



---

**RELATÓRIO FINAL SOBRE A CONSULTA PÚBLICA DO BANCO DE PORTUGAL N.º 2/2020**

**CARTA CIRCULAR – BOAS PRÁTICAS A OBSERVAR NA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS E  
SERVIÇOS BANCÁRIOS ATRAVÉS DE CANAIS DIGITAIS**

---

**1. NOTA INTRODUTÓRIA**

Entre os dias 16 de março e 30 de abril de 2020, decorreu a Consulta Pública do Banco de Portugal n.º 2/2020, referente à proposta de Carta Circular que visa emitir recomendações a serem observadas na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho através de canais digitais.

Para o efeito, a referida proposta de Carta Circular foi disponibilizada no sítio institucional do Banco de Portugal e no Portal do Cliente Bancário.

Em resposta, foram recebidos comentários de seis instituições de crédito, de uma associação representativa do setor, de uma associação de defesa dos consumidores, de um cliente bancário e de um prestador de serviços de confiança.

No ponto 3. do presente Relatório é disponibilizada a lista das entidades que participaram nesta Consulta Pública, sublinhando-se que, das dez entidades participantes, apenas uma manifestou oposição à divulgação dos seus contributos.

O presente Relatório apresenta os comentários recebidos e a ponderação que, nessa sequência, foi feita pelo Banco de Portugal.



## 2. COMENTÁRIOS RECEBIDOS

### 2.1. COMENTÁRIOS GERAIS

#### COMENTÁRIO 1

***Gostaríamos que pudesse ser clarificado de que forma a Carta Circular se articula com o Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio (de âmbito aparentemente mais amplo).***

O Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio, estabelece o regime jurídico aplicável aos contratos à distância relativos a serviços financeiros celebrados com consumidores, transpondo para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2002/65/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de setembro, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores.

O mencionado Decreto-Lei visa, assim, fixar um conjunto de deveres, designadamente de informação pré-contratual, no âmbito da celebração de contratos relativos a serviços financeiros através de meios de comunicação à distância como sejam o telefone, o *email*, o *homebanking* ou as aplicações móveis, por exemplo.

Recorda-se, no entanto, que, no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários de retalho à distância, as instituições supervisionadas devem, além do disposto no mencionado diploma legal, observar as normas especialmente aplicáveis ao produto ou ao serviço em causa. A este respeito, assinala-se, por exemplo, o estabelecido no n.º 2 do artigo 77.º do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro (“RJSPME”), em sede da prestação de serviços de pagamento, de onde resulta expressamente a aplicação cumulativa de regimes jurídicos.

Por sua vez, as recomendações objeto de consulta pública têm em vista incrementar a transparência da informação no âmbito da contratação de produtos e serviços bancários de retalho através de canais digitais, ou seja, em contexto *online* ou *mobile*. A presente Carta Circular não visa, portanto, alargar ou substituir o quadro legal e regulamentar especialmente aplicável à conduta das instituições supervisionadas, mas concretizar a forma como as instituições devem dar cumprimento aos deveres a que estão sujeitas no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários de retalho através dos canais digitais.

#### COMENTÁRIO 2

***Gostaríamos de solicitar que fossem especificados os produtos e os serviços a que são aplicáveis as recomendações da Carta Circular.***



A presente Carta Circular pretende abranger os produtos e serviços bancários de retalho sob a supervisão do Banco de Portugal, designadamente:

- Depósitos bancários;
- Produtos de crédito;
- Serviços de pagamento;
- Moeda eletrónica.

De forma a clarificar este aspeto, inseriu-se no preâmbulo da Carta Circular uma referência exemplificativa dos produtos e serviços bancários de retalho abrangidos pelas recomendações em causa.

### COMENTÁRIO 3

*Solicita-se clarificação quanto ao que se entende, para efeitos da Carta Circular, por “comercialização através de canais digitais”. Deve considerar-se apenas a comercialização efetuada nos canais digitais (homebanking e / ou aplicação mobile), ou deve considerar-se todo o tipo de contratação não presencial, eventualmente, incluindo, em determinada fase do processo, meios digitais?*

As recomendações transmitidas através da presente Carta Circular são aplicáveis à oferta de produtos e serviços bancários de retalho através do canal *online* e do canal *mobile*, independentemente de o processo decorrer integral ou parcialmente através dos referidos canais.

Tendo em conta que as recomendações previstas na Carta Circular visam aumentar a transparência da informação nos canais digitais, o Banco de Portugal considera que as instituições devem observar as recomendações gerais e as recomendações específicas aplicáveis às fases do processo de contratação que decorram nos canais digitais.

### COMENTÁRIO 4

*A faixa etária dos destinatários de produtos e serviços financeiros através de canais digitais deverá ser objeto de maior atenção, pois o uso da internet, a forma como é gerida a presença online, a postura e reação aos estímulos do marketing, o uso e recurso a aplicações e redes sociais ou estratégias utilizadas dependem e têm efeitos diversos. E mesmo perante situações incómodas ou adversas a sua reação também é diversa, conforme estejam em causa jovens ou a população sénior, por exemplo. As necessidades de segurança e o atendimento personalizado são ainda hoje muito valorizados pelo consumidor em geral e, em particular, pelos consumidores mais vulneráveis.*



As instituições devem sempre ponderar os interesses, os objetivos e as características do público-alvo identificado para o produto ou serviço em causa e selecionar os canais de distribuição apropriados em função do respetivo público-alvo.

Neste contexto, atento o enquadramento normativo atual, em particular o disposto nos artigos 90.º-B e 90.º-C do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, e as Orientações relativas aos procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho da Autoridade Bancária Europeia, cuja aplicação foi recomendada através da Carta Circular n.º 69/2016/DSC, entende-se que a adequação do produto ou serviço, e dos canais utilizados para a sua comercialização, ao respetivo público-alvo, delimitado, designadamente, em função de critérios demográficos, já deve nortear a conduta das instituições.

Reconhece-se que, no ambiente digital, existem diversos fatores que provocam o enviesamento dos comportamentos e que certas fragilidades de determinados grupos mais vulneráveis se acentuam. As recomendações vertidas na presente Carta Circular visam, precisamente, mitigar os riscos associados a estes enviesamentos comportamentais.

#### **COMENTÁRIO 5**

*Uniformizar a informação e a forma como a mesma é apresentada é fundamental. Um dos instrumentos que fornece informação relevante ao consumidor é a FIN – Ficha de Informação Normalizada (mesmo pré-contratual), que, embora importante, é muitas vezes fornecida em várias páginas, com linguagem complexa, e continua a ser pouco clara e perceptível pelo consumidor médio.*

*(...) Destaca-se a importância primordial da concretização de deveres de informação, não só quanto ao conteúdo, mas também quanto à linguagem utilizada. Esta deve ser simples e clara, adequada ao comum dos consumidores.*

A FIN (ou, no caso do crédito hipotecário, a FINE) é um documento de informação pré-contratual, estandardizado e previsto nas normas legais e regulamentares aplicáveis ao crédito aos consumidores, ao crédito a consumidores relativo a imóveis e garantido por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel e aos depósitos bancários (cf. Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, Decreto-Lei n.º 74-A, de 23 de junho e Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009). Salienta-se que, no caso do crédito aos consumidores e do crédito hipotecário, a obrigação de entrega da FIN resulta da transposição de Diretivas, sendo um documento uniformizado a nível europeu.

Com a obrigação de entrega da FIN, o legislador pretende habilitar os clientes bancários com informação que lhes permita analisar o produto ou o serviço em causa e proceder à sua comparação com outros produtos ou serviços semelhantes (“shopping around”).



