar	<b>58,9</b>	454,2	7,7c	1,63%	2,00%	1,35%
Serviços	3,8	39,3	10,34c	3,40%	3,30% a 3,60%	2,34% a 2,50%
Combustíveis	35,8	146,4	4,09c	1,35%	30\$+100\$ (cliente)	30\$

Fonte: UNICRE

Como já foi referido anteriormente, o comércio alimentar lidera o número de transacções efectuadas, sendo as lojas e serviços os sectores que mais facturam em termos absolutos. As agências de viagens contam com o maior valor por transacção, embora sejam o 2º sector com menor facturação. Por último, o sector de aluguer de automóveis tem a menor utilização de cartões, cabendo-lhe a comissão média mais elevada.

Da análise do quadro, detectámos algumas incongruências cujas causas não conseguimos apurar, pelo que optámos por apresentar, como complemento à informação da UNICRE, os dados resultantes da análise efectuada pela PwC.

**Quadro 4.4 – Valor das comissões praticadas, por sector**

	Comissão Média por sector Crédito	Comissão Média por sector Visa Electron
Hóteis	3,68%	2,55%
Restaurantes	4,26%	2,53%
Rent-a-Car	4,18%	2,66%
Viagens	2,81%	2,00%
Lojas	3,48%	2,56%
Comércio c/predomínio Alimentar	2,04%	1,65%
Serviços	4,42%	2,79%
Combustíveis	--	--

A nossa análise apresenta valores obtidos por inferência estatística, recorrendo a técnicas de amostragem para determinação da taxa de utilização de cartões de crédito e Visa Electron

Fonte: Smartinfo; Análise PwC

ESTUDO SOBRE TAXAS E OUTROS ENCARGOS RELATIVOS AOS PAGAMENTOS COM  
CARTÕES DE CRÉDITO EM PORTUGAL

Assim, cada sector foi subdividido em 3, agregando os estabelecimentos por volume de facturação.

**Gráfico 4.10 - Análise PwC da relação entre o volume de facturação e a taxa de utilização de cartões, por sector**

	Volume total do sector, d' cartões	percentagem da facturação total em..			n.º de empresas			Taxa de utilização de Visa			Taxa de utilização de Electron		
		PEQ	MED	GRA	PEQ	MED	GRA	PEQ	MED	GRA	Peq. Electron	Med. Electron	Ga. Electron
Hóteis	62.500.000	15,00%	55,00%	30,00%	1350	320	25	75,00%	90,00%	95,00%	25,00%	10,00%	5,00%
Restaurantes	106.900.000	5,00%	85,00%	10,00%	6000	3900	480	20,00%	40,00%	70,00%	80,00%	60,00%	30,00%
Rent-a-car	7.800.000	5,00%	45,00%	50,00%	80	25	12	10,00%	30,00%	50,00%	90,00%	70,00%	50,00%
Viagens	33.800.000	20,00%	50,00%	30,00%	780	425	20	10,00%	10,00%	20,00%	90,00%	90,00%	80,00%
Lojas	45.900.000	30,00%	30,00%	40,00%	16500	3100	140	10,00%	25,00%	60,00%	90,00%	75,00%	40,00%
Supermercados	58.900.000	1,00%	39,00%	60,00%	420	55	9	1,00%	10,00%	30,00%	99,00%	90,00%	70,00%
Serviços	39.300.000	30,00%	30,00%	40,00%	4800	1050	120	10,00%	25,00%	60,00%	90,00%	75,00%	40,00%

Fonte: Análise PwC

## **CAPÍTULO 5**

### **ANÁLISE SECTORIAL DOS MEIOS DE PAGAMENTO**



Com vista a avaliar a percepção dos diferentes sectores relacionados com o comércio, abordámos as respectivas associações responsáveis pela área, com o objectivo de nos darem a sua visão sobre o sistema de cartões de pagamento em Portugal.

As associações contactadas foram as seguintes:

- CCP – Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (em representação);
- APED – Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição;
- ARESP – Associação de Restaurantes e Similares de Portugal;
- ANAREC – Associação Nacional de Revendedores de Combustíveis;
- APB – Associação Portuguesa de Bancos;
- CIP – Confederação da Indústria Portuguesa.

As principais questões colocadas às associações passaram pelos seguintes pontos:

- 1º - Valor das taxas praticadas no sector e no mercado;
- 2º - Reflexo destas taxas nos preços praticados;
- 3º - O cross-border acquiring enquanto alternativa para redução de custos;
- 4º - A existência de cartões de crédito co-branded com Multibanco e a entrada do VISA Electron no mercado.

O pequeno comércio tem como principal representante a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP) que, visto considerar que as comissões são algo elevadas para os seus associados, estudou a melhor forma de adoptar estratégias para tornear as comissões pagas nos sistemas de pagamento. A grande preocupação deste tipo de comércio é a concorrência das grandes superfícies e não tanto as comissões pagas nas transacções com cartões. A diferenciação de preço consoante o meio de pagamento utilizado é uma prática generalizada, sobretudo no pequeno comércio não alimentar. Esta diferenciação é efectuada através dos descontos oferecidos, e não sobre o preço final, influenciando indirectamente a forma de pagamento utilizada.

É notório que existe ainda algum conservadorismo no pequeno comércio, o que levanta algumas dificuldades, acrescidas por uma posição dominante dos acquirers presentes no mercado, especialmente a UNICRE.

A existência de um sistema de caixas automáticas único, isento de custos para os utilizadores e com uma cobertura extensa do território, permite a substituição do pagamento com cartão pelo numerário com relativa facilidade. Esta realidade contribui para explicar a baixa taxa de comerciantes aderentes ao sistema de pagamento automático e reforçar a possibilidade de influência no meio de pagamento utilizado.

O *cross-border acquiring* não é considerado uma opção viável, já que os pequenos comerciantes não têm um volume de transacções que lhes permita rentabilizar esta opção.

A existência do sistema de pagamento Multibanco, associado ao *co-branding* MB de todos os cartões de débito e à existência de cartões mistos, permite aos comerciantes a aceitação da grande maioria dos cartões de pagamento aderindo apenas ao sistema MB, o que cria concorrência acrescida aos sistemas de pagamento internacionais.

As grandes empresas de distribuição têm uma visão diferente destas questões. Representadas pela APED – Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição -, para elas as grandes questões prendem-se com as comissões pagas nas transacções com cartões Visa Electron e com os cartões mistos (Débito/Crédito).

No caso dos cartões Visa Electron, existe contestação face ao facto das comissões pagas serem mais elevadas do que as praticadas para os cartões MB puros, já que os primeiros efectuam transacções a débito em Portugal. Por outro lado, caso o TPA do comerciante aceite transacções com cartões de crédito, qualquer transacção efectuada com cartões mistos pressupõe sempre o pagamento da comissão associada ao cartão de crédito. Esta taxa mantém-se independentemente da conta transaccionada pelo cliente ser uma conta D.O. (transacção a débito).

A contratação de um *acquirer* fora de Portugal ainda não é equacionada pois esta questão é menor face à guerra de quotas de mercado existente no sector.

A Restauração ocupa também um espaço próprio neste universo. É representada pela ARESP – Associação de Restaurantes e Similares de Portugal - mas, embora com esta associação que engloba todo o sector, existem diferenças entre os vários tipos de

restaurante quanto à aceitação dos cartões de pagamento e importância do sistema para a facturação do estabelecimento. Assim, é nos restaurantes de 1ª e 2ª categoria que se verifica uma maior utilização dos cartões (sobretudo de crédito), sendo estes também que, por terem maiores margens de lucro, se revelam menos críticos face às comissões a pagar.

Não existe neste sector a prática de desencorajamento da utilização de cartões, havendo sim uma selectividade na adesão aos sistemas de pagamento, consoante o sub-sector em que o estabelecimento se insere.

Embora ainda exista no sector uma mentalidade *cash-oriented*, prevê-se um crescimento acentuado na aceitação de cartões na restauração, sobretudo aquando da introdução do Euro em numerário, que trará acrescidos problemas de gestão de caixa aos pequenos restaurantes.

Segundo a ARESP, a passagem dos custos do sistema para o cliente, através da imposição de taxas no pagamento com cartão (como acontece em alguns países da Europa) não seria bem aceite, propondo como solução possível para diminuir os custos dos comerciantes, e parafraseando: “o subsídio pelo Estado aos comerciantes de parte ou a totalidade das comissões pagas”.

Os revendedores de combustíveis não suportam directamente os custos dos sistemas de pagamento. Os cartões de pagamento têm um peso considerável no total da facturação dos postos de abastecimento (40-50%), sendo na maioria dos casos as empresas petrolíferas a suportar os custos dos sistema, e não o revendedor. Nos casos em que isto acontece (postos de reduzida dimensão, sobretudo fora dos centros urbanos) apenas é contratado o sistema MB, ou simplesmente não são aceites cartões de pagamento.

Segundo a ANAREC – Associação Nacional de Revendedores de Combustíveis – a absorção dos custos dos cartões pelas petrolíferas acaba por se reflectir indirectamente nos revendedores, como argumento nas negociações das margens dos revendedores, e em pelo menos uma petrolífera, na gestão da massa monetária oriunda das transacções com cartões, a qual é efectuada pela petrolífera e não pelo revendedor.

O *cross-border acquiring* não é rejeitado pelos revendedores, embora seja decisão das empresas petrolíferas e não dos revendedores, já que estes últimos não detêm o poder de decisão desta questão e as margens dos revendedores não permitem rentabilizar esta opção sem o apoio das empresas petrolíferas.

No que concerne às instituições financeiras, podemos dizer que existem em Portugal duas entidades (SIBS e UNICRE), detidas pela maioria dos bancos que operam no mercado nacional. É nestas entidades que se concentram a maioria das actividades relacionadas com os sistemas de pagamento e onde são abordados todos os assuntos relacionados com os sistemas de pagamento em Portugal.

Desta forma, a Associação Portuguesa de Bancos (APB) não tem um papel activo neste domínio, cabendo às instituições financeiras, de per si e conjuntamente, no seio da UNICRE e da SIBS, a tomada de posições no que se refere aos sistemas de pagamento com cartões.

Por último, para a CIP – Confederação da Indústria Portuguesa, e muito embora não sejam directamente afectados pela evolução dos sistemas de pagamento com cartões, é reconhecida a importância crescente destes meios de pagamento, sendo do interesse da indústria que não existam entraves à compra e pagamento dos bens por parte dos consumidores.

Desta forma, tentaremos de seguida apresentar a opinião dos comerciantes dos diferentes sub-sectores do comércio sobre o sistema de pagamentos em Portugal, opinião essa resultante de um inquérito realizado a uma amostra destes comerciantes. Dada a sensibilidade do tema e de estarmos a falar de valores negociados individualmente entre os comerciantes e os respectivos bancos de apoio, optámos por consultar uma amostra não representativa ficando com uma opinião apenas de natureza qualitativa.

## **Inquérito realizado aos Comerciantes**

A amostra final foi composta por 69 estabelecimentos dos vários ramos de comércio tradicional e de serviços nos distritos de Lisboa, Porto, Braga e Setúbal, representando cerca de 78% da amostra total definida, uma vez que foram contactados 89 estabelecimentos.

Dos estabelecimentos que participaram, 54 revelaram-se aderentes a sistemas de pagamento com cartões e 15 referiram a não aceitação destes meios de pagamento, o que se traduz numa adesão de cerca de 78%.

Os inquéritos foram feitos na sua maioria aos proprietários dos mesmos estabelecimentos com o objectivo de obter a informação mais correcta e fidedigna.

Deste inquérito ressalta uma conclusão fundamental: Os comerciantes são os primeiros a reconhecer as vantagens da aceitação dos cartões e a maior segurança que esta forma de pagamento lhes proporciona. No entanto, é generalizada a opinião negativa sobre as comissões que pagam ao sistema bancário. Apesar desta conclusão, a PwC, no decorrer da abordagem ao mercado, apercebeu-se de algum desconhecimento sobre as taxas efectivamente praticadas e os contratos realizados com os respectivos bancos de apoio. Encontrámos inclusivé um comerciante com vários pontos de venda, com condições totalmente distintas, embora os valores de facturação e o ramo de negócio fossem semelhantes. Podemos ver quais os números que nos levaram a estas conclusões.

Relativamente à questão – 1. Como qualifica as comissões praticadas?

- 58% dos comerciantes têm uma opinião negativa relativamente à existência de comissões. Destes, cerca de 56% referiram as comissões na generalidade dos cartões como elevada, seguida de 11% de respostas específicas sobre as comissões do Visa Electron e dos cartões VISA.
- Cerca de 17% dos comerciantes têm uma opinião positiva relativamente à mesma matéria. Destes, cerca de 36% responderam que, na generalidade, as comissões não eram elevadas.

- Um quarto dos comerciantes não têm opinião sobre esta matéria.

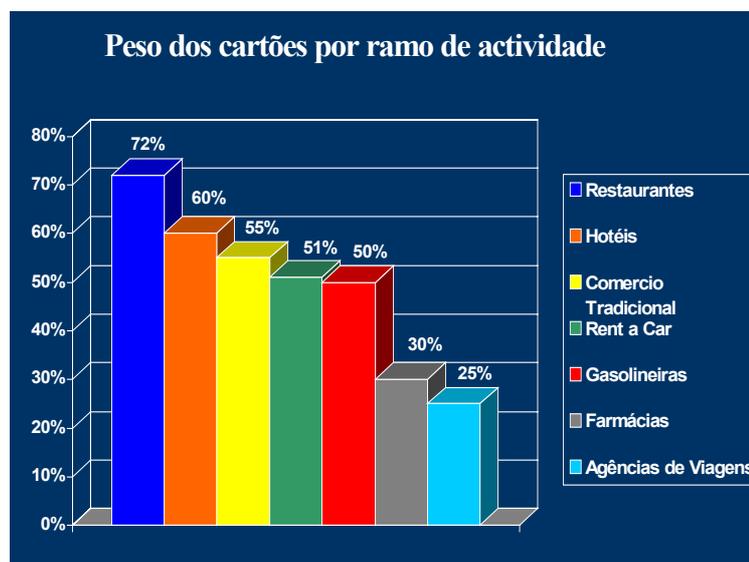
Na questão 2. Considera existirem vantagens no sistema de pagamento com cartões?

- A grande maioria dos comerciantes considera existirem vantagens neste sistema (71%). Das vantagens referidas, 22% referiram a fiabilidade/maior garantia de pagamento, seguido da segurança/menor risco de roubo com cerca de 12%.
- Dos 29% que consideram existir desvantagens no sistema de pagamento através de cartão, cerca de 58% responderam que as comissões são elevadas na generalidade dos cartões, apontando-as como a principal desvantagem.

Os resultados do inquérito realizado são então os seguintes:

**Gráfico 5.1 – Peso dos cartões por ramo de actividade**

A percentagem de vendas pagas com cartão varia substancialmente de sector para sector. Por esta razão, o peso dos cartões de pagamento nas vendas não é homogéneo, atingindo, porém, uma média que já ronda os 60%.



Fonte: Análise PwC

O sector de restauração foi o sector da amostra com maior representatividade na utilização de cartões.

