



BANCO DE PORTUGAL  
EUROSISTEMA

# Crédito ao consumo na era digital: *velhos e novos desafios*

**Maria Lúcia Leitão** • Diretora do  
Departamento de Supervisão Comportamental  
23 outubro 2017

**Conferência Anual da ASFAC**  
– Associação de Instituições de Crédito Especializado





## Os desafios da era digital na agenda do Banco de Portugal

*“A comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais exige que se garantam os **mesmos direitos** conferidos ao cliente pelo quadro regulatório nos canais tradicionais, que se **mitiguem** novos riscos e que se conheçam os potenciais **obstáculos à disponibilização** daqueles canais pelas instituições.*

Carlos da Silva Costa  
Governador do Banco de Portugal



[https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/rsc\\_2016\\_pt.pdf](https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/rsc_2016_pt.pdf)



### ... na agenda da Comissão Europeia (CE)



- A CE estabeleceu como prioridade a criação de um **mercado único digital**, assente nos princípios:
  - ✓ **neutralidade tecnológica** (mesmo nível de proteção dos consumidores independentemente do canal utilizado)
  - ✓ **integridade do mercado** (promover a transparência do mercado para benefício dos consumidores, sem criar riscos indesejáveis – abuso de mercado, *misselling*, riscos de segurança,...)
- A CE lançou uma consulta pública que decorreu entre 23 março e 15 de junho de 2017, sobre o **papel da tecnologia** no sector financeiro europeu



#### FINTECH: A MORE COMPETITIVE AND INNOVATIVE EUROPEAN FINANCIAL SECTOR

##### Disclaimer

This document is a working document of the Commission Services for consultation and does not prejudice the final decision that the Commission may take.

The views reflected in this consultation document provide an indication on the approach the Commission Services may take, but do not constitute a final policy position or a formal proposal by the Commission.

[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2017-fintech-consultation-document\\_en\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2017-fintech-consultation-document_en_0.pdf)



## ... e na agenda da Autoridade Bancária Europeia (EBA)

- A EBA tem também vindo a desenvolver uma reflexão sobre a **digitalização da banca (FinTech)**
- Esta reflexão envolve o *Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation* (SCConFin) em que o Banco de Portugal participa
- Em 4 de agosto de 2017, a EBA colocou em consulta pública, até 6 de novembro, o ***'Discussion Paper on the EBA's approach to financial technology (FinTech)'***



<https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1919160/EBA+Discussion+Paper+on+Fintech+%28EBA-DP-2017-02%29.pdf>



## A EBA apresentou linhas de ação a desenvolver em 2017/18.

- As linhas de ação visam responder de forma abrangente aos impactos decorrentes do desenvolvimento da tecnologia financeira (FinTech):
  1. Regimes de autorização e registo e abordagens de *sandboxing/innovation hub*
  2. Riscos prudenciais e oportunidades para as IC, IP e IME
  3. Impacto nos seus modelos de negócio
  4. Proteção dos consumidores e supervisão comportamental
  5. Impacto na resolução de instituições financeiras
  6. Impacto no combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo





## ... que incluem medidas para a proteção dos consumidores

- A EBA salienta que, conquanto se traduza em benefícios para os consumidores, tecnologia financeira também acarreta riscos, destacando os seguintes:
  - ✓ Incerteza quanto ao regime aplicável e aos direitos de que beneficiam os consumidores
  - ✓ Indefinição sobre os direitos dos consumidores em operações transfronteiriças
  - ✓ Inadequação ou inexistência de procedimentos de gestão de reclamações
  - ✓ Insuficiente / inadequada prestação de informação aos consumidores
  - ✓ Reduzida literacia financeira dos consumidores

*A EBA pondera atuar para mitigar estes riscos*







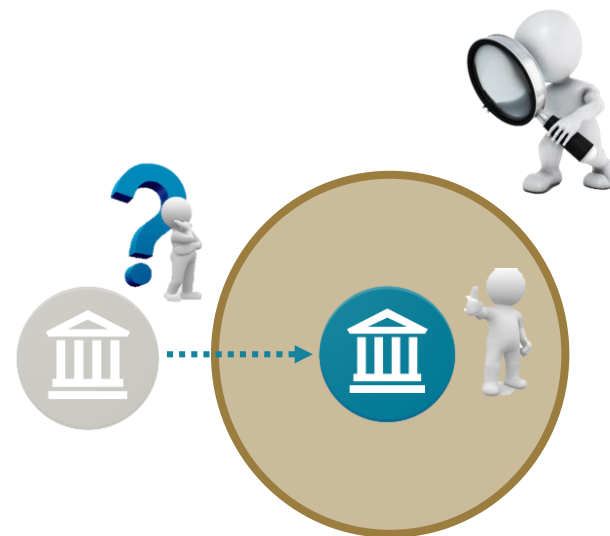
## Incerteza quanto ao regime aplicável e aos direitos de que beneficiam os consumidores

