



Fórum para a Supervisão Comportamental **9 de março de 2017**

Intervenção do Administrador Dr. Luís Máximo dos Santos

Bem-vindos à 6.ª reunião do Fórum para a Supervisão Comportamental.

Começo por saudar todas as entidades aqui presentes e os seus representantes e agradecer a vossa participação.

O Banco de Portugal tem, evidentemente, o maior gosto em receber os principais interessados na supervisão comportamental. Queremos manter com todos, sem exceção, uma relação de proximidade e diálogo.

Desde a sua criação, em 2011, este Fórum constitui um espaço de debate para partilha de informações e apreciações sobre o funcionamento dos mercados bancários de retalho.

A minha proposta para os nossos trabalhos de hoje é uma análise das atividades da supervisão comportamental *mais prospetiva do que retrospectiva*. Proponho, por isso, partilhar com todos vós as principais mudanças e desafios que deveremos gerir nos próximos tempos e, sobretudo, auscultar as vossas preocupações.

A escritora Agustina Bessa-Luís escreveu que “O país não precisa de quem diga o que está errado; precisa de quem saiba o que está certo”. O nosso objetivo é precisamente refletir em conjunto sobre o que devemos fazer “certo” para continuar a promover uma relação equilibrada entre as instituições financeiras e os seus clientes, pautada por elevados padrões de conduta.

A atividade bancária assenta na confiança dos seus clientes. É um lugar-comum mas importa tê-lo sempre presente. A supervisão comportamental visa contribuir para garantir a confiança dos clientes na banca. O propalado antagonismo da relação entre os supervisores e as instituições é temperado por esse objetivo comum: sem confiança dos clientes a relação de negócio fica em risco, pelo menos a médio prazo.

Vivemos e viveremos nos próximos anos momentos desafiantes. A supervisão comportamental é atualmente desenvolvida num contexto particularmente exigente. Estamos confrontados com os desafios decorrentes de um vasto e complexo acervo de regulamentos e diretivas com incidência na supervisão comportamental.

Como sabemos, estão em curso os trabalhos de transposição da Diretiva relativa aos mercados de instrumentos financeiros (DMIF II), já sujeitos a consulta pública organizada pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, que para o Banco de



Portugal releva no que respeita aos depósitos indexados. Mas hoje gostaria de destacar a importância de três outras diretivas:

- A Diretiva do Crédito Hipotecário;
- A Diretiva das Contas de Pagamento;
- A Diretiva dos Serviços de Pagamento, conhecida como PSD 2.

A Diretiva do Crédito Hipotecário irá introduzir no nosso ordenamento jurídico normas relativas à competência técnica e à remuneração dos colaboradores dos mutuantes.

Além de estabelecer princípios já consagrados no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, como o do tratamento leal, transparente e profissional, a principal novidade da Diretiva reside na obrigatoriedade da implementação, pelos mutuantes, de políticas de remuneração dos seus colaboradores que não comprometam esse tratamento leal. A Diretiva obriga, em particular, a que os Estados-membros assegurem que a remuneração dos colaboradores responsáveis pela avaliação de solvabilidade não dependa do número ou da proporção de pedidos de crédito aceites.

A Diretiva prevê ainda a obrigação de os mutuantes fazerem uma avaliação rigorosa da solvabilidade do consumidor, considerando todos os fatores relevantes para verificar a sua capacidade para cumprir as obrigações resultantes do contrato de crédito.

A transposição da Diretiva do Crédito Hipotecário implicará ainda a regulação da atividade de intermediário de crédito, atividade que no ordenamento jurídico nacional apenas encontra consagração no regime jurídico dos contratos de crédito aos consumidores, a respeito da prestação de informação.

Muito importante é também a transposição da Diretiva das Contas de Pagamento, relativa (i) à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, (ii) à mudança de conta de pagamento e (iii) ao acesso a contas de pagamento com características básicas.

A promoção da transparência e da comparabilidade das comissões materializa-se no documento de informação sobre comissões correspondentes a cada um dos serviços oferecidos pelo prestador de serviços de pagamento e incluídos na lista de serviços mais representativos ao nível de cada Estado-membro. Salienta-se ainda a disponibilização ao consumidor de um glossário e do extrato de comissões com todas as comissões cobradas.

A Diretiva das Contas de Pagamento prevê a existência de um sítio *web* de comparação de comissões, que permitirá comparar as comissões cobradas pelos prestadores de serviços de pagamento referentes aos *serviços mais representativos a nível nacional*.

No que toca ao sítio comparativo de comissões, o Banco de Portugal conta lançá-lo em breve. Nesta primeira fase, a funcionalidade será apenas disponibilizada de forma



parcial, de modo a ser testada, sendo, em momento posterior – ainda dependente da publicação de normativos europeus –, densificado o conjunto de serviços e comissões disponibilizados por forma a abranger a lista integral de serviços.

Relativamente ao acesso a contas de pagamento com características básicas, esperam-se apenas alterações pontuais ao Regime Jurídico dos Serviços Mínimos Bancários, que Portugal implementou em 2000 e que, desde então, já teve várias alterações.

Por seu turno, a Diretiva dos Serviços de Pagamento (PSD2) visa uma maior integração do mercado interno de pagamentos eletrónicos, através da inclusão no seu âmbito de novos serviços de pagamento. Ao mesmo tempo reforça-se a segurança desses pagamentos, definindo requisitos de segurança rigorosos aplicáveis aos pagamentos eletrónicos e à proteção dos dados financeiros dos clientes.