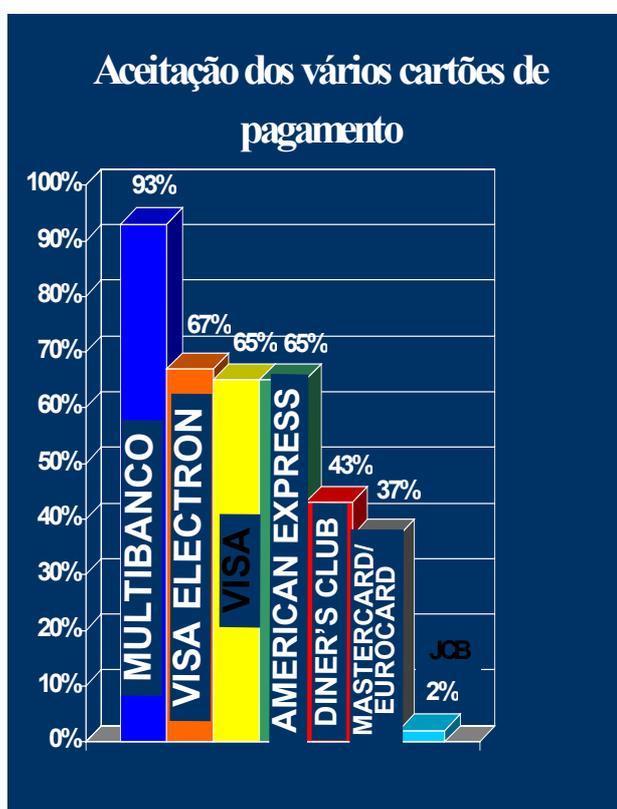
72% das vendas no sector da restauração são feitas através de cartões. É ainda de referir as empresas de Rent-a-Car, que embora sejam o sector com as comissões mais

elevadas em Portugal, apresentam 41% do volume de facturação efectuado utilizando cartões de pagamento, o que pode ser explicado pelo *cross-order acquiring* generalizado no sector.

No extremo oposto, as agências de viagens têm o peso mais reduzido, sobretudo devido às margens reduzidas com que operam.

No que concerne aos sistemas mais populares, a adesão ao sistema Multibanco é a mais expressiva, com resposta positiva em mais de 90% dos estabelecimentos contactados.

**Gráfico 5.2 – Aceitação dos vários cartões de pagamento**



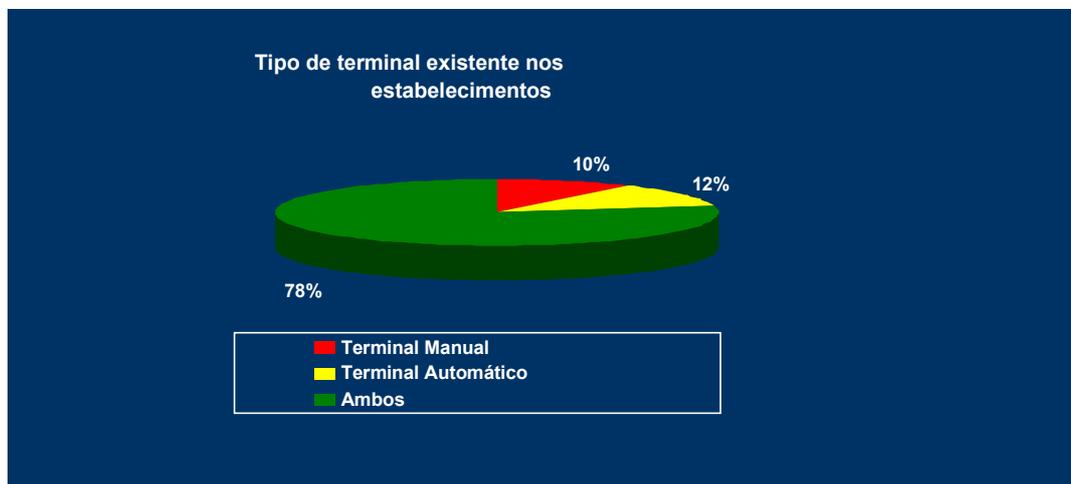
Fonte: Análise PwC

De salientar a diferença existente entre as respostas positivas aos cartões MB e Visa Electron, concluindo-se que isto se deve ao desconhecimento de alguns comerciantes do facto dos cartões Visa Electron em Portugal funcionarem em ambiente MB, já que estes são co-branded com este último sistema.

De todos os inquiridos, apenas um referiu aceitar o cartão de crédito JCB (japonês).

Os comerciantes inquiridos utilizam na sua grande maioria equipamentos propriedade da Unicre e dos Bancos de apoio, sendo elevada a percentagem de terminais automáticos utilizados (90% dos estabelecimentos inquiridos).

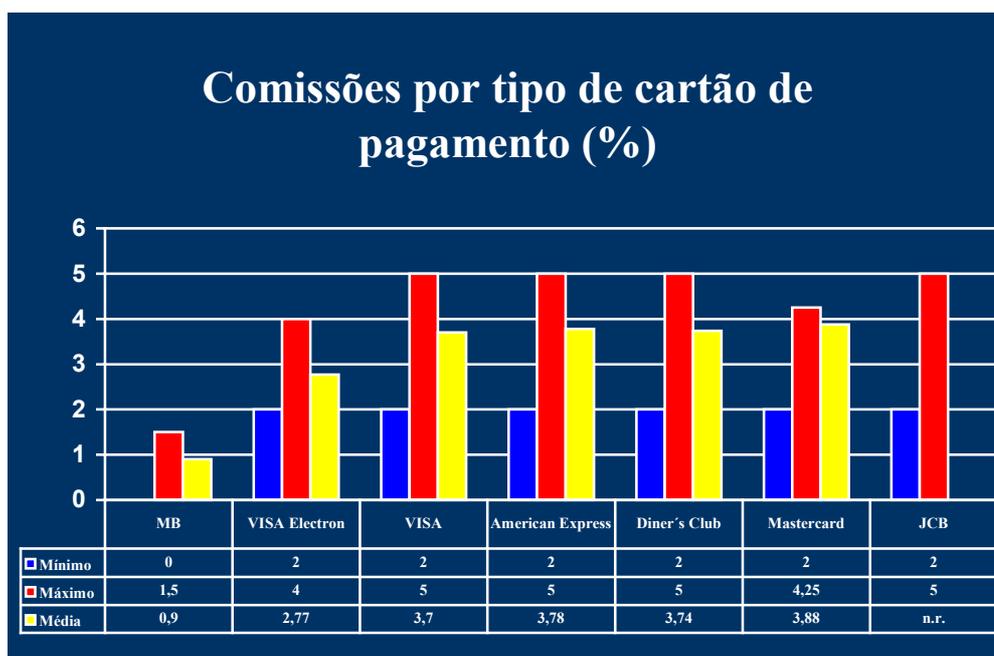
**Gráfico 5.3 – Tipo de terminal existente nos estabelecimentos**



Fonte: Análise PwC

As taxas referidas pelos comerciantes inquiridos reflectem a reduzida capacidade de influência das entidades que compõem a amostra, o que é facilmente verificado pelo quadro abaixo:

**Gráfico 5.4 – Comissões por tipo de cartão (%)**



Fonte: PwC

Por outro lado, verifica-se que, embora os comerciantes considerem que as taxas são elevadas, não existe qualquer proactividade no que respeita a negociação com os bancos de apoio existindo, inclusivé, algum desconhecimento sobre este tema.

Gráfico 5.5 – Opinião sobre as comissões

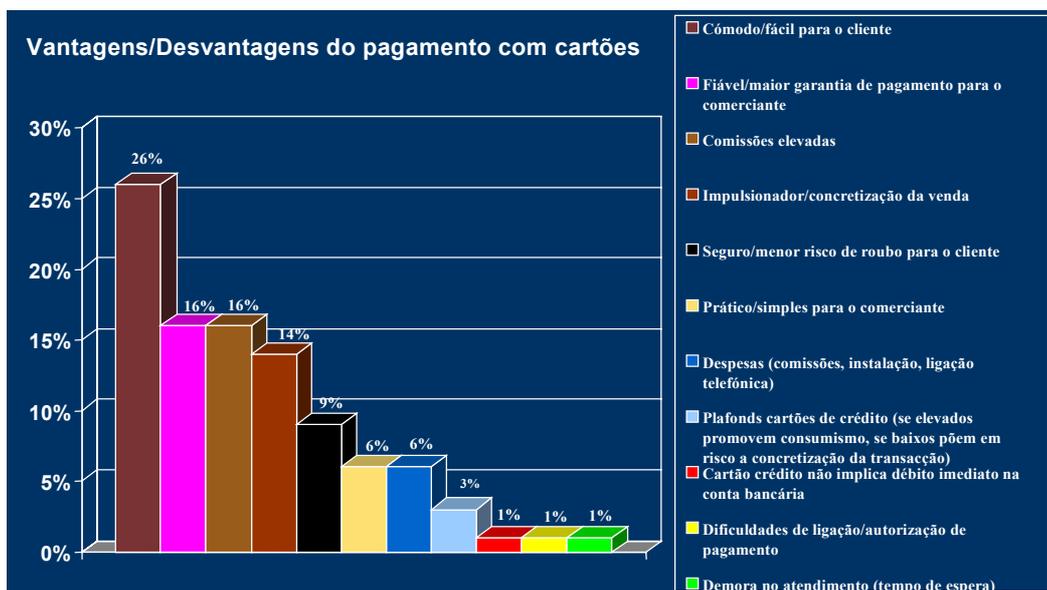


Fonte: PwC

Apesar de todas as desvantagens apontadas, verificámos que as vantagens acabam por pesar mais na decisão dos comerciantes.

Entre as principais vantagens apontadas estão, como foi aliás referido anteriormente, a comodidade e facilidade de utilização para o cliente. A fiabilidade e maior garantia de pagamento para o comerciante vêm logo a seguir, como demonstra o gráfico abaixo:

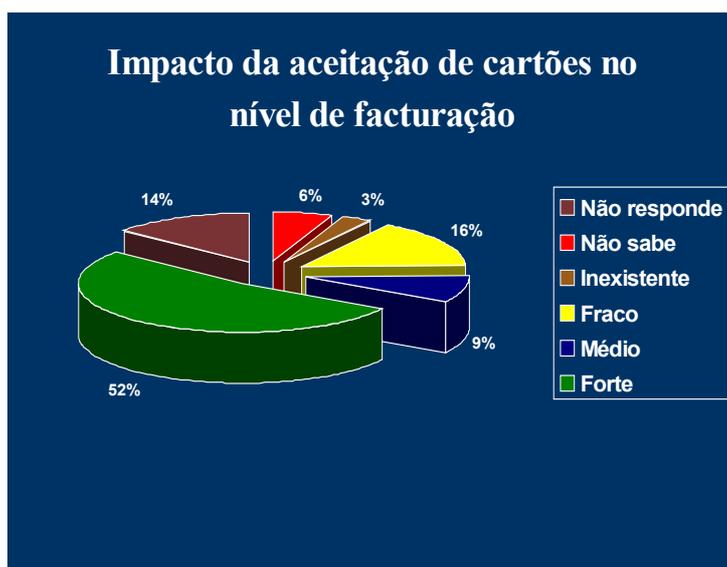
**Gráfico 5.6 – Vantagens e desvantagens do pagamento com cartões**



Fonte: Análise PwC

De entre as principais desvantagens, encontram-se o facto de terem comissões elevadas, outras despesas como outras comissões, instalação e ligação telefónica, a existência de *plafonds* nos cartões de crédito que promovem consumismo mas que, se forem baixos, põem em risco a concretização da transacção.

**Gráfico 5.7 – Impacto da aceitação de cartões no nível de facturação**



Fonte: Análise PwC

Finalmente, é pacífico afirmar que a utilização do sistema de pagamentos tem impacto na actividade comercial dos comerciantes inquiridos, pois mais de metade dos estabelecimentos entrevistados reconhece a importância dos cartões como impulsionador das vendas.

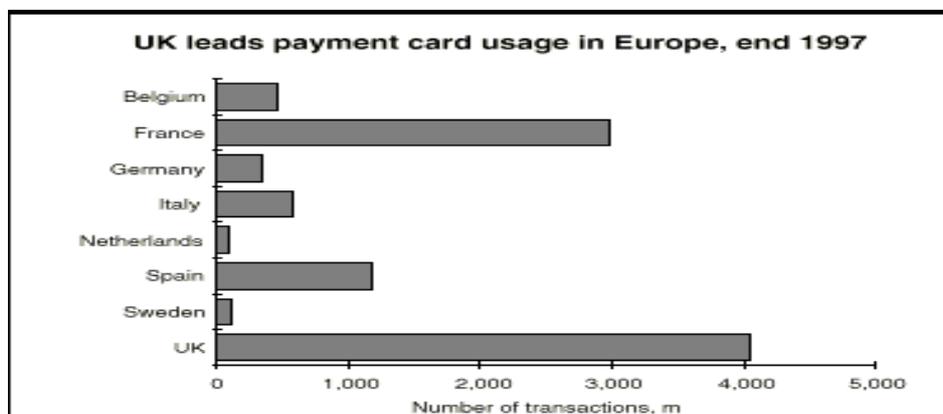
## **CAPÍTULO 6**

### **Análise Comparativa dos Sistemas de Pagamento dos Diferentes Países Europeus**



A nível europeu, temos assistido a uma massificação dos cartões de pagamento.

**Figura 6.1 – Número de transacções com cartões em diferentes países europeus**



Fonte: Datamonitor European Card Acceptance Database

A contribuir para este facto está o fenómeno de desaparecimento das moedas nacionais dentro do “Espaço EURO”, que inicialmente fará crescer os pagamentos com cartões, fruto da escassez e falta de hábito de utilização do papel-moeda Euro.

Também o desenvolvimento dos cartões “porta-moedas electrónico” de âmbito internacional (Visa Cash, Mondex, entre outros) reforçam a tendência de substituição do papel-moeda por pagamentos electrónicos.

Assim, os cartões de pagamento continuarão a ser o meio de pagamento “T&E” por excelência, beneficiando do aumento da circulação de pessoas e de transacções dentro do “Espaço EURO”.

O funcionamento dos sistemas de pagamento nos diferentes países apresenta importantes diferenças face a Portugal, nomeadamente nos prazos de pagamento ao comerciante, esquema de autorização das transacções, tecnologia presente nos cartões ou mesmo tipo de cartões utilizados, não permitindo uma comparação directa entre as comissões pagas em cada país.

**Quadro 6.1. - Comissão Média para Transacções com Cartões de Crédito, por país (1998)**

	Comissão média para transações a crédito	Número de acquirers principais	Número de comerciantes aderentes
Alemanha	2,55%	4	350,000
Bélgica	2,00%	3	90,996
Espanha	2,55%	3	750,000
França	1,00%	10	660,000
Holanda	3,00%	4	130,000
Itália	2,75%	3	340,000
Portugal	3,26%	2	42,000
Reino Unido	1,50%	9	546,000
Suécia	1,50%	7	75,000

Fonte: Análise PwC

As comissões em França referem-se aos cartões de débito deferido (2 meses), tendo *plafonds* de utilização semanais

**Figura 6.2. - Comissão Média para Transacções com Cartões de Débito, por país (1998)**

	Comissão média para transações a débito	Número de acquirers principais	Número de comerciantes aderentes
Alemanha	1,00%	4	350,000
Bélgica	1,00%	3	90,996
Espanha	0,6%	3	750,000
França	0,7%	10	660,000
Holanda	0,44USD	4	130,000
Itália	0,4%	3	340,000
Portugal	2,14 Visa Electron; 1% MB	2	42,000
Reino Unido	0,24USD	9	546,000
Suécia	0,22USD	7	75,000

Fonte: Análise PwC

Recorrendo ao exemplo da França para demonstrar este facto, podemos ver que neste país quase não existem cartões Visa Electron, visto não existirem condições de autorização on-line das transacções. Por outro lado, os cartões de débito não realizam o débito da conta do cliente no momento da transacção. Portugal e Holanda têm as comissões mais altas, sendo a Holanda o país com menor taxa de utilização de cartões de crédito.

