



RELATÓRIO FINAL SOBRE A CONSULTA PÚBLICA N.º 1/2009

AVISO E INSTRUÇÃO SOBRE DEVERES DE INFORMAÇÃO RELATIVOS AO PREÇÁRIO DAS
INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO E SOCIEDADES FINANCEIRAS

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Entre 5 de Janeiro e 6 de Fevereiro de 2009, decorreu a Consulta Pública do Banco de Portugal n.º 1/2009, relativa ao projecto de Aviso e de Instrução sobre os “Deveres de Informação relativos ao Preçário das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras”.

Para esse efeito, o referido projecto foi disponibilizado no sítio da Internet do Banco de Portugal e no Portal do Cliente Bancário, tendo, ainda, sido dado conhecimento da realização da consulta pública às instituições de crédito, sociedades financeiras, à Associação Portuguesa de Bancos, à Associação das Instituições de Crédito Especializado e a associações de defesa do consumidor.

No âmbito desta consulta, foram recebidos contributos de 19 entidades, entre as quais se incluem instituições de crédito, associações de defesa do consumidor, entidades públicas e particulares. No ponto 3 deste relatório, é disponibilizada a lista das entidades participantes nesta consulta pública.

O presente relatório apresenta os comentários mais relevantes recebidos, bem como a ponderação dos mesmos por parte do Banco de Portugal.

Note-se que, muito embora os comentários recebidos incidam sobre o documento sujeito a consulta pública, o relatório está organizado em função do Aviso n.º 8/2009 (doravante, “Aviso”) e da Instrução n.º 21/2009 (adiante, “Instrução”), por se entender que essa opção facilita aos interessados a compreensão das respostas e dos esclarecimentos aqui prestados.

2. COMENTÁRIOS RECEBIDOS

2.1. AVISO

Artigo 1.º – Âmbito

COMENTÁRIO 1:

A solução proposta contempla apenas os produtos e serviços financeiros sujeitos à supervisão do Banco de Portugal mas considera-se importante que as regras de informação consagradas neste domínio sejam alargadas a todos os produtos e serviços financeiros comercializados pelas instituições de crédito e sociedades financeiras [em sede de Conselho Nacional dos Supervisores Financeiros].

Tendo em consideração as competências do Banco de Portugal em sede de supervisão comportamental e as competências legalmente atribuídas aos outros supervisores do sistema financeiro (Comissão do



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Mercado de Valores Mobiliários e Instituto de Seguros de Portugal), o actual modelo de Preçário regula apenas os deveres de informação relativos aos produtos e serviços financeiros que, pela sua natureza, estão sujeitos à supervisão do Banco de Portugal.

COMENTÁRIO 2:

O novo modelo de Preçário é aplicável:

- a) Aos seguros de investimento, gestão de activos, gestão de carteiras e aconselhamento financeiro, garantias, fianças e avals?*
- b) Às despesas relativas aos seguros comercializados pelas instituições de crédito?*
- c) Aos seguros e aos títulos?*
- d) Aos depósitos bancários associados a instrumentos financeiros?*
- e) Às sociedades gestoras de patrimónios?*

O Banco de Portugal esclarece que só devem ser incluídos no novo modelo de Preçário os elementos de informação relativos à comercialização de produtos e serviços financeiros cuja supervisão compete a esta autoridade.

Devem ainda ser incluídos os elementos de informação (nomeadamente, comissões) relativos à prestação de garantias, fianças e avals.

Ficam excluídos do âmbito de aplicação do Aviso e da Instrução os seguros e outros produtos ou serviços financeiros comercializados pelas instituições de crédito, cuja supervisão, em sede de deveres de informação, compete a outras autoridades de supervisão.

COMENTÁRIO 3:

O diploma em análise não clarifica qual o âmbito de aplicação da norma, considerando-se que a mesma só se justifica se aplicada aos consumidores, na acepção prevista no n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

O Banco de Portugal não considera que os produtos e serviços financeiros comercializados junto dos clientes de tipo empresarial devam ser excluídos do âmbito de aplicação do Aviso e da Instrução. Com efeito, aos clientes empresariais deve, igualmente, ser garantido o acesso a toda a informação relevante através do Preçário.

Artigo 2.º – Definições

COMENTÁRIO 4:

[Alínea a)] – Considera-se necessário que a norma regulamentar clarifique que só poderão ser cobrados valores, enquanto comissões, que efectivamente, consistam numa prestação pecuniária de retribuição por serviços prestados pelas instituições, tendo em vista evitar que as instituições



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

cobrem aos seus clientes quantias que, na realidade, não correspondem a uma remuneração por um serviço prestado.

Considera-se que, atenta a definição de «comissão» constante do Aviso, só poderão ser incluídas no Preçário as prestações pecuniárias que correspondam à retribuição de serviços prestados pelas instituições aos seus clientes, ou por elas contratados a terceiros.

