



⋮

⋮

⋮

⋮

Emitente DSC

N/Referência CC/2018/00000004

Data 2018/01/17

Assunto: Prestação de informação ao Banco de Portugal no âmbito da comercialização de produtos de crédito aos consumidores através de canais digitais

A crescente comercialização de produtos e serviços bancários de retalho através de canais digitais, nomeadamente por via de aplicações para dispositivos móveis (APP) e de plataformas *online*, coloca novos desafios ao supervisor, em particular no que toca ao acesso à informação necessária à fiscalização do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis à comercialização desses produtos e serviços e, bem assim, ao acompanhamento do funcionamento dos mercados bancários de retalho nos canais digitais.

Conquanto a inovação tecnológica abranja diferentes produtos e serviços bancários de retalho, considera-se ser prioritária a obtenção de informação que permita a fiscalização e o acompanhamento das práticas das instituições de crédito e sociedades financeiras, no âmbito da comercialização de contratos de crédito abrangidos pelo disposto no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho (doravante, “contratos de crédito aos consumidores”), quando o referido processo de contratação seja iniciado e concluído através de canais digitais.

Assim, no uso da competência que lhe é atribuída pelo disposto no artigo 17.º da sua Lei Orgânica, aprovada pela Lei n.º 5/98, de 31 de janeiro, e na alínea e) do n.º 1 do artigo 120.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, o Banco de Portugal transmite o seguinte:

1. As instituições de crédito e as sociedades financeiras (doravante, “instituições”) que disponibilizem aos seus clientes o acesso a canais digitais para iniciarem e concluírem o processo de contratação de produtos de crédito aos consumidores devem prestar ao Banco de Portugal informação sobre

as especificidades desse processo de contratação, os mecanismos de segurança implementados e as características dos produtos de crédito em causa.

2. Caso pretendam disponibilizar aos seus clientes o acesso a canais digitais para iniciarem e concluírem o processo de contratação de um determinado produto de crédito aos consumidores, as instituições devem remeter ao Banco de Portugal, com, pelo menos, 10 (dez) dias úteis de antecedência relativamente à data prevista para o início da comercialização desse produto através de canais digitais, os seguintes elementos:
 - (a) O questionário em anexo à presente Carta-Circular, de que faz parte integrante, devidamente preenchido, em ficheiro “Excel”, o qual deve ser identificado com o assunto “[QuestionárioDigital – Código da instituição – Designação comercial do produto – AAAAMMDD]”, sendo “AAAAMMDD” a data de envio da respetiva comunicação (“AAAA” corresponde ao ano em quatro dígitos, “MM” ao mês em dois dígitos e “DD” ao dia em dois dígitos);
 - (b) Os documentos de informação pré-contratual relativos ao produto em causa; e
 - (c) A ficha técnica do produto.
3. As instituições que, na presente data, já disponibilizem aos seus clientes o acesso a canais digitais para iniciarem e concluírem o processo de contratação de produtos de crédito aos consumidores devem remeter ao Banco de Portugal, até 28 de fevereiro de 2018, os elementos informativos previstos no número anterior relativamente a cada um dos produtos de crédito em causa.
4. Quando sejam introduzidas alterações significativas aos fluxos de contratação ou às funcionalidades do canal digital utilizado para a comercialização de um produto de crédito aos consumidores que já tenha sido reportado ao Banco de Portugal, nos termos previstos nos números anteriores, as instituições devem remeter ao Banco de Portugal os elementos informativos previstos no número 2, refletindo as alterações efetuadas, com, pelo menos, 10 (dez) dias úteis de antecedência relativamente à data prevista para a entrada em vigor dessas alterações.
5. As instituições devem indicar ao Banco de Portugal, no prazo de 10 (dez) dias úteis, um interlocutor, especificando ainda o respetivo contacto telefónico e endereço de correio eletrónico. O interlocutor servirá de ponto de contacto para os efeitos da presente Carta-Circular, nomeadamente para questões de natureza procedimental (como a receção do questionário referido na alínea a) do ponto 2 em ficheiro “Excel”), bem como para a prestação de esclarecimentos adicionais que se afigurem necessários.

.....
BANCO DE PORTUGAL

Sede: Rua do Comércio, 148 • 1100-150 Lisboa • Portugal

T +351 213 130 000 • www.bportugal.pt

Contribuinte n.º 500792771 • Capital Social: 1 000 000 € • Inscrição na C. R. C. de Lisboa, n.º 51

6. A informação solicitada ao abrigo da presente Carta-Circular deve ser remetida ao Banco de Portugal, através de mensagem de correio eletrónico dirigida ao endereço supervisao.comportamental@bportugal.pt.