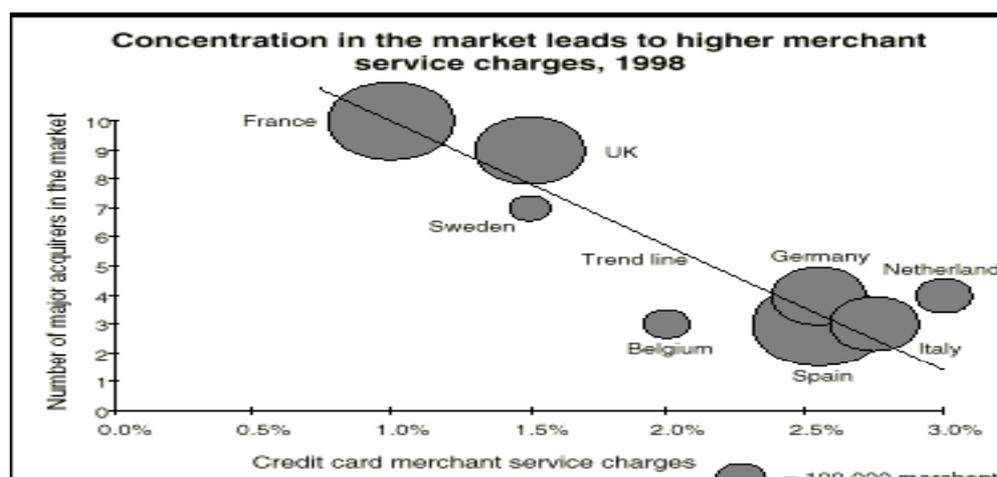
Uma outra questão tem a ver com o facto dos custos de processamento das transacções suportados pelos emissores e *acquirers* também diferirem bastante, reflectindo diferenças

no grau de concorrência e/ou economias de escala obtidas em países com maiores níveis de utilização dos cartões.

A concorrência tem, portanto, um papel activo no nível das comissões praticadas. Há uma tendência internacional que aponta para a descida das comissões quando o número de *acquirers* cresce, fruto das pressões de mercado originadas pela maior concorrência.

Começam também a desenhar-se cenários de *cross border acquiring*, sobretudo com a implementação do Euro. O exemplo do sector financeiro começa a estender-se ao *acquiring* e processamento de transacções, reflectindo uma tendência de ganho de economias de escala através da penetração em novos mercados. Um exemplo é a entrada em Espanha da First Data Resources.

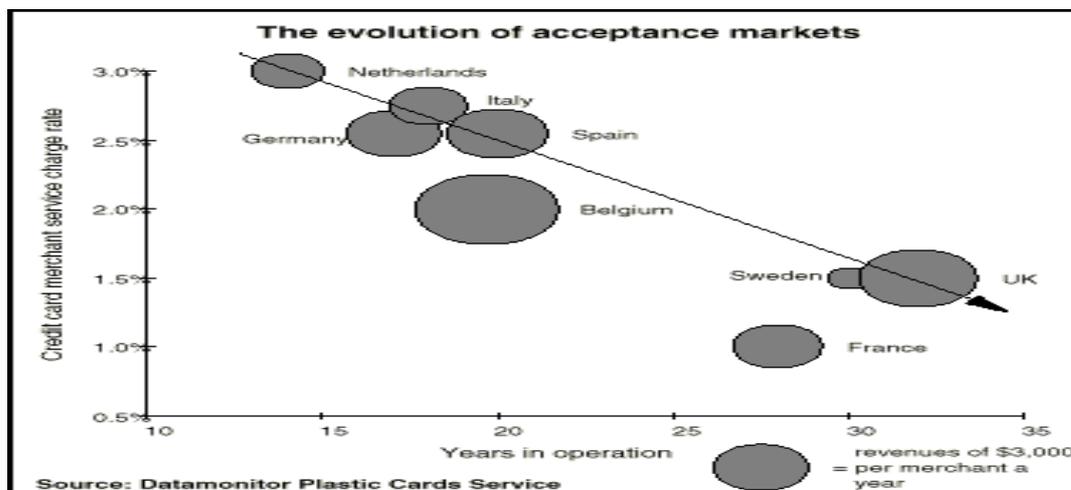
**Figura 6.2 – Relação entre o valor das comissões praticadas e o número de *acquirers***



Fonte: Datamonitor European Card Acceptance Database

A maturidade do mercado também influencia as taxas praticadas. É de referir que o Reino Unido tem as comissões mais baixas dos países estudados, sendo o mercado com maior maturidade em termos de operação. Outro exemplo, o da Holanda, reflecte o facto da massificação de cartões de pagamento ter ocorrido um pouco tarde, só em 1984 e, por isso, ainda não atingiu o grau de utilização de cartões de outros países, como o já referido Reino Unido ou a Suécia. Finalmente, a Bélgica e a França são dois exemplos à parte devido à existência dos cartões de débito deferido.

Figura 6.3 – Maturidade dos diferentes mercados



Fonte: Datamonitor Plastic Cards Service

Existem também diferenças entre os países no que se refere aos custos suportados pelas diversas entidades, nomeadamente no que concerne aos custos de comunicações e de processamento que são imputados aos comerciantes.

Os *interchange fees* são igualmente desiguais de país para país, tendo um efeito indirecto no nível das comissões cobradas, já que afectam a margem do *acquirer*.

Uma análise mais aprofundada permite retirar importantes conclusões, como a de que os países que permitem a passagem de custos do sistema ao cliente têm, em média, comissões mais baixas para as transacções a débito e tarifários concorrenciais para os cartões de crédito. Por outro lado, a aceitação de cartões de crédito em sectores com margens de lucro pequenas não é generalizada em países como a Bélgica ou a Holanda, sendo noutros casos cobradas taxas avultadas aos consumidores pela utilização dos cartões.

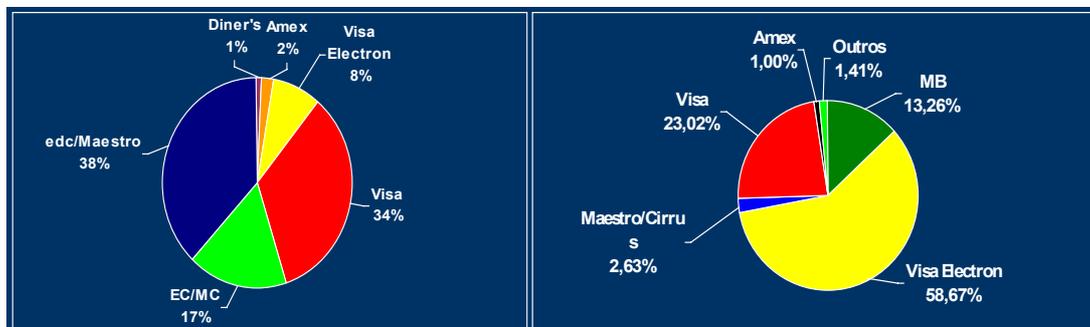
No entanto, a comparação deve ter sempre em conta as diferentes formas de funcionamento, seja para os cartões de crédito, seja para as transacções a débito.

Como podemos aferir da análise dos gráficos que apresentamos em seguida, também no que se refere às quotas de mercado de cada tipo de cartão o nosso país diferencia-se do resto da Europa.

Gráfico 6.1 – Quotas de Mercado na Europa e em Portugal, por tipo de cartão

Na Europa

Em Portugal



Fonte: Análise PwC

Como é visível, no nosso país o Visa Electron é o líder indiscutível do mercado, factor este que é explicado por diversos factores. Por um lado, a existência de uma entidade que centraliza o *clearing* dos diversos sistemas existentes, encontrando-se ligada *on-line* à grande maioria das instituições emissoras. Esta arquitectura permite a autorização *on-line* das transacções, factor crítico para funcionamento dos cartões Visa Electron. Por outro, o *Co-branding* Visa Electron com MB, alargando o leque de funcionalidades destes cartões à rede de ATM's e POS Multibanco e permitindo a sua utilização nestes terminais de uma forma gratuita (no estrangeiro, o Visa Electron funciona como cartão Visa, havendo encargos para o utilizador nas operações de levantamento de numerário e de pagamento). Por último, a grande difusão de terminais de pagamento electrónico, levando a uma taxa de electrónica das transacções de 98%(o Visa Electron só funciona em ambiente electrónico).

Existem ainda factores específicos da realidade nacional que são de destacar, nomeadamente, a reutilização da infraestrutura tecnológica criada no âmbito do sistema MB para a aceitação de cartões de marca internacional, permitindo uma fácil migração de utilizadores entre sistemas e a interoperabilidade dos terminais, permitindo ao comerciante apenas ter um terminal, mesmo que tenha contratado com *acquirers* diferentes a aceitação de vários tipos de cartões (MB, Visa/Mastercard/Diner's, American Express).

De qualquer modo, a comparação entre os diferentes países europeus não é directa, importando realçar as diferenças existentes entre cada um deles.

Dada a nossa proximidade com Espanha, achámos por bem efectuar uma comparação mais aprofundada entre este e o nosso país.

Devemos olhar, em primeiro lugar, de uma forma breve e sucinta para os números dos sistemas de pagamento em ambos os países e alertar para alguns deles:

### Quadro 6.3 – Comparação Portugal - Espanha

		
Nº. Comerciantes	750.000	42.000
Interchange Fees	85% Comissão	80% Comissão
Nº. Acquirers	3	2
Nº. Cartões Emitidos	45 milhões	13 milhões

- O número de comerciantes em Espanha é cerca de 18 vezes superior ao de Portugal;
- O número de cartões

Fonte: Análise PwC

emitidos é três vezes superior em Espanha;

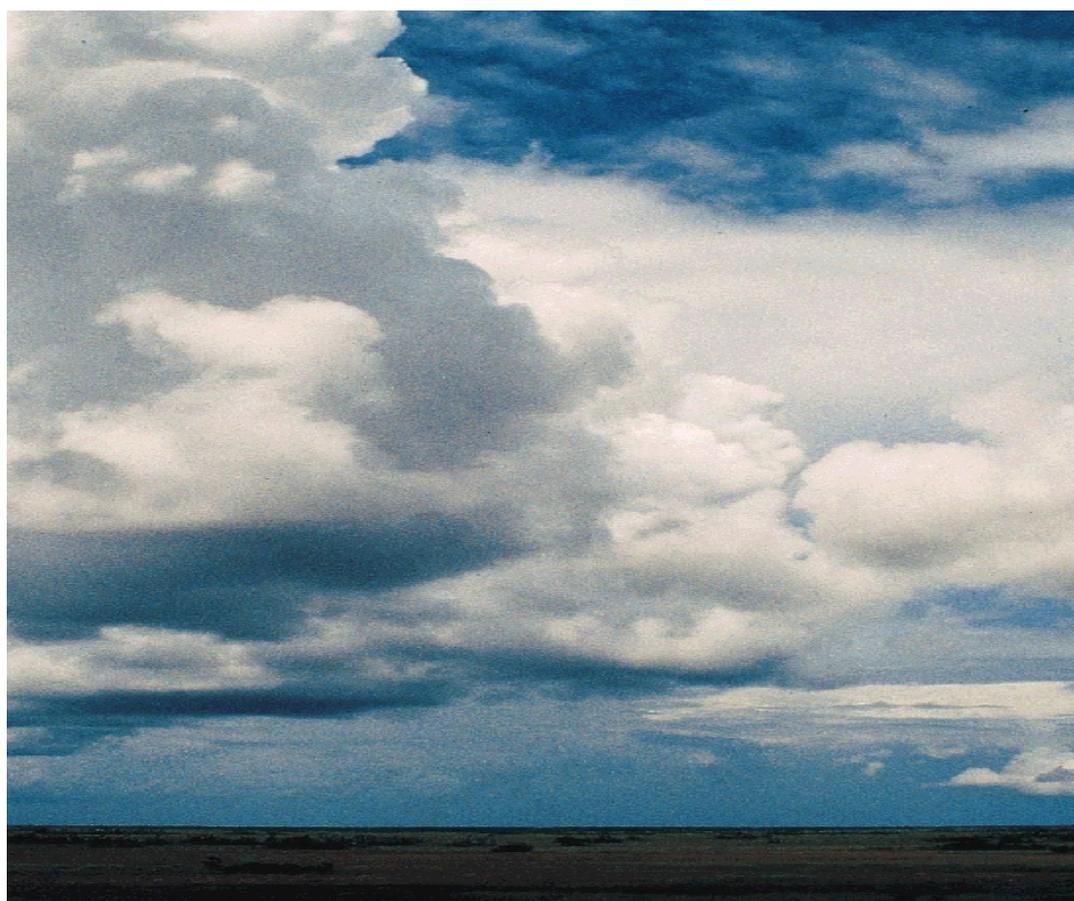
- O número de *acquirers* é de três;
- As *interchange fees* praticadas são, em média, superiores em Espanha.

É também de realçar que existem substanciais diferenças a nível sectorial. Os escalões de comissões em Espanha têm uma segmentação orientada por sector económico sendo, no entanto, extenso o número de segmentos de actividade económica. Desta forma, existem mais de 300 escalões de comissões diferentes nas 3 redes existentes.

- As grandes superfícies do sector alimentar pagam entre 0,5% (Rede 6000) e 1,5% (Rede 4B) para transacções com cartões de crédito em Espanha enquanto em Portugal a taxa mais baixa é de 2% na Redunicre. Pelo contrário, existem sectores em Espanha com comissões de 6% (massagens e saunas, vendas por correspondência), enquanto o escalão mais alto em Portugal é de 5%.

Em face dos aspectos referidos será simples deduzir da dificuldade em comparar os sistemas e respectivas comissões praticadas nos dois países.

**Capítulo 7**  
**Tendências Futuras**



No nosso país, a perspectiva de que uma concorrência acrescida no mercado nacional, a curto prazo, não parece ser muito provável pois existem apenas dois *acquirers* em Portugal, tendo um deles (UNICRE) uma posição dominante no mercado. O aparecimento de novos *acquirers* nacionais não se perfila como provável devido à falta de dimensão do mercado e à estrutura organizativa dos *acquirers* existentes, que são detidos pelos bancos emissores nacionais.

No entanto, encontram-se outros cartões em fase de lançamento em Portugal, como o cartão Aurore ou o Crédibanco, que poderão trazer alguma concorrência aos cartões de crédito tradicionais (Visa, Amex, Mastercard, entre outros). A implantação destes cartões é ainda reduzida, e contam, para a sua operação, com o reaproveitamento das infraestruturas existentes – terminais, rede de comerciantes e processador – para a sua aceitação.

Outra questão que poderá limitar a perspectiva de um acréscimo de concorrência é a da existência de um único *Processor*, detido pelos bancos emissores, o que pode servir de barreira à entrada a *acquirers* estrangeiros, sendo a única alternativa o processamento *cross-border*, com os custos associados (comunicações).

Também no que respeita ao *acquiring*, qualquer *acquirer* estrangeiro necessitaria de avultados investimentos para se implantar em Portugal, sobretudo devido à presença histórica, de 25 anos, da UNICRE no mercado e às relações de longo prazo estabelecidas com os comerciantes.

Pensamos que algumas tendências de evolução dos mercados internacionais poderão alterar esta situação, nomeadamente:

- O aparecimento do Euro poderá acelerar o desenvolvimento de *acquirers* transnacionais, sobretudo a nível do espaço Euro.
- A constante descida das comunicações internacionais, fruto da concorrência no sector, poderá potenciar o *cross-border acquiring* em Portugal. As comunicações ainda têm um peso importante no custo total do sistema.