COMENTÁRIO 5:

[Alíneas a) e b)] – Na definição de “terceiros” enquadram-se todos os terceiros que não sejam subcontratados?

As despesas cobradas por Cartórios Notariais ou outros têm de ser indicados separadamente das comissões?

No que se refere ao conceito de «despesas», o Banco de Portugal entende que só podem ser qualificados como tal os custos ou outros encargos que não consubstanciem uma forma de retribuição pelos serviços prestados pela instituição, ou por quaisquer terceiros por ela contratados. Assim, as «despesas» cobradas por Cartórios Notariais, Conservatórias, Serviços de Finanças ou outros de idêntica natureza devem ser autonomizados e indicados em sede de «despesas», tendo em vista possibilitar ao cliente conhecer e comparar a componente de «comissões» e as principais «despesas» que lhe são exigíveis relativamente a cada produto.

A título de exemplo, se uma instituição cobra ao cliente um montante de 150 euros, relativo a “despesas de registo” relacionadas com uma operação de crédito, e essa quantia inclui não apenas os emolumentos registrais mas também a retribuição por um serviço prestado pela instituição, o montante de 150 euros deve ser decomposto e a componente correspondente aos emolumentos registrais incluída no campo relativo a «despesas», ao passo que a quantia relativa ao serviço prestado pela instituição deve figurar no espaço próprio para este tipo de «comissões».

COMENTÁRIO 6:

[Alínea b)] – A definição de “despesas” suscita algumas questões:

- Tendo as despesas natureza indicativa, a inclusão das mesmas no preçário pode possibilitar informação diferenciada e divergência de critérios para situações idênticas por parte das várias instituições.

- A nível de consolidação de informação, se se pensar que qualquer instituição de crédito lida com várias entidades que lhes prestam serviços do tipo Notarial e Conservatórias, abrangendo realidades ao nível local (...) dever-se-á considerar que aqueles valores indicativos sejam, de facto, uma média apurada no contexto da abrangência territorial das instituições.

- Deve ser esclarecido o tipo de despesas de natureza fiscal que as instituições têm o dever de indicar no respectivo Folheto, nomeadamente, se ficam abrangidas as despesas cujo sujeito passivo seja o próprio cliente ou se apenas aquelas que, sem prejuízo da sua repercussão económica no cliente, sejam inicialmente suportadas pelas instituições.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

- Os montantes cobrados pelos bancos correspondentes na realização de transferências internacionais, na prática bancária designados comissões e que se traduzem em montantes fixados por esses bancos correspondentes, são considerados comissões ou despesas?

O Banco de Portugal considera que, não tendo de ser exaustiva a inclusão das despesas no Preçário, as instituições devem incluir no mesmo as despesas que consideram mais representativas, podendo proceder à sua indicação através de um valor médio, desde que esse valor seja suficientemente ilustrativo dos custos imputáveis ao cliente bancário.

Por outro lado, no que se refere às despesas de natureza fiscal, devem ser incluídas no Preçário apenas aquelas que, sem prejuízo da sua repercussão no cliente, sejam inicialmente suportadas pela instituição, o que não preclui a possibilidade de indicação de outras que as instituições considerem oportuno incluir no Folheto de Comissões e Despesas.

Finalmente, esclarece-se que todos os montantes que constituam uma retribuição por serviços prestados pela instituição, ou por terceiros a quem ela recorre para prestação desses serviços, devem ser considerados comissões. Já as quantias cobradas pelos bancos correspondentes na realização de transferências internacionais devem ser consideradas despesas. Alerta-se, contudo, que as instituições devem indicar esses valores na rubrica “*Outras despesas*” da Secção “*Transferências*”, salvo se os mesmos não forem, à data da publicação do Preçário, do conhecimento das instituições.

COMENTÁRIO 7:

[Alínea c)] – Sendo os valores indicados os relativos às “comissões máximas”, pode uma instituição prever que cobra a um cliente, por uma amortização parcial de um crédito, um x máximo de comissão e depois cobrar ao cliente valores mais baixos sempre variáveis em cada amortização parcial efectuada?

O Banco de Portugal considera que o conceito de «comissão máxima» permite que, no âmbito da negociação entre as partes e da relação comercial que se pretende iniciar ou já existente, possam ser cobrados valores inferiores aos constantes do Preçário, desde que tal respeite igualmente as cláusulas contratuais e os demais deveres de informação legal e regulamentarmente previstos.

COMENTÁRIO 8:

[Alínea c)] – Não deverá ser coarctada a liberdade de contratação com sociedades comerciais que, pelo tipo de negócio envolvido exija, por exemplo, uma comissão de montagem mais elevada do que seria normal. Como tal, deverá ponderar-se a inaplicabilidade do Folheto às empresas quanto a operações de crédito e outras de especial complexidade.

