



---

**RELATÓRIO FINAL SOBRE A CONSULTA PÚBLICA DO BANCO DE PORTUGAL N.º 3/2017**

**AVISO DO BANCO DE PORTUGAL  
RELATIVO ÀS POLÍTICAS DE REMUNERAÇÃO DOS TRABALHADORES DOS MUTUANTES E  
AOS DEVERES DE ASSISTÊNCIA E DE INFORMAÇÃO APLICÁVEIS AOS CONTRATOS DE  
CRÉDITO REGULADOS PELO DECRETO-LEI N.º 74-A/2017, DE 23 DE JUNHO**

---

**1. NOTA INTRODUTÓRIA**

Entre os dias 9 de agosto e 7 de setembro de 2017, decorreu a Consulta Pública do Banco de Portugal n.º 3/2017, relativa ao projeto de “Aviso do Banco de Portugal relativo às políticas de remuneração e deveres de assistência e de informação a prestar na vigência de contratos de crédito à habitação e de crédito com garantia hipotecária”.

Para o efeito, o referido projeto foi disponibilizado no sítio institucional do Banco de Portugal e no Portal do Cliente Bancário.

Em resposta, foram recebidos comentários de uma instituição de crédito, de uma associação do sector, de uma associação de defesa dos consumidores e de um particular. No ponto 3 do presente relatório, é disponibilizada a lista das entidades que participaram nesta consulta pública, tendo todas permitido a divulgação dos seus comentários.

O presente relatório apresenta os comentários recebidos e a ponderação que, na sua sequência, foi feita por parte do Banco de Portugal.

Muito embora os comentários recebidos incidam sobre o documento sujeito a consulta pública, o relatório está organizado em função do Aviso n.º 5/2017 (doravante, “Aviso”), por se entender que essa opção facilita aos interessados a compreensão das respostas e dos esclarecimentos do Banco de Portugal aqui prestados.

## 2. COMENTÁRIOS RECEBIDOS

### 2.1. COMENTÁRIOS DE CARÁTER GERAL

#### COMENTÁRIO 1

*Relativamente ao "Projecto de Aviso do Banco de Portugal relativo às Políticas de Remuneração dos Trabalhadores dos Mutuantes e aos Deveres de Assistência e de Informação aplicáveis aos contratos de crédito regulados pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho", e uma vez que o aviso é omissivo relativamente a essa matéria, gostaria que me informassem qual é o entendimento do BdP para os casos dos trabalhadores que prestem serviços às várias instituições bancárias, não por contrato de trabalho direto com a entidade bancária, mas por contrato de trabalho temporário ou outro contrato.*

*Nestes casos, de trabalhadores que não sejam trabalhadores "diretos" da instituição bancária, é de aplicar as regras relativas à política de remuneração do projeto em anexo?*

O Banco de Portugal esclarece que as disposições constantes do Aviso aplicam-se aos trabalhadores envolvidos na elaboração, comercialização e concessão de contratos de crédito abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho (doravante "Decreto-Lei n.º 74-A/2017"), sendo que "trabalhador" deve ser lido em consonância com a definição constante da alínea u) do n.º 1 do artigo 4.º do diploma em causa («Trabalhador», a pessoa singular que, ao abrigo de um contrato de trabalho ou de prestação de serviços celebrado com um mutuante: (i) Participa de forma direta nas atividades relacionadas com a concessão de crédito; (ii) Tem contactos com consumidores na prestação de serviços abrangidos pelo presente decreto-lei; e (iii) Está diretamente envolvida na gestão ou supervisão das pessoas singulares referidas nas subalíneas anteriores).

A definição em apreço, numa interpretação literal e *a contrario*, parece que excluiria do seu âmbito de aplicação todas as pessoas singulares que, apesar de participarem de forma direta nas atividades relacionadas com a concessão de crédito, de terem contactos com consumidores na prestação de serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017 ou de estarem diretamente envolvidas na gestão ou supervisão das pessoas anteriormente referidas, não estariam vinculadas por um contrato de trabalho ou de prestação de serviços celebrado com um mutuante.

Tal interpretação seria, porém, contrária ao espírito do legislador, devendo-se, neste caso, fazer uso da definição constante do artigo 4.º, alínea 11), subalínea a) da Diretiva n.º 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014 (doravante "Diretiva do Crédito Hipotecário"), nos termos do qual se entende por "pessoal" "uma pessoa singular que, ao serviço de um mutuante ou intermediário de crédito, exerce diretamente as atividades abrangidas pela presente diretiva ou tem

contacto com os consumidores no exercício de atividades abrangidas pela presente diretiva”  
(sublinhado nosso).

Neste contexto, devem considerar-se abrangidos por este Aviso as pessoas singulares que, não obstante não estarem, em termos laborais, vinculados por um contrato de trabalho ou de prestação de serviços com o mutuante, estão ao seu serviço, praticando atos em seu nome e no seu interesse, e estabelecendo contactos com consumidores na prestação dos serviços abrangidos por este diploma.

