



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



O NOVO ENQUADRAMENTO NORMATIVO COMPORTAMENTAL PARA A BANCA

Seminário - Normas Comportamentais na Banca de Retalho



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



- A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL PELO BANCO DE PORTUGAL
- A ESTRATÉGIA DA ACTUAÇÃO REGULAMENTAR DO BANCO DE PORTUGAL
- O ACTUAL QUADRO NORMATIVO DA BANCA DE RETALHO



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



- A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL PELO BANCO DE PORTUGAL
- A ESTRATÉGIA DA ACTUAÇÃO REGULAMENTAR DO BANCO DE PORTUGAL
- O ACTUAL QUADRO NORMATIVO DA BANCA DE RETALHO



- **A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL PELO BANCO DE PORTUGAL**
- O **BANCO DE PORTUGAL** vigia o funcionamento dos mercados de produtos e serviços bancários de retalho

Mercados bancários a retalho:

- Da poupança - depósitos simples, indexados e duais e suas contas
 - Do crédito - à habitação, aos consumidores, às empresas,...
 - Serviços de pagamento - cheques, transferências, cartões, débitos directos
-
- Nestes mercados as instituições de crédito actuam por conta do seu balanço
 - Na sua actuação enquanto intermediários financeiros - sujeita às normas do Código dos Valores Mobiliários - o comportamento dos bancos é supervisionado pela CMVM



■ A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL PELO BANCO DE PORTUGAL

- O Decreto-Lei 1/2008, de 3 de Janeiro, introduziu profundas alterações no RGICSF com o integração no Título VI das principais componentes da missão do Banco de Portugal na **SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL**
- Nos artigos 73.º, 74.º, 75.º e 76.º são enunciadas **REGRAS DE CONDUTA** que as instituições de crédito têm de cumprir - competência técnica, diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito pelos interesses dos clientes, ... e outras regras que o Banco de Portugal venha a definir por Aviso
- No artigo 77.º é exigido que a actuação das instituições de crédito se subordine ao cumprimento de **PRINCÍPIOS** de **RIGOR** e **TRANSPARÊNCIA** na informação prestada sobre os produtos e serviços comercializados
- Às instituições é ainda exigido o escrupuloso **CUMPRIMENTO DA LEI** e dos **NORMATIVOS DO BANCO DE PORTUGAL**



■ A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL PELO BANCO DE PORTUGAL

- Os poderes do **BANCO DE PORTUGAL** foram alargados nos seus diversos níveis de actuação:
 - ✓ **PODER REGULAMENTAR** - através de **AVISOS, INSTRUÇÕES, CARTAS CIRCULARES E NORMAS ORIENTADORAS** sobre transparência de informação na publicidade, nos termos dos contratos,... regras de conduta, códigos de conduta, reporte de informação,...
 - ✓ **PODER FISCALIZADOR** - do cumprimento da lei e das normas e das condutas das instituições - através da realização de **INSPECÇÕES** (credenciadas, cliente mistério e *off-site*) e análise de **RECLAMAÇÕES**
 - ✓ **PODER SANCIONATÓRIO** - para exigir a sanção das irregularidades (emissão de **RECOMENDAÇÕES** e **DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS**) e para sancionar incumprimentos (instauração de **PCO** com a aplicação de coimas e de sanções acessórias)



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



- A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL PELO BANCO DE PORTUGAL
- A ESTRATÉGIA DA ACTUAÇÃO REGULAMENTAR DO BANCO DE PORTUGAL
- O ACTUAL QUADRO NORMATIVO DA BANCA DE RETALHO



- **A ESTRATÉGIA DA ACTUAÇÃO REGULAMENTAR DO BANCO DE PORTUGAL**
 - A **SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL** tem no seu mandato a missão de assegurar o rigor e a transparência de informação
 - O RGICSF atribui ao Banco de Portugal poderes regulamentares nesta matéria
 - Nos últimos três anos o Banco tem vindo a publicar regulamentos que visam assegurar o rigor e a transparência de informação
 - O legislador tem vindo a atribuir também ao Banco de Portugal a responsabilidade pela regulamentação de diplomas legais relevantes
 - Neste contexto, o Banco de Portugal tem emitido diversas normas - por exemplo, instruções para a implementação da directiva do crédito aos consumidores e cartas circulares para agilizar procedimentos com as instituições de crédito na gestão de reclamações



▪ A ESTRATÉGIA DA ACTUAÇÃO REGULAMENTAR DO BANCO DE PORTUGAL

- Os **AVISOS** e **INSTRUÇÕES** sobre rigor e transparência de informação foram publicados após reuniões de trabalho bilaterais com instituições de crédito e outras entidades relevantes
- As versões preliminares estiveram em consulta pública
- O Banco de Portugal divulgou os relatórios da consulta pública com as respostas às questões colocadas, as quais constituem elementos de referência para o esclarecimento dos deveres de actuação das instituições
- A implementação dos diversos diplomas foi faseada de acordo com a estratégia de actuação definida
- A sua entrada em vigor ocorreu num prazo razoável após a respectiva publicação para permitir ao sector bancário a formação de colaboradores e a adaptação de sistemas e procedimentos



▪ A ESTRATÉGIA DA ACTUAÇÃO REGULAMENTAR DO BANCO DE PORTUGAL

- A **ESTRATÉGIA** seguida visa a publicação de normas que reconhecem as diversas etapas no acesso à informação sobre produtos bancários:

- A) Normas de âmbito transversal

- **PUBLICIDADE**

- **PREÇÁRIOS**

- B) Normas de âmbito sectorial sobre

- **DEPÓSITOS E CONTAS**

- **CRÉDITO AOS CONSUMIDORES**

- **CRÉDITO À HABITAÇÃO**

- ✓ **INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAL**

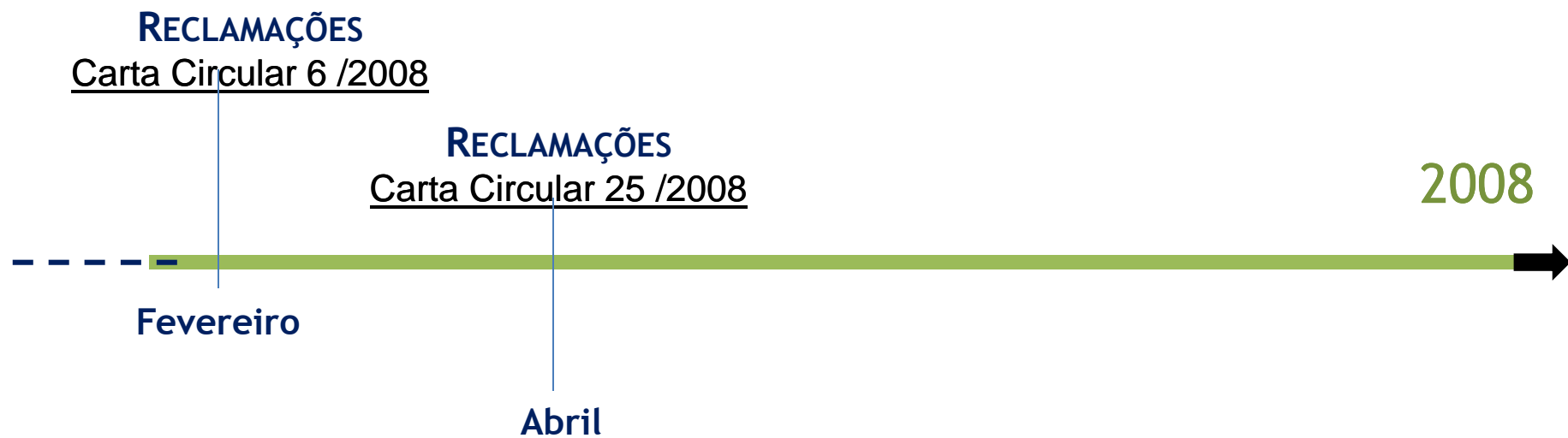
- ✓ **CONTEÚDO DOS CONTRATOS**

- ✓ **VIGÊNCIA DOS CONTRATOS**



▪ A ESTRATÉGIA DA ACTUAÇÃO REGULAMENTAR DO BANCO DE PORTUGAL

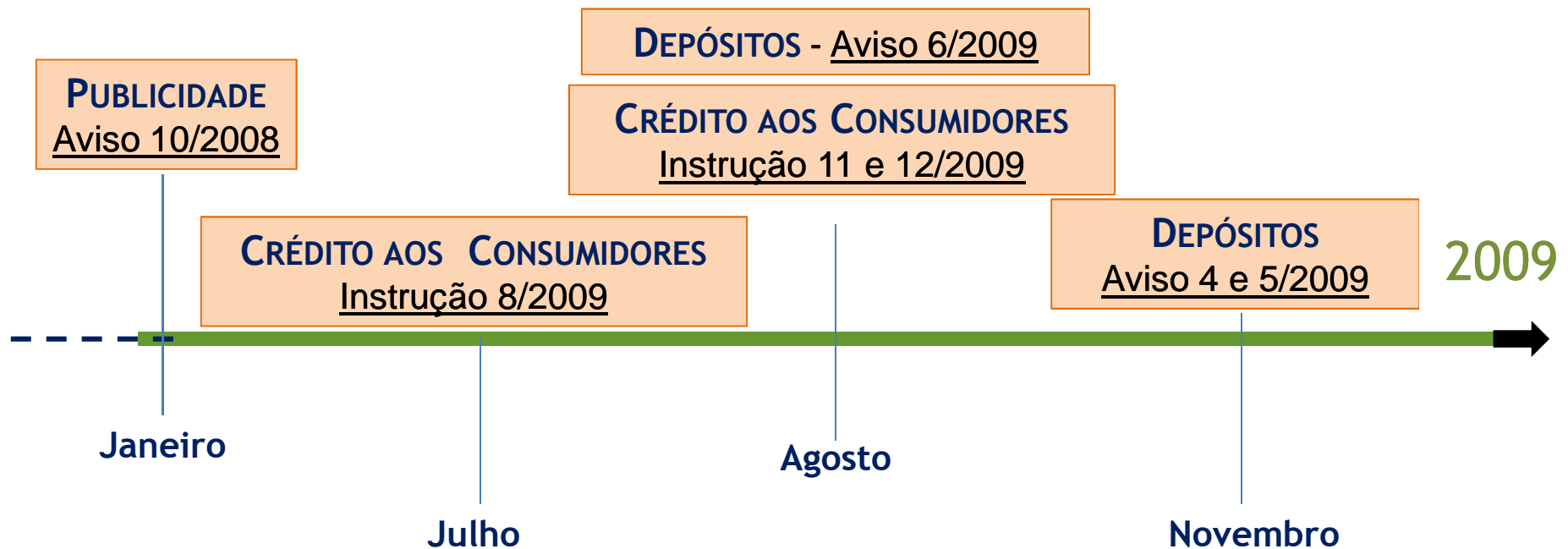
PRINCIPAIS INICIATIVAS REGULAMENTARES





▪ A ESTRATÉGIA DA ACTUAÇÃO REGULAMENTAR DO BANCO DE PORTUGAL

RECLAMAÇÕES - Carta Circular 57/2009



PRINCIPAIS INICIATIVAS REGULAMENTARES



▪ A ESTRATÉGIA DA ACTUAÇÃO REGULAMENTAR DO BANCO DE PORTUGAL

PREÇÁRIOS

Aviso 8/2009 e Instrução 21/2009

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

Instrução 26/2009

SERVIÇOS DE PAGAMENTO

Carta Circular 10 /2010

SERVIÇOS DE PAGAMENTO

Carta Circular 15/2010

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

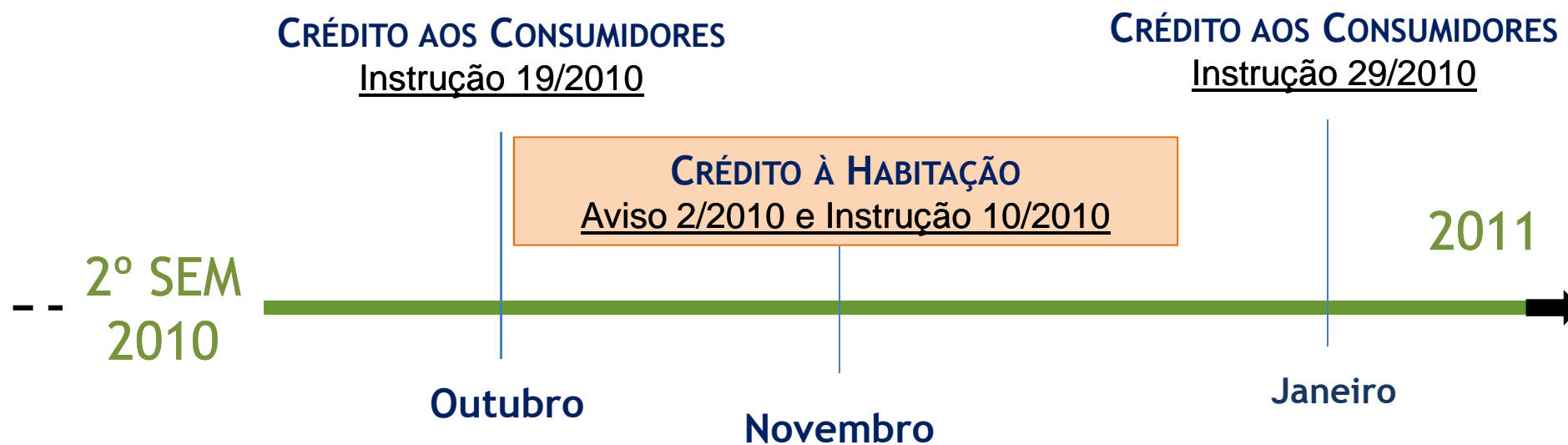
Instrução 7/2010



PRINCIPAIS INICIATIVAS REGULAMENTARES



▪ A ESTRATÉGIA DA ACTUAÇÃO REGULAMENTAR DO BANCO DE PORTUGAL



PRINCIPAIS INICIATIVAS REGULAMENTARES



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

(Alguns dos) Projectos em curso:

- ✓ Publicidade
- ✓ Preçários

PROJECTOS APRESENTADOS NA
CONFERÊNCIA DO IFB
A 9 DE JULHO DE 2008

- ✓ Regulação e supervisão dos mercados financeiros a retalho
- ✓ Inquérito à literacia financeira

33



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



- A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL PELO BANCO DE PORTUGAL
- A ESTRATÉGIA DA ACTUAÇÃO REGULAMENTAR DO BANCO DE PORTUGAL
- O ACTUAL QUADRO NORMATIVO DA BANCA DE RETALHO



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



- ✓ Publicidade
- ✓ Depósitos e contas
- ✓ Crédito à habitação
- ✓ Crédito aos consumidores
- ✓ Gestão de reclamações



▪ Enquadramento legal da publicidade

RGICSF Artigo 77.º-C

- Estabelece a obrigação das instituições de crédito divulgarem com clareza as características dos seus produtos e atribui ao Banco de Portugal **poderes** para regulamentar os deveres de informação na **publicidade**

Código da Publicidade

- Estabelece os princípios que devem ser observados em toda a publicidade, tais como a licitude, veracidade e respeito pelos direitos dos consumidores. A fiscalização compete à Direcção Geral do Consumidor

DL 211-A/2008

- Estabelece a obrigação da publicidade a **depósitos indexados e duais** (Produtos Financeiros Complexos) ser previamente aprovada pelo Banco de Portugal



▪ Enquadramento legal da publicidade

**DL
51/2007**

- Estabelece deveres de informação na publicidade de produtos de crédito à habitação, nomeadamente a obrigação de indicar uma TAE

▪ O Artigo 11.º dispõe que:

- A publicidade a crédito à habitação deve indicar:
 - A TAE do crédito
 - O período de validade das condições promocionais
 - O valor da comissão aplicável no reembolso parcial ou total



▪ Enquadramento legal da publicidade

DL
133/2009

- Estabelece deveres de informação na publicidade envolvendo **crédito aos consumidores**, tais como a obrigação de indicar uma **TAE**G e um **exemplo representativo**

▪ O Artigo 5.º dispõe que:

- A publicidade a produtos de crédito aos consumidores deve indicar a correspondente **TAE**G, **mesmo que** o crédito seja apresentado como **gratuito**
- Esta taxa deve ser acompanhada de um **exemplo representativo** contendo nomeadamente:
 - O montante total do crédito
 - A TAN
 - A duração do contrato
 - O montante total imputado ao consumidor
 - O montante das prestações



▪ Enquadramento legal da publicidade

DL
220/1994

- Estabelece deveres de informação na publicidade envolvendo **outros créditos** (designadamente a empresas), tais como a obrigação de indicar uma TAE e um exemplo representativo

▪ O Artigo 7.º dispõe que:

- A publicidade a operações de crédito em que se faça referência à taxa de juro ou a outro valor relacionado com o custo do crédito, deverá indicar a correspondente **TAE**
- Esta taxa deve ser indicada através de um **exemplo representativo**



▪ Enquadramento regulamentar da publicidade

Aviso 10/2008

- Define os deveres de informação a serem cumpridos pelas instituições de crédito nas campanhas de publicidade

