

# RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL | 2012



Apresentação das atividades de supervisão comportamental

9 de maio de 2013



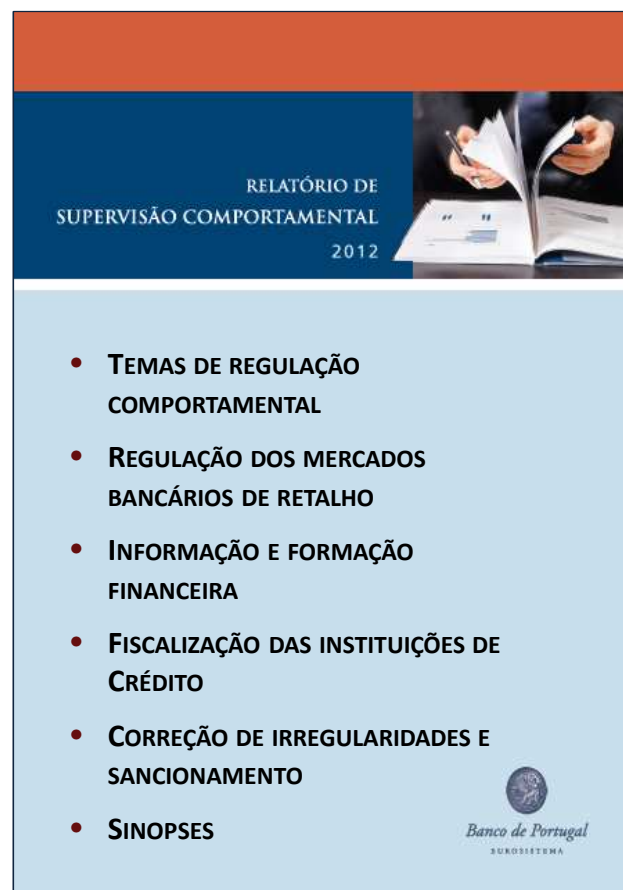
*Banco de Portugal*  
EUROSISTEMA

# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

## ✓ Relatórios de Supervisão Comportamental

- A atuação do Banco de Portugal na:

- ✓ Regulação dos mercados bancários de retalho
- ✓ Fiscalização do cumprimento pelas instituições de crédito do quadro normativo aplicável
- ✓ Promoção da informação e formação financeiras dos clientes bancários



Publicados  
anual e  
semestralmente  
desde 2008





# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

- **REGULAÇÃO**
  - ✓ Linhas de atuação
  - ✓ Prevenção e gestão do incumprimento
  - ✓ Serviços Mínimos Bancários
  - ✓ Crédito à habitação
  - ✓ Cartões de pagamento





### ✓ Linhas de atuação

- O BANCO DE PORTUGAL tem um papel ativo na **regulação dos mercados bancários de retalho**
  - Impondo deveres de **transparência de informação** na comercialização dos produtos e serviços
  - Definindo **códigos de conduta sobre práticas comerciais** (atuação mais intrusiva)
- O BANCO DE PORTUGAL:
  - ✓ Monitoriza o funcionamento dos mercados e identifica novas áreas de regulação
  - ✓ Propõe e apoia a preparação de iniciativas legislativas
  - ✓ Complementa a atuação legislativa através da emissão de normas regulamentares (deveres de transparência de informação e de reporte ao Banco de Portugal)
  - ✓ Analisa a implementação do quadro normativo

***O Banco de Portugal avalia o cumprimento das normas e sanciona as irregularidades detetadas no âmbito da sua função fiscalizadora***





### ✓ Linhas de atuação

- O BANCO DE PORTUGAL esteve envolvido em diversos diplomas que vieram regular a atuação das instituições de crédito em importantes segmentos de mercado e estabelecer novos direitos aos clientes bancários particulares

#### ▪ PRINCIPAIS INICIATIVAS DE REGULAÇÃO:

- Prevenção e gestão de situações de incumprimento de créditos por particulares
- Revisão do regime dos Serviços Mínimos Bancários
- Extensão do regime do crédito à habitação a todo o crédito hipotecário
- Classificação e comissionamento de cartões de pagamento





### ✓ Criação de regimes para a prevenção e gestão do incumprimento

- **Regime geral** de prevenção do incumprimento (PARI) e de regularização extrajudicial de situações de incumprimento (PERSI) em contratos de crédito contraídos por particulares
- **Regime extraordinário** de proteção de devedores de crédito à habitação própria e permanente em situação económica muito difícil
- **Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)** engloba entidades habilitadas a informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários em incumprimento ou risco de incumprimento



REDE DE APOIO  
AO CONSUMIDOR  
ENDIVIDADO



### ✓ Criação de regimes para a prevenção e gestão do incumprimento



- O BANCO DE PORTUGAL tem uma estratégia de divulgação dos novos regimes de incumprimento
- Os regimes têm um amplo tratamento no **Portal do Cliente Bancário** e no Portal **Todos Contam** do Plano Nacional de Formação Financeira
- O BANCO DE PORTUGAL desenvolve ações de formação sobre os novos regimes, designadamente às entidades da RACE



### ✓ Revisão do regime dos Serviços Mínimos Bancários

- O novo regime dos **SMB** estende o acesso aos clientes que tenham apenas uma conta permitindo a sua conversão

**Serviços Mínimos Bancários Disponibilizados**

As instituições de crédito aderentes ao regime de serviços mínimos bancários disponibilizam um conjunto de serviços básicos.

- Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem – a conta de serviços mínimos bancários.
- Utilização de cartão de débito para movimentação dessa conta.
- Acesso à movimentação da conta através de:
  - canais automáticos;
  - serviço de homebanking;
  - balcões da instituição de crédito.
- Realização, a partir da conta, das seguintes operações bancárias:
  - levantamentos e depósitos;
  - pagamentos de bens e serviços;
  - débitos diretos;
  - transferências intrabancárias nacionais.

**Serviços Mínimos Bancários**

[www.clientebancario.bportugal.pt](http://www.clientebancario.bportugal.pt)

**Instituições aderentes aos Serviços Mínimos Bancários**

**Direitos & Deveres**

A adesão das instituições de crédito ao regime de serviços mínimos bancários é voluntária, pelo que poderão haver instituições que não disponibilizem estes serviços.

Para conhecer a lista de instituições de crédito que disponibilizam serviços mínimos bancários e mais informações sobre estes serviços, consulte o Portal do Cliente Bancário em: [www.clientebancario.bportugal.pt](http://www.clientebancario.bportugal.pt)

Depósitos bancários > Serviços mínimos bancários

**DIREITOS DOS DEPOSITANTES**

**Direito à abrir uma conta de serviços mínimos bancários**

- O cliente bancário tem direito a adquirir um conjunto de serviços bancários essenciais a um custo relativamente reduzido.
- A conta de serviços mínimos bancários pode ser aberta junto de uma instituição de crédito que tenha aderido a este regime.
- Para poder aderir, o cliente não pode ter outra conta de depósito à ordem.
- Se o cliente pretender abrir uma conta de serviços mínimos bancários em conjunto com outras pessoas, nenhuma delas pode ter outra conta de depósito à ordem.