### *Riscos identificados*

O modelo de negócio de algumas empresas de tecnologia financeira dificulta a perceção por parte dos consumidores da sua **natureza** e do **quadro legal** que lhes é **aplicável**

### *Linhas de ação propostas*

- Analisar o quadro regulatório em vigor
- Ponderar o **alargamento do perímetro de supervisão**
- Assegurar um **level playing field** entre os operadores do mercado
- Reforçar a proteção dos consumidores





## Indefinição sobre os direitos dos consumidores em operações transfronteiriças

### *Riscos identificados*

Inexistência de uma harmonização plena da legislação no espaço da União Europeia gera riscos de:

- Arbitragem regulatória
- Diferentes níveis de proteção do consumidor
- Possibilidade de afetar a integridade do Mercado Único



### *Linhas de ação propostas*

- Reavaliar a adequação das **Guidelines e Regulatory Technical Standards** da EBA
- Analisar os mecanismos de **cooperação e partilha de informação** entre as **autoridades competentes** dos Estados-Membros de origem e de acolhimento





## Inexistência ou inadequação dos procedimentos de gestão de reclamações

### *Riscos identificados*

- Algumas empresas de tecnologia financeira não dispõem de procedimentos definidos e adequados para receção e tratamento de reclamações
- Alocação de responsabilidades entre diversos operadores envolvidos numa operação nem sempre é clara e transparente

### *Linhas de ação propostas*

- Ponderar emissão de **Guidelines** para reforço das práticas supervisivas e dos procedimentos internos de gestão e tratamento de reclamações
- Aprofundar a cooperação transfronteiriça e transversal entre autoridades competentes





## Prestação de informação insuficiente aos consumidores

### *Riscos identificados*

- A forma como a informação é prestada nos canais digitais nem sempre assegura o adequado esclarecimento dos consumidores (aumenta a assimetria de informação)
- Cumprimento do dever de assistência nos canais digitais também enfrenta dificuldades



### *Linhas de ação propostas*

- Analisar se os requisitos de informação existentes são adequados à era digital e se existem falhas de regulação relativamente a alguns produtos inovadores
- Ponderar a definição de requisitos quanto ao modo como a informação deve ser disponibilizada e como deve ser prestada assistência aos consumidores



## Reduzida literacia financeira dos consumidores

### *Riscos identificados*

- Reduzidos níveis de literacia financeira intensificam riscos para os consumidores no ecossistema digital

### *Linhas de ação propostas*

- Realizar campanhas de informação
- Promover o desenvolvimento de iniciativas de literacia financeira específicas para a era digital



**Fraude online**

Quando realiza operações bancárias e pagamentos através da internet esteja atento a situações fraudulentas, como:

- **Phishing** – ocorre quando uma entidade desconhecida (banco ou loja) tenta obter os seus dados pessoais e financeiros através de mensagens de correio eletrónico (email), de chamadas telefónicas ou de mensagens por telemóvel (SMS), tentando persuadir um cliente a divulgar informações pessoais, tais como palavras-passe e números de cartões bancários.

**Prevenir a fraude online**

Para realizar operações bancárias e pagamentos, com segurança, através da internet, utilizando um computador ou um smartphone ou um tablet, deve ter em conta alguns cuidados:

**Proteja os seus dados pessoais e a informação confidencial**

- Não utilize palavras-passe demasiado óbvias (por exemplo: 123456) ou associadas a informação pessoal fácil de obter (como o nome e o data de nascimento).
- Não divulgue palavras-passe a terceiros, uma vez que são pessoais e intransferíveis.
- Não revele dados confidenciais e outras informações em sites de internet cuja autenticidade não esteja assegurada.

**Proteja-se de atividades não autorizadas**

- Certifique-se que a instituição está autorizada a prestar serviços bancários ou a realizar pagamentos através da internet.
- Consulte a lista de instituições autorizadas a prestar serviços bancários ou de pagamento em Portugal no Portal do Cliente Bancário.

**Nas compras através da internet:**

- Procure primeiro informações sobre o vendedor.
- Prefira utilizar instrumentos de pagamento com características de segurança acrescidas (cartões com um limite de crédito, com uma reduzida data de validade ou com uma única utilização, tal como o cartão de crédito).