## COMENTÁRIO 2

***Entende-se que o Aviso deveria conter também esclarecimentos relativos ao artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017 (DL), designadamente:***

- i. No caso de contratos não amortizáveis (em que não existe o conceito de prestações) como aplicar o Artigo 27.º, uma vez que no âmbito do DL estão contratos de cartões de crédito, contas correntes, facilidade de descoberto, desde que garantidos por hipoteca.***
- ii. De que forma a instituição de crédito deve comunicar o previsto na alínea b) e com que frequência? Exemplo: Um cliente tem 3 prestações em atraso e é lhe remetida carta de acordo com a alínea b). Todos os meses paga a prestação mais antiga, fica com 2 prestações por pagar e imediatamente a seguir entra outra prestação em incumprimento perfazendo novamente 3 prestações. O cliente volta a registar 3 prestações totalmente em atraso, o Banco tem que emitir nova carta (caso seja necessário) a conceder mais 30 dias e advertindo-o, expressamente, das consequências?***

O legislador não atribuiu ao Banco de Portugal poderes para regulamentar o disposto no artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017.

Em todo o caso, anota-se que a disposição em causa, embora tenha na sua génese o artigo 7.º-B do Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 59/2012, de 9 de novembro, encontra paralelo no disposto no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 junho, na redação em vigor. Este artigo do Decreto-Lei n.º 133/2009 também é aplicável aos contratos de cartão de crédito, de conta-corrente bancária e a alguns contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto, pelo que os mutuantes poderão ter em conta, para efeitos de aplicação do disposto no artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, as práticas adotadas no âmbito do referido artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.

## 2.2. COMENTÁRIOS ÀS DISPOSIÇÕES DO AVISO

### Artigo 1.º - Objeto e âmbito de aplicação

#### COMENTÁRIO 3

*Na hipótese de um particular constituir uma hipoteca genérica junto do Banco, a qual assegura o bom cumprimento de todas as obrigações do mesmo junto dessa instituição, sejam atuais ou futuras, questiona-se se os contratos de crédito formalizados, quer na mesma data, quer em data posterior à constituição dessa hipoteca, ficam adstritos ao cumprimento das disposições constantes do Aviso.*

O Banco de Portugal esclarece que as disposições constantes do Aviso são aplicáveis aos contratos de crédito identificados no artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017. Assim, as regras previstas no Aviso são aplicáveis sempre que estejam em causa contratos de crédito celebrados com consumidores que, independentemente da sua finalidade, estejam garantidos por hipoteca (cfr. alínea c) do n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017), ainda que essa hipoteca seja genérica e constituída em momento anterior ao da celebração do contrato de crédito.

### Artigo 3.º - Definição de políticas de remuneração

#### COMENTÁRIO 4

*Entendemos que a redação proposta, ao limitar-se a remeter para os requisitos do n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, não assegura expressa e claramente esta proibição, ainda que a mesma já decorra do diploma que se visa regulamentar.*

*Com efeito, entendemos que deverá reiterar-se tal proibição, na letra da lei, em especial quando a mesma se refere a componente variável da retribuição, e nomeadamente quando remete para critérios quantitativos, como se faz na alínea c) do presente número”.*

*A nosso ver, a redação proposta para esta alínea, a manter-se sem quaisquer restrições - nomeadamente as decorrentes da alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, ex vi do n.º 1 do artigo ora em apreciação – constituirá "porta aberta" para que, por via da regulamentação, os mutuantes contornem a proibição expressa no diploma regulamentado.*

Como se assinala no comentário, decorre expressamente do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017 que a remuneração dos trabalhadores do mutuante não pode

depende, “direta ou indiretamente, de qualquer aspeto relacionado com os pedidos de crédito aprovados ou contratos de crédito celebrados”.

Visando o preceito do Aviso em causa regulamentar esta disposição legal, julga-se ser de concluir que a interpretação do mesmo deve ter em consideração o comando estabelecido pelo legislador, razão pela qual deve entender-se que as instituições mutuantes, embora possam definir critérios quantitativos para a atribuição da componente variável da remuneração, não poderão, por exemplo, fazer depender a atribuição dessa componente da remuneração do número de pedidos de crédito aprovados pelo trabalhador.

#### COMENTÁRIO 5

*Entendemos que deverá ser clarificada a alínea e) do n.º 2 do artigo 3.º do Projeto, na medida em que se coloca a dúvida se as variáveis qualitativas ali previstas deverão determinar diretamente o recebimento, ou não, de remuneração variável ou se deverão apenas influenciar (positiva e/ou negativamente) o valor da remuneração variável calculada.*

O Banco de Portugal considera que a referida alínea confere margem de liberdade aos mutuantes para definirem de que forma os critérios qualitativos constantes na alínea d) do n.º 3 do artigo 3.º do Aviso determinam ou influenciam a componente variável da remuneração.