As recomendações focam-se, no essencial, na forma como a informação deve ser prestada aos clientes bancários nos canais digitais, tendo em conta os requisitos de informação previstos nas normas aplicáveis. Recorda-se que as presentes recomendações não alteram o quadro normativo em vigor. Por conseguinte, nos casos em que estejam vinculadas à obrigação de disponibilização da FIN, recomenda-se que as instituições assegurem que o processo de contratação não progrida sem o cliente bancário ter percorrido todas as páginas, através da navegação obrigatória (*scroll down*), e ter confirmado a respetiva leitura no final do documento.

É importante ainda sublinhar que o Banco de Portugal recomenda que as instituições adotem uma linguagem clara e apoiada em frases curtas e diretas (recomendação n.º 2). Com efeito, os dispositivos dos clientes assumem, frequentemente, reduzida dimensão (por exemplo, *smartphones*), pelo que, apesar da possibilidade de *zoom in* e *zoom out*, a utilização de uma linguagem simples e direta nos canais digitais é essencial para assegurar que os clientes acedem e compreendem a informação que lhes está a ser prestada, como tem vindo a ser demonstrado por estudos de economia comportamental que têm vindo a ser desenvolvidos nesta matéria.

Complementarmente, assinala-se que, de forma a aumentar a transparência da informação, pretende-se, com estas recomendações, incitar as instituições à incorporação de ferramentas para a prestação de assistência aos clientes bancários ao longo do processo de contratação, bem como de mecanismos que facilitem a compreensão da informação e destaquem as características fundamentais do produto ou serviço bancário em causa, como forma de colmatar a falta de contacto presencial. A este propósito, destacam-se as recomendações n.ºs 7 e 16.

## **COMENTÁRIO 6**

***Dada a dificuldade de implementação de alguns dos pontos referidos nesta consulta, seria importante definir na carta circular o período de transição para que as instituições se adaptem a estes novos requisitos.***

A maioria das recomendações estabelecidas na Carta Circular têm vindo a ser transmitidas às instituições supervisionadas, no seguimento da fiscalização dos respetivos processos de contratação nos canais digitais, com especial enfoque na supervisão de produtos de crédito aos consumidores abrangidos pela Carta Circular n.º CC/2018/00000004, de 17 de janeiro, tendo ainda sido objeto de divulgação pública nos Relatórios de Supervisão Comportamental de 2018 e 2019 e na Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental do 1.º semestre de 2019. Por conseguinte, as recomendações em apreço são já do conhecimento das instituições que operam nos mercados bancários de retalho em Portugal, que as incorporam nos seus processos de contratação.



Adicionalmente, o Banco de Portugal entende que a implementação destas recomendações se revela de especial relevância num contexto em que se verifica a crescente utilização dos canais digitais pelos clientes bancários.

Assim, as instituições devem, desde já, promover os seus melhores esforços para adaptar os processos de contratação às recomendações emitidas através da presente Carta Circular.

## 2.2. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

### Recomendação n.º 1

#### COMENTÁRIO 7

*Esta avaliação deveria ser feita pelo próprio Banco de Portugal a priori ou com a indicação de linhas de orientação específicas, e não pelas instituições. Uma autoavaliação poderá levar a critérios desiguais e, por conseguinte, a um panorama com diferenças na forma de prestação de informação nos canais digitais e a um aligeirar desses critérios, deteriorando a informação prestada aos consumidores.*

Com as recomendações em apreço não se pretende uniformizar os processos de contratação ou a forma como a informação é prestada aos clientes bancários, reconhecendo-se que tais aspetos são também diferenciadores da oferta prestada pelas instituições. Com efeito, as recomendações visam concretizar a forma como as instituições, nos canais digitais, dão cumprimento aos deveres de informação e de assistência previstos nas normas legais e regulamentares aplicáveis.

Assim, a presente recomendação tem como objetivo explicitar que, no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais, as instituições devem assegurar que a informação prestada ao cliente é adequada em função, nomeadamente, do canal e do dispositivo utilizados.

De forma a clarificar este aspeto, introduziu-se uma alteração na redação da recomendação n.º 1.

#### COMENTÁRIO 8

*Tendo presente que o conceito de "avaliação da adequação" é por natureza indeterminado, (...) sugere-se a clarificação deste preceito, com a definição ou identificação de critérios que permitam concretizar que tipo de "avaliação da adequação" é pretendida.*

Através da presente recomendação, o Banco de Portugal pretende que as instituições assegurem que a informação prestada ao cliente é adequada, tendo em consideração, entre outros fatores, o canal (a plataforma) de comercialização e os dispositivos que os clientes bancários possam utilizar para adquirir



produtos e serviços bancários de retalho. Neste juízo de adequação, devem ainda ser sempre ponderadas as características do produto ou do serviço em causa e os interesses, objetivos e características do público-alvo a que o produto ou o serviço se destina.

As instituições podem ainda beneficiar do contacto próximo com os clientes bancários para, assim, monitorizar as suas dúvidas e fazer refletir o resultado dessa sua avaliação no produto ou serviço em causa. Na verdade, como reconhece a Autoridade Bancária Europeia, o comportamento dos consumidores é um dos fatores a ter em conta na prestação de uma informação efetiva e adequada (“[...] providers should be required to use behavioural insights to create effective products and service information[...]” - *Opinion of the European Banking Authority on disclosure to consumers of banking services through digital means under Directive 2002/65/EC*, disponível em [https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library//Opinion%20on%20disclosure%20through%20digital%20means.%20FINAL.pdf](https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library//Opinion%20on%20disclosure%20through%20digital%20means.%20FINAL.pdf)).

Assinala-se, adicionalmente, que, no juízo de adequação da informação, as instituições devem dar especial atenção aos elementos previstos nas recomendações específicas, que concretizam os pontos que o Banco de Portugal considera essenciais ver refletidos nos processos de comercialização.

### Recomendação n.º 3

#### COMENTÁRIO 9

***A utilização de elementos gráficos como o tamanho de letra, a cor, os ícones e as imagens nos suportes de informação não deve ser deixada à autoavaliação das instituições. Devem existir regras específicas quanto a tipo de letra, cores, fundos, tamanhos e demais características que facilitam a transmissão e apreensão da informação por parte do consumidor.***

O Banco de Portugal reitera que não pretende alargar ou substituir o quadro legal e regulamentar especialmente aplicável à conduta das instituições supervisionadas no âmbito da comercialização de produtos e serviços nos mercados bancários de retalho, mas apenas concretizar a forma como as instituições devem dar cumprimento aos deveres a que estão sujeitas quando comercializam produtos e serviços bancários de retalho através dos canais digitais.

A esta luz, pretende-se que as instituições avaliem se os elementos gráficos (como o tamanho de letra, a cor, os ícones e as imagens) que tencionam utilizar são adequados e não afetam a legibilidade e a compreensão da informação prestada por parte dos clientes bancários. Neste sentido, estabelecem-se alguns critérios orientadores quanto à utilização de elementos gráficos:

- Os clientes devem ter a possibilidade de alterar o tamanho de letra definido por defeito;



- As instituições devem garantir o adequado equilíbrio da informação prestada, devendo ser assegurado que as características fundamentais do produto ou serviço bancário, assim como outra informação relevante, como sejam as comissões e outras despesas aplicáveis, apresentam, pelo menos, igual tamanho de letra que a restante informação;
- As cores ou imagens devem ser utilizadas para destacar informação fundamental ou relevante e não para dificultar ou confundir o leitor;
- A legibilidade da informação não deve ser comprometida, caso o cliente bancário opte pela sua leitura em papel, nomeadamente, através da impressão a preto e branco.