**Em caso de fraude...**

<http://cliente.bancario.bportugal.pt>  
Direitos dos clientes - Prevenção de fraude

- Contacte imediatamente a instituição que lhe presta serviços bancários ou de pagamento, se descobrir de uma situação fraudulenta ou detectar momentos que não autorizou.
- Lembre-se de contactar a sua instituição ou consulte a lista de contactos das emissoras dos cartões de pagamento disponível no Portal do Cliente Bancário.
- Participe a situação fraudulenta ao órgão de polícia criminal mais próximo (PSA, GNR ou PJ) ou ao Ministério Público.

**Segurança online**  
Prevenção de fraude

<http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/Desdobrameis/DesdobrameisSegurancaOnline/Paginas/default.aspx>



## Os velhos desafios no contexto da era digital

- Para além dos novos desafios, a era digital na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho obriga instituições de crédito e supervisor a revisitar **velhos desafios** sob **novos ângulos de análise**





## Avaliação da solvabilidade na era digital



- O dever de avaliação da solvabilidade do consumidor deve ser observado **independentemente do canal utilizado** para a comercialização do crédito
- A regulação deve acompanhar a evolução tecnológica sem esquecer os direitos dos consumidores (Aviso n.º 4/2017)
- As instituições ponderam o recurso a modelos de risco de crédito também assentes em **Big Data** e em **inteligência artificial** e os **modelos de risco de crédito** cada vez **sob o escrutínio do supervisor**

*“(...) By using Big Data, financial institutions can collect extensive information about customers and their risk profiles and therefore proceed with a risk micro-segmentation/refined credit scoring (...)”*



*in Discussion Paper on FinTech*



## A prestação de informação na era digital



- Na concessão de crédito ao consumo através de canais digitais, as instituições devem cumprir os **deveres de informação pré-contratuais e contratuais** legalmente previstos
- O modo como a informação é prestada deve observar os mesmos requisitos exigidos no âmbito da comercialização de crédito através de canais tradicionais: (i) acessibilidade, (ii) legibilidade, (iii) suporte duradouro...

*"(...) The EBA will explore the effectiveness of information disclosure in relation to banking services provided through digital channels, and in particular mobile devices. (...)"*







## A assistência ao consumidor na era digital



- Para além prestarem informação, as instituições devem “*esclarecer de modo adequado o consumidor, por forma a colocá-lo em posição que lhe permita avaliar se o contrato de crédito proposto se adapta às suas necessidades e à sua situação financeira*” (Artigo 7.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho)

*“(...)The EBA will (...) evaluate the need to establish an obligation to provide alternative ways for consumers to gain clarification and/or procedures to evaluate consumers’ comprehension of products’ features, risks, etc. (e.g. quizzes) (...)”*



*in Discussion Paper on FinTech*



## A supervisão da conduta na era digital



- A comercialização de produtos e serviços bancários de retalho na era digital coloca também **desafios** significativos ao supervisor
- Algumas das ferramentas habitualmente utilizadas na supervisão da conduta **não se afiguram adequadas num contexto digital** (inspeção cliente mistério vs acesso remoto)
- O supervisor tem de desenvolver **novos métodos** de fiscalização da conduta das instituições na era digital – e.g. análise das *apps* para comercialização de produtos





## A resposta a estes desafios exige uma atenção permanente à evolução do mercado...



... e uma articulação constante entre o supervisor e as instituições, através das suas associações representativas, para:

- ✓ **Acompanhar** o aparecimento de “novos” produtos e novos riscos
- ✓ **Promover** um quadro regulatório propício ao desenvolvimento tecnológico
- ✓ **Assegurar** um *level playing field* no mercado
- ✓ **Garantir** o respeito pelos direitos dos consumidores



<http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/Brochuras/QuestionarioCanaisDigitais/Paginas/default.aspx>



# Convite

do Banco de Portugal – Fórum para a Supervisão Comportamental 2017

O Banco de Portugal reitera o convite à

**ASFAC – Associação de Instituições de Crédito Especializado**

para participar na reflexão sobre a adequação do quadro normativo e a adoção de novos métodos de fiscalização na comercialização de produtos de crédito ao consumo nos canais digitais





BANCO DE PORTUGAL  
EUROSISTEMA

# Crédito ao consumo na era digital: *velhos e novos desafios*

**Maria Lúcia Leitão** • Diretora do  
Departamento de Supervisão Comportamental  
23 outubro 2017

Conferência Anual da ASFAC  
– Associação de Instituições de Crédito Especializado

## Muito obrigada!

[mlleitao@bportugal.pt](mailto:mlleitao@bportugal.pt)