- Norma habilitante: número 4 do artigo 77.º-C do RGICSF
- Âmbito: Toda a publicidade a produtos e serviços sujeitos à supervisão do Banco de Portugal. Todos os meios de difusão - audiovisual, oral, escrito ou outro (folhetos e *mailing*)

Carta circular 108/2008

- Estabelece os procedimentos de reporte de campanhas com os suportes previstos no Artigo 11.º do Aviso 10/2008 e os projectos de campanhas a depósitos indexados e duais, sujeitos a aprovação prévia do Banco de Portugal (pelo Portal BPnet - Reporte de campanhas)



■ Modelo de actuação do Banco de Portugal na publicidade

- ✓ Supervisão ex-post - Flexibilidade e auto-regulação
- ✓ Supervisão ex-ante - Apenas para os depósitos indexados e duais
- ✓ Abordagem mista de princípios e regras - As regras exemplificam a aplicação dos princípios nalguns casos; os princípios prevalecem
- ✓ Ponderação de riscos - Supervisão particularmente atenta a campanhas de grande impacto e de produtos de acesso mais generalizado



▪ Enquadramento regulamentar da publicidade

✓ PRINCÍPIOS E REGRAS DO AVISO N.º 10/2008

- Transparência e rigor - Não é permitida a omissão/dissimulação de informação necessária para avaliar correctamente as características destacadas na publicidade (ex. condições de acesso e restrições)
- Equilíbrio - Deve ser dado às condições de acesso/restrições um destaque similar às características destacadas
- Estabelece as regras de utilização de expressões de uso restrito
- Define regras específicas para publicidade a crédito à habitação, ao consumo, depósitos simples e depósitos indexados e duais
- Proíbe o uso de caracteres de dimensão inferior ao mínimo definido para os vários meios de difusão



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



- ✓ Publicidade
- ✓ Depósitos e contas
- ✓ Crédito à habitação
- ✓ Crédito aos consumidores
- ✓ Gestão e reclamações



▪ Enquadramento legal dos depósitos e suas contas

DL 430/1991

- Define as modalidades de movimentação de fundos dos depósitos
- Estabelece a **convenção de cálculo de juros** para os depósitos bancários (alteração introduzida pelo DL 88/2008)

DL 317/2009

- Regula a **prestação de serviços de pagamento**, estabelecendo condições aplicáveis às “contas de pagamento”

DL 211-A/2008

- Introduce o conceito de “**Produto Financeiro Complexo**” e estabelece o dever de entrega de um Prospecto informativo



▪ Enquadramento regulamentar dos depósitos e suas contas

Aviso 6/2009	<ul style="list-style-type: none">• Relembra e reforça as características fundamentais dos depósitos
Aviso 4/2009	<ul style="list-style-type: none">• Define a informação mínima a ser disponibilizada sobre contas à ordem e depósitos a prazo simples
Aviso 5/2009	<ul style="list-style-type: none">• Define a informação mínima a ser disponibilizada sobre depósitos indexados e duais
Aviso 3/2008	<ul style="list-style-type: none">• Define o conteúdo da prestação de informação sobre o saldo disponível das contas de depósito à ordem
Aviso 11/2005	<ul style="list-style-type: none">• Regula as condições gerais de abertura de contas de depósito bancário



■ Enquadramento legal dos depósitos e suas contas

**DL
430/1991**

- Define as modalidades de movimentação de fundos dos depósitos

- Define as modalidades de movimentação de fundos dos depósitos:
 - a) Depósitos à ordem;
 - b) Depósitos com pré-aviso;
 - c) Depósitos a prazo;
 - d) Depósitos a prazo não mobilizáveis antecipadamente;
 - e) Depósitos constituídos em regime especial.
- Estabelece a **convenção de cálculo de juros** para os depósitos bancários: Actual/360 (alteração introduzida pelo DL 88/2008)



■ Enquadramento legal dos depósitos e suas contas

**DL
317/2009**

- Regula a prestação de serviços de pagamento, estabelecendo condições aplicáveis às “contas de pagamento”

- Estabelece condições aplicáveis às “contas de pagamento” (por exemplo, contas de depósitos à ordem e algumas contas de poupança):
 - Deveres de informação pré-contratual
 - Regras sobre a prestação de informação sobre operações de pagamento a partir de contas de pagamento (**extractos**)
 - **Datas-valor** aplicáveis a movimentos de e para contas de pagamento
 - Proibição da cobrança de **comissões pelo encerramento** de contas de particulares e microempresas
 - Para os outros clientes, apenas podem ser cobradas comissões de encerramento de conta se tiverem decorrido menos de 12 meses desde a sua abertura e o seu valor deve restringir-se aos respectivos custos suportados



■ Enquadramento legal dos depósitos e suas contas

**DL
211-A/2008**

- Introduce o conceito de “Produto Financeiro Complexo” e estabelece deveres de informação sobre estes produtos

- Introduce o conceito de “**Produto Financeiro Complexo**”
- Estabelece o dever de entrega de um **Prospecto Informativo** previamente à contratação
- Estabelece a necessidade de **aprovação prévia** pelas autoridades de supervisão das mensagens **publicitárias**

- Entendimento entre o Banco de Portugal e a CMVM, relativo à supervisão de produtos financeiros complexos - 12 de Março de 2009



▪ Enquadramento regulamentar dos depósitos e suas contas

Aviso 6/2009

- Relembra e reforça as **características fundamentais** dos depósitos

- Norma habilitante: artigo 17.º da Lei Orgânica do Banco de Portugal
- Âmbito: todos os depósitos bancários
- Estabelece:
 - **Garantia de capital** no vencimento e em caso de mobilização antecipada, se permitida
 - Restrição da utilização da designação «depósito»
 - Prazos para a disponibilização do reembolso do capital aplicado e para o pagamento dos juros do depósito



■ Enquadramento regulamentar dos depósitos e suas contas

Aviso 4/2009

- Define a informação mínima a ser disponibilizada sobre **contas à ordem e depósitos a prazo simples**

- Norma habilitante: artigo 17.º da Lei Orgânica do Banco de Portugal
- Âmbito: todos os depósitos bancários simples
- Estabelece: deveres de informação em três fases:
 - Antes da constituição do depósito - entrega de uma **Ficha de Informação Normalizada (FIN)**
 - Na sua constituição - contrato de acordo com a FIN e entrega de cópia do **contrato de depósito devidamente assinado**. A contratação de facilidades de descoberto tem de constar de documento autónomo.
 - Durante a vigência do depósito - envio regular de **extractos** com conteúdo definido e periodicidade mínima e comunicação prévia de alterações das condições



■ FIN das contas à ordem e depósitos simples

✓ CONTAS À ORDEM

Designação	Indicação da designação comercial da conta.
Condições de acesso	Descrição das condições de acesso, se aplicável.
Modalidade	Depósito à ordem.
Meios de movimentação	Indicação dos meios de movimentação da conta.
Moeda	Moeda de denominação da conta.
Montante	Indicação da existência de montante máximo e/ou mínimo de abertura ou manutenção de conta.
Taxa de remuneração	Descrição da remuneração, com explicitação das taxas aplicáveis ou da sua forma de cálculo, nomeadamente: - No caso de remuneração a taxa fixa: taxa anual nominal bruta (TANB) e taxa anual nominal líquida (TANL), ou as várias TANB e TANL aplicáveis. ³ - No caso de remuneração a taxa variável: o indexante e as respectivas fontes de publicação e a data relevante ou a base para a determinação do indexante aplicável; a frequência da revisão; o <i>spread</i> ou <i>spreads</i> aplicáveis; a forma de arredondamento, se aplicável; apresentação, de forma gráfica, da evolução do valor do indexante, por um período que inclua, no mínimo, os últimos 12 meses. ⁴
Cálculo de juros	Descrição da forma de cálculo dos juros, mencionando-se, nomeadamente, a periodicidade, a base de cálculo e a forma de arredondamento aplicável. Quando os juros forem calculados com base num saldo médio, indicar a forma de cálculo desse saldo.
Pagamento de juros	Indicação da periodicidade de pagamento de juros.
Regime fiscal	Incluir descrição do regime fiscal aplicável e conhecido à data da comercialização: "Juros passíveis de [IRS/IRC] à taxa de [x%]" ou "Juros isentos de [IRS/IRC] (especificando as condições)"; "Comissão/despesa [identificar comissão/despesa] sujeita a [IVA/ Imposto de selo] à taxa de [x%]".
Comissões e despesas	Identificação e quantificação de todas as comissões e despesas associadas à conta. ³
Facilidades de descoberto	Se aplicável, descrição das condições de utilização das facilidades de descoberto associadas à conta, designadamente: taxa anual nominal (TAN); taxa anual efectiva (TAE) e taxa anual de encargos efectiva global (TAEG), conforme aplicável, indicada através de exemplo representativo; cálculo de juros e datas de pagamento de juros; condições de reembolso; comissões e despesas; montantes máximos disponíveis. ³
Ultrapassagem de crédito	Explicitação de que a ultrapassagem de crédito depende de aceitação da instituição. Descrição das condições aplicáveis caso a instituição entenda aceitar o saque, designadamente, TAN, datas de pagamento de juros, eventuais comissões e despesas e montantes ou prazos máximos, se aplicável. ³
Outras condições	Outras condições aplicáveis.
Fundo de Garantia de Depósitos	Incluir referência nos seguintes termos: "Os depósitos constituídos [no/na] [nome da instituição] beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo [nome da(s) entidade(s) do sistema de garantia] sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira. O [nome da entidade do sistema de garantia] garante o reembolso até ao valor máximo de [montante máximo de reembolso e moeda] por cada depositante. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante, considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento, incluindo os juros e, para o saldo dos depósitos em moeda estrangeira, convertendo em [moeda de pagamento pelo sistema de garantia], ao câmbio da referida data. Para informações complementares consulte o endereço [endereço do(s) correspondente(s) sistema(s) de garantia de depósitos]."
Instituição depositária	Identificação da instituição depositária e indicação dos contactos e dos meios ou locais através dos quais podem ser obtidas informações adicionais.
Validade das condições	Indicação do período de validade das condições apresentadas na ficha de informação normalizada, se aplicável. Caso existam, devem igualmente ser indicadas outras restrições à validade das condições apresentadas.