Entende-se, assim, que, desde que seja assegurado o cumprimento dos deveres aplicáveis, cabe às instituições estruturarem e apresentarem os seus conteúdos da forma que entenderem mais adequada. Ao Banco de Portugal compete verificar, tendo em conta os requisitos legais e regulamentares aplicáveis e os ensinamentos da economia comportamental, se a utilização de elementos gráficos, como o tamanho de letra, a cor, os ícones e as imagens nos suportes de informação, não compromete o esclarecimento dos clientes bancários.

Convém ainda ter presente que a inovação no setor financeiro é uma realidade dinâmica, estando as instituições em constante aperfeiçoamento dos seus conteúdos e da forma de apresentação da informação nos canais digitais.

#### Recomendação n.º 3, alínea (i)

#### COMENTÁRIO 10

*Gostaríamos de confirmar se existe algum tamanho de letra mínimo exigido para a apresentação ou para a disponibilização de informação ao cliente no ecrã dos respetivos canais digitais.*

#### COMENTÁRIO 11

*Deveriam fixar-se standards mínimos a cumprir, no que respeita ao tamanho de letra.*

#### COMENTÁRIO 12

*Deve ser cumprido o tamanho de letra recomendado de forma a que não seja afetada a legibilidade, a compreensão e o destaque da informação relativa a produtos ou serviços bancários. No entanto, e tendo em conta as funcionalidades de zoom in e zoom out, será ainda assim necessária qualquer ação por parte das Instituições?*





A presente Carta Circular não prevê a fixação de um tamanho de letra mínimo para efeitos de apresentação da informação ao cliente bancário no ecrã da plataforma de comercialização e na publicidade.

Assim sendo, e sem prejuízo do cumprimento dos requisitos mínimos que estejam previstos na lei e na regulamentação aplicável (por exemplo, no que respeita aos requisitos dos documentos de informação pré-contratual harmonizados, bem como no âmbito da publicidade) cabe às instituições assegurar que a informação que prestam aos seus clientes tem um tamanho de letra adequado e que não afeta a legibilidade, a compreensão e o destaque dessa informação.

Com efeito, tendo em consideração que a comercialização de produtos e serviços bancários de retalho pode ser feita através de diferentes plataformas e dispositivos, o tamanho de letra deverá ser ajustado a essas mesmas plataformas e dispositivos, de modo a que a leitura da informação pelo cliente bancário não fique comprometida.

Assinala-se ainda que as funcionalidades de *zoom in* e *zoom out* permitem ao cliente ajustar a letra em função das respetivas necessidades.

Em qualquer caso, e conforme resulta da recomendação n.º 3, alínea (iii), a informação sobre as características fundamentais do produto ou serviço bancário de retalho e sobre outros elementos relevantes não deve ser apresentada, por defeito, com um tamanho de letra inferior ao adotado para a restante informação.

#### Recomendação n.º 3, alínea (ii)

#### COMENTÁRIO 13

*Tendo em conta que, por norma, os websites podem ser “responsive” ou permitem que o utilizador possa fazer zoom no “device” que está a utilizar, gostaríamos que fosse clarificado se desse facto decorre o cumprimento da recomendação em causa.*

De acordo com as recomendações, as instituições devem assegurar que o cliente bancário tem a possibilidade de alterar o tamanho de letra, podendo, para o efeito, adotar as soluções tecnológicas que entenderem mais adequadas.

#### Recomendação n.º 3, alínea (iv)

#### COMENTÁRIO 14

*Deixar a instituição escolher sem critérios fixos não é o mais indicado.*



Remete-se para a resposta ao comentário 7, referente à recomendação n.º 1.

Adicionalmente, assinala-se que, através da presente recomendação, o Banco de Portugal, à luz dos ensinamentos da economia comportamental, pretende evitar que a escolha de cores ou imagens para o processo de contratação seja suscetível de comprometer a leitura e a compreensão da informação e, assim, mitigar comportamentos enviesados por parte dos clientes bancários.

## COMENTÁRIO 15

*Justifica-se a especificação de critérios de confundibilidade de cores que podem ou não ser usadas na informação inscrita, tendo em conta os fundos dos ecrãs. Nesta sublínea, o regulador parece considerar que as comissões e despesas eventualmente aplicáveis são (sempre) "elementos considerados relevantes", o que não parece razoável e obrigará a destacar na informação disponibilizada comissões ou despesas eventuais em vez das comissões e despesas típicas do produto ou serviços em causa. Sugere-se por isso, por um lado, clarificar que características devem ser consideradas "caraterística fundamental de um produto ou serviço" e que características devem considerar-se "outros elementos considerados relevantes" (por exemplo com a divulgação pelo regulador de checklist por tipologia de produto). Acresce que a expressão "comissões e despesas eventualmente aplicáveis" deve ser substituída por outra expressão que remeta para as comissões típicas do produto ou serviço em causa.*

Com a presente recomendação, pretende-se, nomeadamente, evitar que as instituições utilizem uma cor para a prestação da informação semelhante à do fundo do ecrã, de modo a garantir o contraste suficiente para que o cliente possa, de forma fluida, ler a informação prestada. Por conseguinte, as instituições, desde que assegurem que não há risco de confundibilidade, são livres de escolher as cores que entenderem por convenientes.

Considerando a importância de assegurar o equilíbrio entre a dimensão dos dispositivos (sobretudo quando estão em causa *smartphones*) e o esclarecimento dos clientes, entende-se que as instituições devem assegurar, com especial acuidade, o esclarecimento dos clientes quanto às características fundamentais do produto ou do serviço bancário e aos outros elementos considerados relevantes, como sejam as comissões e despesas eventualmente aplicáveis.

Neste sentido, entende-se que as instituições devem prestar informação sobre os elementos caracterizadores do produto ou serviço em causa, isto é, aqueles elementos que permitem ao cliente comparar produtos e serviços, independentemente das condições especificamente estabelecidas por cada instituição e da respetiva designação comercial ("*shopping around*"). Por exemplo, no caso de um depósito, devem ser evidenciadas, entre outras, as seguintes características: natureza (depósito à ordem ou depósito a prazo, simples ou estruturado) e taxa de juro, se aplicável. Tratando-se de um crédito, é



importante esclarecer o cliente, nomeadamente, sobre a natureza do crédito (por exemplo, hipotecário ou aos consumidores), o tipo de taxa de juro (fixa, variável ou mista), a TAEG e o montante total imputado ao consumidor, ilustrado através de exemplo representativo, o prazo e a modalidade de reembolso.

No que respeita às "comissões e despesas eventualmente aplicáveis", não se pretende que as instituições divulguem uma lista exaustiva de todas as comissões e despesas, incluindo aquelas que possam vir a aplicar-se no futuro, mas sim sintetizar os encargos intrínsecos ao produto ou serviço bancário e que poderão influenciar a tomada de decisão do cliente bancário, para efeitos de contratação.

#### COMENTÁRIO 16

***Sugere-se o aditamento na presente recomendação do seguinte: “não podendo ser considerada como concluída qualquer operação se essas comissões e despesas não estiverem devidamente identificadas”.***

Através das recomendações em causa, pretende-se concretizar a forma como as instituições dão cumprimento nos canais digitais aos deveres a que estão adstritas, em especial, aos deveres de informação. O Banco de Portugal não tem, assim, em vista introduzir, por esta via, novas regras, nomeadamente em termos de validade ou de eficácia dos contratos.

Realça-se, no entanto, que as instituições devem, ao longo de todo o processo de contratação, destacar o valor dos encargos eventualmente aplicáveis ao produto ou ao serviço em causa. Essa informação pode ainda ser obtida na FIN, nas situações em que a lei impõe a obrigação de disponibilização prévia desse documento de informação pré-contratual, e nos preçários das instituições, os quais também podem ser consultados no Portal do Cliente Bancário.