#### COMENTÁRIO 6

*Relativamente à alínea f) do n.º 2 do artigo 3.º do Projeto, entendemos que a mesma deveria ser clarificada no sentido de que os critérios qualitativos e quantitativos – dos quais deve ficar a depender a remuneração variável – são critérios que permitam uma verificação do seu cumprimento até à data da atribuição da remuneração variável. Com efeito, parece-nos que estabelecer que a remuneração variável (ou uma parte dela) fique dependente da verificação da evolução futura de determinados parâmetros introduz uma complexidade que não se afigura, neste domínio, necessária e que conflitua com a simplicidade e facilidade de compreensão que o n.º 3 deste artigo do Projeto prescreve. Nesse quadro, entendemos que a alínea f) do n.º 2 do artigo 3.º do Projeto de Aviso (diferimento do pagamento da remuneração variável) deve ser eliminada. Caso se entenda não ser de aceitar esta eliminação, parece-nos que, no mínimo, se deveria restringir a aplicação da alínea f) aos casos em que a remuneração variável assume uma materialidade substancial, medida quer pela sua percentagem na remuneração global, quer pelo seu valor absoluto.*

O preceito do Projeto de Aviso objeto deste comentário pretendia assegurar que a componente variável da remuneração, num contexto em que os critérios qualitativos assumem preponderância, apenas seria atribuída depois de a instituição verificar o cumprimento dos pressupostos estabelecidos para esse efeito.

Não se tratava, assim, de condicionar a atribuição da componente variável da remuneração à evolução futura de determinados parâmetros, mas sim de assegurar que, em momento prévio ao da atribuição dessa componente, a instituição mutuante verificou o cumprimento dos critérios estabelecidos para esse efeito.

Ponderado o comentário apresentado, entendeu-se alterar a redação deste preceito no Aviso, no sentido de clarificar o seu propósito. Nesse sentido, estabeleceu-se que, na definição das políticas de remuneração, os mutuantes devem garantir que o pagamento da componente variável da remuneração depende da verificação rigorosa do cumprimento dos critérios definidos para a sua atribuição.

## COMENTÁRIO 7

***Relativamente aos n.ºs 4 e 5 do Projeto, entendemos que deveriam ser revistos, reduzindo-se a um único número que se limite a dizer que, para efeitos do presente capítulo, o conceito de remuneração corresponde ao que tal for considerado à luz do direito laboral. Não nos parece fazer sentido estar a criar, para este efeito, conceitos específicos de remuneração, até pela dificuldade que tal encerra. A título de exemplo, e pegando numa das situações referidas no n.º 5 deste artigo do Projeto, a atribuição de telemóvel corresponde à atribuição de um instrumento de trabalho; não é remuneração à luz do direito laboral e não faz sentido considerá-la como tal para efeitos do regime em apreço.***

Através do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, o legislador, transpondo o disposto no artigo 7.º da Diretiva do Crédito Hipotecário, estabeleceu um conjunto de regras a observar pelos mutuantes na definição das políticas de remuneração dos seus trabalhadores envolvidos na elaboração, comercialização e concessão de contratos de crédito.

Com a fixação desses requisitos, o legislador reconheceu a relevância dos potenciais impactos que as opções seguidas pelos mutuantes em matéria de remuneração podem ter na forma como os trabalhadores atuam na relação com os clientes bancários e procurou prevenir a adoção de políticas remuneratórias suscetíveis de induzir práticas ou condutas que possam afetar negativamente os interesses dos clientes bancários tutelados pela lei.

Atenta a finalidade do preceito legal em causa, entende-se que as políticas de remuneração devem ser abrangentes e considerar os vários tipos de benefícios e incentivos que, independentemente da sua natureza - fixa ou variável, monetária ou não monetária - possam ser atribuídos aos trabalhadores envolvidos na elaboração, comercialização e concessão de contratos de crédito. Este entendimento está, aliás, em consonância com a definição de remuneração consagrada nas Orientações da EBA relativas às políticas e práticas de remuneração relacionadas com a venda e o fornecimento de produtos e serviços bancários de retalho (EBA/GL/2016/06) (“Orientações”) (v. ponto 17).

Na sequência da ponderação do presente comentário, entendeu-se introduzir, no artigo 3.º do Aviso, um novo n.º 2 cuja redação visa clarificar que devem ser contemplados pelas políticas de remuneração reguladas no referido artigo todos os benefícios monetários e não monetários que possam ser atribuídos aos trabalhadores a título de incentivo, excluindo, portanto, os benefícios atribuídos independentemente do desempenho dos trabalhadores (e que, por isso, não constituem incentivos).

## Artigo 5.º - Aprovação das políticas de remuneração

### COMENTÁRIO 8

*A política de remuneração dos colaboradores é um importante instrumento da gestão das Instituições. Como instrumento de gestão que é, a modificação dos termos concretos dessa política deve poder ser feita com alguma flexibilidade. Por exemplo, a definição dos critérios de que depende a remuneração variável dos colaboradores deve poder ser ajustada em função dos objetivos definidos a cada momento pela instituição. Parece-nos, por isso, que o previsto nos n.ºs 1 a 3 (necessidade de a aprovação da política de remuneração e sua alteração ter a intervenção do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, do Comité de Remunerações e da Direção de Compliance) deveria estar restringida à aprovação de um conjunto de linhas gerais / limites globais da política de remuneração, por forma a deixar a possibilidade ao órgão de gestão corrente de, dentro daqueles limites, ajustar os termos concretos da remuneração, designadamente dos critérios relevantes para a remuneração variável. Deveria, assim, ser introduzida nestes n.ºs 1 a 3 uma clarificação neste sentido.*

Nesta disposição, teve-se em especial consideração o disposto nas Orientações (v. Orientação 3), atribuindo-se aos órgãos de administração e fiscalização, no âmbito das respetivas competências, a responsabilidade pela definição, aprovação e controlo das políticas de remuneração do mutuante,

sem prejuízo do envolvimento de outras estruturas (por exemplo, comité de remunerações, caso exista).