- Também as marcas internacionais de cartões (Visa, EC/MC, Amex, Diner's) tendem a desregular a actividade de *acquiring*, facilitando o *cross-border*. Até a Mastercard que até 1998, impedia o *cross border acquiring* fora dos sectores da hotelaria, aviação e aluguer de automóveis, permite-o agora aos *acquirers* presentes em mais de 3 países.
- A emergência de *chip-cards*, caracterizados por terem um *micro-chip* incorporado, permite a utilização do mesmo cartão para diferentes operações (transacções a débito, crédito, acumulação de pontos em programas de fidelização, etc.). Desta forma, o titular poderá escolher o tipo de transacção que deseja efectuar – débito, crédito – criando pressões sobre os tarifários menos competitivos.
- O desenvolvimento da rede Amex e da emissão de cartões American Express poderá, a médio prazo, trazer concorrência acrescida ao mercado nacional, dependendo da estratégia seguida pelo BCP, já que este é, simultaneamente, emissor e acquirer Amex, mas também emissor Visa e Mastercard e accionista da Unicre.
- A emergência do comércio electrónico anula as fronteiras geográficas, aparecendo um novo tipo de *acquirer*, o *E-acquirer*, passando a localização geográfica dos intervenientes a ser irrelevante para o processo de compra. Na prática, o *E-commerce* cria novos concorrentes aos *acquirers* tradicionais, podendo um comerciante em Portugal contratar um *E-acquirer* em qualquer ponto do mundo para processamento das suas transacções obtidas via Internet.

# ANEXO I

## COMPARAÇÃO INTERNACIONAL



É importante, quando nos debruçamos sobre as taxas e outros encargos relacionados com pagamentos com cartões de crédito e débito em Portugal, tentarmos conhecer o melhor possível a realidade dos outros países da União Europeia.

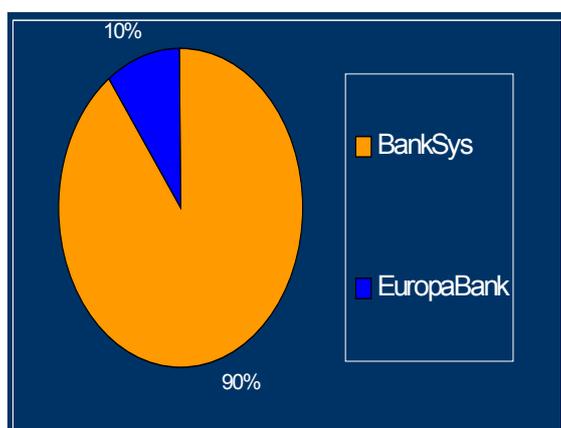
Este anexo visa a descrição genérica dos sistemas de pagamentos com cartões em 8 países da Europa. Através deste estudo, pudemos efectuar a análise comparativa apresentada no Capítulo 6 do relatório.

### Bélgica

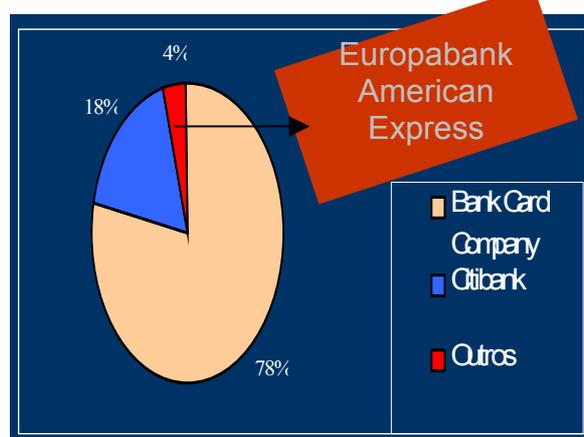
Podemos afirmar que neste país existem dois grandes esquemas de cartões de débito: a Bancontact/Mister Cash que, tendo sido criados separadamente em 1978/79, fundiram as redes dando origem a uma empresa, a BankSys, responsável por 7,88 milhões de cartões (1998), e a Postmat, com cerca de 400.000 cartões emitidos (1997).

A Visa é líder de mercado nos cartões de crédito, com 1,6 milhões de cartões, seguida da EC/MC com 350.000, American Express (160.000) e Diner's (120.000). Tanto o *processing* como o *acquiring* têm duas grandes entidades, como se pode ver pelo gráfico abaixo:

Gráfico I.1 – *Processing e Acquiring* na Bélgica

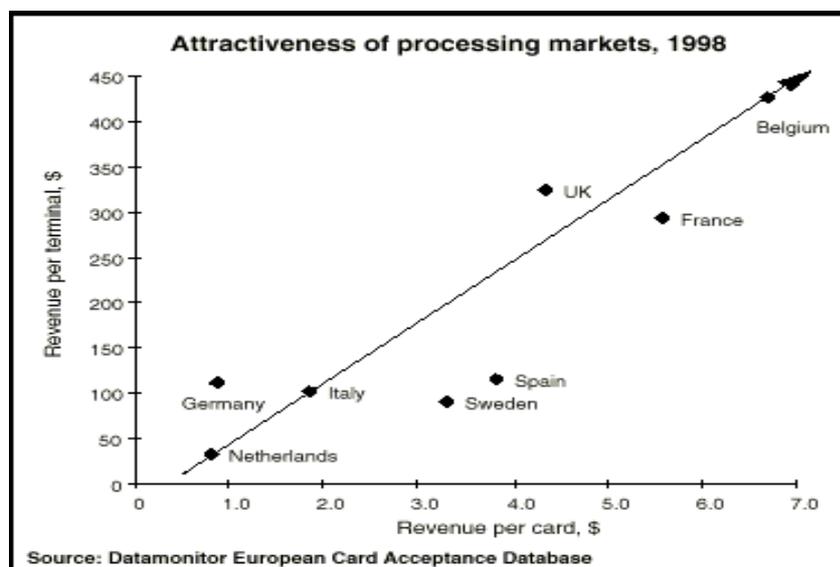


Dados: 1998



O sistema de pagamentos com cartão não está, ainda, generalizado. Uma análise do quadro abaixo permite visualizar que este país é aquele que detém maiores taxas de processamento por transacção.

**Figura I.1 – Taxas de processamento por transacção nos diferentes países na UE**



Fonte: Datamonitor European card Acceptance Database

Os cartões de crédito não são ainda aceites no pequeno retalho com predomínio alimentar e, na generalidade, são impostos limites mínimos de valor das transacções pelos comerciantes nos pagamentos com este tipo de cartões, podendo estas taxas variar entre os 5 e os 50 francos por transacção.

No que respeita às taxas cobradas aos comerciantes, estas podem variar em média entre 1 e 2%, conforme o tipo de cartão utilizado (vide Quadro I.1).

**Quadro I.1 – Comissões e custos por tipo de transacção na Bélgica**

Comissão Média por transacção com cartão de crédito	Comissão Média por transacção com cartão de débito	Custo Médio de processamento por transacção a crédito	Custo Médio de processamento por transacção a débito
2%	1%	0,132 USD	0,066 USD

Fonte: Análise PwC

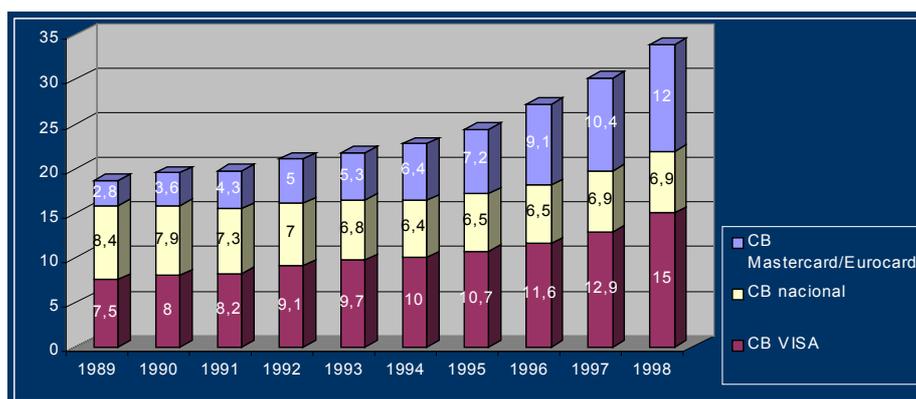
Finalmente, há a referir que a entrada do Citibank no *acquiring* de transacções fez baixar as comissões consideravelmente e que, tanto a BankSys, como a Bank Card Company são controladas pelos 5 maiores bancos Belgas (Générale de Banque, BBL, KB, CGER, Crédit Communal).

## França

Muito embora todas as grandes marcas estejam presentes, existem esquemas nacionais bem implantados. Por exemplo, a Aurore, com cerca de 6 milhões de cartões emitidos em França e 2 milhões no resto da Europa, é aceite em cerca de 120.000 estabelecimentos franceses e 60.000 no resto da Europa. A Carte Bleue, constituída por cartões de débito/crédito, pode ser *co-branded* com Visa. Por último, a Eurocard/Mastercard está bem implantada no sector dos cartões de débito, com 2,085 milhões de cartões (Cirrus/Maestro), sendo suplantada pela Visa/Card-Bleue com 12,04 milhões.

A implantação dos cartões de crédito é inferior à generalidade dos países devido à existência de cartões de débito deferido – tipo *chargecard* – com pagamento a 1 ou 2 meses e de cartões não bancários.

**Gráfico I.2 - Cartões emitidos em França – 1999 (em milhões)**

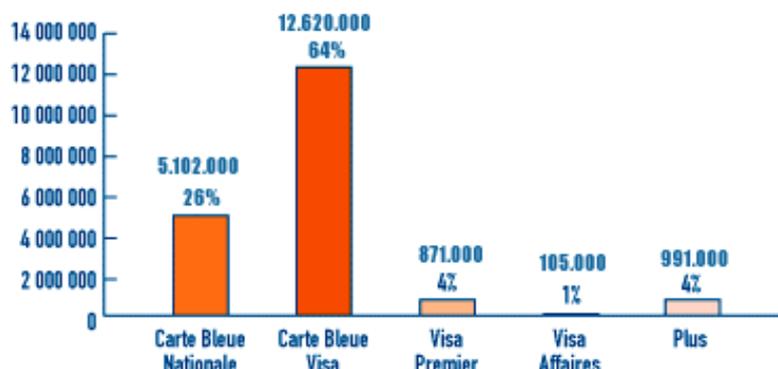


Se fizermos uma análise mais exaustiva de cada um dos esquemas nacionais referidos anteriormente, podemos concluir que o cartão Aurore, muito embora não seja um cartão bancário (não é gerido pela Groupement de Cards Bancaires), apresenta taxas de penetração muito elevadas. Foi criado em 1985, pela sociedade de crédito Cetelem e

hoje é emitido por sociedade financeiras de crédito, bancos e seguradoras, estando associado a uma linha de crédito renovável, paga por prestações fixas ou variáveis. É aceite para pagamentos ou levantamentos e está já prevista a implantação em Portugal.

O cartão Carte-Bleue é líder de mercado e representa a Visa internacional em França, desde 1973, quando se associou àquela marca. Foi criado em 1972 por 6 bancos e engloba hoje cerca de 200 bancos e instituições financeiras. Com mais duas instituições financeiras

**Gráfico I. 3 – Número e peso dos diferentes cartões na França**



francesas criou o Groupement de Cardes Bancaires (CB), responsável pela gestão da infraestrutura técnica e interoperabilidade dos terminais existentes em França. Estes cartões podem ser co-branded com Visa, de débito ou débito deferido e são aceites por 586.000 comerciantes e 29.000 ATM's em França.

A Réseau Cartes Bancaires é a instituição que coordena toda a infraestrutura de transacções com cartões em França.

O sistema de pagamentos funciona na sua maioria em "off-line", sendo já muito utilizado o sistema de *chipcard*. Por exemplo, todos os POS estão ligados à Réseau Cartes Bancaires, uma subsidiária da Groupement Cartes Bancaires que trata as autorizações. O sistema referido baseia-se na utilização de *chipcards*, sendo a maioria das transacções *semi-offline* (apenas é validado o Pin, sendo a transacção processada off-line) sendo que, apenas são verificadas em *on-line* transacções acima de 600 FF (10% do total).

Os cartões de crédito convencionais apenas ganharam expressão em 1996, sendo os cartões emitidos por sociedades financeiras nacionais (Cetelem e Cofinoga) os melhor implantados. A implantação dos cartões Visa Electron ou Maestro apenas foi iniciada em 1995, tendo sido dificultada pela inexistência de um sistema *on-line* de processamento, estando a maioria dos cartões de débito nacionais já equipados com *Chip*.

No que concerne ao *acquiring* de transacções, existem 10 grandes *acquirers* em França. O Groupement Cartes Bancaires domina 2/ 3 do mercado. Por outro lado, o processamento de transacções não tem uma entidade centralizadora, efectuando cada banco o seu processamento. As maiores empresas de *processing* autónomas são a ATOS e SG2 e o *processing* dos cartões não bancários é efectuado pelas sociedades financeiras podendo o serviço ser sub-contratado a empresas autónomas.

A noção de cartão de crédito em França é ainda difusa, já que a maioria dos cartões existentes são de débito/débito diferido, podendo inclusivamente os cartões de débito estar associados a uma conta tipo “reserva-livre”. Por outro lado, os cartões de débito têm limites de levantamento semanais, variando este consoante a instituição onde se procede ao levantamento pertencer ou não ao Groupement Cards Bancaires e existe responsabilização da utilização dos cartões em situações de roubo/perda, variando entre os 600 e 3000 FF, consoante o tipo de operação.

#### **Quadro I.2 – Comissões e custos por tipo de transacção na Bélgica**

Comissão Média por transacção com cartão de crédito	Comissão Média por transacção com cartão de débito	Custo Médio de processamento por transacção a crédito	Custo Médio de processamento por transacção a débito
1%*	0,7%	0,05 USD	0,05 USD

\*Taxa para cartões de débito diferido

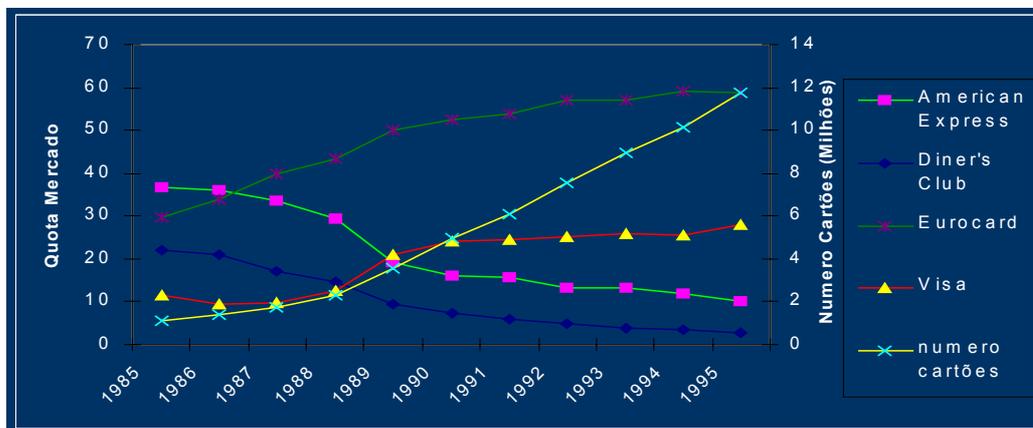
Fonte: Análise PwC

#### **Alemanha**

Embora em franco crescimento, o mercado alemão é caracterizado pela fraca penetração dos cartões de crédito, sobretudo devido a razões culturais e às boas condições de descoberto em contas D.O., que são utilizadas em vez dos cartões de débito (sobretudo Eurocheque/Eurocard). Deste modo, é de referir que o número total de cartões de crédito em circulação é de 14 milhões, contra os cerca de 60 milhões de cartões de débito – para uma população de 52 milhões entre os 15-65 anos).