#### Recomendação n.º 4

#### COMENTÁRIO 17

***O Banco de Portugal deveria impor uma regularidade mínima para a realização de testes às hiperligações e deverá existir uma especificação dos objetivos subjacentes à utilização de hiperligações. Sublinha-se que esta informação deve ser clara, objetiva, simples e de fácil acesso ao consumidor.***

Através das alíneas (i), (ii) e (iii) da presente recomendação, procura-se assegurar que a utilização de hiperligações no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários nos canais digitais obedeça a um conjunto de requisitos. Em particular, pretende-se que as instituições avaliem se a informação não



fica fragmentada, identifiquem devidamente as hiperligações e garantam o direcionamento dos clientes bancários diretamente para a página onde se encontra a informação relevante, de forma a evitar que a dispersão da informação possa comprometer o efetivo esclarecimento dos clientes bancários.

Os requisitos descritos na presente recomendação devem ser observados em permanência pelas instituições sempre que utilizem hiperligações. Neste sentido, entende-se que não deve ser imposta uma regularidade mínima para a realização destes testes, cabendo a cada instituição definir os seus procedimentos a este respeito, adequando a revisão em função, nomeadamente, de eventuais constrangimentos técnicos, do conteúdo associado a cada uma das hiperligações ou ainda do comportamento dos clientes (por exemplo, um número significativo de pedidos de esclarecimento junto da instituição poderá indiciar a necessidade de testar a eficácia da hiperligação; da mesma forma, a ausência de cliques apontará no mesmo sentido).

#### Recomendação n.º 4, alínea (iv)

#### COMENTÁRIO 18

***A avaliação da eficácia da hiperligação não está associada a qualquer critério de relevância da informação, como o mencionado na alínea (ii). Assim, a hiperligação poderá não ser eficaz se a informação disponibilizada na mesma for relevante, mas, se se tratar de informação meramente complementar, a inexistência de cliques não deve ser equivalente a qualquer falta de eficácia. Entende-se ainda que se justifica clarificar a expressão “comportamento dos clientes bancários”.***

Em conformidade com a redação da alínea (ii) da recomendação n.º 4, pretende-se que as instituições garantam que as hiperligações são facilmente identificáveis pelos clientes.

Por seu turno, através da alínea (iv) da mesma recomendação, tem-se em vista garantir que as instituições, através da realização de testes periódicos, assegurem o funcionamento das hiperligações e avaliem a sua eficácia.

Realça-se que a avaliação da eficácia da hiperligação não está diretamente relacionada com a relevância da informação em causa, como atestam os seguintes exemplos:

- Uma hiperligação com informação relevante e elevado número de cliques pode ser considerada, em abstrato, eficaz, no sentido em que os clientes bancários chegam à obtenção dessa informação; no entanto, esta análise permitirá ainda à instituição equacionar a possibilidade de essa informação ser apresentada sem recurso a hiperligação, considerando a perda de eficácia associada ao consecutivo reencaminhamento do cliente para outra página;



- Uma hiperligação com informação relevante e reduzido número de cliques poderá indiciar a necessidade de uma reformulação na forma de prestação dessa informação, no sentido de lhe ser conferida uma maior visibilidade, assegurando que a mesma é lida;
- Uma hiperligação com informação alegadamente complementar e elevado número de cliques poderá indiciar que a importância dessa informação esteja a ser subavaliada pela instituição;
- Uma hiperligação com informação complementar e reduzido número de cliques poderá indicar que a informação, desde que não legalmente obrigatória, pode ser eliminada.

Na presente recomendação, é mencionado que a avaliação da eficácia das hiperligações poderá, entre outros métodos, ser realizada através do número de cliques e da análise do comportamento dos clientes bancários.

Para além da análise aos pedidos de esclarecimento ou às reclamações recebidos sobre a informação prestada através hiperligações, a avaliação do comportamento dos clientes bancários pode ainda ser feita através, por exemplo, de ferramentas que permitem:

- Verificar a dinâmica de leitura seguida pelo cliente durante o processo de contratação, o que possibilita a avaliação da forma como a informação está estruturada;
- Aferir o tempo de leitura dos diversos itens apresentados, o que permite identificar e analisar os aspetos que captam a atenção do cliente e, bem assim, aqueles a que o cliente atribui menor valor ou os que simplesmente tende a ignorar.

#### Recomendação n.º 6

#### COMENTÁRIO 19

***Manifestamos discordância relativamente ao facto de se deixar em aberto o que se entende por “claro e transparente” e à circunstância de a instituição apresentar a informação “sem critérios definidos”.***

Pretende-se com esta recomendação assegurar que os clientes bancários, no âmbito da prestação de informação pré-contratual de carácter geral, são devidamente informados sobre as características fundamentais dos produtos e serviços em causa e sobre outros elementos considerados relevantes (natureza, riscos, remuneração e encargos). Recorda-se, uma vez mais, que não se pretende criar novos deveres de informação, considerando, nomeadamente, que o cumprimento desta recomendação não prejudica o disposto nas normas legais e regulamentares aplicáveis (por exemplo, no âmbito do disposto no Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, convém ter presente o disposto no artigo 12.º, que regula, precisamente, a informação pré-contratual de carácter geral).



O Banco de Portugal entende que a avaliação da “clareza e transparência” da informação exige, *prima facie*, uma ponderação da instituição, atenta a natureza do produto ou serviço em causa, os respetivos riscos, o público-alvo a que se destina e a necessidade de acautelar o disposto nas normas aplicáveis em matéria de deveres de informação. Os clientes bancários beneficiam sempre da possibilidade de esclarecer dúvidas, através dos mecanismos disponibilizados pela instituição, nos termos da recomendação n.º 16 (dever de assistência).

Reconhece-se, no entanto, que existe uma especial preocupação em assegurar a clareza e a transparência da informação no que respeita aos encargos dos produtos e serviços. Nesse sentido, procedeu-se à alteração da redação da recomendação n.º 6, eliminando-se a expressão “clara e transparente”, tendo-se em vista concretizar e focar a presente recomendação na necessidade de os encargos do produto ou serviço bancário terem um destaque similar ao que é conferido aos seus benefícios.

#### Recomendação n.º 7

#### COMENTÁRIO 20

***A generalidade dos processos de contratação online já apresenta, ao longo da jornada de contratação, a informação resumida sobre as características do produto a contratar, onde se inclui, para produtos de crédito, o MTIC. Esta informação é considerada suficiente para cumprimento do requisito de prestação de informação relativa a comissões e despesas aplicáveis, tendo em consideração que a FIN a disponibilizar tem esta informação de forma desagregada?***

Através desta recomendação, pretende-se que as instituições apresentem, de forma destacada, no ecrã ou página principal da plataforma de contratação, informação sobre as características fundamentais do produto ou serviço bancário e sobre outros elementos considerados relevantes.

Entende-se ser de clarificar que a informação em causa não pretende replicar o teor da FIN, mas antes permitir que o cliente bancário aceda a informação simples e resumida sobre os elementos caracterizadores do produto ou serviço bancário quando se encontra numa fase de “*shopping around*”. Mais se esclarece que a prestação desta informação não desonera as instituições do cumprimento dos deveres de informação pré-contratual previstos nas normas em vigor.

Esta recomendação pode ser cumprida, por exemplo, através da apresentação de um quadro resumo referente ao produto ou serviço.



### COMENTÁRIO 21

*Entendemos que se justifica sugerir ao regulador que identifique (por exemplo sob a forma de checklist) as características dos produtos que, na sua perspetiva, são “caraterísticas fundamentais dos produtos ou serviços” e, bem assim, aquelas que entende que devem ser consideradas como “outros elementos considerados relevantes”.*

*A redação deste artigo deve ser clarificada. A expressão “comissões e despesas eventualmente aplicáveis” deve ser substituída por outra expressão que remeta para as comissões típicas do produto ou serviço em causa, evitando assim que, por exemplo, num caso de comercialização de um cartão, no ecrã ou página principal da plataforma se tenha que informar sobre as comissões associadas a uma segunda substituição de cartão em caso de perda.*

Remete-se para a resposta ao comentário 15, referente à recomendação n.º 3, alínea (iv).