Neste contexto, sendo os critérios de atribuição da remuneração variável parte integrante da política de remuneração, caberá aos órgãos de administração e de fiscalização, no âmbito das respetivas competências, a sua definição, aprovação e controlo.

## COMENTÁRIO 9

*Sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo 4.º do Projeto de Aviso, e bem assim, no n.º 3 do respetivo artigo 5.º, e em ordem a assegurar a efetiva aplicação do disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017 e, conseqüentemente, uma eficaz proteção dos interesses dos consumidores - que se pretende a montante, sob pena, aliás, da sua não garantia - a nosso ver, os órgãos de administração e fiscalização dos mutuantes devem obter ainda a aprovação prévia do Banco de Portugal, desta forma se assegurando que as políticas de remuneração cumprem as obrigações legais e regulamentares aplicáveis.*

*Entendemos, pois, que deverá ser o Banco de Portugal, enquanto entidade fiscalizadora/reguladora do setor, a monitorizar, a priori, se as políticas de remuneração dos trabalhadores em causa cumprem os requisitos previstos no n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017.*

*Neste sentido, propomos a alteração da presente disposição em conformidade.*

Nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, cabe aos mutuantes assegurar que as políticas de remuneração dos trabalhadores cumprem as obrigações legais e regulamentares aplicáveis, competindo ao Banco de Portugal fiscalizar a observância dessas obrigações.

Neste contexto, não tendo o legislador atribuído ao Banco de Portugal responsabilidade pela aprovação prévia das políticas de remuneração dos trabalhadores dos mutuantes, não pode este Banco atuar nos termos sugeridos no comentário.

## Artigo 6.º - Monitorização e revisão das políticas de remuneração

## COMENTÁRIO 10

*Consideramos que o n.º 4 do artigo 5.º do Projeto de Aviso deveria ser eliminado. Efetivamente, parece-nos que o eventual prejuízo da política de remunerações para os consumidores há-de resultar da configuração dessa política e deverá, por isso, ser atalhado no desenho dessa mesma*



***política e na revisão anual da mesma para que já aponta o n.º 5. Estar, para além disso, a impor a monitorização contínua prevista neste número, parece-nos excessivo e, sobretudo, desnecessário para o fim em vista.***

Na perspetiva do Banco de Portugal, os mecanismos previstos nos n.ºs 4 e 5 do artigo 5.º do Projeto de Aviso (respetivamente, n.ºs 1 e 2 do artigo 6.º do Aviso) são complementares entre si, visando assegurar o alinhamento das políticas de remuneração dos trabalhadores com os objetivos definidos no artigo 5.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 74-A/2017.

Na verdade, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 6.º do Aviso, os mutuantes devem dispor de mecanismos que permitam identificar e solucionar de forma eficaz situações em que as políticas de remuneração vigentes se revelem potencialmente prejudiciais para os consumidores. Pretende-se, assim, garantir um acompanhamento permanente da implementação das políticas de remuneração e dos seus efeitos na atuação dos trabalhadores, o que permitirá a deteção atempada de aspetos das políticas de remuneração que carecem de revisão e a introdução das modificações necessárias, de forma a obstar em tempo útil à materialização dos riscos identificados.

De referir ainda que esta complementaridade está igualmente prevista nas Orientações (v. Orientação 4).

## **Artigo 7.º - Divulgação das políticas de remuneração**

### **COMENTÁRIO 11**

***Necessidade de clarificação relativamente à divulgação pública das políticas de remuneração de trabalhadores no sítio da internet das instituições de crédito (artigo 115.º-I do RGICSF).***

O Banco de Portugal esclarece que o dever de divulgação das políticas de remuneração estabelecido no artigo 115.º-I do RGICSF respeita às políticas de remuneração objeto de regulação nos artigos 115.º-C e seguintes do RGICSF (políticas de remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização, direção de topo, entre outros colaboradores cujas atividades profissionais têm um impacto significativo no perfil de risco do mutuante).

Por conseguinte, as políticas de remuneração reguladas no presente Aviso não estão abrangidas pela obrigação de divulgação prevista no referido artigo 115.º-I do RGICSF.

Mais se esclarece que as políticas de remuneração reguladas no Aviso devem constar de instrumento próprio e ser de fácil compreensão pelos trabalhadores abrangidos (cfr. n.º 4 do artigo 3.º do Aviso).

## COMENTÁRIO 12

***Entendemos que deveria ser eliminada na alínea a) do n.º 1 a expressão “com o detalhe adequado”, na medida em que a mesma se afigura subjetiva e variará em função do grau de literacia financeira de cada consumidor.***

A expressão “com o detalhe adequado”, prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º do Aviso, tem a sua génese no n.º 1 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, norma que estabelece que “o mutuante e, se for o caso, o intermediário de crédito, esclarecem de modo adequado o consumidor (...)”. Tendo em conta o disposto nesta norma legal, o mutuante e, se for caso disso, o intermediário de crédito, devem, no cumprimento do dever de assistência, ter em conta a situação concreta do consumidor, de forma a colocá-lo “em posição que lhe permita avaliar se o contrato de crédito proposto e os eventuais serviços acessórios se adaptam às suas necessidades e à sua situação financeira” (cfr. n.º 1 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017).