**Direito à conversão de conta de depósito à ordem já existente**

- O cliente bancário que já seja titular de uma única conta de depósito à ordem pode convertê-la numa conta de serviços mínimos bancários.
- Caso a instituição de crédito onde o cliente tem conta tenha assinado o protocolo de adesão ao regime de serviços mínimos bancários, a conversão é direta.
- Se a instituição onde o cliente tem conta não tiver aderido a este regime, o cliente terá de encerrar primeiro a sua conta e abrir uma conta de serviços mínimos bancários junto de uma instituição aderente.
- A conversão de uma conta com mais do que um titular, exige que nenhum dos titulares tenha outra conta de depósito à ordem.
- A conversão de contas de depósito à ordem e a transferência do respetivo saldo para a conta de serviços mínimos bancários não têm custos para o cliente.

**Direito de acesso a serviços bancários a custos reduzidos**

- Ao cliente bancário que adira aos serviços mínimos bancários não podem ser cobradas comissões ou despesas que, anualmente e no seu conjunto, sejam superiores a 1% do salário mínimo nacional.

**Direito de acesso a outros serviços bancários**

- O cliente que aceda aos serviços mínimos bancários pode acordar com a instituição de crédito a contratação de outros produtos ou serviços bancários não incluídos nos serviços mínimos.
- O cliente pode contratar depósitos a prazo, contas-poupança, transferências interbancárias, transferências internacionais, produtos de crédito, entre outros.
- Os produtos ou serviços contratados que não façam parte do conjunto dos serviços mínimos bancários estão sujeitos às comissões e despesas previstos no preço da instituição de crédito.
- O cliente que aceda aos serviços mínimos bancários não pode contratar facilidades de desconto, nem movimentar a conta para além do seu saldo.

**DEVERES DOS DEPOSITANTES**

**Dever de conta única**

- Para aceder a uma conta de serviços mínimos bancários, o cliente não pode ter outra conta de depósito à ordem em qualquer instituição de crédito.
- O cliente deve declarar, em documento assinado, que não é titular de outra conta bancária e que autoriza a instituição de crédito a confirmar a veracidade dessa declaração.
- A instituição de crédito pode recusar a disponibilização de serviços mínimos bancários se o cliente se recusar a assinar essa declaração ou se detetar que o cliente é titular de outra conta de depósitos à ordem.
- Se, depois de aberta a conta de serviços mínimos bancários, a instituição detetar que o cliente é titular de outra conta de depósito à ordem, pode encerrar a conta de serviços mínimos bancários e exigir o pagamento de eventuais comissões e despesas pelos serviços disponibilizados.

**Dever de utilização da conta**

- O cliente deve procurar movimentar regularmente a conta e manter um saldo médio superior a 5% do salário mínimo nacional.
- Depois de decorrido um ano após a abertura da conta, a instituição de crédito pode encerrá-la se o cliente não a tiver movimentado nos seis meses anteriores e se o saldo médio for inferior a 5% do salário mínimo nacional.

**SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS**

**SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS**

**Direitos & Deveres**

**Banco de Portugal**  
EUROSISTEMA

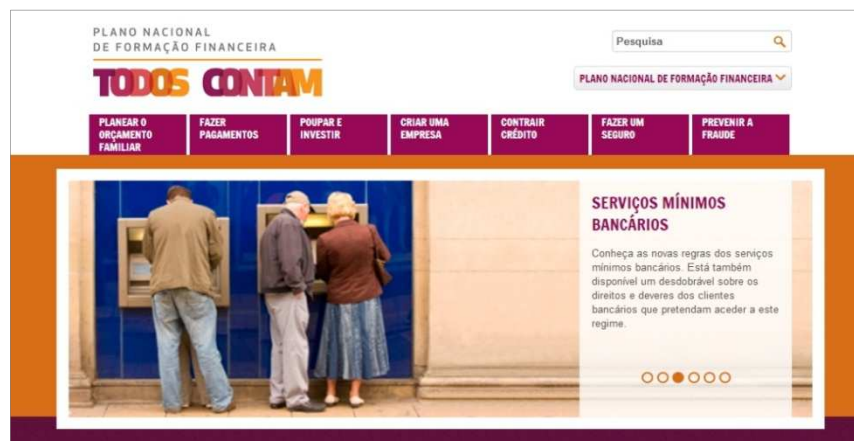
**Banco de Portugal**  
EUROSISTEMA



### ✓ Revisão do regime dos Serviços Mínimos Bancários



- O BANCO DE PORTUGAL promove a divulgação dos SMB
- Os SMB são divulgados no **Portal do Cliente Bancário** e no Portal **Todos Contam** do Plano Nacional de Formação Financeira
- O BANCO DE PORTUGAL desenvolve ações de formação sobre os SMB no âmbito do Plano





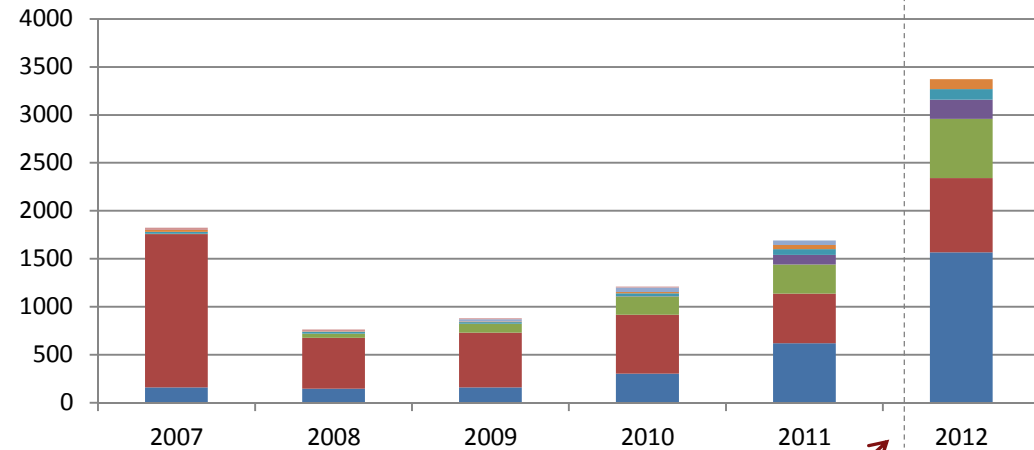
# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Regulação

## ✓ Os Serviços Mínimos Bancários

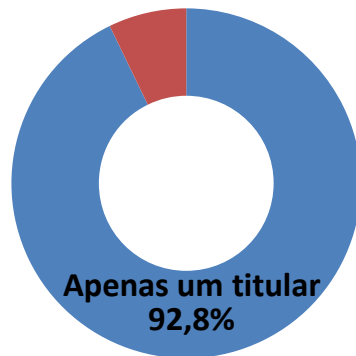
- **3.371 contas de SMB** abertas, a 31 de dezembro de 2012, junto das 6 instituições aderentes
- As instituições de crédito passaram a reportar informação semestral ao BANCO DE PORTUGAL sobre estas contas

Evolução do número de contas SMB | 2007 a 2012



Caracterização das contas SMB a 31 de dezembro de 2012

**Número de titulares**  
Mais do que um titular  
7,2%



**Produtos de crédito**  
Com produtos de crédito  
2,4%



**Contas não à ordem**  
Com contas não à ordem  
1,8%



*Entrada em vigor do novo regime dos SMB*





### ✓ Extensão do regime do crédito à habitação aos outros créditos hipotecários

- O regime do crédito à habitação, que já se aplicava ao crédito conexo, passou também a incidir sobre estes contratos
- Estes créditos subordinam-se agora às regras do crédito à habitação no reembolso antecipado, vendas associadas facultativas, renegociação do crédito, ...