### Recomendação n.º 9

### COMENTÁRIO 22

*Entendemos que deverá claramente estar prevista a possibilidade de o cliente fazer download em formato de armazenamento durável, em papel ou digital, de forma gratuita.*

### COMENTÁRIO 23

*Deverá ser possível descarregar para o dispositivo do cliente, total ou parcialmente, a informação de carácter geral sobre o produto ou serviço bancário, de forma a que este a possa guardar e editar.*

A disponibilização da informação de carácter geral de forma acessível e com a possibilidade de ser descarregada para o dispositivo do cliente tem em vista contribuir para o esclarecimento dos clientes bancários, numa fase preliminar, sobre as características do produto ou serviço bancário e incentivar à comparação das ofertas disponíveis no mercado.

Nesta fase do processo de comercialização, atento o quadro legal e regulamentar em vigor e, bem assim, o facto de estar em causa um eventual processo de contratação através de canais digitais, afigura-se adequado que a informação de carácter geral sobre o produto ou serviço bancário em causa seja disponibilizada em suporte duradouro, permitindo, assim, o seu armazenamento e reprodução por parte do cliente bancário. Não se recomenda, no entanto, a disponibilização da informação em formato editável, considerando os riscos inerentes à sua adulteração ou utilização imprópria.

O Banco de Portugal considera ainda não ser adequado exigir o fornecimento desta informação em papel. Com efeito, atenta a fase contratual em que a informação é disponibilizada, o seu carácter genérico



e o canal utilizado pelo cliente (que recorreu, por sua iniciativa, ao canal *online* ou *mobile*), entende-se que seria desadequado emitir essa recomendação.

Assinala-se, no entanto, que isto não significa que as instituições estejam dispensadas do cumprimento das disposições legais ou regulamentares que estabeleçam a obrigação de disponibilização da informação pré-contratual de carácter geral em papel (v., designadamente, disposto no Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, aplicável aos contratos de crédito à habitação e hipotecário).

Relativamente à gratuitidade, salienta-se que a disponibilização desta informação de carácter geral é um dever da instituição, não devendo ser cobrado qualquer encargo pela possibilidade de esta ser descarregada pelo cliente ou pelo facto de o cliente solicitar esse suporte documental numa agência ou posto de atendimento.

#### COMENTÁRIO 24

***Quais os mecanismos que poderão ser utilizados para assegurar a acessibilidade fácil da informação de carácter geral? Por exemplo, a obrigatoriedade de download da FIN (que passará a estar disponível para consulta no dispositivo do cliente) e a apresentação (ao longo da jornada de contratação) das características do crédito a contratar (montante, prazo, TAN, TAEG e MTIC) são suficientes para assegurar o cumprimento desta recomendação?***

O Banco de Portugal considera que as instituições devem garantir que os clientes bancários têm a possibilidade de conhecer as características fundamentais dos produtos ou serviços que comercializam nos canais digitais, nomeadamente através da visualização da FIN, se aplicável, ou da minuta de contrato, antes da introdução dos seus dados pessoais ou da manifestação de intenção de iniciar o processo de contratação do produto ou serviço em causa.

Não se tem em vista, com a presente recomendação, que as instituições divulguem, em ambiente aberto, informação sobre toda a sua oferta de produtos e serviços bancários, sem prejuízo do cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis a cada produto ou serviço.

Esta recomendação diz apenas respeito à fase pré-contratual geral. Recorda-se que, para cada fase de contratação e para cada produto ou serviço bancário específico, a instituição deve respeitar o quadro legal e regulamentar em vigor.

Neste sentido, considera-se que a disponibilização da FIN ou da minuta de contrato nesta fase são elementos aptos a assegurar a observância da presente recomendação.

Por último, realça-se que esta recomendação tem duas componentes essenciais: a informação de carácter geral relativa ao produto ou serviço bancário deve ser facilmente encontrada pelo cliente e o





cliente deve poder descarregar essa informação, sem a necessidade de introduzir dados pessoais, permitindo o seu armazenamento no dispositivo utilizado pelo cliente.

#### Recomendação n.º 13

#### COMENTÁRIO 25

***A utilização do advérbio “designadamente” poderá circunscrever esta proibição de seleção por defeito, abrindo a porta a outras seleções adversas – por exemplo a escolha de uma carência de capital num crédito ou o pagamento fracionado num cartão de crédito.***

Considerando que os estudos de economia do comportamento demonstram que os consumidores, em regra, mantêm inalteradas as opções pré-definidas pelas instituições, pretende-se, com esta recomendação, impelir o cliente bancário a exercer uma escolha racional e consciente, manifestando expressamente a sua vontade, evitando-se o consentimento implícito.

Salienta-se que não se pretende restringir o âmbito de aplicação desta proibição às situações de vendas associadas de produtos ou serviços facultativos ou do financiamento dos encargos. Como indicia o advérbio de modo “designadamente”, estas duas situações são meramente exemplificativas.

Mais se realça que a prática tem demonstrado que, a par de opções selecionadas por defeito, a utilização de determinadas cores ou de distintos tamanhos de letra é suscetível de enviesar o comportamento dos clientes bancários neste âmbito.

Neste sentido, e de forma a densificar a recomendação em causa, o Banco de Portugal introduziu uma alteração na respetiva redação.

#### Recomendação n.º 15

#### COMENTÁRIO 26

***A disponibilização da informação pré-contratual através de um ou vários documentos em PDF, facilmente acessíveis e navegáveis (scroll down), que o cliente tem de confirmar deliberadamente que “leu e aceita” para avançar com a contratação, responde à exigência da navegação compulsória dos documentos?***

A exigência de navegação (scroll down) obrigatória tem em vista evitar que todo o processo de contratação se desenrole sem que o cliente bancário tenha visualizado, na íntegra, os documentos de informação obrigatórios (nomeadamente, consoante o produto ou serviço bancário em causa, Ficha de Informação Normalizada, Ficha de Informação ao Depositante, minuta de contrato, Documento de Informação sobre Comissões e Ficha de Informação Normalizada Europeia) e incentivar a leitura desses



documentos por parte do cliente, permitindo-lhe conhecer as principais características do produto ou serviço que tem em vista contratar e, bem assim, proceder a uma análise comparativa desse produto ou serviço.

Neste sentido, as instituições devem apresentar os documentos de informação obrigatórios ao cliente em conformidade com o disposto na lei, garantindo ainda que o cliente percorreu todas as páginas desses documentos antes de avançar no processo de contratação e confirmou a respetiva leitura.

#### COMENTÁRIO 27

***Solicita-se o esclarecimento sobre se a obrigatoriedade da leitura dos documentos também existe na fase pré-contratual, ou apenas quando o cliente confirma a contratação do crédito em causa.***

A exigência de navegação (*scroll down*) obrigatória, conforme resulta da inserção sistemática da presente recomendação, é aplicável sempre que estejam em causa documentos de informação pré-contratual que, nos termos das regras legais e regulamentares aplicáveis, devam ser fornecidos aos clientes.

O Banco de Portugal reconhece ainda que algumas instituições disponibilizam na plataforma de comercialização, no *homebanking* ou na App, documentos de informação não personalizados, que se encontram sob a forma de minuta. Relativamente a estes documentos, entende-se que as instituições podem não aplicar a navegação (*scroll down*) obrigatória, desde que seja assegurado que o cliente bancário, caso decida avançar no processo de contratação, percorrerá obrigatoriamente os documentos de informação pré-contratual com informação personalizada em função das preferências por si manifestadas em momento prévio ao da celebração do contrato.