Assim, uma vez que o artigo 9.º do Aviso concretiza o dever de assistência previsto legalmente, os esclarecimentos a prestar sobre o conteúdo da Ficha de Informação Normalizada Europeia (adiante “FINE”), da minuta do contrato de crédito e dos documentos anexos à FINE, também devem ter em conta a situação concreta do consumidor, de forma a colocá-lo numa posição que lhe permita avaliar se o contrato de crédito proposto e os eventuais serviços acessórios se adaptam às suas necessidades e à sua situação financeira, pelo que se considera que a expressão objeto de comentário não deve ser integralmente suprimida.

Em todo o caso, de forma a alinhar a redação da alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º do Aviso com o n.º 1 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, a expressão “com o detalhe adequado” foi substituída pela expressão “de modo adequado”.

## COMENTÁRIO 13

***Relativamente à alínea b) do n.º 1 - “Identificar separadamente cada um dos produtos ou serviços propostos como vendas associadas facultativas, bem como o impacto dos mesmos nos custos do contrato de crédito, nomeadamente no spread da taxa de juro” - sugerimos que esta informação seja incluída em anexo na FINE (cf. Decreto-Lei n.º 74-A/2017), conjuntamente com a restante informação prevista no n.º 3 deste artigo.***

O Banco de Portugal considera que os esclarecimentos relativos aos produtos ou serviços propostos como vendas associadas facultativas, incluindo o seu impacto no custo do contrato de crédito, são muito importantes para que o consumidor possa avaliar as consequências da contratação desses produtos ou serviços no contrato de crédito.

Nesse sentido, o dever de assistência, na formulação prevista na alínea b) do n.º 1 do artigo 9.º do Aviso, pressupõe que o cliente seja elucidado sobre as características e o custo de cada um dos produtos ou serviços propostos e o impacto da contratação desses produtos ou serviços no custo do contrato de crédito, designadamente no *spread* da taxa de juro.

Acresce que o dever de assistência previsto no n.º 1 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017 tem natureza distinta do dever de informação, pressupondo, designadamente, que os trabalhadores do mutuante esclarecem o consumidor sobre o conteúdo dos documentos que lhe são disponibilizados, estão disponíveis para responder às dúvidas colocadas pelo consumidor e o informam sobre os canais disponíveis para o esclarecimento de dúvidas posteriores ou para a solicitação de outras informações.

Assim, no caso das vendas associadas facultativas, a prestação ao consumidor dos esclarecimentos exigidos na alínea b) do n.º 1 do artigo 9.º do Aviso não pode ser substituída pela prestação de informação através da FINE e dos documentos anexos, razão pela qual se considera não ser de acolher a sugestão apresentada.

Não obstante, foram introduzidas alterações à redação da alínea b) do n.º 1 do artigo 9.º do Aviso, no sentido de clarificar o escopo do dever previsto nesta norma.

#### **COMENTÁRIO 14**

***Quanto ao n.º 2 deste artigo, gostaríamos de ver clarificada a referência a “linhas de atendimento dedicadas e conteúdos específicos”, ou seja se é necessário haver uma única linha de atendimento dedicada ou se é admissível que a mesma linha trate de questões relacionadas com todo o tipo de crédito a particulares, incluindo o hipotecário.***

No que se refere ao n.º 2 do artigo 9.º, o Banco de Portugal esclarece que cabe aos mutuantes e, se for o caso, aos intermediários de crédito avaliar o tipo de linhas de atendimento que pretendem disponibilizar aos consumidores.

Não obstante, estando em causa o cumprimento do dever de assistência através de meios de comunicação à distância, os mutuantes e, se for o caso, os intermediários de crédito devem assegurar que o atendimento através das linhas dedicadas é prestado nas mesmas condições que o atendimento presencial. Em particular, os mutuantes devem garantir que o atendimento através de

linhas dedicadas é realizado por trabalhadores com um nível adequado de conhecimentos e competências, nos termos do disposto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017.

#### COMENTÁRIO 15

***Igualmente para o disposto no n.º 4 deste artigo, gostaríamos de ver esclarecido se as informações previstas no n.º 3 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017 têm sempre que ser prestadas, independentemente das opções aí previstas não estarem disponíveis.***

O Banco de Portugal esclarece que o n.º 4 do artigo 9.º do Aviso regulamenta apenas a forma de prestação da informação prevista no n.º 3 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, estabelecendo que essa informação deve ser prestada através de documento separado, anexo à FINE.

Em todo o caso, tendo em conta o disposto no n.º 3 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, não parecem existir exceções à prestação da informação prevista nesta norma legal, sem prejuízo de, como também decorre deste preceito, caber aos mutuantes explicitar que a aplicação dessas regras especiais depende de acordo expresso entre as partes.