A Eurocard é líder no mercado. A Visa tem vindo a assumir posições anteriormente ocupadas pela American Express.

**Gráfico I.4 - Cartões de Crédito – Quotas de Mercado e evolução 1985-1995**



Ao contrário de outros países, nomeadamente Portugal, a aceitação de cartões pelos comerciantes tem de ser contratada com diversos *acquirers* – VISA, Eurocard, Amex, Diner's. A GZS (Gesellschaft fur Zahlungssysteme) e a ZKA (Zentral Kredit Ausschub) dominam o mercado dos cartões de débito (eurocheque) e crédito (Eurocard) sendo que ambas as empresas são detidas pela banca Alemã. No que concerne à Visa e Diner's, existem múltiplos *acquirers*, sobretudo de âmbito regional.

A *interchange fee* para as transacções a débito situa-se, em média, nos 0,3%.

A GZS é a maior *clearing-house* da Alemanha, processando 80% das transacções Eurocard. É responsável pelo *clearing* de transacções *cross-border* Eurocheque e Eurocard. Por outro lado, a B&S Card Services é o maior processador de transacções VISA (detida pela ATOS francesa). É de referir que desde 1986 é permitido o processamento pela mesma entidade de transacções de diversas marcas de cartões, começando a observar-se um fenómeno de *cross-over*.

Existem ainda outros concorrentes, como a PlusCard, QBOS, orientada para Cartões Visa e alguns de débito, Fiducia Cash, SIK, que é um centro de processamento, detido pela associação de bancos regionais e IZB, centro de processamento de *saving banks*.

Assim, o grande número de entidades a operar na área do *processing* e *acquiring* reduz as taxas praticadas:

**Quadro I.3 – Comissões e custos por tipo de transacção na Alemanha**

Comissão Média por transacção com cartão de crédito	Comissão Média por transacção com cartão de débito	Custo Médio de processamento por transacção a crédito	Custo Médio de processamento por transacção a débito
2,55%	1%	0,04 USD	0,04 USD

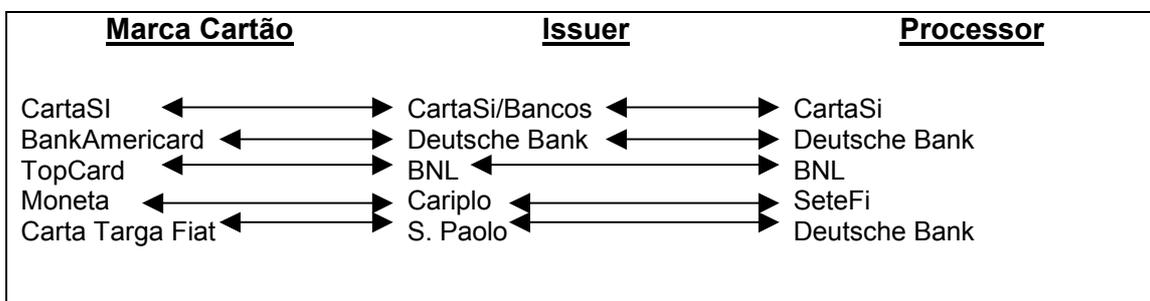
Fonte: Análise PwC

**Itália**

O mercado italiano caracteriza-se pela forte implantação de um esquema nacional de cartões de débito (Bancomat), e de um esquema nacional de cartões de crédito (CartaSi), para além de players internacionais (VISA, Mastercard, Amex, Diner's). Os cartões de débito Bancomat são líderes com 17,5 milhões de cartões emitidos e existem 7 milhões de cartões de autorização on-line (Electron/Maestro). Por outro lado, existem 6,3 milhões de cartões de crédito CartaSi, de um total de 10,2 milhões e existem ainda cerca de 2 milhões de *store-cards* em circulação.

O sistema carta SI é líder nos cartões de crédito e os cartões Visa Electron têm uma linha de crédito associada. O primeiro é detido pelo consórcio SI (Servici Interbancari), que agrega cerca de 800 bancos. O segundo é emitido pelo bancos. Os cartões CartaSI podem ser *co-branded* com VISA ou EC/MC havendo, por vezes, atribuição de cartões dos dois sistemas ao mesmo titular. Os titulares dos cartões de crédito CartaSI pagam entre 200\$ e 450\$ por extracto de conta mensal e a comissão de uma operação de *cash-advance* é de 4%.

**Quadro I.4 – Tipos de cartões na Itália**



Fonte: Análise PwC

O *acquiring* é dominado pela ServizilInterbancari, sobretudo devido ao sistema Carta SI, e pelo Deutsche Bank, que detém 25% do negócio de *acquiring*, conseguido com a compra do Bank Americard, que foi pioneiro da actividade em Itália.

O *processing* é, na sua grande maioria, on-line. Em 1998, 76% das transacções com cartões de crédito, correspondentes a 71% do valor total foram autorizadas on-line. Também as transacções com cartões de débito são autorizadas através de verificação on-line do PIN (Número de Identificação Pessoal).

A SSB lidera o processamento de transacções com cartões de débito, processando 80% das transacções. É responsável pelo controlo de limites de utilização diário e actualização dos saldos das contas D.O.

Por outro lado, e até muito recentemente, não eram pagas comissões nos cartões de débito. Com o aparecimento de *interchange fees* entre o banco *Issuer* e *Acquirer*, passou a ser deste último a decisão de a reflectir nos comerciantes. As taxas recomendadas encontram-se entre os 0,2% e os 0,6%, embora possam atingir os 1,7%. Relativamente aos cartões de crédito, as taxas praticadas variam entre os 2% e os 4%.

**Quadro I.5 – Comissões e custos por tipo de transacção na Itália**

Comissão Média por transacção com cartão de crédito	Comissão Média por transacção com cartão de débito	Custo Médio de processamento por transacção a crédito	Custo Médio de processamento por transacção a débito
2,75%	0,4%	0,04 USD	0,04 USD

Fonte: Análise PwC

### Reino Unido

É o país que detém o sistema de pagamentos mais consolidado, com o crédito “revolving” bem desenvolvido e elevada concorrência, embora concentrada nas maiores instituições financeiras. Existem em circulação no Reino Unido cerca de 112 milhões de cartões, dos quais 41 milhões são de crédito ou *charge-card*.

Existe um cartão de débito nacional, o *switch*, emitido pela maioria dos bancos no Reino Unido. Com cerca de 18,8 milhões de cartões em circulação, é o mais difundido cartão de débito no Reino Unido, sendo aceite em 381.789 estabelecimentos. Este sistema, gerido pela Switch Card Services, constituído por 31 instituições financeiras, é baseado numa solução off-line, em que apenas é validado o PIN introduzido, sendo o titular debitado em 1-2 dias. O sistema Swith não dispõe de uma *clearing house* central, sendo as transacções compensadas banco a banco bilateralmente.

Em 1997, foi lançado outro cartão de débito, o Solo, contando com 4,05 milhões em circulação e sendo aceite em 336.504 estabelecimentos. Foi lançado com o objectivo de cativar uma franja da população que não dispunha de meios de pagamento electrónico, diferenciando-se do Switch por prever no seu funcionamento a autorização on-line da transacção (verificando o saldo da conta D.O. associada).

Embora em declínio na vertente de emissão, os *store cards* têm registado elevado nível de utilização, respondendo às promoções efectuadas pelos retalhistas.

Existe legislação no Reino Unido que libera o comerciante da obrigação de cobrar o mesmo preço por um bem, independentemente da forma de pagamento.

Na prática, o comerciante pode reflectir no consumidor (i.e., titular do cartão) os custos de utilização dos cartões de crédito e débito.

Deste modo, este é dos poucos países que tem legislação oposta à NDR (*Non Discriminating Rule*) definida no acordo de Florença, em 1987.

Também a transacção em ATM pode ser taxada. Os levantamentos de numerário em ATM's que não pertençam ao banco emissor do cartão estão sujeitos a taxas por operação. Existem, no entanto, casos em que são cobradas taxas tanto pelo banco proprietário da ATM como pelo próprio banco emissor, sendo estas últimas alcunhadas de *disloyalty fee*.

No que concerne ao *acquiring* deve referir-se que, dado o período de exclusividade do Barclays até 1989, este é ainda líder nesta actividade. A exclusividade deste banco no *acquiring* Visa e da Joint credit Card Company para a Mastercard foi proibida em 1989, sendo o mercado livre, desde então, para os acquirers que representarem mais de um sistema. O Barclays Merchant Services é líder de mercado, com 129.000 comerciantes aderentes, seguido pelo Midland Bank e o NatWest Bank.

No que concerne à autorização on-line das transacções pode dizer-se que esta está a expandir-se rapidamente, de 12% em 1992 para 47% em 1996, o que se deve à rápida implementação de terminais electrónicos.

Também o crédito mal-parado tem tendência a aumentar devido à concorrência crescente no sector, tendo representado 16% da margem bruta dos emissores em 1996.

A fraude com cartões aumentou 11% de 1997 para 1998, tendo representado 135 milhões de libras em 1998. Os cartões de crédito foram os mais penalizados com 69 milhões de libras de perdas.

Relativamente aos POS, existem cerca de 610.000 em funcionamento sendo a grande maioria destinado a aceitar cartões Visa, Mastercard e Switch, enquanto cerca de 280.000 aceitam cartões Maestro. A taxa de electrónica das transacções situa-se nos 97%. É de referir ainda que o prazo médio de pagamento ao comerciante é de 3-4 dias.

No que diz respeito ao *processing*, a grande maioria dos grandes bancos opta pelo processamento *in house* das transacções, tendo o Barclays e NatWest o maior número de transacções processadas. A nível de *outsourcing* destacam-se a First Data Resources (subsidiária da First Data Corp), EDS e Unisys. Cerca de metade do total de processamento de transacções é efectuado por terceiros.

O processamento de *Store Cards* é efectuado sobretudo em *outsourcing*, por bancos, sociedades financeiras e empresas especialistas. Os custos destes sistemas de *store cards* são significativamente maiores para os comerciantes que os dos cartões de crédito, situando-se nos 4-6% na transacção, não sendo possível aos comerciantes cobrar anuidades com medo de perda de utilizadores. Deste modo, a rentabilidade deste tipo de cartões é reduzida e tem vindo a deteriorar-se.

No que diz respeito às taxas e outros encargos, a Visa detém a maior quota de mercado a nível de cartões emitidos, embora a aceitação de cartões em estabelecimentos comerciais esteja equiparada com a Mastercard.

#### **Quadro I.6 – Comissões e custos por tipo de transacção no Reino Unido**

Comissão Média por transacção com cartão de crédito	Comissão Média por transacção com cartão de débito	Custo Médio de processamento por transacção a crédito	Custo Médio de processamento por transacção a débito
0,5%	0,24 USD (0,15 GBP)	0,05 USD	0,05 USD

**Fonte: Análise PwC**

As comissões dos cartões de crédito variam entre os 1,2% e os 2,5%. As comissões cobradas nos cartões de débito variam entre os 6p e os 50p. As reduzidas comissões das transacções a débito são devidas ao prazo relativamente prolongado (3-4 dias) que

demora o pagamento ao comerciante, bem como o funcionamento do sistema numa lógica *off-line*.

## **Espanha**

Existem todas as grandes marcas internacionais de cartões para além de três marcas nacionais – Sistema 4B, Tarjeta 6000 e ServiRed.

A primeira passou pela associação de 38 instituições financeiras e foi criada em 1974, sendo membro da Visa Internacional e permitindo aos seus associados emitir cartões com esta marca. Assim como a ServiRed, também o Sistema 4B tem cartões de débito *co-branded* com a marca Mastercard/Maestro. A rede Telepago 4B (sistema de pagamentos automáticos) foi criada em 1985, contando hoje com 185.000 terminais instalados.

A segunda foi um sistema lançado e gerido pela CECA (confederação de *cajas de ahorro* espanholas), funcionando com as 50 instituições ligadas entre si através da CECA. A Europay (Mastercard/Eurocard) assinou protocolos com este sistema, permitindo que os cartões Tarjeta 6000 possam ser *co-branded* Maestro ou Mastercard.

Por último, a ServiRed é uma associação de 98 instituições financeiras criada em 1982 e gere a rede de ATM's ServiRed, emitindo um cartão Visa Electron *co-branded*, que funciona como cartão de débito.

Gráfico I.5 – Número de Cartões emitidos



A integração entre as diferentes redes tem-se intensificado, verificando-se a aceitação de cartões Tarjeta 6000 tanto em ATM's como POS aderentes à rede 4B e vice-versa, e de cartões 4B na rede ServiRed.

Tanto a ServiRed como a 4B e a tarjeta 6000 têm seguido políticas têm seguido políticas de *co-branding* dos seus cartões com marcas internacionais (Mastercard/Europay), de forma a alargar o número de ATM's e POS disponíveis aos seus titulares.

Existem ainda cerca de 8 milhões de *store cards*, dos quais mais de 3 milhões emitidos pelo "El Corte Ingles".

No que diz respeito ao *acquiring*, existem 3 grandes redes de comerciantes em Espanha, a 4B, Semp e CECA, sendo todas detidas por consórcios de bancos e/ou *cajas de ahorro*. As elevadas taxas de juro dos cartões de crédito, aliadas à interoperacionalidade dos cartões de débito nas diferentes redes faz a maioria das transacções processadas realizarem-se com estes últimos cartões.

As taxas de juro bastante atraentes praticadas tanto pelos *store cards* como por outros produtos financeiros de crédito retraem a utilização do *revolving credit* dos cartões.

Os comerciantes não precisam de negociar contratos com diversas entidades, visto todos os sistemas permitirem a aceitação de todas as marcas internacionais e a grande maioria dos cartões de débito nacionais.

**Gráfico I.6 – Tipos de terminais em Espanha**

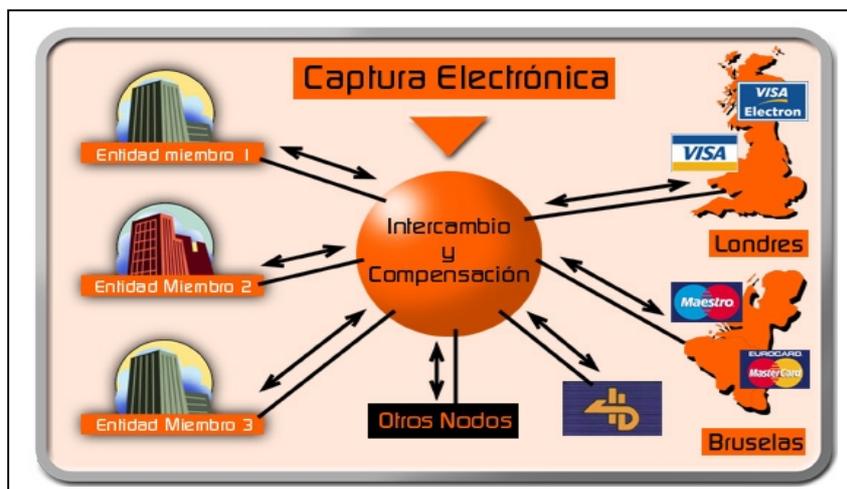


Relativamente à rede Telepago 4B esta era, em 1999, composta por mais de 150.000 comerciantes aderentes e cerca de 185.000 POS. Cabe à Sistema 4B a gestão dos POS e ATM's dos seus bancos membros, efectuando também a gestão da rede de comerciantes aderentes. Este sistema funciona numa lógica on-line a nível de processamento de autorizações, sendo no entanto a maioria dos POS desprovidos de Pin-Pad (não existe validação central de PIN).