The screenshot shows the website interface for Banco de Portugal. At the top, there is a navigation bar with links for INÍCIO, RSS, GLOSSÁRIO, PERGUNTAS FREQUENTES, MAPA DO SITE, CONTACTOS, LINKS, and a search bar. Below this is the logo of Banco de Portugal and the text 'Portal do CLIENTE BANCÁRIO'. A horizontal menu contains various categories: DIREITOS DOS CLIENTES, INSTITUIÇÕES, PRODUTOS BANCÁRIOS, TAXAS DE JURO, NOTAS E MOEDAS, RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO, RESTRIÇÃO AO USO DE CHEQUE, SERVIÇOS DE DIFUSÃO, RECLAMAÇÕES, and PUBLICAÇÕES. The main content area is titled 'Produtos bancários > Crédito conexo e outros créditos hipotecários'. It features a left sidebar with a tree view of products, including 'Crédito à habitação' and 'Crédito conexo e outros créditos hipotecários'. The main text explains that a mortgage credit is a contract guaranteed by a mortgage on real estate. It also lists related information and links, such as 'Crédito à habitação > Ficha de Informação Normalizada' and 'Decreto-Lei n.º 51/2007'.

- O BANCO DE PORTUGAL estendeu também os deveres de informação a estes contratos: entrega da Ficha de Informação Normalizada e o dever de informação durante a vigência do contrato
- ***Ficou reforçada a proteção do cliente bancário particular nos créditos consolidados com garantia hipotecária, uma das opções possíveis na reestruturação de créditos em incumprimento***





### ✓ Restrições ao aumento do *spread* em contratos de crédito à habitação

- Nos contratos de crédito destinados à aquisição ou construção de **habitação própria permanente** em caso de:
  - ✓ **Acordo para alteração da titularidade do contrato** por divórcio, separação judicial de pessoas e bens, dissolução de união de facto ou falecimento de um dos cônjuges, desde que a prestação mensal do empréstimo represente uma taxa de esforço do novo agregado familiar inferior a 55 por cento ou 60 por cento no caso de existirem dois ou mais dependentes
  - ✓ **Arrendamento do imóvel** por desemprego do mutuário ou de um dos membros do seu agregado familiar ou mudança para um local de trabalho a pelo menos 50 km de distância e que implique a mudança de habitação permanente
  - ✓ Reestruturação de crédito à habitação no âmbito do **regime extraordinário** do incumprimento
- Nos contratos enquadrados pelo **regime do crédito à habitação**, um ano após a desistência de produtos adquiridos em associação com aquele crédito





### ✓ **Classificação e comissionamento dos cartões de pagamento**

- O BANCO DE PORTUGAL determinou às instituições de crédito a adoção de critérios adequados na classificação dos **cartões de débito diferido**:
  - ✓ Ter limite de crédito associado cuja utilização, sem juros, é obrigatoriamente reembolsada numa data definida entre as partes
  - ✓ Utilizar o cartão em TPA, até ao limite de crédito, **sem afetar o saldo disponível** antes da data de pagamento acordada entre as partes

***Comunicado do Banco de Portugal de 31 de agosto de 2012***

- O BANCO E PORTUGAL determinou que **o comissionamento** aplicável à aceitação de cartões de pagamento pelos comerciantes (“taxas de serviço ao comerciante”)
  - ✓ Deve refletir exclusivamente a **natureza da transação** efetuada (a débito ou a crédito) e não o tipo de cartão usado na transação

***Carta-Circular nº3/2013/DSC, de 1 de fevereiro***





# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

- **FISCALIZAÇÃO**
  - ✓ Linhas de atuação
  - ✓ Fiscalização sistemática
  - ✓ Ações de inspeção
  - ✓ Análise de reclamações





### ✓ Linhas de atuação

#### FISCALIZAÇÃO EXERCIDA PELO BANCO DE PORTUGAL

##### Fiscalização sistemática

- Publicidade, depósitos indexados e duais e taxas máximas no crédito aos consumidores
- Análise prévia dos prospetos informativos e publicidade dos depósitos indexados e duais e à *posteriori* nos outros casos

##### Ações de inspeção às instituições

- Deveres de informação e práticas comerciais (depósitos simples, crédito e serviços de pagamento)
- Balcões e serviços centrais (“*on-site*”)
- Sítios de internet e reportes (“*off-site*”)

##### Análise de reclamações

- Instituições e produtos sujeitos à supervisão do Banco de Portugal
- Avaliação do cumprimento das normas aplicáveis pelas instituições reclamadas

#### Ponderação dos riscos envolvidos para o cliente bancário





# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

*Fiscalização sistemática*

## ✓ Publicidade

### ▪ Analisadas 4.942 campanhas (60% a crédito aos consumidores)

#### ▪ Principais matérias fiscalizadas

- **TRANSPARÊNCIA** – não omissão ou dissimulação das condições ou características dos produtos e dimensão mínima dos caracteres usados ou tempo de audição ou visualização
- **EQUILÍBRIO** – condições de acesso ou restrições com destaque similar ao das características destacadas
- **VERACIDADE** – informação rigorosa
- **TAEG/TAE** – custo total do crédito com destaque adequado
- **EXPRESSÕES DE USO RESTRITO** – com igual destaque das condições particulares que suportam a afirmação

Campanhas analisadas	2012	(%)
Produtos e serviços bancários	4162	84
Crédito aos consumidores	2962	60
Depósitos bancários	804	16
Multiproduto	157	3
Crédito às empresas	122	3
Crédito à habitação	66	1
Serviços de pagamento	51	1
Institucional	780	16
<b>Total</b>	<b>4942</b>	<b>100</b>







# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

*Fiscalização sistemática*

## ✓ Depósitos indexados e duais

- Fiscalizados 65 prospectos informativos e 47 campanhas de publicidade
- Principais matérias fiscalizadas

### ✓ PROSPETOS INFORMATIVOS

- Qualidade da informação apresentada
- Identificação do depósito de acordo com a sua forma de remuneração e modalidade de movimentação
- Veracidade e rigor dos dados divulgados

### ✓ PUBLICIDADE

- Conformidade da mensagem com o prospecto informativo
- Atualidade, transparência e equilíbrio da informação

Prospetos informativos	Fiscalizados	Divulgados no PCB
Depósitos indexados	56	52
Depósitos duais	9	9
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>61</b>

Campanhas de publicidade	Número	Entidades abrangidas
Submetidas	47	5
Conformes	45	5





# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

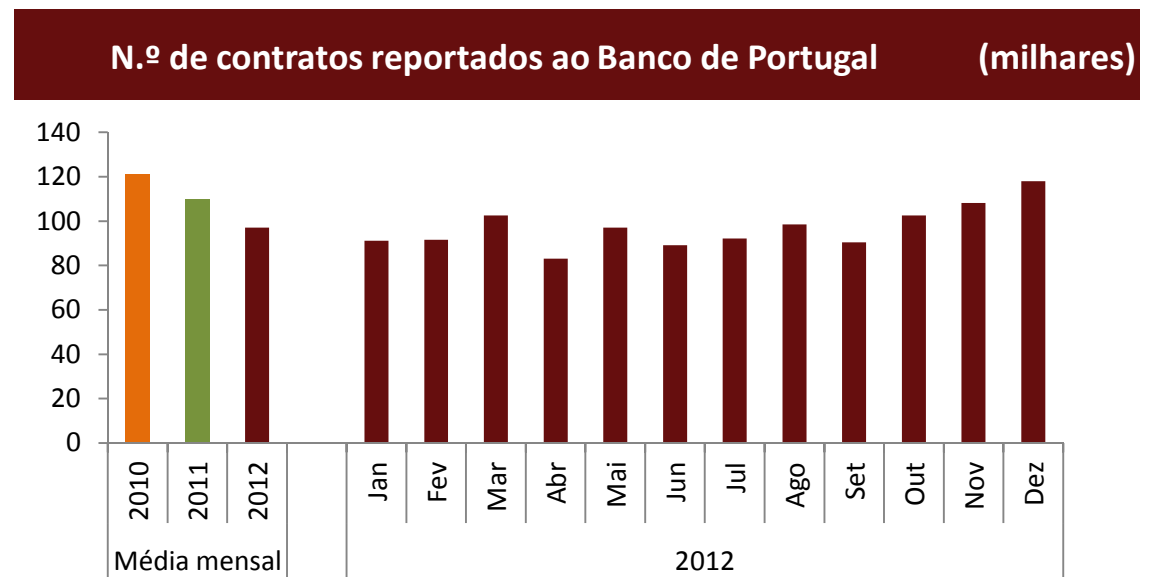
*Fiscalização sistemática*

## ✓ **Taxas máximas no crédito aos consumidores**

▪ **Fiscalizada uma média de 97 mil contratos/mês, reportados por cerca de 55 instituições**

### ▪ **Principais matérias fiscalizadas**

- **CONFORMIDADE DAS TAEG** praticadas com as taxas máximas em vigor para cada segmento de crédito
- **RIGOR e CONSISTÊNCIA** da informação reportada para cada contrato
- **CORRETA CLASSIFICAÇÃO** dos contratos de acordo com tipologia definida pelo BANCO DE PORTUGAL





### ✓ Preçário

- 375 ações de inspeção aos Preçários de 74 instituições – 118 Preçários no PCB
- Principais matérias fiscalizadas
  - CONTEÚDO do Preçário
  - DISPONIBILIZAÇÃO nos balcões e sítios de internet
  - CONSISTÊNCIA do Preçário nos balcões com o reportado ao BANCO DE PORTUGAL

Preçários	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	292	67
Sítios de internet	292	67
Inspeções <i>on-site</i>	83	40
Cliente mistério	52	40
Credenciadas	31	30
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>74</b>

**Portal do CLIENTE BANCÁRIO**

Direitos dos clientes > Direito à Informação > Preçários > Consulta de Preçários

### Lista de Preçários

O Banco de Portugal disponibiliza neste Portal o acesso directo ao Fôlhetto de Comissões e Despesas das instituições de crédito abrangidas pelo Aviso n.º 8/2009, como forma de promover o direito à informação, a transparência e a comparabilidade da informação prestada pelas instituições.

No Fôlhetto das Comissões e Despesas do Preçário, as instituições de crédito devem apresentar:

- O valor máximo de todas as comissões que praticam nos produtos e serviços bancários comercializados, não podendo ser cobradas comissões que não constem do Preçário ou que tenham valor superior ao ali indicado. As comissões correspondem à retribuição por serviços prestados pelas instituições ou subcontratados por estas a terceiros, no âmbito da sua actividade;
- O valor indicativo das principais despesas que o cliente pode ter de pagar à instituição de crédito. As despesas correspondem aos demais encargos suportados pelas instituições, que lhes são exigíveis por terceiros, e que estas podem repercutir nos clientes, correspondentes, nomeadamente, a pagamentos a Conservatórias, Cartórios Notariais ou que tenham natureza fiscal;
- A informação sobre datas-valor e datas de disponibilização de valores creditados em contas de depósito.

A divulgação do Fôlhetto de Comissões e Despesas, elaborado em formato normalizado, de acordo com a Instrução n.º 21/2009, facilita o acesso à informação sobre os encargos dos produtos e serviços financeiros comercializados, bem como a comparação dos Preçários de diferentes instituições.

**AVISO LEGAL**

A informação disponibilizada corresponde aos Fôlhetos de Comissões e Despesas remetidos ao Banco de Portugal pelas instituições de crédito, nos termos do Aviso n.º 8/2009 e da Instrução n.º 21/2009. A informação contida nestas páginas é actualizada diariamente (nos dias úteis) até às 11 horas.

A exactidão, veracidade e actualidade da informação contida nos Fôlhetos de Comissões e Despesas é da responsabilidade das instituições de crédito a que respeitam.

Tipo de instituição:

Nome da instituição:

Texto livre:

Tipo de instituição	Nome da instituição	Código da instituição	Ficheiro	Data de publicação
Agências de Câmbios	A.C.V. - AGÊNCIA DE CÂMBIOS DE VILAMOURA, LDA	0839	182 Kb	16-03-2010
Agências de Câmbios	AGÊNCIA DE CÂMBIOS - J.R. PEIXE REI & COMPANHIA LIMITADA (SUCESSORES)	0742	160 Kb	20-12-2011
Agências de Câmbios	AGÊNCIA DE CÂMBIOS CENTRAL, LDA	0832	94 Kb	01-03-2012





### ✓ Depósitos simples e suas contas

#### ▪ 848 ações de inspeção a 65 instituições

#### ▪ Principais matérias fiscalizadas

- **DISPONIBILIZAÇÃO** da FIN e das condições contratuais
- **DEVER DE ASSISTÊNCIA** dos clientes
- **PRÁTICAS COMERCIAIS** na venda facultativa de outros produtos associados
- **CONTEÚDO DA INFORMAÇÃO** pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato
- Prestação de informação aquando da **ALTERAÇÃO DE CONDIÇÕES** na conta de depósitos à ordem

Depósitos simples e suas contas	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	780	53
Análise a suportes	735	53
Sítios de internet	45	29
Inspeções <i>on-site</i>	68	29
Cliente mistério	36	29
Credenciadas	32	29
<b>Total</b>	<b>848</b>	<b>65</b>





### ✓ Crédito à habitação

- 361 ações de inspeção a 48 instituições
- Principais matérias fiscalizadas
  - **DISPONIBILIZAÇÃO** atempada da FIN
  - **ENTREGA** do contrato
  - **DEVER DE ASSISTÊNCIA** ao cliente
  - **PRÁTICAS COMERCIAIS** na venda facultativa de outros produtos associados
  - **CONTEÚDO DA INFORMAÇÃO** pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato
  - **CÁLCULO** dos juros, TAE e TAER e comissionamento aplicado

Crédito à habitação	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	294	34
Análise a suportes	261	34
Sítios de internet	33	11
Inspeções <i>on-site</i>	67	38
Cliente mistério	43	38
Credenciadas	24	24
<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>48</b>





### ✓ Crédito aos consumidores

- 554 ações de inspeção a 68 instituições
  
- Principais matérias fiscalizadas
  - **DISPONIBILIZAÇÃO** atempada da FIN
  - **ENTREGA** do contrato
  - **DEVER DE ASSISTÊNCIA** ao cliente
  - **PARAMETRIZAÇÃO** dos sistemas informáticos no cálculo dos juros e da TAEG
  - **PRÁTICAS COMERCIAIS** na cobrança de comissões, exercício do direito ao reembolso antecipado, comunicação de alterações contratuais,...