#### Recomendação n.º 16

#### COMENTÁRIO 28

***Entendemos que a avaliação da adequação da ferramenta à complexidade do produto não deveria ser deixada a cargo da instituição. (...)***

***A existência de assistentes virtuais e de mensagens capazes de serem ouvidas e devidamente percebidas e compreendidas pelos mais velhos deveria ser, ainda, um aspeto a não esquecer, assim como a possibilidade de os clientes serem cabalmente esclarecidos e expressar as suas dúvidas pelos vários canais, designadamente através de linha telefónica claramente identificada.***

O Banco de Portugal entende que a utilização de ferramentas que permitam prestar assistência aos clientes bancários no âmbito da comercialização de produtos e serviços bancários através de canais



digitais é essencial para mitigar a inexistência de contacto presencial. No entanto, verifica-se a existência de uma multiplicidade de ferramentas disponíveis (algumas das quais enumeradas na recomendação), sendo expectável que, no futuro, poderão surgir novas formas de prestação de assistência aos clientes.

Por outro lado, considera-se que a adoção de um certo mecanismo para prestar assistência ao cliente, por exemplo uma linha de atendimento, pode ser eficaz no âmbito da comercialização de um produto com determinadas características (como um produto mais complexo) junto de um público-alvo específico (por exemplo, de uma faixa etária mais elevada), mas pode não surtir os efeitos desejados se as variáveis (público-alvo ou características do produto) forem diferentes.

Neste contexto, o Banco de Portugal considera que não deve ser prescritivo nesta matéria e indicar as ferramentas que devem ser disponibilizadas. Para além de poder resultar na adoção de ferramentas desadequadas, essa abordagem poderia ainda obstar à inovação.

Assim, cabe às instituições efetuar uma avaliação da adequação das ferramentas que colocam à disposição dos seus clientes, atentos diversos fatores (nomeadamente, complexidade do produto, dispositivo utilizado, informação que está a ser prestada, público-alvo, entre outros).

O Banco de Portugal avaliará, caso a caso, a suficiência e a adequação das ferramentas disponibilizadas pelas instituições supervisionadas nos canais digitais.

#### Recomendação n.º 17

#### COMENTÁRIO 29

*Pretende-se apenas que o cliente seja informado do processo automático de avaliação de solvabilidade, ou o objetivo é disponibilizar, neste caso, alternativas ao cliente, nomeadamente reencaminhando-o para os Balcões?*

#### COMENTÁRIO 30

*No que respeita à análise da solvabilidade, dever-se-ia reduzir o recurso a processos exclusivamente automatizados, com base em modelos de inteligência artificial, definindo-se alguns limites na sua utilização, por exemplo de montantes de créditos.*

*Sublinha-se que, aquando da utilização deste procedimento, para além da informação de que o mesmo será utilizado, deverá constar ainda uma informação clara e breve de como se desenvolverá o mesmo. Reforça-se que este mecanismo de análise da solvabilidade poderá colocar em causa a aplicação prática e correta dos requisitos legalmente definidos.*



***A análise da solvabilidade deverá ser sempre um elemento indispensável aquando do pedido de crédito e deverá ser feita atendendo aos critérios legalmente previstos, (...) sob pena de esta automatização da análise da solvabilidade poder tornar-se um elemento de promoção do sobreendividamento.***

O Banco de Portugal está atento ao crescente recurso por parte das instituições supervisionadas a processos de avaliação da solvabilidade dos clientes automatizados, baseados em “*machine learning*” e apoiados em “*alternative data*”, sobretudo no âmbito da contratação de crédito aos consumidores.

Reconhecem-se as vantagens associadas a esses modelos de avaliação do risco de crédito dos clientes, como seja a conveniência da contratação e a celeridade (com fiabilidade). Mas também se antecipam eventuais riscos, nomeadamente em matéria de segurança, de exclusão financeira e de proteção de dados pessoais.

Por isso mesmo, no âmbito do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2017, e efetuada a devida ponderação dos interesses em presença, limitou-se a utilização de métodos indiretos para a determinação dos rendimentos e despesas regulares do consumidor aos contratos de crédito “de montante igual ou inferior ao valor equivalente a dez vezes a remuneração mínima mensal garantida” (n.º 1 do artigo 9.º do mencionado Aviso).

Por sua vez, recorda-se que, no âmbito do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral da Proteção de Dados), estabelece-se que “o titular dos dados tem o direito de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado, incluindo a definição de perfis, que produza efeitos na sua esfera jurídica ou que o afete significativamente de forma similar”, tendo, nomeadamente, o “direito de, pelo menos, obter intervenção humana por parte do responsável, manifestar o seu ponto de vista e contestar a decisão”.

Neste contexto, a presente recomendação visa garantir que o cliente bancário é devidamente informado de que o processo de avaliação da solvabilidade é efetuado com base em processos totalmente automatizados, que excluem intervenção humana. A prestação de informação sobre a utilização de métodos de avaliação da solvabilidade automatizados, no âmbito da comercialização de produtos e serviços através de canais digitais, tem, assim, em vista permitir aos clientes bancários exercer, mais facilmente, os direitos que lhe são legalmente conferidos.

Entende-se ainda que a prestação de informação aos clientes sobre a forma como se desenvolverá o processo em si poderá interferir com questões concorrenciais e introduzir complexidade junto dos clientes bancários. De facto, a utilização de métodos de avaliação da solvabilidade com base em



algoritmos e recurso a dados alternativos envolve a definição pelas instituições das fontes de dados e o estabelecimento de critérios e de rácios que fazem parte das suas opções comerciais.

Aproveita-se ainda a oportunidade para recordar que as Autoridades de Supervisão Europeias já definiram boas práticas no âmbito da utilização de *Big Data* pelas instituições financeiras, as quais devem ser observadas sempre que aquelas recorram a modelos de avaliação da solvabilidade sustentados em largos volumes de informação (*Joint Committee Final Report on Big Data*).

Salienta-se, por fim, que as instituições devem ainda ter em consideração neste contexto as *Guidelines on loan origination and monitoring* emitidas pela Autoridade Bancária Europeia e publicadas a 29 de maio de 2020 (disponíveis em [https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library/Publications/Guidelines/2020/Guidelines%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring/884283/EBA%20GL%202020%2006%20Final%20Report%20on%20GL%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring.pdf](https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Guidelines/2020/Guidelines%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring/884283/EBA%20GL%202020%2006%20Final%20Report%20on%20GL%20on%20loan%20origination%20and%20monitoring.pdf)).

Assim, tendo em vista clarificar o propósito da presente recomendação, introduziu-se uma alteração na respetiva redação.

### **COMENTÁRIO 31**

***Tendo em consideração que esta informação é prestada, no cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, através da Política de Privacidade ou através de disponibilização de documento com descrição das finalidades dos tratamentos de dados efetuados, podemos considerar que este requisito se encontra preenchido?***

O Banco de Portugal considera que a presente recomendação estará observada se a informação relativa ao recurso a processos de decisão exclusivamente automatizados for prestada no âmbito da oferta do produto de crédito específico, ainda que no contexto da política de privacidade / proteção de dados pessoais. Ao invés, se esta informação for apenas prestada no âmbito da política de privacidade geral, nomeadamente do sítio da internet ou da App utilizados para a comercialização de diversos produtos e serviços bancários, entende o Banco de Portugal que não estará a ser cumprido o propósito da presente recomendação.