✓ DEPÓSITOS SIMPLES (NÃO À ORDEM)

Designação	Indicação da designação comercial da conta ou depósito
Condições de acesso	Descrição das condições de acesso ao produto, se aplicável.
Modalidade	Indicação da modalidade de movimentação dos fundos (de acordo com o Decreto-Lei n.º 430/91). Caso a modalidade corresponda a um regime especial, descrição do respectivo regime.
Prazo	Prazo do depósito, ou condições para a mobilização, no caso de depósitos com pré-aviso. Indicação das datas de início e de vencimento e da data valor do reembolso de capital.
Mobilização antecipada	Descrição das condições de mobilização antecipada dos fundos, se permitida (designadamente, se é permitida a mobilização parcial ou total, e a qualquer momento ou em datas pré-determinadas). Se houver lugar a penalizações pela mobilização antecipada, descrição da respectiva forma de cálculo. Caso se trate de um depósito não mobilizável antecipadamente, menção expressa de que não é admitida a mobilização antecipada dos fundos.
Renovação	Nos depósitos a prazo, caso exista a possibilidade de renovação no vencimento, indicar: - Se a renovação é automática ou opcional. Sendo opcional, indicar também os prazos e forma de exercício da opção pelo depositante; - As condições aplicáveis à renovação.
Moeda	Moeda do depósito.
Montante	Indicação da existência de montante máximo e/ou mínimo de constituição e manutenção do depósito
Reforços	Indicação da possibilidade ou obrigatoriedade da realização de entregas adicionais de fundos e descrição das condições aplicáveis (designadamente, montantes mínimos e/ou máximos, periodicidade ou datas das entregas e taxa de remuneração aplicável).
Taxa de remuneração	Descrição da remuneração, com explicitação das taxas aplicáveis ou da sua forma de cálculo, nomeadamente: - No caso de remuneração a taxa fixa: TANB e TANL; as várias TANB e TANL aplicáveis e as TANB e TANL médias, quando ocorram duas ou mais taxas de juro ao longo da vida do depósito; a taxa anual efectiva líquida (TAEL), quando exista capitalização de juros. - No caso de remuneração a taxa variável: o indexante e as respectivas fontes de publicação e a data relevante ou a base para a determinação do indexante aplicável; a frequência da revisão; o <i>spread</i> ou <i>spreads</i> aplicáveis; a forma de arredondamento, se aplicável; apresentação, de forma gráfica, da evolução do valor do indexante, por um período que inclua, no mínimo, os últimos 12 meses. ³
Regime de capitalização	Caso exista a possibilidade de capitalização de juros, indicar: - A periodicidade - Se a capitalização é automática ou opcional. Sendo opcional, indicar também os prazos e forma de exercício da opção pelo depositante.
Cálculo de juros	Descrição da forma de cálculo dos juros, mencionando-se, nomeadamente, a base de cálculo e a forma de arredondamento aplicável. Quando os juros forem calculados com base num saldo médio, indicar a forma de cálculo desse saldo.
Pagamento de juros	Indicação das datas de pagamento de juros e da forma de pagamento (designadamente, por crédito em outra conta, ou incorporação no capital).
Regime fiscal	Incluir descrição do regime fiscal aplicável e conhecido à data da comercialização: "Juros passíveis de [IRS/IRC] à taxa de [x%]" ou "Juros isentos de [IRS/IRC] (especificando as condições)"; "Comissão/despesa [identificar comissão/despesa] sujeita a [IVA/ Imposto de selo] à taxa de [x%]".
Outras condições	Outras condições aplicáveis. Caso existam, identificação e quantificação de quaisquer comissões e despesas associadas ao depósito.
Garantia de capital	Menção expressa da existência de garantia para a totalidade do capital depositado, no vencimento e em caso de mobilização antecipada, se permitida.
Fundo de Garantia de Depósitos	Incluir referência nos seguintes termos: "Os depósitos constituídos [no/na] [nome da instituição] beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo [nome da(s) entidade(s) do sistema de garantia] sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira. O [nome da entidade do sistema de garantia] garante o reembolso até ao valor máximo de [montante máximo de reembolso e moeda] por cada depositante. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante, considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento, incluindo os juros e, para o saldo dos depósitos em moeda estrangeira, convertendo em [moeda de pagamento pelo sistema de garantia], ao câmbio da referida data. Para informações complementares consulte o endereço [endereço do(s) correspondente(s) sistema(s) de garantia de depósitos]."
Instituição depositária	Identificação da instituição depositária e indicação dos contactos e dos meios ou locais através dos quais podem ser obtidas informações adicionais.
Validade das condições	Indicação do período de validade das condições apresentadas na ficha de informação normalizada, se aplicável. Caso existam, devem igualmente ser indicadas outras restrições à validade das condições apresentadas (por exemplo, montante máximo disponível para subscrição).



▪ Enquadramento regulamentar dos depósitos e suas contas

Aviso 5/2009

- Define a informação mínima a ser disponibilizada sobre depósitos indexados e duais

- Norma habilitante: artigo 17.º da Lei Orgânica do Banco de Portugal
- Âmbito: depósitos indexados e depósitos duais
- Estabelece: deveres de informação em três fases:
 - Antes da constituição do depósito - entrega do **Prospecto Informativo** previamente aprovado pelo Banco de Portugal
 - Na sua constituição - contrato de acordo com o Prospecto Informativo e entrega de cópia do **contrato de depósito devidamente assinado**
 - Durante a vigência do depósito - envio regular de **extractos** com conteúdo definido e periodicidade mínima



■ Informação sobre depósitos e suas contas no PCB

✓ DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS

Produtos bancários > Depósitos bancários > Prospectos informativos

Prospectos informativos de depósitos indexados e duais

Nesta área pode consultar os prospectos informativos de depósitos indexados e depósitos duais - produtos financeiros complexos, de acordo com o Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro - aprovados pelo Banco de Portugal.

De acordo com o Aviso n.º 5/2009, a partir de 18 de Novembro de 2009 só os depósitos indexados e depósitos duais aprovados podem ser comercializados pelas instituições de crédito.

Os prospectos informativos têm de ser entregues ao cliente antes da comercialização de um depósito indexado ou de um depósito dual. Estes prospectos contêm informação sobre as características essenciais do produto, nomeadamente, a forma de remuneração, o prazo e as condições de mobilização antecipada.

< 2011

1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
13/01	Banco Invest S.A. - Depósito Indexado Invest Acções Portugal (Ser. 11/2)		
20/01	Banco Invest S.A. - Depósito Indexado Invest Acções Europa (Ser.11/1)		
27/01	Banco Invest S.A. - Depósito Indexado Invest Range Accrual WTI Crude - 1M (Ser. 1/11)		

✓ SIMULADOR DE JUROS NOS DEPÓSITOS BANCÁRIOS

Simulador de juros nos depósitos bancários

O simulador é um instrumento de auxílio ao cliente bancário. Os dados solicitados pelo programa são inseridos sob o controlo exclusivo do utilizador. As simulações obtidas através da utilização do simulador não vinculam o Banco de Portugal, nem substituem os cálculos efectuados pelas instituições de crédito.

Todos os campos têm de ser preenchidos.
Utilize a vírgula como separador decimal.