Crédito aos consumidores	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	480	58
Análise a suportes	436	58
Sítios de internet	44	18
Inspeções <i>on-site</i>	74	40
Cliente mistério	47	40
Credenciadas	27	30
<b>Total</b>	<b>554</b>	<b>68</b>





### ✓ Serviços de pagamento

#### ▪ 522 ações de inspeção a 66 instituições

#### ▪ Principais matérias fiscalizadas

- **DEVERES DE INFORMAÇÃO** pré-contratual à subscrição de um contrato quadro de serviços de pagamento
- **PRÁTICAS DE COMERCIALIZAÇÃO** de instrumentos de pagamento
- **EXECUÇÃO** de transferências transfronteiriças – data-valor, disponibilização de fundos, igualdade de encargos
- **CONTEÚDO** dos contratos quadro das contas de depósitos
- **CLASSIFICAÇÃO** dos cartões de pagamento

Fiscalização dos serviços de pagamento	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	478	64
Análise a suportes	230	64
Sítios de internet	248	64
Inspeções <i>on-site</i>	44	22
Cliente mistério	25	22
Credenciadas	19	18
<b>Total</b>	<b>522</b>	<b>66</b>





### ✓ Livro de Reclamações

- 57 ações de inspeção a 28 instituições
- Principais matérias fiscalizadas
  - **AFIXAÇÃO E VISIBILIDADE** do letreiro que informa sobre a existência do Livro de Reclamações
  - **CONFORMIDADE** do letreiro com o definido na lei
  - **EXISTÊNCIA** do Livro de Reclamações
  - **DISPONIBILIDADE** de páginas no Livro para preenchimento pelo cliente
  - **INTEGRIDADE** do Livro de Reclamações
  - **ENVIO** ao BANCO DE PORTUGAL de todas as folhas preenchidas no prazo máximo de 10 dias úteis

Fiscalização do Livro de Reclamações	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções <i>on-site</i>	57	28
Cliente mistério	29	28
Credenciadas	28	27
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>28</b>



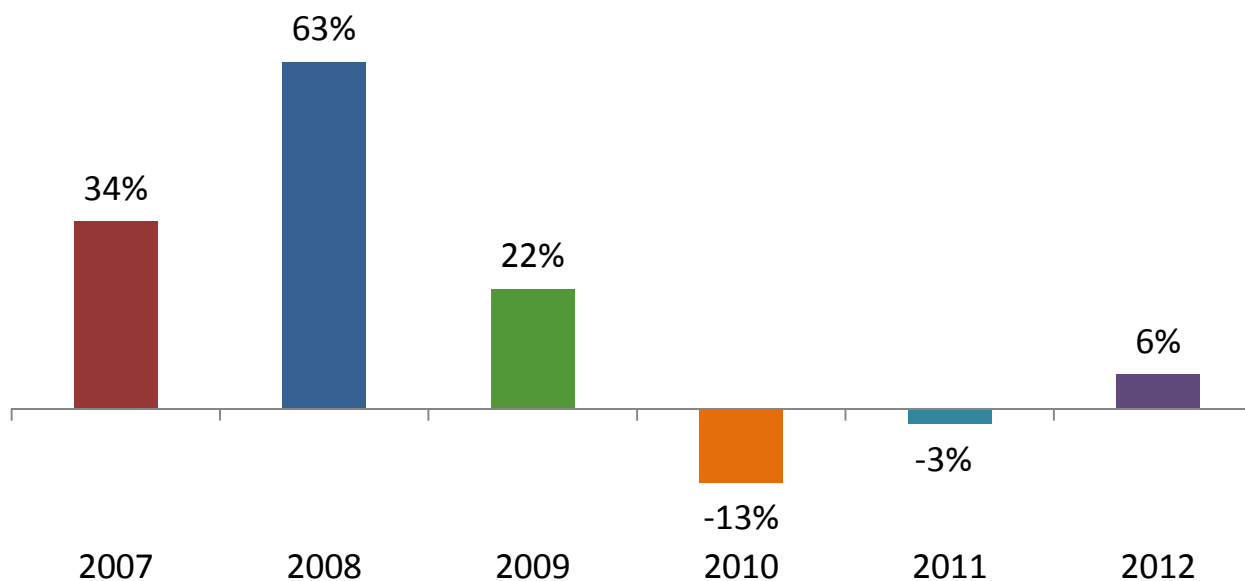




### ✓ **Análise de reclamações**

- Recebidas **15.603 reclamações** – cerca **1.300/mês** e **62/dia útil**
- 44% das reclamações encerradas sem indícios de infração

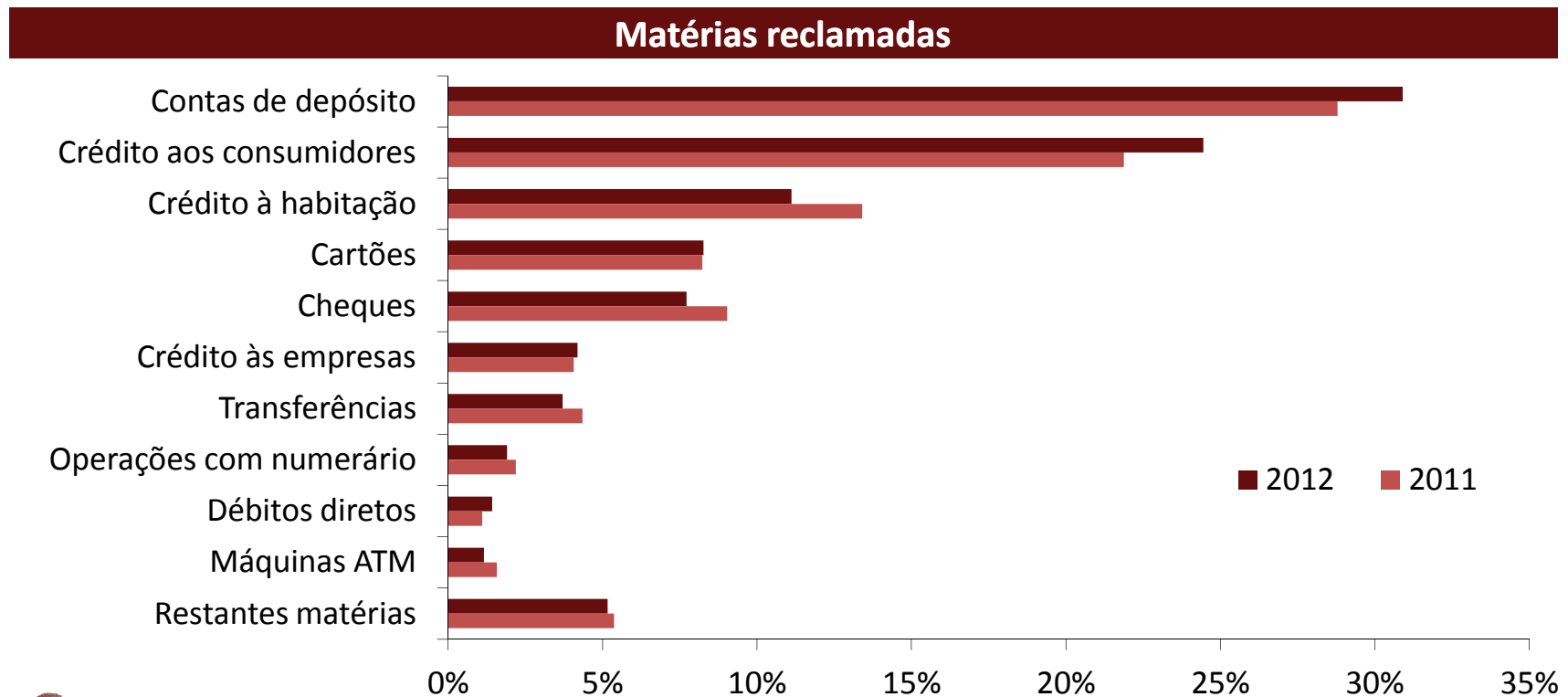
### Variação anual no número de reclamações