#### COMENTÁRIO 16

***À semelhança do proposto para o controlo das políticas de remuneração em que se prevê a realização de ações cliente mistério, a nosso ver, também aqui se justifica a consagração de uma norma idêntica, para efeitos de avaliação do cumprimento do dever assistência ao consumidor.***

O Banco de Portugal acolheu a sugestão de implementação pelos mutuantes e, se for caso disso, pelos intermediários de crédito de mecanismos de controlo que permitam aos próprios mutuantes e, se for caso, disso, aos intermediários de crédito avaliarem o cumprimento do dever de assistência, designadamente através da realização de ações de cliente mistério, tendo para o efeito sido introduzido um novo n.º 3 ao artigo 9.º do Aviso.

### Artigo 11.º - Informação a prestar no contrato

#### COMENTÁRIO 17

***O que deve entender-se por “abertura de conta facultativa” na aceção da alínea p) do artigo 11.º? Poderá enquadrar-se nesta exceção, por exemplo, um Crédito Hipotecário concedido a um cliente***

**cuja conta de depósitos à ordem associada ao mesmo crédito esteja aberta junto de outra instituição de crédito?**

A informação prevista na alínea p) do artigo 11.º do Aviso, relativa à “*identificação e quantificação das comissões relativas à manutenção de uma conta de depósito à ordem*”, deve ser prestada sempre que o mutuante exige ao consumidor a abertura de conta de depósito à ordem nos termos do disposto no artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017. Assim, se o mutuante exigir a abertura de conta junto de outra instituição de crédito deve ponderar as comissões relativas à manutenção dessa conta na informação a prestar nos termos da alínea p) do artigo 11.º.

A informação prevista na alínea p) do artigo 11.º do Aviso está também em linha com os requisitos dos contratos de crédito aos consumidores abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho (cfr. alínea c) do n.º 3 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho).

## **COMENTÁRIO 18**

***Nos termos do disposto no artigo 7.º da Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, as comissões e despesas cobradas pelas instituições de crédito têm de corresponder a um serviço efetivamente prestado, pelo que, em conformidade, a nosso ver, não bastará a sua mera identificação e quantificação, devendo o contrato de crédito ainda especificar expressa e claramente o serviço a prestar, mormente no que respeita às “despesas de manutenção de uma conta de depósito a ordem”. Relativamente a estas últimas, não podemos deixar de manifestar o nosso espanto e indignação, face à presunção da sua existência/cobrança por parte do legislador, manifestamente expressa na letra da “lei”. Assim, propõe-se, ainda, a alteração da alínea p), no sentido de as mesmas deverem constar do contrato, na eventualidade da sua existência/cobrança.***

Relativamente à especificação do serviço a prestar, assinala-se que o pressuposto para a cobrança de qualquer comissão, previsto no artigo 7.º da Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, é transversal aos vários produtos e serviços bancários comercializados junto dos clientes bancários de retalho, não existindo, neste particular, especificidades associadas aos contratos de crédito abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017. Em consequência, a informação sobre comissões prevista nos artigos 11.º e 12.º do Aviso pressupõe que estão em causa comissões relativas a serviços efetivamente a prestar (ou já prestados) ao consumidor.

Em todo o caso, o Banco de Portugal esclarece que na Diretiva do Crédito Hipotecário e no Decreto-Lei n.º 74-A/2017 exige-se que o mutuante enumere e quantifique, entre outros custos associados ao contrato de crédito, as comissões, mas não se prevê a identificação dos serviços a que estas respeitam. Refira-se, por exemplo, que o modelo de FINE definido pela Diretiva do Crédito

Hipotecário e previsto no Anexo I ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017 contempla uma descrição exaustiva dos encargos que podem ser cobrados no contexto no contrato de crédito, não exigindo a especificação dos serviços a que se referem esses encargos (cfr. ponto 3 da secção «4. Taxa de juros e outros custos» da Parte II do Anexo I ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017).

Neste sentido, uma vez que o Aviso tem por objeto a regulamentação do disposto no Decreto-Lei n.º 74-A/2017, considera-se não ser possível acolher nesta sede a sugestão apresentada.

Por fim, e no que em particular se refere às comissões de manutenção de conta, salienta-se que a sua existência e relevância no âmbito dos contratos de crédito relativos a imóveis é reconhecida tanto pelo legislador comunitário (cfr., designadamente o n.º 2 do artigo 17.º da Diretiva do Crédito Hipotecário) como pelo legislador nacional (cfr., alínea a) do n.º 2 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017). Não obstante, foi alterada a redação da alínea p) do artigo 11.º do Aviso tendo em conta que, em concreto, poderão existir situações em que os mutuantes não aplicam comissões de manutenção de conta ou em que, sendo a abertura de conta facultativa, essa informação não tem de prestada.

#### **COMENTÁRIO 19**

***Considera-se que a redação das alíneas a seguir identificadas poderá gerar dúvidas de interpretação, pelo que se solicitam os seguintes esclarecimentos:***

***Alínea n) - A confirmação de que o cálculo ali previsto só pode ser realizado no momento do pedido de reembolso antecipado, pois irá depender do montante residual após o efetivo reembolso antecipado.***

***Alínea t) - O que se deverá entender por “extinção do contrato”.***

***Alínea x) - A confirmação de que a autoridade competente referida naquela alínea é a entidade a que a Instituição tenha aderido para a resolução alternativa de litígios.***

Relativamente à alínea n), o Banco de Portugal esclarece que a informação que deve constar do contrato de crédito refere-se apenas ao modo e à forma de cálculo da redução dos juros e dos encargos, uma vez que o cálculo efetivo dessa redução dos juros e encargos dependerá da data em que ocorra o eventual reembolso antecipado e do capital que será reembolsado. Anota-se ainda que o requisito de informação previsto na alínea n) do artigo 11.º do Aviso acompanha o disposto na alínea j) do n.º 3 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, relativamente aos requisitos dos contratos de crédito aos consumidores.