As disposições da PSD2 trilham o caminho aberto pelas Orientações emitidas pela Autoridade Bancária Europeia sobre a segurança dos pagamentos efetuados através da Internet, as quais foram objeto da Carta-Circular do Banco de Portugal n.º 55/2015/DSP. No que em concreto se refere à matéria da *autenticação forte do cliente*, será em breve objeto de normas técnicas de regulamentação (RTS), com base no trabalho entretanto desenvolvido pela Autoridade Bancária Europeia.

Estas alterações em matéria de pagamentos acarretam importantes desafios para os prestadores de serviços de pagamento (em particular, para as instituições de crédito tradicionais), mas também para os clientes bancários, quer no acesso e utilização de novos serviços de pagamento, quer na adoção de cuidados adequados de segurança, em particular aquando da utilização de canais digitais.

O Banco de Portugal tem planeadas iniciativas de formação financeira e campanhas de informação com vista a sensibilizar o público em geral, mas em especial a geração mais jovem, das cautelas de segurança que devem ser observadas na realização de pagamentos.

A dimensão dos desafios é, pois, muito grande. Assistimos mesmo a uma *alteração do paradigma da supervisão de conduta*. A evolução do quadro regulatório *convoca a supervisão comportamental a interferir mais diretamente nos procedimentos e práticas da comercialização de produtos e serviços bancários*. É o caso da fixação de requisitos quanto aos conhecimentos e competências técnicas dos colaboradores envolvidos na concessão de crédito hipotecário e na criação e comercialização de depósitos estruturados, bem como da fixação de requisitos de avaliação e remuneração desses colaboradores.

Em resultado da regulação estabelecida, a supervisão será necessariamente mais intrusiva. O Banco de Portugal emitiu, em 1 de setembro de 2016, a Carta-Circular n.º 69/2016/DSC, recomendando às instituições de crédito, às sociedades financeiras, às



instituições de pagamento e às instituições de moeda eletrónica a observância das Orientações da Autoridade Bancária Europeia no âmbito da criação e distribuição de todos os produtos e serviços bancários de retalho, nomeadamente produtos de crédito, serviços de pagamento e de moeda eletrónica e depósitos, incluindo os habitualmente designados "depósitos indexados" ou "depósitos estruturados", independentemente de se destinarem a consumidores ou a qualquer outro cliente bancário.

O Banco de Portugal reconhece o desafio que estas Orientações constituem para as instituições e iniciou, ainda em 2016, uma reflexão conjunta com a APB - Associação Portuguesa de Bancos e com a ASFAC - Associação de Instituições de Crédito Especializado sobre as principais dificuldades e preocupações sentidas quanto à implementação das Orientações.

As instituições e as respetivas associações foram incentivadas a apresentar dúvidas e comentários e desafiadas a desenvolver iniciativas de autorregulação neste domínio. A supervisão comportamental permanece empenhada neste diálogo com as instituições e irá analisar os procedimentos internos de governação e monitorização de produtos e serviços bancários de retalho adotados pelas instituições.

A implementação eficiente das orientações da Autoridade Bancária Europeia sobre a criação e comercialização de produtos bancários só poderá ser feita através de um verdadeiro "diálogo de supervisão" entre todos os interessados. A Autoridade Bancária Europeia também publicou, no dia 28 de setembro de 2016, orientações sobre as políticas e práticas de remuneração dos colaboradores envolvidos na venda de produtos e serviços bancários de retalho, que entrarão em vigor em janeiro de 2018, mas 2017 será o ano para as instituições avaliarem as suas políticas de remuneração.

Outro aspeto que marca decisivamente os tempos em que vivemos é a revolução digital em curso e a banca está no seu centro. A inovação tecnológica e financeira é constante e diariamente surgem novos agentes, novos canais e produtos inovadores que alteram profundamente o quadro de ação.

Cada vez mais, as instituições financeiras nacionais, à semelhança dos seus concorrentes internacionais e dos novos participantes no mercado financeiro, utilizam os canais digitais para comercializarem os seus produtos e serviços e para captarem novos clientes, adaptando-se às suas exigências e expectativas, por via da personalização e da conveniência, da rapidez e da simplicidade do serviço prestado.

O Banco de Portugal tem acompanhado de perto a digitalização do mercado bancário de retalho nacional e no quadro desse acompanhamento tem verificado que a legislação vigente nem sempre se acomoda às exigências do ambiente digital. Estamos atentos a esse constrangimento.

Os canais digitais facilitam a contratação de serviços financeiros e isto implica simultaneamente oportunidades e riscos para os clientes bancários. A supervisão



comportamental está consciente de que é importante assegurar um “level playing field” entre as instituições com sede ou sucursal em Portugal e os seus concorrentes estrangeiros.

Dos reguladores e supervisores espera-se que sejam vigilantes e eficazes a proteger atempadamente os consumidores e a estabilidade do sistema, mas que não sejam um obstáculo à inovação. É um equilíbrio complexo de traçar e um desafio que exige profunda e atempada preparação dos supervisores, disponibilidade das instituições e escrutínio público.

Escolhemos o tema da banca digital como foco deste nosso Fórum.

Por isso, passo agora a palavra à Dra. Lúcia Leitão, Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental, para uma intervenção sobre o tema, que tenho a certeza constituirá um apelativo convite para um diálogo rico e participado, para o qual desde já vos desafio.