Capital inicial em euros (C):

Prazo (n): Anos Meses Dias

Taxa de juro anual nominal bruta - TANB (i): %

Imposto sobre os juros (imp): %

Número de capitalizações (k):



■ Enquadramento regulamentar dos depósitos e suas contas

Aviso 3/2008

- Define o conteúdo da prestação de informação sobre o **saldo disponível** das contas de depósito à ordem

- Norma habilitante: artigo 77.º, n.º 1 do GICSF
- Âmbito: contas de depósitos à ordem
- Estabelece:
 - Dever de informar os clientes sobre o saldo disponível nas contas de depósitos à ordem
 - O saldo disponível não pode incluir valores cuja movimentação implique o pagamento de juros ou comissões (p.e., facilidades de descoberto)



■ Enquadramento regulamentar dos depósitos e suas contas

Aviso 11/2005

- Regula as condições gerais de **abertura de contas de depósito bancário**

- Normas habilitantes: artigo 17.º da Lei Orgânica do Banco de Portugal e artigo 7.º do Decreto-Lei nº 454/91, de 28 de Dezembro
- Âmbito: abertura de contas de depósitos bancários
- Estabelece:
 - **Elementos de identificação** necessários para a abertura de conta e respectivos meios de comprovação, para pessoas singulares e colectivas
 - Aplica-se à abertura de contas presencial e não presencial



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



■ Caderno com informação sobre depósitos e suas contas

- ✓ **CADERNO SOBRE ABERTURA E MOVIMENTAÇÃO DE CONTAS DE DEPÓSITO**

Portal do CLIENTE BANCÁRIO

PRODUTOS BANCÁRIOS	TAXAS DE JURO	NOTAS E MOEDAS	RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO	INIBIÇÃO DO USO DE CHEQUE	CONTAS DE FALECIDOS
--------------------	---------------	----------------	------------------------------	---------------------------	---------------------

Publicações > Cadernos do Banco de Portugal

Cadernos do Banco de Portugal

O Banco de Portugal publica uma coleção de cadernos de pequeno formato, sobre temas relacionados com produtos e serviços bancários. Com esta iniciativa, o Banco de Portugal pretende promover a literacia financeira e, desse modo, contribuir para um maior grau de protecção dos clientes de serviços bancários.

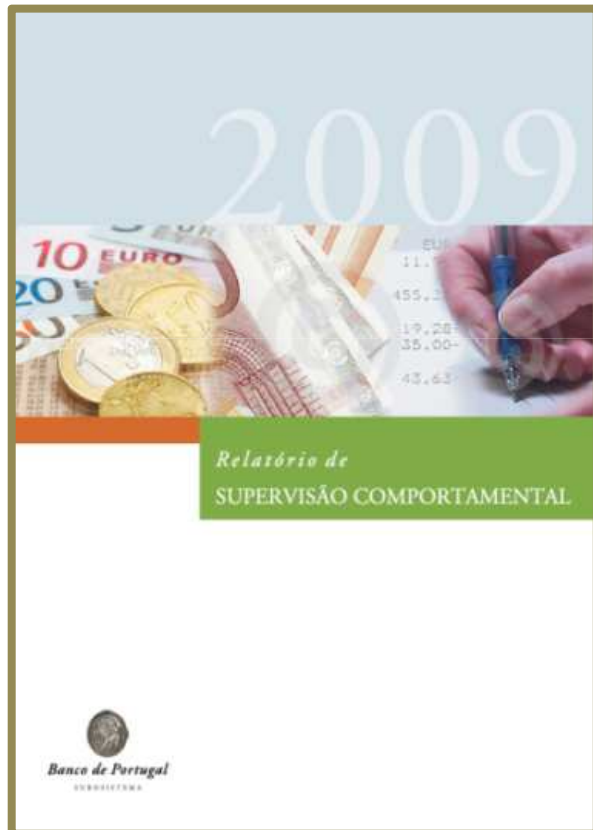
Na verdade, clientes bancários esclarecidos fazem escolhas mais informadas e utilizam melhor os produtos e instrumentos financeiros ao seu dispor, o que é essencial nas decisões sobre poupança e investimento. Melhor informação e mais transparência sobre produtos e serviços contribuem também para a confiança no sistema bancário, melhorando as relações entre os diversos agentes económicos intervenientes e entre estes e as autoridades de supervisão.

Estruturados sob a forma de perguntas e respostas, os cadernos estão escritos numa linguagem clara e compreensível pelo público.





Banco de Portugal
EUROSISTEMA



3. O NOVO ENQUADRAMENTO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS A RETALHO

3.1 O mercado dos depósitos bancários

Ocorreram em 2009 importantes alterações ao enquadramento regulamentar dos depósitos bancários, com a publicação dos Avisos do Banco de Portugal n.º 4/2009, n.º 5/2009 e n.º 6/2009, os quais estabeleceram novos deveres de informação para as instituições na comercialização destes produtos. (...)

**Relatório de Supervisão Comportamental | Banco de Portugal,
Página 45**



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



- ✓ Publicidade
- ✓ Depósitos e contas
- ✓ Crédito à habitação
- ✓ Crédito aos consumidores
- ✓ Gestão de reclamações



■ Enquadramento legal do crédito habitação e conexo

- ✓ No regime do CRÉDITO À HABITAÇÃO enquadram-se:
 - Os contratos de crédito para aquisição, construção e realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, bem como para aquisição de terrenos para construção de habitação própria; e
 - Os contratos de crédito garantidos por hipoteca que incide, total ou parcialmente, sobre um imóvel que simultaneamente garante um contrato de crédito à habitação celebrado com a mesma instituição de crédito (créditos conexos)



▪ Enquadramento legal do crédito habitação e conexo

DL 51/2007

- Define **normas relevantes** para o funcionamento do mercado do crédito à habitação e promove a **mobilidade** dos mutuários
- Actual versão do diploma incorpora alterações introduzidas pelo DL 88/2008 e DL 192/2009

DL 240/2006

- Estipula as **regras de cálculo** e o **arredondamento** à milésima da taxa de juro variável

DL 192/2009

- Introduce o conceito de **TAER** e estende o regime do crédito à habitação aos **créditos conexos**



▪ Enquadramento legal do crédito habitação e conexo

<p>DL 222/2009</p>	<ul style="list-style-type: none">• Estabelece a obrigatoriedade da identidade entre o montante em dívida à instituição de crédito e o valor do capital seguro, com a actualização automática do prémio de seguro
<p>DL 171/2008</p>	<ul style="list-style-type: none">• Introduce, na renegociação, a proibição de cobrança de comissões e veda a possibilidade da alteração das condições estar associada à aquisição de outros produtos ou serviços; consagra que a transferência do crédito não prejudica a validade do contrato de seguro
<p>DL 88/2008</p>	<ul style="list-style-type: none">• Procede à harmonização das convenções de cálculo de juros (v.g. crédito habitação, Euribor 360 e 30/360)
<p>DL 349/1998</p>	<ul style="list-style-type: none">• Diploma quadro do regime do crédito à habitação



■ Enquadramento legal do crédito habitação e conexo

DL 51/2007

- Regula práticas comerciais das instituições de crédito na contratação de créditos à habitação, aquando do reembolso antecipado e da transferência do crédito

■ PRINCIPAIS DISPOSIÇÕES:

- Estabelece a obrigação de cálculo de **TAE diferenciadas** quando existam condições promocionais
- Estabelece a **convenção de 30/360 de juros** e a utilização da Euribor 360 nos contratos de taxa variável
- Estabelece os momentos de possível exercício do direito de **reembolso antecipado** parcial e total (Carta Circular 19/2009 - artigo 5.º)
- Define **comissão máxima de reembolso antecipado** em taxa fixa (2%) e variável (0,5%)
- **Proíbe a cobrança de encargos adicionais** com o reembolso antecipado (Carta Circular n.º93/2009 e Carta Circular n.º41/2009 - artigo 8.º)
- **Proíbe o *tying*** na celebração e renegociação dos contratos



■ Enquadramento legal do crédito habitação e conexo

**DL
240/2006**

- Estabelece as regras a que deve obedecer o **arredondamento da taxa de juro** quando aplicado aos contratos de crédito à habitação

■ PRINCIPAIS DISPOSIÇÕES:

- Estabelece que o cálculo do indexante da taxa de juro variável deve ser calculado com base na **média aritmética da Euribor do mês anterior** ao período de contagem de juros (Carta Circular n.º1/2008 - artigo 3.º)
- Define o modo de **arredondamento da taxa de juro (indexante) à milésima**



▪ Enquadramento legal do crédito habitação e conexo

**DL
192/2009**

- Estende o regime do DL 51/2007 e DL 171/2008 ao crédito conexo e reforça os direitos do consumidor à informação

▪ PRINCIPAIS DISPOSIÇÕES:

- Estende aos créditos conexos o regime dos DL 51/2007 e DL 171/2008
- Define o cálculo da **TAER** (Taxa Anual Efectiva de Encargos Revista) sempre que existam vendas associadas (*bundling*)
- Estabelece a **prescrição** do direito de exigência do cumprimento da condição de *bundling* por parte da instituição, **um ano** após a sua não verificação pelo cliente



▪ Enquadramento regulamentar do crédito habitação e conexo

Aviso 2/2010

- Revê e reforça os deveres de informação a prestar aos clientes, face à crescente diversidade e complexidade dos produtos comercializados. **Revoga a Instrução n.º 27/2003**

- Reconhece a existência de quatro momentos no processo de concessão de crédito: simulação, aprovação, contratação e vigência
- Estabelece novas regras :
 - Incrementa a transparência, qualidade e rigor da informação a ser prestada
 - Promove a comparabilidade entre diferentes alternativas de financiamento

Instrução 10/2010

- Apresenta o Anexo I - Modelo da Ficha Informação Normalizada e o Anexo II - Notas de preenchimento da FIN



▪ Enquadramento regulamentar do crédito habitação e conexo

✓ ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS PELO AVISO N.º 2/2010

- **Reforça os deveres de informação na fase de simulação e aprovação:**
 - Define uma nova Ficha de Informação Normalizada (FIN), com formato harmonizado, que facilita aos clientes a comparação das diferentes opções de financiamento
 - Introdução do conceito de “*empréstimo-padrão*” como opção de referência e para comparação de propostas alternativas
 - Estabelece a **entrega obrigatória da minuta** do contrato de crédito aquando da sua aprovação
- **Introduz novos deveres de informação a prestar durante vigência do contrato:**
 - Estabelece o envio de um **extracto mensal obrigatório** com a informação necessária para acompanhar e antecipar a evolução do empréstimo



■ Informação sobre crédito habitação no PCB

✓ SIMULADOR DE CRÉDITO À HABITAÇÃO

Simulador de crédito à habitação

O simulador é um instrumento de auxílio ao cliente bancário. Os dados solicitados pelo programa são inseridos sob o controlo exclusivo do utilizador. As simulações obtidas através da utilização do simulador não vinculam o Banco de Portugal, nem substituem os cálculos efectuados pelas instituições de crédito.

Os campos assinalados com * são de preenchimento obrigatório.
Utilize a vírgula como separador decimal.

Montante do empréstimo (euros) *

Outros valores financiados (euros)

Taxa de juro anual nominal (TAN) * %

Período de empréstimo em meses *

Período de carência de capital em meses

Amortização residual de capital %

Encargos iniciais incluídos na TAE

Comissões iniciais em euros (sem imposto de selo)

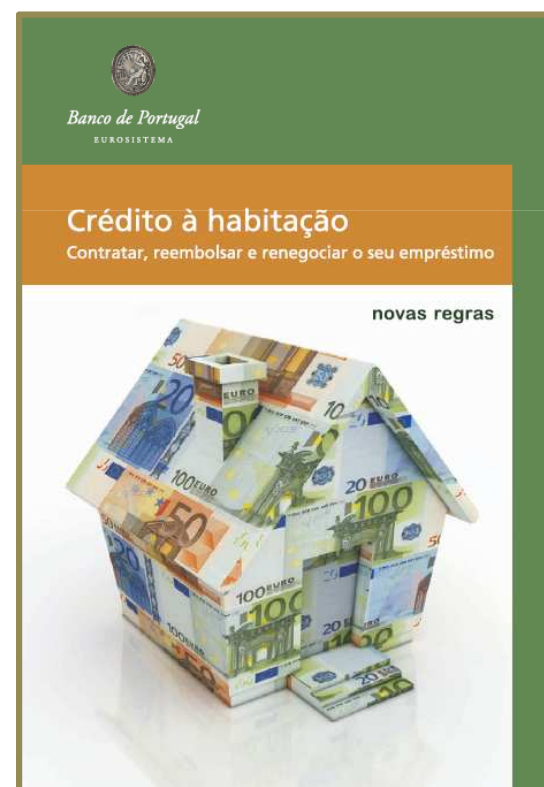
Seguros - prémio único em euros

Encargos mensais incluídos na TAE

Comissões mensais em euros (sem imposto de selo)

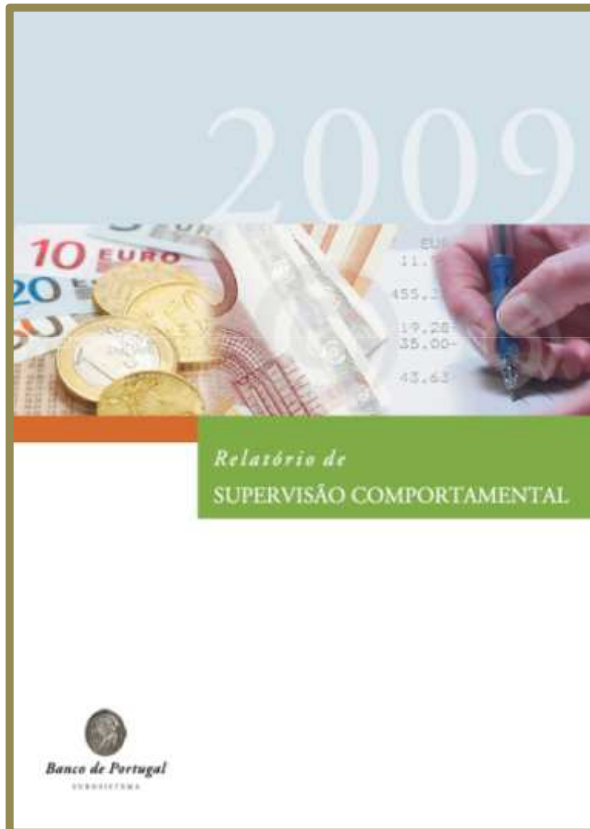
Inserir o valor de todos os encargos a pagar à instituição (excluindo impostos, registos e despesas notariais). No caso dos seguros, preencha a tabela em baixo, com os respectivos prémios anuais.

✓ BROCHURA SOBRE CRÉDITO À HABITAÇÃO





Banco de Portugal
EUROSISTEMA



3. O NOVO ENQUADRAMENTO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS A RETALHO

3.2 O mercado do crédito à habitação

Em 2009 registaram-se importantes iniciativas legislativas e regulamentares no mercado do crédito à habitação, com a publicação de vários diplomas sobre a comercialização deste tipo de empréstimos e sobre os deveres de informação a prestar pelas instituições aos seus clientes. (...)

Relatório de Supervisão Comportamental | Banco de Portugal, Página 58



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



- ✓ Publicidade
- ✓ Depósitos e contas
- ✓ Crédito à habitação
- ✓ Crédito aos consumidores
- ✓ Gestão de reclamações



■ Enquadramento legal do crédito aos consumidores

DL 133/2009	<ul style="list-style-type: none">• Define o novo enquadramento legal do crédito aos consumidores, procedendo à transposição da nova directiva
DL 171/2007	<ul style="list-style-type: none">• Remete para as regras de arredondamento da taxa de juro previstas no Decreto-Lei n.º 240/2006
DL 95/2006	<ul style="list-style-type: none">• Estabelece o regime aplicável aos serviços financeiros à distância
DL 149/1995	<ul style="list-style-type: none">• Estabelece regras específicas sobre locação financeira
DL 359/1991	<ul style="list-style-type: none">• Anterior enquadramento legal do crédito ao consumo. Mantêm-se as regras de reembolso antecipado para contratos de duração determinada celebrados antes de Julho de 2009



■ Enquadramento regulamentar do crédito aos consumidores

Instrução 8/2009

- Padroniza o formato e explicita o conteúdo da Ficha de Informação Normalizada (FIN)

Instrução 11/2009

- Sistematiza a metodologia de cálculo da TAEG

Instrução 12/2009

- Institui o dever de reporte mensal dos novos contratos de crédito aos consumidores

Instruções 26/2009 e 7,15,19 e 29/2010

- Fixam trimestralmente o valor das TAEG máximas por tipo de crédito



■ Enquadramento legal do crédito aos consumidores

**DL
133/2009**

- Transpõe a Directiva 2008/48/CE relativa a crédito aos consumidores
- Revoga o Decreto-Lei n.º 359/91, com excepção das regras aplicáveis aos contratos de duração determinada celebrados antes de Julho de 2009

■ PRINCIPAIS ALTERAÇÕES

- Introduzidos novos deveres de **informação pré-contratual e contratual**
- Atribuídos **deveres de assistência e de avaliação da solvabilidade do cliente**
- Alargado o período de **livre revogação (para 14 dias)** do contrato e proibida a sua renúncia
- Simplificadas as regras de **reembolso antecipado** (0% a taxa variável; 0,25% e 0,5% taxa fixa, de acordo com o prazo remanescente do empréstimo até um ano ou mais de um ano)
- Harmonizado o cálculo da **TAEG**
- Estabelecido um regime de **taxas máximas**



▪ Enquadramento legal do crédito aos consumidores

✓ ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO DL 133/2009

- Montantes de crédito entre €200 e €75.000
- Pessoas singulares (fora do âmbito da sua actividade comercial ou profissional)
- Diferentes categorias de crédito: crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito, linhas de crédito e facilidades de descoberto
- Contratos de crédito celebrados após 1 de Julho de 2009 (com excepção dos créditos de duração indeterminada, com efeitos imediatos)
 - **Exclui os créditos:**
 - Garantidos por hipoteca sobre imóvel ou exclusivamente por penhor
 - Sem juros e outros encargos
 - Concedidos pela instituição de crédito aos seus empregados
 - Sob a forma de descoberto, se reembolsáveis no prazo de um mês,...