A Rede Tarjeta 6000 foi, como já referido anteriormente, criada por 50 *por cajas de ahorro*, tendo cerca de 356.000 terminais POS em funcionamento. Cabe à CECA (Confederacion Espanhola de *Cajas de Ahorro*) a gestão da rede Tarjeta 6000 e dos comerciantes aderentes.

Por último, as instituições financeiras membros da SEMP e da Visa España possibilitam aos seus comerciantes a aceitação de cartões de pagamento, cabendo à Sermepa todas as actividades de suporte.

Figura I.2 – Intercâmbios e compensações



O processamento é também assegurado pelas 3 entidades mais representativas dos sistemas de pagamentos. A Sermepa (Servicios para Médios de Pago) é detida pela Visa España, SEMP e ServiRed, assegurando o processamento de todas

as transacções em TPA das instituições membros dos seus accionistas. É responsável pelo processamento de transacções da rede de ATM's ServiRed e sua manutenção e processou em 1998 cerca de 263 milhões de transacções. Gere o centro de autorizações das transacções originadas em comerciantes sob contrato com os seus bancos membros e efectua o controlo de listas negras dando apoio telefónico aos comerciantes. Mantém ainda ligação on-line com a VisaNet e EPSNet (Europay) para processamento de transacções com cartões estrangeiros.

A CECA (Confederacion Española de Cajas de Ahorro) é responsável pela gestão do centro de processamento do sistema 6000, coordenando os centros de processamento das 50 instituições aderentes. Efectua a compensação entre instituições das transacções em ATM e POS do sistema 6000 (18.000 ATM's e 356.000 POS) e a ligação com a Europay processando as transacções de cartões Tarjeta 6000 e *co-branded* Mastercard/Eurocard. Assegura ainda a interligação com as outras redes Espanholas (4B e SEMP) tendo processado, em 1998, 150 milhões de transacções.

O sistema 4B processa todas as transacções, tanto em ATM como POS dos bancos membros da 4B (cerca de 9145 ATM's e 150.000 POS) e assegura a ligação à VisaNet. É responsável pela manutenção dos equipamentos POS, dá assistência a todos os comerciantes aderentes à rede e, em 1998, processou 800 milhões de transacções.

No que concerne ao valor das taxas e outros encargos, foi imposto um valor máximo a praticar para transacções a crédito que nunca foi respeitado, o qual se pode visualizar no quadro seguinte.

**Quadro I.7 – Comissões e custos por tipo de transacção em Espanha**

Comissão Média por transacção com cartão de crédito	Comissão Média por transacção com cartão de débito	Custo médio de processamento por transacção a crédito	Custo médio de processamento por transacção a débito
2,55%	0,6%	0,05 USD	0,05 USD

Fonte: Análise PwC

Este país conta hoje com a maior rede de comerciantes aderentes em toda a Europa e com o maior rácio de terminais POS por habitante. A *interchange fee* praticada em Espanha é de 85% da comissão e as taxas praticadas para os cartões de débito variam entre os 0,3% e 1%.

Embora as taxas praticadas nos cartões de crédito variassem entre os 2,5% e os 6% foi determinado em 1998, por acordo entre sociedades bancárias e associações de comerciantes, a imposição de um tecto máximo de 3,7% para estas comissões. Este acordo nunca foi totalmente posto em prática, havendo queixas por parte dos comerciantes do não cumprimento pelos bancos.

A First Data Resources (processador de cartões bem implantado no Reino Unido) lançou-se em 1998 no mercado espanhol, através da compra da NISA (Negocios Informaticos SA) que é o maior emissor e processador de cartões de combustível.

## **Suécia**

Caracteriza-se pela fraca implantação dos cartões de pagamento, com um total de 3,7 milhões de cartões, para uma população total de 8,5 milhões.

Até 1993 existiam apenas dois *acquirers* – Servo e BABS – que agregavam o *acquiring* para a Visa e Eurocard/Mastercard, respectivamente, sendo estas entidades detidas pelas instituições bancárias suecas. Após este período, e com o aparecimento de nova

legislação anti-monopólio, as entidades bancárias foram obrigadas a reestruturar a sua actividade de cartões, criando as suas infraestruturas de processamento e começando elas próprias a comportar-se como *acquirers*.

Em 1994, com entrada em vigor em 1995, foi criada legislação que proibiu a imposição ao comerciante da obrigação de cobrar o mesmo preço por um bem, independentemente da forma de pagamento. Na prática, o comerciante pode reflectir no consumidor (i.e. titular do cartão) os custos de utilização dos cartões de crédito e débito. Deste modo, este é dos poucos países que tem legislação oposta à NDR (*Non Discriminating Rule*) definida no acordo de Florença, em 1987.

Em Julho de 1995, com base na legislação que proibiu as *non discriminating rules* nos contratos de aceitação de cartões de pagamento, os comerciantes suecos começaram a cobrar entre 2 e 5 coroas suecas por transacção efectuada com cartão ao cliente. Por sua vez, e em Outubro do mesmo ano, deu-se uma descida das comissões praticadas pelos *acquirers*, tendo os comerciantes abolido a “taxa” cobrada aos clientes no final de 1995. A concorrência entre os *acquirers* é feroz, verificando-se que existem condições de livre concorrência e fixação de preços no mercado sueco.

Em contraponto, as taxas e outros encargos em vigor são mais baixas do que na generalidade dos países

#### **Quadro I.8 – Comissões e custos por tipo de transacção na Suécia**

Comissão Média por transacção com cartão de crédito	Comissão Média por transacção com cartão de débito	Custo médio de processamento por transacção a crédito	Custo médio de processamento por transacção a débito
1,50%	0,15 USD	0,05 USD	0,05 USD

Fonte: Análise PwC

As comissões para as operações com cartão de débito variam entre os 0,72 SEK (0,082 USD) e os 1,82 SEK (0,209 USD) para os cartões de débito. As comissões para as operações com cartão de crédito variam entre 1 e 2%.

Cada banco negocia as taxas com os comerciantes com quem contrata a aceitação de cartões, tendo as taxas vindo a descer nos últimos anos, fruto da maior concorrência.

## Holanda

Existem todas as grandes marcas internacionais de cartões, para além de cartões de débito de âmbito nacional. Existem ainda dois esquemas nacionais de *electronic purse* – o Chipknip, detido pelos bancos e o Chiper, detido pela Dutch Telecom e o Postbank.

A nível de emissão de cartões, a Interpay, consórcio detido por instituições financeiras holandesas, tem o exclusivo da emissão dos cartões de crédito Eurocard/Mastercard, estando em circulação 2,5 milhões de cartões de crédito Ec/Mc. Os cartões Visa de crédito são emitidos pelo consórcio VSB, totalizando 1,8 milhões mas não existe emissão de cartões de débito Visa na Holanda.

Existem 15,1 milhões de cartões de débito Maestro/Cirrus (Mastercard). A American Express tem apenas cerca de 300.000 cartões em circulação, sendo a penetração do Diner's Club muito reduzida. Existem ainda cerca de 2 milhões de *store cards*.

Existe ainda o Chipknip, um porta-moedas electrónico que permite pagamentos de valor inferior a 50 NLG (cerca de 5.000\$00), tem tido uma boa penetração de mercado, com 12,5 milhões de cartões emitidos.

Uma das formas utilizadas pelos bancos para dinamizarem a utilização deste funcionalidade tem passado pela integração destes nos cartões de débito, ficando o cartão com dupla funcionalidade. Existem 172.000 POS na Holanda que aceitam estes cartões.

A Interpay controla o *acquiring* e *processing* para os cartões Mastercard/Eurocard, detendo uma posição dominante, já que estes são os cartões mais utilizados na Holanda. No sector do retalho, o Postbank é *acquirer* de 50% dos comerciantes aderentes, seguido pelo Rabobank e pelo ABN – Amro.

Existem 136.832 terminais POS em actividade, equipados com *pin-pad* para utilização de cartões de débito e cerca de 79.126 comerciantes aceitam cartões de crédito Ec/Mc.

O processamento de transacções é efectuado pela VSB, para as transacções com cartões Visa, e pela Interplay ou pelos bancos para as transacções com cartões Ec/Mc ou de débito próprios. As transacções com porta-moeds electrónicos e ATM's são processadas pela Interplay, sendo o Postbank a única excepção, já que possui a sua própria rede de ATM's e faz o processamento *in-house*.

É interessante referir que a Interpay está em funcionamento desde os anos 60, tendo atingido a sua dimensão actual em 1994, através da fusão do BankGiroCentrale, BeaNet e Eurocard Nederland, tendo hoje uma posição destacada face aos restantes intervenientes no sistema.

O esquema de taxas cobradas varia consoante se trate de um cartão nacional ou internacional.

As comissões com cartões de crédito variam entre os 2% e 5% para a Mastercard. A Visa aplica uma taxa fixa de 0,6 NLG para transacções com cartões de crédito nacionais e taxa ad-valorem para cartões estrangeiros. As comissões para transacções com cartões de débito variam entre os 0,3 e 0,6 NLG.

#### **Quadro I.9 – Comissões e custos por tipo de transacção na Holanda**

Comissão Média por transacção com cartão de crédito	Comissão Média por transacção com cartão de débito	Custo médio de processamento por transacção a crédito	Custo médio de processamento por transacção a débito
3,00%	0,44 USD (0,6 NLG)	0,05 USD	0,05 USD

Fonte: Análise PwC

#### **Grécia**

Tal como na Holanda, existem na Grécia todas as grandes marcas internacionais de cartões, para além de cartões de débito de âmbito nacional emitidos pelos bancos gregos. Embora a utilização de cartões de pagamento tenha aumentado significativamente nos últimos 4 anos (de 15 milhões de transacções em 1991 para 46 milhões em 1997), verifica-se que ainda não atingiu o nível de outros países europeus.

A explicação para o baixo nível de utilização prende-se com as altas taxas de juro praticadas nos cartões de crédito (25 a 30%) e os *fee* anuais (de 4.000 a 20.000 Dra) pagos pelos titulares, embora estes tenham tendência para baixar, num esforço dos bancos emissores para difundirem este meio de pagamento.

A emissão de cartões de pagamento é efectuada por cerca de 40 bancos, sendo a grande maioria emissora de cartões de apenas uma marca internacional. O National Bank of Greece é um dos poucos bancos na Grécia licenciados para emitir cartões Visa e Mastercard.

Existem em circulação cerca de 2 milhões de cartões de débito associados à Mastercard (Cirrus, Maestro, Picto), e 504.000 cartões de crédito Eurocard/Mastercard.

Por iniciativa da Hellenic Bank Association, foi criada em 1989 a DIAS-Interbanking Systems, S.A., que conta hoje com mais de 40 instituições financeiras nos seus membros. Esta empresa tem a seu cargo o desenvolvimento e manutenção de uma rede nacional integrada de ATM's, que permite aos clientes dos bancos aderentes a realização de operações em ATM por toda a Grécia. Esta rede conta com cerca de 1500 ATM's distribuídas pelo território continental e ilhas gregas. A DIAS presta também serviços de impressão e gestão de cartões de débito aos seus bancos membros.

À semelhança de outros países, como o Reino Unido, as operações em ATM's de outros bancos que não o banco emissor do cartão estão sujeitas a taxas de utilização.

De referir que, à semelhança de Portugal, os cartões Visa Electron funcionam como cartões de débito.

O Commercial Bank of Greece e o Alpha Credit Bank são os dois principais acquirers Visa na Grécia, sendo o National Bank of Greece o único grande acquirer para a Eurocard/Mastercard. Existem outros pequenos acquirers no mercado grego.

A Alphalink é uma rede de terminais de pagamento do Alpha Credit Bank que permite aos comerciantes aderentes a aceitação de cartões Visa, American Express e AlphaCard 2000. É a maior rede da Grécia, contando com 15.000 terminais e representando cerca

de 40% do mercado grego e 50% dos pagamentos com cartões Visa são efectuados juntos dos comerciantes aderentes à rede Alphalink.

As taxas praticadas na Grécia são das mais altas em toda a Europa, variando entre os 2 e os 7%, conforme se pode ver pelo quadro abaixo.

**Quadro I.10 – Comissões e custos por tipo de transacção na Grécia**

Comissão Média por transacção com cartão de crédito	Comissão Média por transacção com cartão de débito	Custo médio de processamento por transacção a crédito	Custo médio de processamento por transacção a débito
3,75%	NA	NA	NA

Fonte: PwC

## ANEXO II

### ENQUADRAMENTO LEGAL PORTUGUÊS



Existem vários intervenientes no sistema de pagamento com cartões, entre os quais podemos referir:

- Aceitante – comerciantes que aceita pagamentos através de cartões;
- *Acquirer* – empresa financeira ou de crédito com acordo com comerciantes;
- Emitente – instituição de crédito ou organização financeira (Visa)
- *Card Scheme* – Organização com função comercial – *Acquirer* + Emitente;
- *Card System* – aspectos operacionais do *Card Scheme* relativos ao envio e processamento das transacções (função técnica);
- Utilizador – Indivíduo ou entidade possuidora de cartões de pagamento;
- Banco do Utilizador;
- Banco do *Acquirer*.

No que concerne a conceitos e utilizações das empresas financeiras podemos destacar as Instituições de crédito, que são empresas que recebem do público depósitos/fundos reembolsáveis, a fim de os aplicarem por conta própria mediante a concessão de crédito e as Sociedades Financeiras, empresas que exercem uma ou mais actividades das instituições de crédito, previstas pelas normas legais e regulamentares, excepto locação financeira e *factoring*.

De entre as actividades das instituições de crédito e das sociedades financeiras contam-se a emissão e gestão de meios de pagamento, tais como cartões de crédito e outras operações permitidas pelas normas legais e regulamentares que regem a sua actividade.

Existem várias entidades habilitadas a exercer as actividades referidas, a título profissional, tais como instituições de crédito e sociedades financeiras com sede em Portugal e sucursais do mesmo tipo de entidades com sede no estrangeiro. Podem emitir cartões de crédito as instituições de crédito e as instituições financeiras para o efeito autorizadas bem como as sociedades financeiras que tenham por objecto a emissão desses cartões, cabendo a sua gestão às sociedades financeiras que têm como objecto exclusivo (princípio de exclusividade) a emissão ou gestão destes cartões.

Neste contexto são de destacar:

- A UNICRE – Cartão Internacional de Crédito, S.A.R.L. (constituída ao abrigo do nº 3 da Portaria nº 360/73 de 23 de Maio) que é uma sociedade anónima financeira, com o objecto social de emitir e gerir cartões de crédito ou de pagamento, bem como a celebração dos contratos e a prestação dos serviços necessários a essas actividades.

A UNICRE opera em dois mercados distintos. Um, o mercado da emissão de cartões de crédito (“vertente emissora”), onde se encontra presente através do cartão Unibanco - que emite em várias modalidades – no âmbito dos sistemas Visa e Mastercard. O outro é o mercado da gestão das transacções com cartões de crédito (“vertente Redunicre”) onde a UNICRE assume a exploração da rede de comerciantes para aceitação de todos os cartões Visa e Mastercard, nacionais e estrangeiros, bem como dos sistemas Diner’s e JCB e também do cartão Multibanco, em TPA sua propriedade.