Neste contexto, nas situações em que esteja em causa a comercialização de um produto de crédito e em que a avaliação da solvabilidade dos clientes bancários seja efetuada com recurso a processos de decisão exclusivamente automatizados, designadamente com base em modelos de inteligência artificial, as instituições devem informar o cliente bancário desse facto, em momento prévio à contratação e de forma clara e transparente, podendo tal informação estar inserida, exemplificativamente, no descritivo/quadro resumo das principais características do produto de crédito, nas questões frequentes,



ou ainda junto ao formulário de inserção dos dados do cliente para iniciar o processo de contratação do produto de crédito específico.

#### **Recomendação n.º 18**

#### **COMENTÁRIO 32**

***O cliente deve ser informado se houver uma eventual recusa e deve ser indicado o respetivo motivo, identificando o critério da análise que justifica a recusa.***

O quadro normativo em vigor apenas prevê que o cliente seja informado, justificadamente, do motivo da recusa quando esta tenha por fundamento a informação constante de bases de dados de responsabilidades de crédito, da lista pública de execuções ou de outras bases de dados consideradas úteis para a avaliação da solvabilidade, independentemente do canal utilizado para a contratação (cf. artigos 10.º e 11.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho).

Ora, atento o propósito das recomendações propostas, que não visam estabelecer novos deveres para as instituições, mas concretizar os deveres existentes, de forma a incrementar a transparência da informação, a alteração sugerida não se afigura adequada nesta sede.

A recomendação n.º 18 visa antes, e apenas, enfatizar que, nos casos em que o pedido de crédito foi rejeitado com fundamento em informação constante de bases de dados de responsabilidades de crédito, da lista pública de execuções ou de outras bases de dados consideradas úteis para a avaliação da solvabilidade, o cliente deve ser informado através do canal utilizado para a apresentação da proposta de crédito em causa ou através de outro meio de comunicação eletrónico (nomeadamente, correio eletrónico), contribuindo, assim, para que esta informação seja disponibilizada ao cliente de forma mais célere e conveniente.

#### **Recomendação n.º 19**

#### **COMENTÁRIO 33**

***Gostaríamos que fosse clarificado o que se entende por “métodos robustos para confirmar a vontade de contratar”.***

#### **COMENTÁRIO 34**

***Atendendo à importância que reveste a confirmação da vontade do consumidor, o Banco de Portugal deveria indicar o que se entende por métodos robustos na confirmação da vontade de contratação de***



*produtos. A não concretização desta expressão poderá conduzir a situações de contratação inadvertida ou mal-informada.*

#### COMENTÁRIO 35

*Solicita-se clarificação relativamente à expressão “métodos robustos para confirmar a vontade de contratar dos clientes bancários”. Não é claro se o Banco de Portugal considera como “métodos robustos”, por exemplo, a forma como o cliente é identificado, o tipo de assinatura à distância, ou outros até.*

#### COMENTÁRIO 36

*No que concerne à formalização de contratos por via digital, sugere-se que a gravação por videochamada ou videoconferência, em suporte duradouro, seja equiparada – para efeitos de prova – à confissão efetuada em suporte documental assinada pelo declarante – art. 358.º do CC. Por esta via, equipara-se a formalização por canais digitais à efetuada por documento escrito assinado pelo cliente.*

#### COMENTÁRIO 37

*A redação desta recomendação é bastante vaga, não concretizando ou exemplificando em que consistem estes métodos. (...)*

*Quando na Carta Circular são “referidos métodos robustos”, deveria ser concretizado em que se traduzem estes métodos robustos, devendo ser dado como exemplo a utilização de assinaturas eletrónicas qualificadas - ressalvamos que este é um conceito de cariz jurídico-formal e não tecnológico, pelo que a questão da neutralidade tecnológica não se coloca. Este é o instrumento que melhor salvaguarda o interesse de todas as partes na relação bancária, especialmente a garantia de que o cliente bancário não foi vítima de roubo de identidade e a garantia de que o cliente manifestou a sua vontade num suporte duradouro que lhe permitirá, posteriormente, saber quais foram exatamente os termos contratualizados.*

#### COMENTÁRIO 38

*Gostaríamos que neste âmbito pudesse ser clarificado o que se entende por método robusto.*

#### COMENTÁRIO 39

*Entendemos que se justifica clarificar o conceito de “métodos robustos”, especificando se os métodos se referem, por exemplo, a canais, aplicações, ou a algo diferente, nomeadamente através de exemplos representativos.*



***No âmbito da PSD2 as instituições financeiras tiveram de adotar a SCA (Strong Customer Authentication – dupla aceitação – Password e OTP). A utilização de um sms token na contratação dos produtos ou serviços pode ser entendido como a adoção de um método robusto, considerando que se obriga o cliente num primeiro passo a manifestar a intenção de contratar e num segundo e último passo a introduzir uma password OTP que é enviada por sms para o seu telemóvel? Não é suficiente para validação por parte do cliente?”***

#### **COMENTÁRIO 40**

***Sugere que o canal internet, em particular o correio eletrónico, deveria ser aceite comumente pelos Banco, evitando-se a necessidade de envio de documentação assinada por correio, como forma de agilizar as operações.***

Através da expressão “métodos robustos”, o Banco de Portugal pretende transmitir às instituições a necessidade de serem adotados mecanismos de confirmação da vontade dos clientes bancários que contribuam para uma maior segurança jurídica na contratação de produtos e serviços bancários através de canais digitais.

De realçar que o facilitismo e imediatismo associado à utilização de canais digitais não deve materializar-se no incumprimento de requisitos legalmente estabelecidos, que podem pôr em causa a segurança jurídica dos contratos celebrados.

No ordenamento jurídico nacional, a forma de manifestação da vontade, no âmbito da celebração de contratos, e a respetiva força probatória dos documentos está expressamente prevista na lei (desde logo, no Código Civil). Destaca-se também, no âmbito dos documentos eletrónicos, o Decreto-Lei n.º 290-D/99, de 2 de agosto (Regime da Assinatura Digital) e o Regulamento (UE) n.º 910/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho (“Regulamento eIDAS”).

Recorda-se que a instituição deve atender à forma prevista na lei ou na regulamentação em vigor para o contrato em causa.

Neste contexto, cumpre ainda relembrar que não compete ao Banco de Portugal determinar ou reconhecer a força probatória de quaisquer documentos ou procedimentos, bem como não lhe compete pronunciar-se sobre a validade de quaisquer convenções de prova, sobre os meios equiparáveis à assinatura autógrafa ou eventuais alternativas à assinatura eletrónica qualificada, nem sobre o cumprimento da forma legalmente exigida para cada contrato em particular, encontrando-se esta matéria reservada à apreciação dos tribunais.

Sem prejuízo do exposto, entende-se que as instituições que pretendam recorrer a métodos alternativos de confirmação da vontade devem assegurar o cumprimento de requisitos mínimos de segurança e





mitigação de risco no contexto da celebração de contratos relativos a produtos e serviços bancários através de canais digitais, garantindo a manifestação da vontade do cliente em celebrar o contrato com o conteúdo proposto, de forma firme e esclarecida. Neste âmbito, podem optar, por exemplo, pela assinatura eletrónica qualificada, ou pela chave móvel digital. Da mesma forma, entende-se que a utilização de, pelo menos, dois elementos, diferentes entre si, pertencentes às categorias de conhecimento (e.g. password), posse (e.g. OTP) e inerência (e.g. reconhecimento facial), é igualmente suscetível de mitigar riscos de segurança e garantir a adequada manifestação da vontade de contratar dos clientes.

Assim, quando opta pela utilização de um determinado método para o cliente manifestar a sua vontade, a instituição deve ponderar a robustez do método em causa, tendo em consideração, entre outros, critérios de fiabilidade, autenticidade, integridade e segurança.