▪ Enquadramento legal do crédito aos consumidores

**Instrução
8/2009**

- Padroniza o formato e explicita o conteúdo da Ficha de Informação Normalizada (FIN)

✓ FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA

A. ELEMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO	
1. Identificação da instituição de crédito	
1.1. Denominação	
1.2. Endereço	[Indicar o endereço geográfico do credor a utilizar pelo consumidor.]
1.3. Contactos	[Número de telefone, endereço de e-mail, etc.]
2. Identificação do mediador de crédito (se aplicável)	
2.1. Denominação	
2.2. Endereço	[Indicar o endereço geográfico do mediador de crédito a utilizar pelo consumidor.]
2.3. Contactos	[Número de telefone, endereço de e-mail, etc.]
2.4. Tipo de mediador	[Campo a preencher quando for publicada legislação específica sobre mediadores de crédito, devendo ser indicada o tipo de mediador de acordo com a classificação que constar nessa legislação.]
3. Data da FIN	
[Indicar a data de elaboração do presente documento.]	
B. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO CRÉDITO	
1. Tipo de crédito	
1.1. Designação comercial do produto	
1.2. Categoria	[Campo a preencher quando forem regulamentadas as taxas máximas para efeitos de usura, devendo ser indicada a categoria de crédito de acordo com a classificação que constar nessa regulamentação.]
2. Montante total do crédito	
[0,00 moeda]	
[Indicar o montante total ou o limite máximo de utilização do crédito.]	
3. Condições de utilização	
[Indicar a forma de disponibilização do crédito. Ex: necessidade de abertura de conta de depósito à ordem, disponibilização na conta de DO após aprovação do crédito, montantes a disponibilizar em diferentes momentos do tempo, disponibilização do crédito por transferência para o fornecedor do bem ou serviço, locais de utilização de cartões de crédito privados, etc.]	
4. Duração do contrato (meses)	

✓ ELEMENTOS DA FIN

- Identificação da instituição de crédito
- Descrição das principais características do crédito
- Custo do crédito (TAEG, TAN, ... e outros custos)
- Outros aspectos jurídicos (v.g. direito de livre revogação, validade das condições da FIN)
- Plano financeiro do empréstimo,...



▪ Enquadramento regulamentar do crédito aos consumidores

Instrução 11/2009

- Sistematiza e harmoniza a metodologia de cálculo da TAE_g para cada tipo de crédito, de acordo com o disposto no DL 133/2009

▪ METODOLOGIA DE CÁLCULO DA TAE_g POR TIPO DE CRÉDITO:

- Crédito clássico -> crédito pessoal e crédito automóvel
- Contrato de locação -> crédito pessoal e crédito automóvel
- Crédito *revolving* -> cartões de crédito, linhas de crédito, contas correntes
- Facilidades de descoberto



▪ Enquadramento regulamentar do crédito aos consumidores

Instrução 12/2009

- Implementa o regime de taxas máximas e institui o dever das instituições de crédito reportarem mensalmente informação sobre os novos contratos celebrados, incluindo as respectivas TAEG

▪ TIPOS DE CRÉDITO DEFINIDOS PARA EFEITOS DE APLICAÇÃO DAS TAXAS MÁXIMAS:

Crédito Pessoal	Finalidade Educação, Saúde e Energias Renováveis e Locação Financeira de Equipamentos
	Outros Créditos Pessoais
Crédito Automóvel	Locação Financeira ou ALD (novos)
	Locação Financeira ou ALD (usados)
	Com reserva de propriedade e outros (novos)
	Com reserva de propriedade e outros (novos)
Cartões de Crédito, Linhas de Crédito, Contas Correntes e Facilidades de Descoberto	



■ Disponibilização de informação sobre crédito aos consumidores

✓ TAXAS MÁXIMAS A VIGORAR TRIMESTRALMENTE

Taxas máximas

O Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, que procedeu à transposição da Directiva relativa a contratos de crédito aos consumidores determinou também a fixação de taxas máximas que as instituições devem respeitar nos novos contratos de crédito por ele abrangidos. Este regime de taxas máximas vigora a partir do dia 1 de Janeiro de 2010.

As taxas máximas aplicam-se aos contratos de crédito aos consumidores (como seja o crédito pessoal, o crédito automóvel, os cartões de crédito, as linhas de crédito e os descobertos bancários) enquadrados no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, celebrados entre instituições de crédito e pessoas singulares, com algumas excepções, que o decreto-lei enumera e das quais se destacam as seguintes:

- Créditos garantidos por hipoteca, ou outro direito sobre coisa imóvel, destinados a habitação ou outros fins;
- Créditos de montante inferior a 200 euros ou superior a 75 mil euros;
- Créditos a pessoas singulares no âmbito da sua actividade profissional ou comercial;
- Créditos concedidos sob a forma de facilidade de descoberto bancário, que prevejam a obrigação de reembolso no prazo de um mês;
- Créditos destinados exclusivamente a trabalhadores da instituição de crédito e/ou concedidos sem juros ou outros encargos.

Tipo de contrato de crédito	TAEГ Máximas	
	4º Trimestre 2010	1º Trimestre 2011
Crédito pessoal		
- Finalidade Educação, Saúde, Energias Renováveis e Locação Financeira de Equipamentos	5,4%	5,8%
- Outros Créditos Pessoais	19,1%	19,2%
Crédito automóvel		
- Locação Financeira ou ALD: novos	7,3%	7,7%
- Locação Financeira ou ALD: usados	9,0%	9,1%
- Com reserva de propriedade e outros: novos	11,4%	11,4%
- Com reserva de propriedade e outros: usados	15,1%	15,0%
Cartões de Crédito, Linhas de Crédito, Contas Correntes Bancárias e Facilidades de Descoberto	32,9%	33,2%

✓ SIMULADOR DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

Simulador de crédito aos consumidores

O simulador é um instrumento de auxílio ao cliente bancário. Os dados solicitados pelo programa são inseridos sob o controlo exclusivo do utilizador. As simulações obtidas através da utilização do simulador não vinculam o Banco de Portugal, nem substituem os cálculos efectuados pelas instituições de crédito.

Os campos assinalados com * são de preenchimento obrigatório. Utilize a vírgula como separador decimal.

Montante do empréstimo (euros) *

Outros valores financiados (euros)

Taxa de juro anual nominal (TAN) * %

Período de empréstimo em meses *

Período de carência em meses

Amortização residual de capital %

Encargos iniciais incluídos na TAEГ

Comissões iniciais em euros (sem imposto de selo)

Seguros - prémio único em euros

Encargos mensais incluídos na TAEГ

Comissões mensais em euros (sem imposto de selo)

Inserir o valor de todos os encargos a pagar à instituição (excluindo impostos, registos e despesas notariais). No caso dos seguros, preencha a tabela em baixo, com os respectivos prémios anuais.



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



3. O NOVO ENQUADRAMENTO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS A RETALHO

3.3 O mercado do crédito aos consumidores

O enquadramento do mercado do crédito aos consumidores alterou-se significativamente em 2009 com a transposição da Directiva europeia sobre as regras a que devem obedecer os contratos deste tipo de crédito (Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho). (...)