- Os Bancos e a Caixa Geral de Depósitos são instituições de crédito, que emitem e gerem meios de pagamento, tais como cartões de crédito,...

Compete às entidades emitentes de cartões de crédito elaborar as respectivas condições gerais de utilização (direitos e obrigações das entidades emitentes e dos titulares dos cartões) de acordo com as normas aplicáveis, nomeadamente o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, e ter em conta as recomendações emanadas dos órgãos europeus da União Europeia.

Deste modo, compete ao Banco de Portugal, por um lado, definir, por aviso, as condições especiais a que ficam sujeitas as sociedades autorizadas a emitir cartões de crédito, bem como a emissão e utilização dos mesmos. Por outro, regulamentar, por aviso, os requisitos mínimos que as instituições de crédito devem satisfazer na divulgação ao público das condições em que prestam os seus serviços. Tem ainda a responsabilidade de ordenar a suspensão de cartões de crédito cujas condições de utilização violem as referidas condições especiais e outras normas em vigor, ou conduzam a um desequilíbrio das prestações atentatório da boa-fé e de orientar e fiscalizar os mercados monetário, financeiro e cambial, exercer a supervisão das instituições de crédito, sociedades financeiras e outras entidades que lhe estejam legalmente sujeitas, nomeadamente estabelecendo directivas para a sua actuação e para assegurar os serviços de centralização de riscos de crédito. Estes serviços têm a ver com o acompanhamento da actividade das instituições de crédito, a vigilância pela observância das normas que

disciplinam a actividade das instituições de crédito, a emissão de recomendações para que sejam sanadas as irregularidades detectadas, a tomada de providências extraordinárias de saneamento e, finalmente, sancionar infracções.

Pelo contrário, compete às instituições financeiras comunicar ao Banco de Portugal a identidade dos seus accionistas detentores de participações qualificadas e o montante das respectivas participações, apresentar as informações que o Banco de Portugal considere necessárias à verificação do seu grau de liquidez e solvabilidade, dos riscos que incorrem, do cumprimento das normas, legais e regulamentares, que disciplinam a actividade, da sua organização administrativa e da eficácia dos seus controlos internos, facultar a inspecção dos seus estabelecimentos e exame da escrita no local e, finalmente, fornecer cópias e traduções de toda a documentação pertinente (informação relevante para a supervisão).

Por outro lado, as instituições de crédito financeiras têm o dever de manter disponíveis em todos os balcões em local de acesso directo e bem identificado, em linguagem clara e de fácil entendimento, informações permanentemente actualizadas das condições gerais com efeitos patrimoniais de realização das operações e dos serviços correctamente oferecidos, sendo designadamente relevantes as comissões. Têm ainda o dever de informar os clientes sobre a remuneração que oferecem pelos fundos recebidos e sobre o preço dos serviços prestados e outros encargos suportados por aqueles com a obrigatoriedade de não revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da própria instituição ou às relações desta com os seus clientes cujo conhecimento lhe advenha exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços. Por último, deverão sujeitar a sua actividade à legislação da defesa da concorrência, não se considerando restritivos os acordos legítimos entre instituições de crédito e as outras práticas concertadas e tendo-se em consideração os bons usos da respectiva actividade, nomeadamente no que respeita às circunstâncias de risco e solvabilidade.

Assim, e de acordo com a lei da concorrência, são proibidos os acordos e práticas concertadas entre empresas e as decisões de associações de empresas, qualquer que seja a forma que revistam, que tenham por objecto ou como efeito impedir, falsear ou restringir a concorrência no todo ou em parte do mercado nacional, nomeadamente os que se traduzam em: Fixar, de forma directa ou indirecta, os preços de compra ou de

venda, ou interferir na sua determinação pelo livre jogo do mercado induzindo, artificialmente, quer a sua alta quer a sua baixa; Fixar, de forma directa ou indirecta, outras condições de transacção efectuadas no mesmo ou em diferentes estádios do processo económico; Aplicar, de forma sistemática ou ocasional, condições discriminatórias de preço ou outras relativamente a prestações equivalentes; Recusar, directa ou indirectamente, a compra ou venda, de bens e a prestação de serviços.

É também proibido a exploração abusiva, por uma ou mais empresas, de uma posição dominante no mercado nacional ou numa parte substancial deste, tendo por objecto ou como efeito impedir, falsear ou restringir a concorrência;

- Estado de dependência económica em que se encontre relativamente a elas qualquer empresa fornecedora ou cliente, por não dispor de alternativa equivalente.

Voltando-nos agora para uma outra vertente deste trabalho, e como já foi referido ao longo deste trabalho, existem basicamente dois tipos de cartões: os cartões de débito e os cartões de crédito.

Os primeiros são um instrumento de pagamento, para uso electrónico, que possibilita ao seu detentor a utilização do saldo de uma conta de depósito junto da instituição de crédito que emite o cartão, quer para efeitos de levantamento de numerário em máquinas automáticas, quer para a aquisição de bens ou serviços em estabelecimentos comerciais.

As relações entre emitentes e titulares de cartões de débito devem ser reguladas por contrato escrito, o qual pode assumir a forma de contrato de adesão e que deve ser constituído pelas condições gerais de utilização com carácter mais estável e por um anexo onde constem as condições susceptíveis de mais frequente modificação.

Nas transacções cujo pagamento seja efectuado através de cartões de débito de pagamento automático não é permitida a cobrança pelas instituições de crédito de quaisquer quantias, a título de taxa ou comissão.

Nas condições gerais de admissão e utilização de cartões de débito, o cartão deve estar correlacionado com conta aberta na instituição emitente em nome do seu titular e devem

estar definidas e aprovadas pelo Banco de Portugal as condições normais de utilização do cartão, e as que, por utilização indevida, justifiquem a sua apreensão (toda a utilização que exceda a provisão da conta). Por outro lado, a instituição de crédito deve proceder ao débito na conta do titular do cartão imediatamente após ter conhecimento dos pagamentos efectuados e dos levantamentos realizados e a instituição de crédito emitente deve controlar o uso do cartão, bem como prevenir a sua utilização de forma abusiva. A utilização mecanográfica do cartão junto de estabelecimentos comerciais não pode dar lugar à criação de uma rede própria de apoio (nesse caso a instituição de crédito deverá, através de contrato, utilizar a rede já existente na UNICRE).

Os cartões de crédito são um instrumento de pagamento, para uso electrónico ou não, que é emitido por uma instituição de crédito ou por uma sociedade financeira (emitente), que possibilita ao seu detentor (titular) a utilização de crédito outorgado pela emitente, em especial para a aquisição de bens ou serviços.

As relações entre emitentes e titulares de cartões de crédito devem ser reguladas por contrato escrito, o qual pode assumir a forma de contrato de adesão e que deve estabelecer os direitos e obrigações das partes contratantes, sem prejuízo de outras normas aplicáveis.

As empresas emitentes de cartões de crédito dispõem de um meio expedito de cobrança de créditos concedidos e que é atribuído pela forma executiva aos extractos de conta. Os extractos deverão ser acompanhados de duplicados, assinados pelos devedores-utilizadores dos cartões, das facturas passadas pelos estabelecimentos onde aqueles efectuaram as compras.

Existem outros conceitos importantes quando se estuda o enquadramento legal dos meios de pagamento:

Pagamento Electrónico: Operação de pagamento efectuada por intermédio de um cartão com pista magnética ou que inclua um microprocessador através de um equipamento terminal de pagamento electrónico (TPE) ou de um terminal ponto de venda (TPV) – estão excluídos os cartões privativos, os que sirvam para fins distintos do pagamento, os pagamentos por cheque garantidos com cartão bancário e os pagamentos por cartão garantidos segundo processos mecânicos, i.e., talão de pagamento.

Interoperacionalidade – Situação na qual os cartões emitidos num Estado-Membro da UE e/ou fazendo parte de um determinado sistema de cartões podem ser utilizados noutros Estados-Membros da UE e/ou nas redes instaladas por outro sistema – pressupõe uma compatibilidade tecnológica dos cartões e dos leitores utilizados nos vários sistemas através de acordos assentes no princípio da reciprocidade.

Contrato de Crédito: Um credor concede ou promete conceder a um consumidor um crédito sob a forma de diferimento de pagamento, mútuo, utilização de cartões de crédito ou qualquer outro acordo de financiamento semelhante. No contrato devem constar a firma da sociedade e os dizeres das firmas de sociedades correctamente redigidos em língua portuguesa, exceptuando-se em certos casos o uso de palavras ou de parte de palavras estrangeiras ou de feição estrangeira.

As relações entre emitente e titular do cartão devem ser reguladas por contrato escrito e este deve ser redigido em língua portuguesa com linguagem clara. Um contrato só se considera celebrado quando o titular recebe o cartão acompanhado de uma cópia das condições contratuais por ele aceites. Este pode assumir a forma de contrato de adesão, podendo, neste caso, ser constituído pelas condições gerais de utilização com carácter mais estável e por um anexo onde constem as condições susceptíveis de mais frequente modificação.

Existem alguns termos estabelecidos no contrato como sejam: Encargos – anuidades, comissões e taxas de juro – que para o titular resultam da utilização do cartão; Taxa de juro moratória; Modo de determinação da taxa de câmbio aplicável, para efeitos do cálculo do custo, para o titular, das operações liquidadas em moeda estrangeira; Período de validade do cartão; A quem incumbe o ónus da prova, em caso de diferendo entre as partes; Sobre quem recai a responsabilidade pela não execução ou pela execução defeituosa de uma operação; Condições em que o emitente é facultado o direito de exigir a restituição do cartão e as que podem justificar que não seja renovada a atribuição do cartão no final de um período de validade; Situações em que o direito à utilização do cartão é susceptível de caducar; Condições de utilização do crédito concedido e as consequências da ultrapassagem do limite fixado; Formas e prazos de pagamento dos saldos em dívida; Situações em que as partes podem resolver o contrato e os seus

efeitos e, finalmente, período de reflexão outorgado pelo titular, durante o qual ele pode sem consequências patrimoniais resolver o contrato.

Cabe ao utilizador do cartão cumprir as condições gerais de utilização dos cartões previstas, nomeadamente a adopção de todas as medidas adequadas a garantir a segurança do cartão, de modo a não permitir a sua utilização por terceiros e a notificar o emitente da perda, furto ou falsificação do cartão, logo que de tais factos tome conhecimento e contactar o emitente, ou um seu representante, 24 horas por dia, pelos menos através de um número de telefone ou de um telefax a indicar no contrato.

Por outro lado, o titular do cartão não deve ser responsabilizado por utilizações do cartão devidas aos factos referidos anteriormente depois de ter sido efectuada a notificação ao emitente, no caso de utilização electrónica do cartão, ou para além de 24 horas depois de mesma notificação e, nos casos de utilizações do cartão devidas a furto, perda ou falsificação verificados antes da notificação a que se referem os números antecedentes, ser mais responsabilizado, por ocorrência, a uma dada importância a indicar no contrato, salvo nos casos de dolo ou de negligência grosseira.

Deste modo, cabe ao emitente não alterar as condições contratuais sem avisar o titular com um pré-aviso mínimo de 15 dias, ficando este com o direito de reaver a anuidade paga, na parte proporcional ao período ainda não decorrido, se pretender resolver o contrato por motivo de discordância com as alterações introduzidas; Fazer constar a sua denominação (ou a sua sigla) claramente em todas as acções publicitárias relativas a cartões e na frente de todos os cartões; e remeter ao Banco de Portugal, cópia das condições gerais de utilização (ou das alterações nelas introduzidas) e de outros textos contratuais se algumas condições acima não constarem das referidas condições gerais, um espécime de todos os cartões que emitam, cópia de todas as alterações introduzidas nos próprios cartões no prazo de oito dias a contar da sua verificação e cópia dos contratos celebrados com outras entidades associadas à emissão ou à gestão dos mesmos cartões, no prazo de oito dias a contar da respectiva emissão (ou da sua verificação).

A Comissão Europeia faz também algumas considerações, que não são de menosprezar. Estando o desenvolvimento tecnológico estreitamente ligado à unificação do mercado interno, o pagamento electrónico deverá sempre contribuir para a rápida modernização

dos serviços bancários, do comércio e das indústrias de telecomunicações e da informação. Por outro lado, os consumidores têm o direito de esperar vantagens seguras desta evolução e a acção comunitária deve acrescentar ao consumidor a vantagem de um grande mercado.

Por outro lado, o desenvolvimento dos novos meios de pagamento inscreve-se na perspectiva da integração financeira e monetária da Comunidade e do aprofundamento da Europa dos cidadãos e a livre circulação das mercadorias e dos capitais só será plenamente eficaz se beneficiar dos apoios tecnológicos trazidos pelos novos meios de pagamento. Estes devem ser postos à disposição dos parceiros económicos, em condições comparáveis, em todos os Estados-Membros (embora consciente das diferentes concepções de desenvolvimento);

Na perspectiva de uma Comunidade onde imperem as mesmas regras deve existir um trabalho conjunto para se conseguirem normas e modalidades de utilização que permitam a compatibilidade e complementaridade dos sistemas de pagamento e a formulação de princípios gerais de comportamento nas relações entre instituições financeiras (bancos e estabelecimentos de crédito), comerciantes ou prestadores de serviços e consumidores titulares de cartões favorecerá a aplicação rápida e eficaz das novas tecnologias. Assim, o desenvolvimento heterogéneo e não coordenado das tecnologias não deve prejudicar a oportunidade que elas oferecem quanto à realização da compatibilidade dos sistemas europeus de pagamento electrónico.

Deve existir a compatibilidade dos cartões de pagamento e a interligação das redes europeias a fim de se conseguir uma abertura mútua dos sistemas e a uniformização das principais regras de utilização. Os progressos na compatibilização dos sistemas devem existir desde que não prejudiquem a livre concorrência no mercado europeu.

Por último, a definição a nível comunitário, de um modo rígido e preciso, do funcionamento de sistemas em plena mutação, não deverá, nunca, constituir um obstáculo ao desenvolvimento electrónico e é responsabilidade da Comissão velar para que todas as evoluções em matéria de cartões se façam no respeito das regras do Tratado CEE e se procure estabelecer e promover o consenso a nível europeu.

As recomendações da Comissão Europeia incidem fundamentalmente sobre:

- Os contratos celebrados no âmbito da aceitação de cartões de pagamento devem ser reduzidos a escrito (na língua oficial do Estado Membro) e concluídos na sequência de aviso prévio, e definidores precisos das condições da convenção;
- Todas as condições, desde que conformes com a lei, deverão ser negociáveis e claramente estipuladas no contrato;
- As condições específicas de resolução do contrato devem ser especificadas e levadas ao conhecimento das partes antes da celebração do contrato;
- Deve existir interoperacionalidade, pelo menos na Comunidade, de forma a que o prestador de serviços e o consumidor possam aderir à rede ou ao emissor da sua escolha, podendo cada terminal funcionar como qualquer cartão;
- Os terminais de pagamento electrónico, realizem o registo, controlo e transmissão do pagamento e possam ser integrados num terminal ponto de venda (único terminal polivalente, alugado ou adquirido);
- O pagamento electrónico seja irreversível;
- Os dados transmitidos no momento do pagamento ao banco e posteriormente ao emissor não afectem a protecção da vida privada;
- Os contratos não prejudiquem a liberdade de gestão e de concorrência entre os prestadores de serviços;
- Exista acesso equitativo dos prestadores de serviços interessados ao sistema de pagamento electrónico seja qual for a sua importância económica (acesso negado apenas com motivo legítimo);
- A remuneração dos mesmos serviços para operações realizadas num Estado-Membro e transnacionais com outros países da Comunidade não apresentem diferenças injustificadas entre serviços internos e transnacionais, nomeadamente nas regiões fronteiriças;
- Existam contratos de não exclusividade do prestador de serviços a um único sistema de cartões;
- Os contratos sejam favoráveis à concorrência efectiva (disposições obrigatórias limitadas às exigências técnicas);
- O consumidor titular do cartão adopte medidas adequadas para garantir condições especiais (extravio ou furto) do contrato que assinou;
- O prestador de serviços afixe, de forma bem visível, os cartões ou as siglas de cartões a que é aderente e que é obrigado a aceitar;

- Qualquer nível de transacção deve ser determinado de uma forma transparente, tendo em conta os custos anuais e os riscos, sem envolver qualquer restrição à competitividade;

A comissão que o comerciante paga varia entre cartões de débito e cartões de crédito. Embora para o comerciante seja indiferente os benefícios que o consumidor obtém ou não do cartão de crédito, este facto dá ao comerciante a impressão de que está a pagar pelo crédito que os utilizadores obtêm.