Importa salientar que a fase de autenticação do cliente, para efeitos de acesso aos canais digitais, bem como a de identificação e comprovação dos elementos identificativos do cliente (KYC/CDD) não se devem confundir com a fase da celebração de um contrato, que ocorre quando há a manifestação da vontade das partes. Assim, o momento de identificação do cliente bancário e o momento da manifestação da sua vontade em contratar devem estar diferenciados no processo de contratação, uma vez que estão em causa momentos e procedimentos com fins distintos e que devem ser perfeitamente identificáveis pelos clientes.

Neste contexto, o recurso à videoconferência assistida, nos termos previstos na Parte I do Anexo 1 ao Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2018, tem como finalidade a comprovação dos elementos identificativos dos clientes, no âmbito do cumprimento do dever de identificação e diligência previsto no artigo 23.º da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, que estabelece medidas de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo. Nestas circunstâncias, entende-se que, sempre que as instituições utilizem a videoconferência para efeitos de identificação dos clientes, em cumprimento das normas aplicáveis em sede de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, não podem, nesse mesmo âmbito (isto é, na videoconferência espoletada para efeitos de confirmação dos elementos identificados do cliente bancário), formalizar o contrato relativo a um produto ou serviço bancário.

Quanto à sugestão de apresentação de exemplos concretos de “métodos robustos”, julga-se que não se mostra adequada a delimitação de um conjunto fechado de exemplos, uma vez que a inovação tecnológica poderá permitir o desenvolvimento de novas funcionalidades que permitam assegurar, de forma robusta, a confirmação da vontade de contratar por parte do cliente.



Todavia, o Banco de Portugal, tendo em vista clarificar a noção de “métodos robustos”, através da enumeração de alguns exemplos, procedeu à alteração da presente recomendação.

#### COMENTÁRIO 41

***É essencial que as instituições financeiras disponibilizem aos clientes, em suporte duradouro e através de um canal seguro, os termos perante os quais as partes se vincularam onde seja garantido: (i) A identificação eletrónica das partes - garantia da autenticidade e capacidade das partes; (ii) Que o suporte duradouro não pode ser alterado - garantia da integridade do meio onde a declaração de vontade foi vertida.***

***Esta medida poderia ser facilmente alcançada pela aposição de um selo eletrónico qualificado por parte da instituição financeira nos documentos juridicamente relevantes, para posterior disponibilização.***

O Banco de Portugal reconhece que o ambiente digital coloca desafios diferentes daqueles que resultam da contratação presencial.

Neste contexto, incentiva a adoção de todas as medidas e procedimentos que possam incrementar o nível de segurança e a integridade do processo de contratação através de canais digitais.

Recorda-se ainda que, ao abrigo do quadro legal e regulamentar em vigor, as instituições estão obrigadas a disponibilizar os termos do contrato celebrado, em papel ou noutra suporte duradouro, aos seus clientes, nomeadamente no âmbito da celebração de contratos de depósito (cfr. n.º 3 do artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal nº 4/2009) e de contratos de crédito aos consumidores (cfr. n.º 2 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009). Cabe-lhes ainda o ónus de demonstrar que procederam à entrega desses elementos (cfr., por exemplo, no âmbito dos contratos de depósito, o disposto no n.º 3 do artigo 9.º do Aviso do Banco de Portugal nº 4/2009; no caso do crédito aos consumidores, atento o previsto no n.º 1 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, a não entrega de um exemplar do contrato a todos os contraentes resulta na respetiva nulidade).

Todavia, atento o princípio da neutralidade tecnológica e de forma a não obstar à integração no processo de outros procedimentos ou mecanismos que possam oferecer um nível adequado de segurança e integridade dos documentos, bem como consciente do facto de estas opções terem custos para as instituições que devem ser ponderados em função dos riscos em causa, o Banco de Portugal entende que cabe às instituições avaliar e decidir quais os mecanismos eletrónicos mais adequados ao processo de contratação em causa.



## Recomendação n.º 20

### COMENTÁRIO 42

***Na nossa opinião, deveria ser clarificado se o objetivo deste ponto é proporcionar ao cliente informação sobre outras formas de contratação para além da forma digital.***

O Banco de Portugal considera uma boa prática que as instituições, num momento inicial do processo de contratação, indiquem ao cliente a forma ou o método disponível para este confirmar a sua vontade de celebração do contrato por via digital. A título de exemplo, a instituição deve informar previamente o cliente de que este pode confirmar a sua vontade, no âmbito daquele processo contratual, mediante a assinatura digital com o Cartão do Cidadão e com a Chave Móvel Digital (“CMD”). Desta forma, o cliente poderá munir-se, previamente, dos elementos necessários à utilização desses métodos (por exemplo, solicitar a CMD ou recuperar a respetiva palavra-passe).

No que respeita ao local e ao momento em que esta informação deve ser prestada, deve ser assegurado que esta informação é facilmente acessível aos clientes e é sempre prestada previamente à celebração do contrato. Por exemplo, pode constar do eventual quadro resumo com as principais características do produto ou do serviço bancário e outros elementos considerados relevantes.

Em suma, não está aqui em causa a necessidade de as instituições possibilitarem a contratação do produto ou serviço bancário em causa por outra via (não digital), mantendo-se tal circunstância sujeita às opções comerciais de cada instituição. Apenas se pretende fomentar a transparência e a fluidez do processo de contratação, evitando-se interrupções ou abandono do processo pelo facto de o cliente desconhecer ou não estar munido dos elementos necessários.

### COMENTÁRIO 43

***Entendemos que se justifica clarificar o conceito de "métodos", especificando se os métodos se referem a canais, aplicações, ou a algo diferente.***

***Quando e onde se devem informar previamente os clientes sobre os métodos disponíveis para a confirmação da vontade de contratar.***

Remete-se para a resposta aos comentários 33 a 40, referentes à recomendação n.º 19.

Quanto ao momento e ao local de prestação da informação sobre os métodos disponíveis, remete-se para a resposta ao comentário 42, relacionado com a recomendação n.º 20.



## Recomendação n.º 21

### COMENTÁRIO 44

***A presente recomendação aplica-se apenas aos processos efetuados totalmente de forma digital ou também a processos mistos (exemplo: processo de venda efetuado de forma telefónica ou presencial e assinatura do contrato de forma digital).***

Remete-se para a resposta ao comentário 3.

Conforme explicitado, as recomendações em análise dirigem-se às instituições que ofereçam através dos canais digitais produtos e serviços bancários de retalho, independentemente de o processo não ser integralmente iniciado e concluído através dos referidos canais.

Tendo em conta que as recomendações previstas na Carta Circular visam aumentar a transparência da informação nos canais digitais, o Banco de Portugal considera que as instituições devem observar as recomendações gerais e as recomendações específicas aplicáveis às respetivas fases do processo de contratação de um produto ou serviço bancário de retalho que decorram no canal digital.

Assim, a existência de interações entre o cliente e a instituição por via de outro canal não invalida que as instituições observem as presentes recomendações nas fases contratuais que tenham lugar no ambiente digital.

## Recomendação n.º 22

### COMENTÁRIO 45

***A presente recomendação aplica-se apenas aos processos efetuados totalmente de forma digital ou também a processos mistos (exemplo: processo de venda efetuado de forma telefónica ou presencial e assinatura do contrato de forma digital).***

Remete-se para a resposta ao comentário 44, referente à recomendação n.º 21.



**3. LISTA DE ENTIDADES PARTICIPANTES**

1. Banco BPI, S. A. (“BPI”)
2. Banco Comercial Português, S.A. (“BCP”)
3. Banco Primus, S. A. (“Primus”)
4. Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL (“CCCAM”)
5. Wizink Bank, S.A.U. - Sucursal em Portugal (“Wizink”)
6. Associação Portuguesa de Bancos (“APB”)
7. Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (“DECO”)
8. Joaquim Páscoa Martins (“Cliente Bancário”)
9. DigitalSign – Certificadora Digital, S. A. (“DigitalSign”)