Relatório de Supervisão Comportamental | Banco de Portugal, Página 73



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



- ✓ Publicidade
- ✓ Depósitos e contas
- ✓ Crédito à habitação
- ✓ Crédito aos consumidores
- ✓ Gestão de reclamações



▪ Enquadramento legal da gestão de reclamações

**DL
156/2005**

- Cria o **REGIME DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES**, aplicando-se a todos os estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços, incluindo as instituições de crédito

**DL
371/2007**

- Alarga o âmbito de aplicação do Regime do Livro de Reclamações às sociedades financeiras

**DL
317/2009**

- Alarga o âmbito de aplicação do Regime do Livro de Reclamações às instituições de pagamento e prestadores de serviços postais no que se refere à prestação de serviços de pagamento

**RGICSF
Artigo 77º-A**

- Atribui o direito dos clientes poderem apresentar reclamações directamente ao Banco de Portugal e define os seus **poderes na gestão de reclamações**



▪ Enquadramento regulamentar da gestão das reclamações

Carta Circular 6/2008

- Define os procedimentos a adoptar pelas entidades reclamadas no que respeita às queixas apresentadas no Livro de Reclamações (RCL)

Carta Circular 25/2008

- Define os procedimentos a serem seguidos pelas instituições de crédito e sociedades financeiras aquando da apreciação de reclamações dirigidas ao Banco de Portugal contra aquelas instituições (RCO)

Instrução 18/2009

- Impõe o dever de reporte da documentação respeitante às reclamações através do Portal BPnet

Carta Circular 57/2009

- Recomenda às instituições de crédito que concedam aos Provedores do Cliente um estatuto de autonomia funcional por forma a que os mesmos sejam uma segunda instância na apreciação das reclamações dos clientes



▪ Enquadramento legal da gestão das reclamações

DL 156/2005
(alterado pelo DL
371/2007 e DL
317/2009)

- Institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do LIVRO DE RECLAMAÇÕES (RCL) em todos os estabelecimentos das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e prestadores de serviços postais no que se refere à prestação de serviços de pagamento

▪ Estabelece os deveres das instituições nas RCL:

- Obrigatoriedade de possuir o Livro de Reclamações
- Disponibilização imediata e gratuita do Livro
- Apoio ao reclamante no preenchimento da folha de reclamação
- Entrega do duplicado da Folha ao utente
- Envio do original da Folha ao Banco de Portugal
- Afixação em local bem visível de letreiro informando “Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações”
- Arquivo dos Livros (com os triplicados) por um período de 3 anos



▪ Enquadramento legal da gestão das reclamações

RGICSF Artigo 77º-A

- Mandato do Banco de Portugal na gestão de reclamações

- Estabelece os deveres do Banco de Portugal na gestão de reclamações:
 - Apreciar as reclamações com **imparcialidade, celeridade e gratuidade**
 - Definir os **procedimentos** e os prazos relativos à apreciação das reclamações
 - Adotar as **medidas adequadas** para a sanção dos incumprimentos, sem prejuízo da instauração de procedimento contra-ordenacional
 - **Tornar público** anualmente informação sobre áreas de incidência, entidades reclamadas e tratamento dado às reclamações



▪ Enquadramento regulamentar da gestão das reclamações

Carta Circular 6/2008

- Estabelece os procedimentos relativos às reclamações do Livro de Reclamações

▪ Estabelece deveres às instituições nas RCL:

- O envio ao Banco de Portugal (no prazo de 10 dias úteis) do original da Folha acompanhado de:
 - Alegações
 - Cópia da carta enviada ao reclamante
 - Elementos documentais relevantes
- Pedidos de esclarecimentos adicionais pelo Banco de Portugal (prazo de resposta - 3 dias úteis)
- Não resposta atempada implica a notificação para o Conselho de Administração (prazo de resposta - 5 dias úteis)



▪ Enquadramento regulamentar da gestão das reclamações

Carta Circular 25/2008

- Estabelece os procedimentos relativos às reclamações remetidas directamente ao Banco de Portugal

▪ Estabelece deveres às instituições nas RCO:

- Registo da reclamação no Banco de Portugal
- Envio da RCO para a instituição
- Sanação da reclamação com resposta ao reclamante no prazo de 20 dias úteis com cópia para o Banco de Portugal
- Não acatamento da reclamação ou não resposta atempada ao Banco de Portugal, tratamento a cargo do Banco (Avocação) com procedimentos idênticos aos das RCL
- As instituições deverão manter em arquivo, por um período mínimo de 5 anos, os elementos que serviram de base à apreciação das RCO



▪ Enquadramento regulamentar da gestão das reclamações

Instrução 18/2009

- Estabelece procedimentos para a circulação electrónica de reclamações entre o Banco de Portugal e as instituições de crédito

- Define os procedimentos de recepção e envio de reclamações - RCL e RCO:
 - Cria o serviço de reclamações no Portal BPnet
 - Desmaterializa o fluxo documental das reclamações entre o Banco de Portugal e as instituições
 - Introduce maior celeridade no tratamento das reclamações



■ Disponibilização de informação sobre reclamações

✓ FORMULÁRIO NO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

Formulário de nova reclamação

Utilize este formulário caso queira remeter uma reclamação directamente ao Banco de Portugal. Se se tratar de informação adicional a uma reclamação seleccione o formulário de informação adicional.

Tome nota da referência atribuída à reclamação depois de submetida. Essa referência será necessária para consultar o estado da sua reclamação.

Identificação da instituição reclamada

Nome da instituição *

Balcão

Morada

Código Postal Localidade

Identificação do reclamante

Nome completo *

Morada *

Código Postal * Localidade *

Nacionalidade

Documento de Identificação * N° de Identificação *

BI / C. Cidadão Passaporte

NIF/NIPC *

Telefone fixo Telefone móvel

Email

A indicação do contacto de e-mail pressupõe que será essa a via de contacto preferencial. *

Reclamação

Âmbito da reclamação *
Escolha uma opção

Conteúdo da reclamação *

✓ CONSULTA ONLINE DAS RECLAMAÇÕES

Estado da Reclamação

- RECLAMAÇÃO sobre CRÉDITO A CONSUMIDORES REGISTADA em 04-01-2011;

- QUESTIONADA A ENTIDADE RECLAMADA em 04-01-2011;

- ANÁLISE DA RECLAMAÇÃO em 02-02-2011, sem prejuízo de diligências adicionais junto da entidade reclamada.

Tipo de Reclamação* ⓘ

Livro de Reclamação

Portal do Cliente Bancário

Carta, fax ou e-mail dirigido ao Banco de Portugal

Referência da reclamação* ⓘ

Número de documento de identificação* ⓘ
(BI / Cartão de Cidadão / Passaporte / NIF / NIPC)

Os campos assinalados com * são de preenchimento obrigatório



▪ Enquadramento legal dos meios de resolução extrajudicial de litígios

**DL
317/2009
Artigo 92º**

- Os prestadores de serviços de pagamento devem oferecer aos utilizadores de serviços de pagamento o acesso a **meios de resolução extrajudicial de litígios**, quando forem de valor igual ou inferior a € 5 000

- O dever dos prestadores de serviços de pagamento efectiva-se pela adesão:
 - A duas entidades autorizadas a realizar arbitragens, ou
 - A duas entidades que integrem o sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo (mediação), e...
- Complementarmente as instituições podem ainda submeter os litígios à intervenção de um Provedor do Cliente



▪ Enquadramento regulamentar dos meios de resolução extrajudicial de litígios

Carta Circular 57/2009

- O Banco de Portugal define normas a que devem obedecer os Provedores do Cliente

- O Banco de Portugal considera que:
 - As instituições de crédito devem atribuir aos **Provedores do Cliente** um **estatuto de autonomia funcional** por forma a que os mesmos sejam uma segunda instância na apreciação das reclamações dos clientes
 - As entidades que sejam designadas de “Provedor” ou “Provedor do cliente” devem actuar com **imparcialidade e independência** face à respectiva instituição



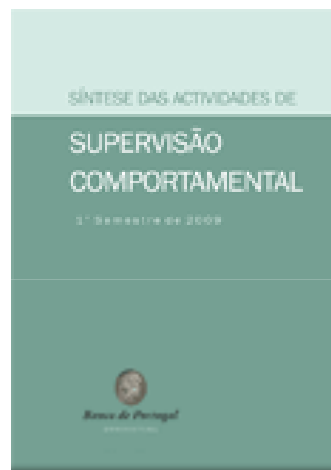
■ RELATÓRIOS DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL



2007



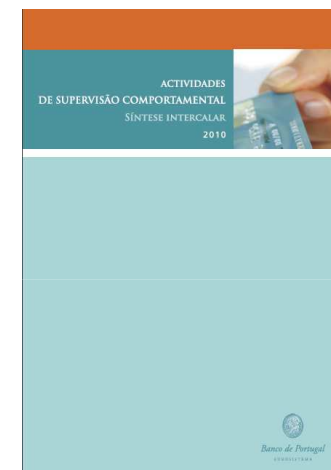
2008



1º semestre
2009



2009



1º semestre
2010

Divulgação regular da missão de SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL do Banco de Portugal



Banco de Portugal
EUROSISTEMA



O NOVO ENQUADRAMENTO NORMATIVO COMPORTAMENTAL PARA A BANCA

Seminário - Normas Comportamentais na Banca de
Retalho