Não devem deixar de ser referidos os objectivos do Código de Boa Conduta em Matéria de Pagamento Electrónico (Comissão Europeia) e que referem a maior segurança e comodidade para os consumidores, aumento da produtividade e maior segurança para os prestadores de serviços e emissores e um mercado prometedor para a indústria europeia; o respeito por todos aqueles que lançam sistemas de cartões de pagamento ou que os utilizem; e, por último, uma evolução tecnológica que responda a uma concepção europeia dos meios de pagamento electrónico com uma interoperacionalidade tão geral quanto possível para evitar qualquer compartimentação dos sistemas e, portanto, do mercado.

A *Non-Discrimination Rule* teve o seu primeiro arranque em 1987, quando 40 bancos e grupos de bancos assinaram o Acordo Europeu para Uso de Cartões Bancários que nunca chegou a tornar-se oficial (o estudo mostra que está a ser implementado no mercado dos cartões de pagamento em todos os Estados-Membros da UE).

Resultou de um acordo entre o banco e o sector de pagamentos por cartão tendo sido pela primeira vez mencionada no documento *European Accord for Bank Card Usage – Detailed proposals for their implementation of European Reciprocity*, mais conhecido por *Florence Agreement*, assinado em Outubro de 1987 por 40 bancos. Neste contexto, o comerciante não pode imputar um prémio, comissão ou desconto ao consumidor pelo facto de usar cartão como meio de pagamento.

Esta regra pretende garantir que qualquer que seja o método de pagamento utilizado os consumidores pagam o mesmo preço (a NDR está incluída nos contratos celebrados

entre aceitantes e *acquirers*, excepto em alguns Estados-Membros da UE). Os princípios tarifários serão acordados para cada serviço de forma a atingir as seguintes metas:

- Remuneração justa para o banco prestador de serviços;
- Estrutura de comissões consistente de acordo com o leque de serviços prestados.

Existem cláusulas de NDR incluídas em todos os contratos assinados pelos comerciantes, por forma a aceitar o pagamento através de cartão, excepto:

- Nos Estados-Membros da UE onde a NDR tenha sido proibida pelas autoridades concorrenciais (Suécia e Reino Unido);
- Onde um acordo tenha sido celebrado entre bancos e comerciantes (cartões de débito na Bélgica);
- Exista uma posição clara de defesa do comerciante, como é o caso da Dinamarca (o consumidor não pode ser prejudicado pelo uso dos cartões de pagamento, não lhe devendo ser imputado qualquer custo por esse facto).

Por outro lado, existem alguns efeitos perversos da NDR como sejam o facto de as comissões aplicadas aos utilizadores de cartão não terem em consideração o montante anual ou a frequência do uso de cartão. Também o facto de os consumidores não terem a possibilidade de escolher que cartões pretendem usar e, muitas vezes, nem sequer estarem informador de que existe um preço para o uso dos mesmos é uma fragilidade da NDR. Ainda o facto de as *card schemes* imporem no contrato uma cláusula que proíbe a imputação dos custos dos cartões aos utilizadores como forma de não condicionar o desenvolvimento do mercado dos cartões apresenta-se como uma distorção na concorrência. Por último, o facto de os comerciantes terem de suportar os custos eles próprios, sendo induzidos a integrar os custos dos cartões no preço final apresentado ao consumidor, quer ao que paga com cartão quer ao que não paga não é mais do que uma forma de distorção nos preços.

A Regra *Honour-All-Cards* tem como princípio subjacente o facto de se o comerciante aceita um cartão do *card scheme* (emite + *acquirer*), terá de aceitar todos os cartões da mesma *scheme*, nas mesmas condições. Por exemplo, se uma emitente de cartões de crédito emite um novo cartão de débito, o comerciante não pode renegociar o contrato e tem que aceitar o novo cartão. Todos os comerciantes ou grupos de comerciantes que

tenham sido contratados pelos bancos participantes para a proposta de extensão europeia em concorrência com este acordo, têm que aceitar todos os cartões que tenham sido designados para serem usados como pagamento no sector do comércio.

No que concerne ao Cenário Europeu, e começando pela **Bélgica**, o mercado de pagamentos com cartão é orientado pelas regras gerais de competitividade (artº. 85 e 86 do Tratado de Roma), contidas na lei de 5/8/91 que entrou em vigor em 1993. No que respeita aos preços praticados, existe um forte controlo exercido pelas autoridades. Existem limites às comissões impostas pelos bancos aos utilizadores de cartão e são poucos os bancos que imputam aos utilizadores custos de processamento das operações electrónicas.

Não existe qualquer legislação específica que preveja quem deverá suportar os custos do pagamento electrónico. Foi reconhecido pelo Ministro da Economia o princípio da liberdade de o aceitante imputar os custos aos utilizadores de cartão. Daí que actualmente uma grande maioria de distribuidores cobrem os custos da transacção aos consumidores.

Na **Dinamarca**, o pagamento por cartões é regulamentado pelo *Payment Card Act* e pela legislação comercial do *Marketing Practices Act*, o *Agreement Act*, o *Personal Data Protection Act*, o *Financial Institutions Act*, o *Sale of Goods Act* e o *Consumer Credit Act*. O *Payment Card Act* contém, entre outras, as seguintes provisões: notificação, administração, informação (usos do cartão, condições associadas à detenção e uso do cartão, custos associados à aquisição e uso do cartão, o procedimento para calcular o crédito do consumidor, o uso, detenção e transmissão de informações pessoais e comerciais, procedimentos de aviso em caso de perda de cartão ou código de segurança), os emissores não podem imputar aos comerciantes aceitantes de cartões os custos correntes do sistema de pagamento e os deveres e limitações de perda caso uma pessoa desautorizada use o cartão.

Na **Alemanha**, o mercado de cartões de crédito não é regulamentado por qualquer legislação específica. Em particular, não existe nenhuma proibição que estipule que os comerciantes que aceitam cartões não podem imputar os custos dos cartões de pagamento aos utilizadores, embora em termos contratuais isso seja proibido. Todos os

comerciantes são obrigados a aceitar pagamento através de cartão para todos os serviços. A lei da concorrência (anti-monopólio) permite que as instituições de crédito apliquem comissões uniformes aos comerciantes pela aceitação dos cartões de pagamento. Isto não é legalmente consistente uma vez que se pode considerar um acordo limitador da concorrência.

No que concerne a **Espanha**, este país não tem legislação específica sobre cartões de pagamento. As únicas cláusulas legais relativas ao uso de cartões estão contidas na *Ley de Defensa del Consumidor*, que data de 19/12/84, e que não se cinge apenas aos cartões de pagamento, sendo de âmbito geral. Para pagamentos à distância existem outras cláusulas que incluem a relação entre comerciantes e utilizadores de cartões de pagamento, contidas na *Ley de ordinacion del comercio minorista* de Dezembro de 1995. Em Espanha, qualquer banco, organização ou comerciante pode emitir cartões de pagamento.

Relativamente a **Itália**, não existe ainda legislação específica para cartões de débito e crédito. É a convenção celebrada entre as partes envolvidas neste sistema de pagamentos que constitui a fonte legal deste processo. Só recentemente um legislador italiano incluiu os cartões de crédito nas considerações legais sobre sanções contra comportamentos ilegais (artº 12 DL nº 143/1991) e sobre controlo de emissores e *acquirers* (artº 4,6,7 DL nº 143/1991). Atendendo ao sistema de pagamento em geral, o artº 146 do *Testo Unico* estabelece um conjunto de regras no sector bancário conferindo ao Banco de Itália o poder de criar regulamentos que garantam a eficiência e segurança do sistema de pagamentos. A eficiência significa promover o desenvolvimento dos sistemas e procedimentos para permitir e assegurar pagamentos rápidos e pouco onerosos. O Banco de Itália promove formas de coordenação entre operadores, disseminação de *standards* e fortalecimento de compatibilidade.

Em termos de segurança, o Banco de Itália considera a redução dos riscos técnicos e financeiros, o que implica a vigilância dos mecanismos de transferência de fundos na base dos pagamentos com cartão. As decisões de comportamentos relativos aos cartões de pagamento devem estar em conformidade com a lei que rege a concorrência, sendo a concentração, acordos e abuso de posição dominante os aspectos sobre os quais o acordo é mais relevante.

No **Luxemburgo**, o único texto aplicável ao mercado de pagamentos por cartão é a lei da concorrência que prevê o eventual abuso de uma posição dominante e o equilíbrio nos preços.

Na **Holanda**, os aspectos concorrenciais e de preços no mercado de pagamento através de cartão são baseados na lei reguladora da concorrência económica. Também existem a lei do crédito ao consumo e a lei do mercado do crédito, aplicáveis em pagamentos por cartão. Não há, no entanto, leis específicas que proibam os bancos/comerciantes de cobrar comissões aos utilizadores de cartões (incluídas nos contratos). Existe um processo em tribunal dos emissores a lutarem pela imputação dos custos aos utilizadores, embora até agora sem grande sucesso.

Legalmente não é proibido, na **Áustria**, cobrar comissões aos utilizadores de cartões embora nos contratos esta prática seja proibida (os contratos “modelo” dos *acquirers* obrigam os comerciantes aceitantes de cartões a ter os mesmos preços qualquer que seja a forma de pagamento utilizada). Para além disso, o comerciante aceitante de cartões de pagamento é obrigado a aceitar o cartão como meio de pagamento para todos os serviços associados aos produtos que fazem parte da sua oferta.

A legislação **finlandesa**, de cariz fortemente protector do consumidor, regulamenta as utilizações dos cartões nos termos não autorizados. A lei da concorrência foi introduzida em 1 de Setembro de 1992, baseando-se nas regras concorrenciais da UE e os seus aspectos principais prendem-se com restrições a uma cooperação horizontal entre concorrentes e ao abuso de uma posição dominante. Em termos de regras de preços, os bancos e outros emitentes têm de informar os consumidores dos preços e comissões, que livremente cobram, sem contudo ser permitida a celebração de acordos entre eles e tendo em conta a referida lei da concorrência.

Na **Suécia**, a protecção do consumidor é garantida pela lei de crédito ao consumo, que prevê as utilizações de cartões nos termos não autorizados. Foi proposta recentemente uma lei especial para os pagamentos, que engloba a relação entre consumidor e a empresa de pagamentos e providencia uma base legal de funcionamento. A nova lei da concorrência introduzida na Suécia a 1/7/93, baseada nas regras concorrenciais da UE, tem duas componentes principais, a saber: a restrição à cooperação horizontal entre

concorrentes e a restrição ao abuso associado à existência de uma posição dominante no mercado.

Como resultado do aparecimento da nova lei os bancos suecos tiveram de reestruturar os sistemas de cartões. Tiveram de abandonar a sua empresa comum de transacções e começar a construir um novo sistema *interchange*, usando regras acordadas na cena de pagamento internacional com cartão, i.e., VISA sueca e Mastercard/Europay (Dezembro de 1993).

Quando à regra de preços, os bancos e outros emissores suecos são livres de estabelecerem os seus preços e comissões aos utilizadores bem como aos aceitantes de cartões (mercado financeiro livre) não lhes sendo, no entanto, permitido coordenar os seus preços e comissões fora das regras da concorrência. São ainda obrigados a informar os consumidores dos preços e comissões praticadas pois há regras especiais de apresentação dos juros e, se um comerciantes quiser cobrar uma comissão especial ao utilizador tem de informá-lo sobre tal facto o mais claramente possível.

Finalmente, e no que diz respeito ao **Reino Unido**, existe pouca legislação reguladora do mercado de pagamentos com cartão, sendo que este está orientado por diferentes regimes: Por um lado, o consumidor está protegido pela *Consumer Credit Act 1974*, com supervisão dos poderes do OFT (*Office of Fair Trading*) e dos tribunais; por outro lado, o Banco de Inglaterra exerce uma jurisdição informal sobre a indústria bancária e daí que seja esperado que tenha também algum interesse no mercado dos cartões de pagamento. Existe ainda a *Restrictive Trade Practices Act 1976*, regulada pelo OFT com a intenção de impedir a formação de cartéis. As provisões do Tratado de Roma são as mais efectivas em termos de legislação a favor da concorrência no Reino Unido – a Comissão Europeia está a considerar a comissão internacional seguindo um *complaint* oficial do *British Retail Consortium 1992*.

Não há, na legislação inglesa, qualquer proibição de cobrar aos utilizadores pela emissão e pelo uso de cartões de crédito, quer através de uma comissão anual, quer através de elevadas taxas de juro, sendo que esta imputação de custos pode ser feita pelo banco emissor ou pelo comerciante. Existe ainda uma cláusula que proíbe a imposição por parte do emissor ao comerciante de uma obrigação de cobrar ao consumidor o mesmo montante na transacção quer ele pague com cartão de crédito quer não. O comerciante

deve ser livre de cobrar mais ou menos ao utilizador dependendo do uso do cartão no pagamento.

Como conclusão da realidade existente nos diferentes países, podemos afirmar que a grande maioria dos Estados-Membros da UE não têm legislação específica sobre o pagamento através de cartão, com excepção de algumas cláusulas visando proteger os seus utilizadores. Em alguns destes Estados as decisões foram tomadas pelas autoridades da concorrência a pedido dos comerciantes, com vista à transferência dos custos dos cartões de pagamento. Na sequência deste facto, a resposta dos diferentes países foi a seguinte:

- Na Bélgica, a resposta a esta questão foi positiva;
- Na Holanda, as primeiras duas etapas deste caso foram perdidas para as instituições de cartões de crédito e, a terceira, está a ser examinada em tribunal;
- Na Suécia, as *card schemes* perderam o caso;
- No Reino Unido, as autoridades concorrenciais decidiram, em 1990, permitir que o comerciante cobrasse de acordo com o uso do cartão de crédito (reflexo no preço final).

Embora não exista legislação proibitiva dos comerciantes imputarem custos relativos aos cartões aos seus utilizadores na maioria dos Estados Membros, a legislação acerca da indicação dos preços obriga os comerciantes a indicarem os mesmos, nas prateleiras, não podendo estes variar com o modo de pagamento utilizado. O único caso de excepção em termos de proibição de imputação dos custos dos cartões aos utilizadores é o da Dinamarca, que é considerado pelos comerciantes como o ideal.

Relativamente a outros Estados-Membros da UE tais como, Grécia, França e Irlanda, não existe informação legal disponível.