### ✓ **Análise de reclamações**

- Contas de depósito e crédito aos consumidores foram os produtos com mais reclamações
- Comissionamento e incumprimento foram as matérias mais frequentes nas reclamações





### ✓ **Matérias mais reclamadas**

CONTAS DE DEPÓSITO	CRÉDITO AOS CONSUMIDORES
<p><b>COBRANÇA DE COMISSÕES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Prestação de informação na aplicação de comissões</li><li>– Montante das comissões de manutenção /gestão de conta</li></ul> <p><b>MOVIMENTAÇÃO DAS CONTAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Alegado incumprimento de instruções dos clientes</li><li>– Operações alegadamente efetuadas sem autorização do cliente</li><li>– Movimentação de contas plurais e de contas de titular falecido</li></ul>	<p><b>COBRANÇA DE VALORES EM DÍVIDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Apuramento do montante em dívida</li><li>– Métodos utilizados para a cobrança</li></ul> <p><b>RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Situação do crédito comunicado à CRC, em particular alegados atraso no reporte da regularização de situações de incumprimento</li></ul> <p><b>COBRANÇA DE COMISSÕES E ENCARGOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Prestação de informação na aplicação de comissões</li><li>– Montantes exigidos, sobretudo em caso de atraso no pagamento de prestações</li></ul>





### ✓ **Matérias mais reclamadas**

CRÉDITO À HABITAÇÃO	CARTÕES
<p><b>CLÁUSULAS CONTRATUAIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Alteração do <i>spread</i> decorrente do incumprimento de vendas associadas</li><li>– Determinação do valor da prestação</li></ul> <p><b>COBRANÇA DE COMISSÕES E ENCARGOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Comissões cobradas pelo atraso no pagamento de prestações</li></ul> <p><b>RENEGOCIAÇÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Recusa da modificação de condições contratuais</li></ul> <p><b>OUTRAS MATÉRIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Valor atribuído ao imóvel em resultado de avaliação</li><li>– Alegada demora na comunicação da aprovação ou recusa do crédito</li></ul>	<p><b>PEDIDO DE ATRIBUIÇÃO DE CARTÕES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Recusa de emissão de cartão de crédito ou demora na sua substituição</li></ul> <p><b>ANUIDADE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Montante exigido e alegada falta de comunicação prévia das alterações deste montante</li></ul> <p><b>OPERAÇÕES ALEGADAMENTE FRAUDULENTAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Alegada responsabilidade da instituição na execução de operações fraudulentas, em particular no contexto da utilização de meios de comunicação à distância</li></ul>





### ✓ Matérias mais reclamadas

CHEQUES	CRÉDITO ÀS EMPRESAS
<p><b>COBRANÇA DE COMISSÕES E ENCARGOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Comissões cobradas pela emissão ou devolução de cheques</li></ul>	<p><b>COBRANÇA DE COMISSÕES E ENCARGOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Prestação de informação na aplicação de comissões</li><li>– Montantes exigidos com após alteração do Preçário</li></ul>
<p><b>DEVOLUÇÃO DE CHEQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Não pagamento de cheques por falta de provisão</li><li>– Não verificação da sucessão de endossos</li><li>– Modo de pagamento de cheques cruzados ou não à ordem</li></ul>	<p><b>RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Situação do crédito comunicado à CRC, em particular alegados atraso no reporte da regularização de situações de incumprimento</li></ul>
<p><b>RECUSA DE ACEITAÇÃO DE CHEQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Recusa de aceitação motivada pelo preenchimento incorreto do cheque ou pela apresentação do cheque por pessoa diferente do beneficiário</li></ul>	<p><b>CLÁUSULAS CONTRATUAIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Alteração do valor do <i>spread</i> em resultado do incumprimento das obrigações dos mutuários</li><li>– Determinação do valor da prestação</li></ul>





## SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

- CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO
  - ✓ Linhas de atuação
  - ✓ Recomendações e determinações específicas
  - ✓ Processos de contraordenação





# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

## *Correção de irregularidades e sancionamento*

### ✓ **Linhas de atuação**

- **Recomendações** advertem as instituições para a necessidade de alterar um determinado comportamento
- **Determinações específicas** impõem às instituições a adoção de comportamentos adequados e a cessação imediata de práticas indevidas
  - ✓ Instituições têm prazo máximo para a sanção das irregularidades
  - ✓ Instituições têm de fazer prova do seu cumprimento
- **Processos de contraordenação** sancionam irregularidades graves
  - Na sequência da análise de reclamações, de ações de inspeção, da fiscalização de publicidade ou da análise de elementos de informação reportados ao BANCO DE PORTUGAL
  - Cada processo de contraordenação pode sancionar várias infrações