Quanto à questão suscitada a propósito da alínea t), esclarece-se que o procedimento a adotar para a extinção do contrato deve contemplar todas as situações em que as partes podem pôr termo ao contrato, incluindo as situações que consubstanciam causas de resolução (designadamente as circunstâncias previstas no artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017) e de denúncia, se aplicável. Recorda-se que a alínea em causa foi formulada em termos similares ao disposto na alínea l) do n.º 3 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

No que à alínea x) diz respeito, a entidade a indicar é o Banco de Portugal, enquanto autoridade de supervisão competente para a fiscalização do cumprimento do Decreto-Lei n.º 74-A/2017 e do Aviso. Mais se esclarece que informação sobre as entidades que possibilitam a resolução alternativa de litígios deve ser indicada nos termos da alínea w) do artigo 11.º. Em todo o caso, tendo em conta as dúvidas suscitadas, foi clarificada a redação da alínea x) do artigo 11.º do Aviso, passando a referir-se a “*autoridade de supervisão competente*”.

## Artigo 12.º - Informação a prestar durante a vigência do contrato de crédito

### COMENTÁRIO 20

*Similarmente ao que já é referido no n.º 2 deste artigo, o n.º 1 deveria indicar a que tipo de operações de crédito se aplica a informação ali exigida.*

O Banco de Portugal esclarece que o n.º 1 do artigo 12.º do Aviso é aplicável a todos os contratos de crédito que não são expressamente regulados pelo n.º 2 do artigo 12.º, pelo que não se justifica a identificação exaustiva de todos os tipos de contratos de crédito abrangidos pelo referido n.º 1.

### COMENTÁRIO 21

*Considera-se, ainda, que a identificação exigida na alínea b) do n.º 1 do artigo 11.º do Projeto de Aviso, na identificação da finalidade do crédito a prestar no extrato a enviar ao cliente, irá gerar uma complexidade acrescida, sendo suficiente a identificação da categoria do crédito, tal como é exigido para o crédito a consumidores, no Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014. Ou seja, em vez da finalidade, que poderá ser a mais diversa, apareceria a seguinte classificação do crédito: “Crédito Habitação / Hipotecário”.*

O Banco de Portugal entende, em consonância com o modelo de FINE constante do Anexo I ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017, que a informação prevista no preceito citado do Projeto de Aviso referia-

se à identificação do tipo de crédito (*vide*, ponto 4 da Secção 3. das Instruções de Preenchimento da FINE constantes do Anexo I ao referido diploma).

A este propósito, recorda-se que, contrariamente ao que se verifica no âmbito do regime jurídico do crédito aos consumidores, não foram definidas “categorias de crédito” para os contratos de crédito abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017.

Em todo o caso, tendo em vista dissipar eventuais dúvidas interpretativas sobre a informação a prestar nesta sede, foi substituída a expressão “finalidade do crédito” por “tipo de crédito”, autonomizando-se este requisito (alínea c) do n.º 1 do artigo 12.º do Aviso). O n.º 2 do artigo 12.º foi alterado em conformidade.

## COMENTÁRIO 22

***Embora já decorra do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, entendemos ser de mencionar expressamente a gratuitidade da informação a prestar durante a vigência do contrato de crédito, nomeadamente através de extrato.***

O Banco de Portugal esclarece que o artigo 12.º do Aviso visa dar cumprimento ao mandato que lhe conferido pelo disposto no n.º 3 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, norma que atribui ao Banco de Portugal competência para definir os termos, periodicidade e suporte da informação a prestar durante a vigência dos contratos de crédito abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017.

## COMENTÁRIO 23

***Somos de opinião que os extratos deverão ainda conter informação, de forma clara, sobre as consequências da falta de pagamento até à respetiva data limite.***

A informação sobre as consequências da falta de pagamento atempado das prestações está já acautelada, designadamente, através da informação constante da FINE (*vide* Secção 13 das Instruções de Preenchimento da FINE constantes do Anexo II ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017) e do contrato de crédito (conforme previsto na alínea u) do artigo 11.º do Aviso).

## COMENTÁRIO 24

***Nos termos do disposto no artigo 7.º da Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, as comissões e despesas cobradas pelas instituições de crédito têm de corresponder a um serviço efetivamente prestado, pelo que, em conformidade, a nosso ver, não bastara a sua mera identificação e quantificação, devendo o extrato especificar, ainda, expressa e claramente, o serviço efetivamente prestado.***



Remete-se, nesta sede, para a resposta ao Comentário 18, relativo ao artigo 11.º.