Anexo à Carta Circular n.º CC/2018/00000004

Questionário sobre produtos de crédito aos consumidores comercializados através de canais digitais

1. Identificação da instituição					
1.1	Denominação				
1.2	Código				
2. Informação geral do produto de crédito					
2.1	Designação do produto	[Identificação comercial do produto]			
2.2	Categoria de crédito (Instrução do Banco de Portugal n.º 14/2013)	[AA01; AA02; AA03; AA04; AA05; AA06; AA07; AA08; AA09; AA10; AA11; AA12; AA13; AA14; AA15; AA16; AA17; AA18; AA19; AA20; AA21]			
2.3	Destinatário do produto	[Caraterização do cliente destinatário (grupo etário, ...)]			
2.4	Canais disponibilizados para a comercialização do produto	Online	<input type="checkbox"/>		
		Mobile	<input type="checkbox"/>		
		Outros canais (balcão, telefone,...)	<input type="checkbox"/>		
2.5	Data de início da comercialização do produto através de canais digitais	Mobile	Online		
		Genérico (apenas para clientes) <input type="checkbox"/> Genérico (para clientes e não clientes) <input type="checkbox"/> Específico (apenas para clientes) <input type="checkbox"/> Específico (para clientes e não clientes) <input type="checkbox"/>	Genérico (apenas para clientes) <input type="checkbox"/> Genérico (para clientes e não clientes) <input type="checkbox"/> Específico (apenas para clientes) <input type="checkbox"/> Específico (para clientes e não clientes) <input type="checkbox"/>		
2.7	Identificação da empresa externa que desenvolveu a solução tecnológica, se aplicável				
3. Processo de contratação e prestação de informação ao cliente					
3.1	Funcionalidades disponíveis no processo de contratação	Mobile	Online		
		Pedido de crédito do consumidor	<input type="checkbox"/>	Pedido de crédito do consumidor	<input type="checkbox"/>
		Simulação	<input type="checkbox"/>	Simulação	<input type="checkbox"/>
		Proposta	<input type="checkbox"/>	Proposta	<input type="checkbox"/>
		Celebração	<input type="checkbox"/>	Celebração	<input type="checkbox"/>
Indique outras que eventualmente existam					
3.2	Tempo (mínimo) previsto para a duração do processo de contratação				
3.3	Etapas descritas ao cliente antes de este iniciar o processo de contratação	Sim	<input type="checkbox"/>	Sim	<input type="checkbox"/>
		Não	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
3.4	Mecanismo disponível para o cliente, em sede pré-contratual, solicitar a minuta do contrato de crédito	Sim	<input type="checkbox"/>	Sim	<input type="checkbox"/>
		Não	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
3.5	Forma de disponibilização dos documentos de informação pré-contratual (FIN e minuta do contrato)	Apenas visualização	<input type="checkbox"/>	Apenas visualização	<input type="checkbox"/>
		Na "área de cliente"	<input type="checkbox"/>	Na "área de cliente"	<input type="checkbox"/>
		Por email	<input type="checkbox"/>	Por email	<input type="checkbox"/>
		Download	<input type="checkbox"/>	Download	<input type="checkbox"/>
Indique outras que eventualmente se apliquem					
3.6	Forma de a instituição obter a confirmação de que o cliente recebeu a informação pré-contratual	Scroll down obrigatório	<input type="checkbox"/>	Scroll down obrigatório	<input type="checkbox"/>
		Abertura de documento obrigatória	<input type="checkbox"/>	Abertura de documento obrigatória	<input type="checkbox"/>
		Tick-box "Li e aceito"	<input type="checkbox"/>	Tick-box "Li e aceito"	<input type="checkbox"/>
Indique outras que eventualmente se apliquem					
3.7	Prestação ao cliente de informação sobre o estado do processo de contratação	Sim	<input type="checkbox"/>	Sim	<input type="checkbox"/>
		Não	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
Se sim, indique de que forma					
3.8	Possibilidade de o cliente fazer o upload de documentos necessários ao processo	Sim	<input type="checkbox"/>	Sim	<input type="checkbox"/>
		Não	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
3.9	Forma de disponibilização ao cliente do exemplar do contrato de crédito celebrado	Na "área de cliente"	<input type="checkbox"/>	Na "área de cliente"	<input type="checkbox"/>
		Por email	<input type="checkbox"/>	Por email	<input type="checkbox"/>
		Download	<input type="checkbox"/>	Download	<input type="checkbox"/>
Indique outras que eventualmente se apliquem					