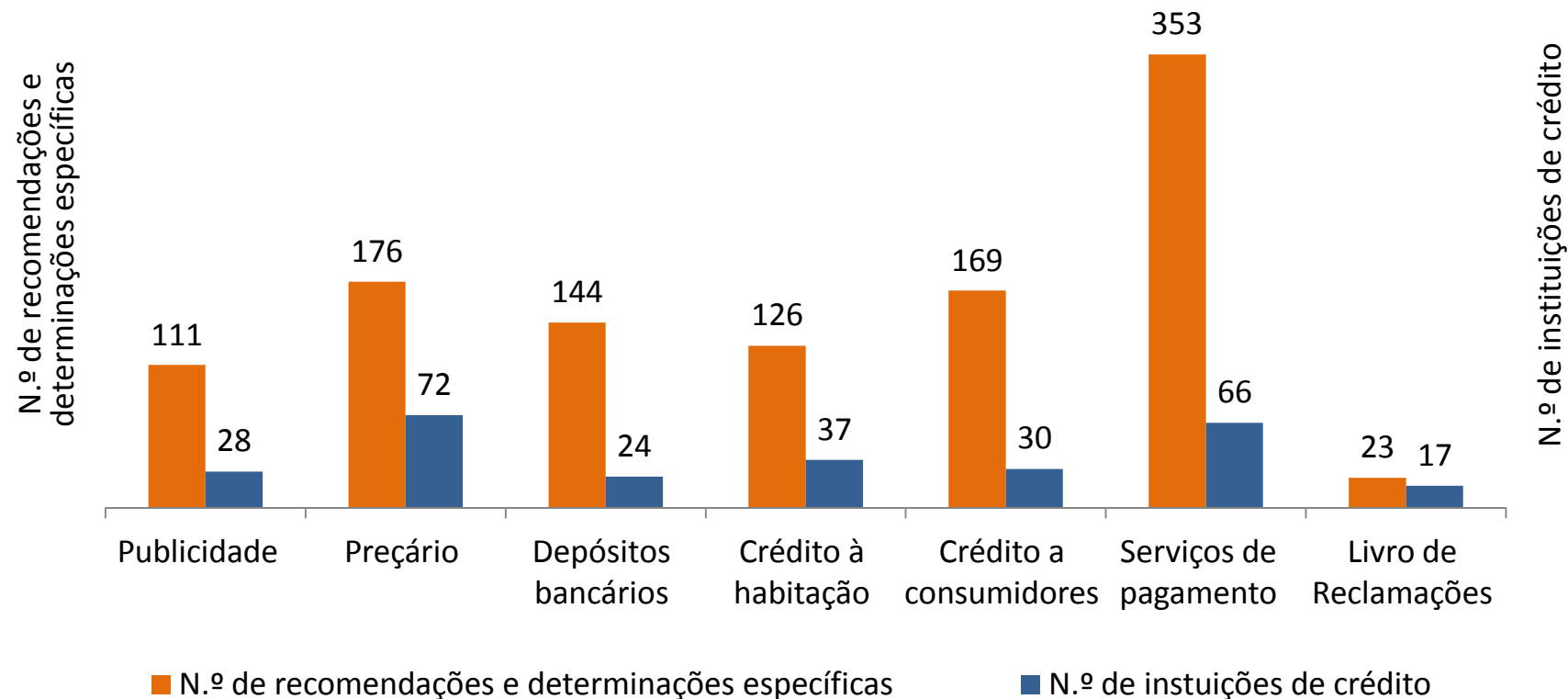


# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

*Correção de irregularidades*

## ✓ Recomendações e determinações específicas

- Emitidas 1.102 recomendações e determinações específicas, em 2012







# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

## Correção de irregularidades

### ✓ Recomendações e determinações específicas

ÂMBITO	PRINCIPAIS MATÉRIAS
PUBLICIDADE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Condições de acesso e restrições com destaque similar às características destacadas</li><li>• Indicação com destaque da TAEG/TAE nas campanhas a produtos de crédito</li><li>• Apresentação do prazo e montante do empréstimo com destaque similar ao da prestação anunciada</li></ul>
PREÇÁRIO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilização nos balcões e sítios de internet do Preçário completo e atualizado e de forma visível</li><li>• Apresentação de forma clara, completa e rigorosa de todas as comissões exigíveis aos clientes</li></ul>
DEPÓSITOS BANCÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega da FIN e condições gerais do contrato antes da constituição do depósito/abertura da conta</li><li>• Apresentação da FIN seguindo o modelo definido e com todos os elementos de informação previstos</li></ul>
CRÉDITO À HABITAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega atempada da FIN com toda a informação, em particular o impacto de vendas associadas</li><li>• Indicação no contrato de toda a informação que consta da FIN, designadamente a TAN, TAE e TAER</li></ul>
CRÉDITO A CONSUMIDORES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega da FIN aquando da apresentação de uma proposta de crédito ou da simulação da operação</li><li>• Entrega da cópia da minuta do contrato a celebrar sempre que o cliente o solicite</li></ul>
SERVIÇOS DE PAGAMENTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cobrança de encargos por pagamentos transfronteiriços em euros não superiores aos nacionais</li><li>• Disponibilização da informação pré-contratual ao cliente antes da sua vinculação ao contrato-quadro</li></ul>
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visibilidade do letreiro e entrega do duplicado da folha de reclamação ao cliente</li></ul>





### ✓ Processos de contraordenação

- **Instaurados 34 processos**, em 2012, abrangendo 15 instituições
- **Concluídos 34 processos**, em 2012, dos quais 23 transitados de anos anteriores e 11 instaurados em 2012

*(\*) Alguns processos foram instaurados pela prática de várias infrações*

ÂMBITO	PRINCIPAIS INCUMPRIMENTOS (*)
PREÇÁRIOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentação de Preçário incompleto e/ou desatualizado</li><li>• Não disponibilização do Preçário nos sítios de internet</li></ul>
DEPÓSITOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Não disponibilização da FIN, condições gerais e/ou cópia do contrato</li><li>• Não envio de extrato periódico</li></ul>
CRÉDITO À HABITAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Restrições ao exercício direito ao reembolso antecipado parcial</li><li>• Incumprimento do prazo para aplicação de condições de vendas associadas facultativas</li><li>• Não entrega da FIN, minuta do contrato e/ou não envio mensal de extrato</li></ul>
CRÉDITO AOS CONSUMIDORES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Não disponibilização atempada da FIN e do contrato de crédito</li><li>• Cálculo incorreto da TAEG e não observância das taxas máximas em vigor</li></ul>
SERVIÇOS DE PAGAMENTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Não notificação de alteração às condições contratuais</li><li>• Não reembolso imediato de operações não autorizadas</li><li>• Incumprimento de regras de segurança relativas aos instrumentos de pagamento</li><li>• Incumprimento de prazos para crédito de montantes objeto de ordem de pagamento</li></ul>
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Não divulgação do letreiro e/ou não disponibilização do Livro de Reclamações</li></ul>





## SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

- INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO FINANCEIRA
  - ✓ Portal do Cliente Bancário
  - ✓ Pedidos de informação dos clientes bancários
  - ✓ Participação no Plano Nacional de Formação Financeira





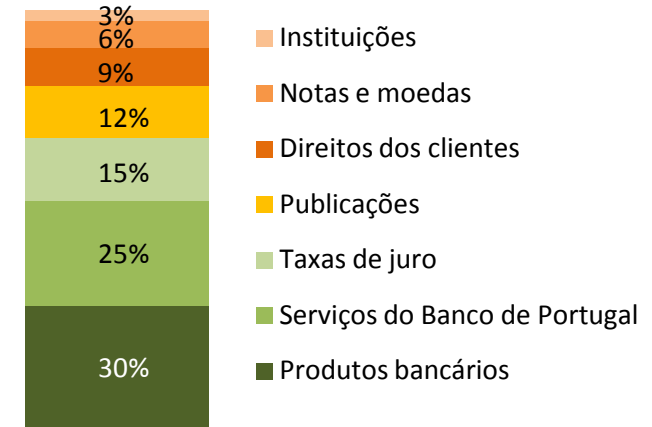
# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Informação financeira

## ✓ Portal do Cliente Bancário

- **6.336 visitas/dia, em 2012, um aumento de 43%**
- **Novos conteúdos e serviços**
  - Lista de entidades de resolução extrajudicial de litígios a que aderiram as instituições de crédito
  - Remunerações pagas em depósitos indexados e duais vencidos,...