#### Artigo 14.º - Informação adicional a prestar durante a vigência do contrato

##### COMENTÁRIO 25

*A nosso ver, a comunicação da alteração de quaisquer condições contratuais (e não apenas as que tenham reflexo no valor da prestação ou do montante a pagar), por iniciativa do mutuante, deverá ser sempre efetuada através de documento autónomo, não só pela sua natureza, mas também pelo risco de poder passar despercebida ao consumidor, se enviada através do extrato.*

O Banco de Portugal entende que a informação adicional prevista no artigo 14.º do Aviso pode ser prestada através de extrato ou de documento autónomo, à semelhança do que sucede no caso da prestação da informação complementar prevista no artigo 15.º. Nesta sequência, foi ajustada a redação do artigo 14.º do Aviso.

Com efeito, a obrigatoriedade de comunicação das alterações previstas no artigo 14.º do Aviso através de documento autónomo pode não assegurar, por si só, uma perceção mais adequada do conteúdo da comunicação por parte do consumidor, podendo introduzir complexidade acrescida nas comunicações entre os mutuantes e os consumidores e uma maior dispersão da informação.

Em todo o caso, nas situações em que a informação prevista no artigo 14.º do Aviso é prestada através do extrato, considera-se que a mesma deve ser apresentada de forma autónoma e destacada, tendo, para o efeito, sido introduzido um novo n.º 3 ao Anexo ao Aviso.

#### Artigo 15.º - Prestação de informação complementar

##### COMENTÁRIO 26

*Entendemos que a informação em causa devera ser prestada em documento autónomo, dando aqui por integralmente reproduzidos os fundamentos apontados em comentário ao artigo anterior.*

Cfr. a resposta ao Comentário anterior.

#### Artigo 17.º - Cumprimento dos deveres de informação

## COMENTÁRIO 27

*A nosso ver, a informação deverá ser prestada em suporte de papel, exceto se o consumidor solicitar, de forma expressa, que a mesma seja prestada noutra suporte duradouro. Assim, propomos a alteração da presente disposição em conformidade.*

Num contexto em que se assiste à crescente utilização dos canais digitais (*online* e *mobile*) no relacionamento entre os consumidores e os mutuantes, a redação do n.º 1 do artigo 17.º visa assegurar a possibilidade de a informação ser prestada através do suporte duradouro mais conveniente para as partes, assegurando-se, em todo o caso, que o consumidor tem sempre o direito de, querendo, a informação lhe ser prestada em suporte de papel.

## COMENTÁRIO 28

*Somos de opinião que aos mutuantes deverá caber, também, a prova da disponibilização da informação com a periodicidade e dentro dos prazos previstos no artigo 15.º do Projeto de Aviso, pelo que sugerimos a alteração da presente redação em conformidade.*

Foi acolhida a sugestão apresentada, tendo o n.º 2 do artigo 17.º sido alterado em conformidade, de forma a abranger expressamente o atual artigo 16.º do Aviso.

## Artigo 19.º - Norma revogatória

## COMENTÁRIO 29

*No n.º 2 deste artigo, é referido que se revoga a Instrução do Banco de Portugal n.º 45/2012. Contudo, esta Instrução diz respeito à Ficha de Informação Normalizada e, nesse contexto, tendo em conta que este projeto de Aviso não aborda o modelo de FIN, entendemos que a Instrução n.º 45/2012 não deve ser revogada por este diploma (...).*

Considerando que a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 74-A/2017 no dia 1 de janeiro de 2018 implica que a informação pré-contratual prevista no artigo 13.º do referido diploma deve ser prestada através do modelo de FINE constante do Anexo I ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017, o artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010 e a Ficha de Informação Normalizada aprovada pela Instrução do Banco de Portugal n.º 45/2012 deixarão de ser aplicáveis.

Assim, por razões de clareza e certeza jurídica, o n.º 2 do artigo 19.º do Aviso procede à revogação expressa da Instrução n.º 45/2012, com efeitos a 1 de janeiro de 2018.

## Anexo ao Aviso

### COMENTÁRIO 30

*No que concerne à prestação das informações previstas nos artigos 13.º e 14.º do Projeto de Aviso, e caso se não entenda que a mesma deva ser prestada através de documento autónomo - como defendemos - e sem conceder, propomos que, a ser prestada através do extrato, observe um tamanho de letra mínimo de 12 pontos, e sempre superior em pelo menos 3 pontos, relativamente ao tamanho de letra da restante informação constante do extrato. O mesmo propomos, relativamente à informação respeitante a alteração da taxa de juro durante a vigência do contrato de crédito (artigo 12.º do Projeto de Aviso).*

*Sugerimos ainda que todas as informações em questão sejam prestadas em local de destaque, de forma separada relativamente a restante informação, inequivocamente identificada através de título a «bold» (a título meramente exemplificativo: «Alteração da taxa de juro»; «Alteração dos Condições Contratuais»; «Reembolso antecipado»).*

O Banco de Portugal concorda que, nos casos em que seja prestada através do extrato, a informação prevista nos artigos 14.º e 15.º do Aviso deve ser apresentada de forma autonomizada e com destaque relativamente às demais informações constantes do extrato. Nesta sequência, foi aditado um novo n.º 3 ao Anexo ao Aviso.

**3. LISTA DE ENTIDADES PARTICIPANTES**

- 1. Associação Portuguesa de Bancos**
- 2. Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO**
- 3. Caixa Geral de Depósitos, S.A.**
- 4. Paulo A. Sousa**