3.10	Possibilidade de revogação do contrato diretamente nos canais digitais	Sim	<input type="checkbox"/>	Sim	<input type="checkbox"/>
		Não	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
3.11	Meios para assegurar o esclarecimento de dúvidas ao cliente	Chat	<input type="checkbox"/>	Chat	<input type="checkbox"/>
		Linha de apoio	<input type="checkbox"/>	Linha de apoio	<input type="checkbox"/>
		Advertências	<input type="checkbox"/>	Advertências	<input type="checkbox"/>
		FAQs	<input type="checkbox"/>	FAQs	<input type="checkbox"/>
	Indique outras que eventualmente se apliquem				
3.12	Registo dos <i>timestamps</i> das várias etapas do processo de contratação	Sim	<input type="checkbox"/>	Sim	<input type="checkbox"/>
		Não	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
4. Segurança					
4.1	Procedimentos de autenticação do cliente utilizados no primeiro acesso	<i>Password</i> do cliente	<input type="checkbox"/>	<i>Password</i> do cliente	<input type="checkbox"/>
		Dados biométricos	<input type="checkbox"/>	Dados biométricos	<input type="checkbox"/>
		Coordenadas cartão matriz	<input type="checkbox"/>	Coordenadas cartão matriz	<input type="checkbox"/>
		Código acesso atribuído	<input type="checkbox"/>	Código acesso atribuído	<input type="checkbox"/>
		<i>One time password</i>	<input type="checkbox"/>	<i>One time password</i>	<input type="checkbox"/>
		<i>Tokens</i> enviados ao cliente	<input type="checkbox"/>	<i>Tokens</i> enviados ao cliente	<input type="checkbox"/>
		PIN	<input type="checkbox"/>	PIN	<input type="checkbox"/>
	Indique outras que eventualmente se apliquem				
4.2	Procedimentos de autenticação do cliente utilizados nos acessos posteriores	<i>Password</i> definida pelo cliente	<input type="checkbox"/>	<i>Password</i> definida pelo cliente	<input type="checkbox"/>
		Dados biométricos	<input type="checkbox"/>	Dados biométricos	<input type="checkbox"/>
		Coordenadas cartão matriz	<input type="checkbox"/>	Coordenadas cartão matriz	<input type="checkbox"/>
		Código acesso atribuído	<input type="checkbox"/>	Código acesso atribuído	<input type="checkbox"/>
		<i>One time password</i>	<input type="checkbox"/>	<i>One time password</i>	<input type="checkbox"/>
		<i>Tokens</i> enviados ao cliente	<input type="checkbox"/>	<i>Tokens</i> enviados ao cliente	<input type="checkbox"/>
		PIN	<input type="checkbox"/>	PIN	<input type="checkbox"/>
	Indique outras que eventualmente se apliquem				
4.3	Mecanismos de segurança incorporados nos canais digitais	<i>Time-out</i> por inatividade	<input type="checkbox"/>	<i>Time-out</i> por inatividade	<input type="checkbox"/>
		Validação por SMS	<input type="checkbox"/>	Validação por SMS	<input type="checkbox"/>
		Indicação da data de último <i>login</i>	<input type="checkbox"/>	Indicação da data de último <i>login</i>	<input type="checkbox"/>
		Cifra/criptação do canal digital	<input type="checkbox"/>	Cifra/criptação do canal digital	<input type="checkbox"/>
		Integridade dos dados no canal digital	<input type="checkbox"/>	Integridade dos dados no canal digital	<input type="checkbox"/>
		Integridade dos dados armazenados nos servidores da instituição	<input type="checkbox"/>	Integridade dos dados armazenados nos servidores da instituição	<input type="checkbox"/>
	Indique outras que eventualmente se apliquem				
5. Outros elementos					
5.1	Modelo da FIN				
5.2	Data de reporte da minuta do contrato				
5.3	Ficha Técnica				

Instruções de preenchimento

O presente questionário dirige-se às instituições de crédito e às sociedades financeiras (doravante, “instituições”) que comercializam contratos de crédito abrangidos pelo disposto no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, através de canais digitais.

O questionário deve ser preenchido quando o processo de contratação do produto de crédito aos consumidores seja iniciado e concluído em canais digitais (canal *online* ou canal *mobile*), independentemente de o produto em causa ser igualmente comercializado através de outros canais.

As instituições devem preencher um questionário para cada produto de crédito.

O questionário é composto pelas seguintes secções: 1. Identificação da instituição; 2. Informação geral do produto de crédito; 3. Processo de contratação e prestação de informação ao cliente; 4. Segurança e 5. Outros elementos.

Nas situações em que são apresentadas várias hipóteses de resposta, devem ser selecionadas todas as opções aplicáveis.

Para efeitos do presente questionário, devem considerar-se as seguintes definições:

Canal digital – inclui o canal *online* e o canal *mobile*;

Canal *online* – canal de acesso do cliente aos produtos e serviços bancários disponibilizados pela instituição através da internet (*browser*);

Canal *mobile* – canal de acesso do cliente aos produtos e serviços bancários disponibilizados pela instituição através de *smartphone* ou *tablet*, em particular via APP;

Outros canais – canais de acesso do cliente aos produtos e serviços bancários disponibilizados pela instituição e que são distintos do canal *online* ou do canal *mobile* (balcões, telefone, entre outros);

Canal genérico – plataforma que permite o acesso do cliente a um conjunto diversificado de produtos e serviços bancários (por exemplo, *homebanking*);

Canal específico – plataforma exclusiva para a comercialização de um determinado produto digital (por exemplo, uma aplicação móvel exclusivamente para comercialização de um produto específico de crédito representa um canal *mobile* específico);

Timestamp - marca temporal que denota a hora ou data de um determinado evento.