### Conteúdos consultados no PCB em 2012



Nome da Instituição	Designação do Depósito	Data de Vencimento	Prazo	Moeda	Remuneração (TAMB)	Prospecto
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accruel EUR/USD - 1M (Ser. 09/2)	18-01-2010	1 mês	EUR	2,250%	230kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accruel EUR/USD - 1M (Ser. 10/1)	17-02-2010	1 mês	EUR	0,193%	229kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accruel EUR/USD - 1M (Ser. 10/2)	19-03-2010	1 mês	EUR	2,357%	240kb
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A.	Depósito Dual "Seleção Europa BBVA" (Componente fixa)	30-03-2010	3 meses	EUR	3,000%	82kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accruel EUR/USD - 1M (Ser. 10/3)	16-04-2010	1 mês	EUR	0,643%	245kb
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A.	Depósito Dual "Seleção Europa II BBVA" (Componente fixa)	29-04-2010	3 meses	EUR	3,000%	85kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accruel EUR/USD - 1M (Ser. 10/4)	18-05-2010	1 mês	EUR	0,000%	89kb





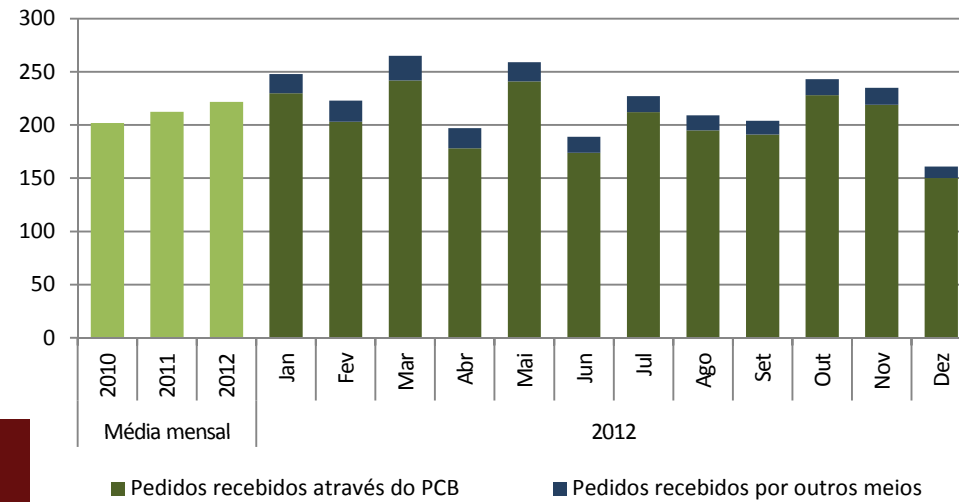
# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

*Informação financeira*

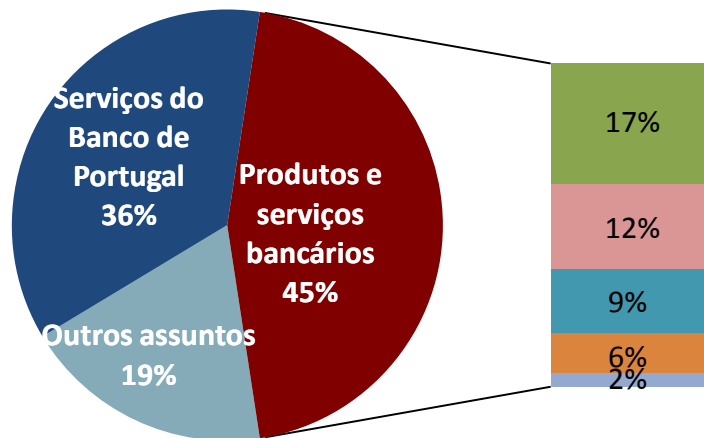
## ✓ Pedidos de Informação

- 2.660 pedidos de informação, em 2012, numa média de 222/mês
- Os pedidos de informação aumentaram cerca de 4,5% face a 2011

**Evolução do número de pedidos de informação | 2010 a 2012**



**Distribuição temática dos pedidos de informação recebidos em 2012**



- Depósitos bancários → garantia dos depósitos e condições de movimentação de contas
- Crédito à habitação → renegociação de condições contratuais
- Serviços de pagamento
- Crédito aos consumidores
- Crédito a empresas



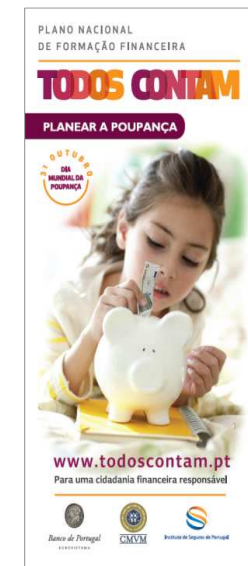


# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

## Formação financeira

### ✓ Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

- O BANCO DE PORTUGAL profundamente envolvido nos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira, coordenado pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros





# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

*Formação financeira*



## *Dia da Formação Financeira – 31 outubro*



*Banco de Portugal*  
EUROSISTEMA

ATIVIDADES DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL 2012  
9 MAIO 2013 | DEPARTAMENTO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL



# SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

- TEMAS DE REGULAÇÃO COMPORTAMENTAL
  - ✓ Comissionamento nos mercados bancários de retalho
  - ✓ Educação financeira nas escolas







### ✓ **Comissionamento de produtos e serviços bancários de retalho**

*“(...) é hoje consensual que um regime de comissionamento deve obedecer a **princípios de transparência, proporcionalidade e boa-fé.**”*

*“(...) o Banco de Portugal reconhece que apesar da padronização dos Preçários, a comparabilidade entre comissões é ainda insuficiente.*

*“A harmonização das designações das comissões e das regras de referência utilizadas pelas várias instituições torna-se assim necessária, em especial nos serviços e produtos mais frequentemente utilizados, como sejam a conta de depósitos e os serviços de pagamento.”*

*“O princípio da proporcionalidade deverá continuar a ser assumido como orientador das práticas de comissionamento. Caberá ao legislador e ao regulador densificar este princípio, dando as devidas orientações às instituições a operar no mercado.”*





### ✓ Educação financeira nas escolas

*“A literacia financeira dos cidadãos tem vindo a ser considerada cada vez mais importante para a gestão das finanças pessoais e estabilidade financeira.”*

*“Nas iniciativas [em diversos países] com vista à sua promoção (...) tem merecido particular destaque o desenvolvimento de programas de educação financeira nas escolas.”*

*“(...) programas de educação financeiras nas escolas, cuja importância consiste em preparar as gerações mais novas para a tomada de decisões financeiras ao longo da vida (...).”*

*“(...) a sua concretização obriga a uma reflexão cuidada sobre o enquadramento institucional e métodos mais apropriados para a introdução desta temática nos currículos escolares de forma tão abrangente quanto possível. “*

*“Estes aspetos têm sido objeto de amplo debate ao nível internacional, levando à definição, por parte da OCDE, de orientações e recomendações para a educação financeira nas escolas (...).”*



# RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL | 2012



Apresentação das atividades de supervisão comportamental

9 de maio de 2013



*Banco de Portugal*  
EUROSISTEMA