Tendo em conta a necessidade de prestação de uma informação verdadeira, completa, actual, clara e objectiva, o Banco de Portugal considera que o Folheto de Comissões e Despesas deve ser aplicável a todos os produtos e serviços financeiros, sujeitos à sua supervisão e que fazem parte da oferta geral da instituição, mesmo que contratados por empresas.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Assim, apenas se exclui do âmbito do Preçário a informação relativa a operações negociadas em “salas de mercado”, nomeadamente operações de *Corporate Finance* e *Project Finance*.

COMENTÁRIO 9:

[Alínea d)] – Propõe-se a tipificação macro dos produtos, através do estabelecimento de agrupamentos de produtos semelhantes, introduzindo, por exemplo, uma coluna à esquerda da que se propõe designar por “(Escalões)”, com o título “(Grupo)”, com denominações como “Taxa indexada”, “taxa fixa”, “Escalões de saldo médio”. Esta solução ajustaria “naturalmente” os produtos das várias instituições sem que houvesse alterações substanciais das designações comerciais e das políticas de marketing e merchandising.

O Banco de Portugal esclarece que o modelo de quadros apresentado se destina a harmonizar a forma de apresentação da informação relativa a cada segmento de mercado, não se pretendendo uniformizar as denominações atribuídas pelas instituições aos vários produtos por elas comercializados. Assim, os quadros apresentam a necessária flexibilidade.

Artigo 3.º, n.º 3 e n.º 4 – Composição do Preçário e informação que deve conter

COMENTÁRIO 10:

A nova exigência a nível de estrutura da informação, desagregada por mapas Taxas de Juro e Comissões/Despesas, não permite visualizar de forma integrada todos os encargos/proveitos associados ao produto que o Cliente pretenda adquirir.

Acresce ainda que o Cliente se depara com a informação de produtos/segmentos (Particulares e Empresas) que não pretende conhecer. Considera-se mais perceptível para o cliente a disponibilização de toda a informação referente ao preçário de cada produto num único Mapa.

O Banco de Portugal considera que a separação da informação relativa às Taxas de Juro, por um lado, e Comissões e principais Despesas, por outro lado, constitui um dos fundamentos do novo modelo de Preçário, tendo em vista a desagregação e indicação de todos os custos e encargos associados a cada produto, bem como um maior grau de comparabilidade entre o Preçário das várias instituições para cada tipo de produto.

Do mesmo modo, tendo em conta que as taxas de juro e as comissões são, em regra, distintas consoante se trate, ou não, de clientes particulares, considera-se necessária a organização da informação por Particulares e Outros Clientes.

Todavia, tendo em conta os contributos recolhidos na Consulta Pública, os Folhetos de Comissões e Despesas e de Taxas de Juro foram alterados, passando a apresentar em áreas autónomas a informação relativa a estes dois tipos de cliente.

COMENTÁRIO 11:



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

No caso de uma instituição prestar “servicing” a bancos terceiros, será também obrigatório disponibilizar o preçário destes últimos em cada ponto de venda?

Se as instituições de crédito comercializarem produtos e serviços de outras instituições, deverão as primeiras disponibilizar nos seus balcões, ou locais de atendimento ao público, o Preçário destas outras instituições, devidamente identificado, na componente relativa a tais produtos e serviços.

COMENTÁRIO 12:

Por questões de organização sistemática e apresentação gráfica mais simples e, portanto, mais perceptível, considera-se que deveriam ser criados dois tipos de folhetos: um para clientes bancários – consumidores e outro para clientes – empresas.

Tendo em conta os contributos recolhidos na Consulta Pública, o Banco de Portugal agrupou a informação constante de cada Folheto por tipo de cliente (“Particulares” e “Outros Clientes”). Por seu turno, a informação relativa a cada tipo de cliente deve ser organizada de acordo com os vários segmentos de mercado (contas de depósito, operações de crédito, cartões de débito e de crédito, etc.). Desta forma, o cliente terá à sua disposição, de forma facilmente acessível e perceptível, a informação relativa a todos os produtos e serviços de que pode ser destinatário.

Salienta-se ainda que, no caso de disponibilização do Preçário na Internet ou através de dispositivos informáticos (designadamente terminais ao balcão), esta forma de apresentação da informação permite a inclusão de hiperligações no documento, tendo em vista direccionar o cliente bancário para os produtos que pretende consultar.

COMENTÁRIO 13:

Considera-se que o grau de detalhe sugerido para o Preçário pode induzir à proliferação de papel. No limite, para que o cliente detivesse a informação total, ter-se-ia de disponibilizar um número razoável de folhas de papel.

O Banco de Portugal esclarece que o Preçário deve ser divulgado em dispositivo de consulta fácil e directa, nomeadamente com recurso a meios electrónicos (terminal de computador, nomeadamente), em todos os balcões e locais de atendimento ao público, bem como no sítio da Internet das instituições.

COMENTÁRIO 14:

Deveria ficar convencionado e inscrito de forma explícita no preçário que quer as comissões, quer as taxas de juro das operações activas como das passivas são passíveis de negociação entre a instituição de crédito e o cliente.

Esclarece-se que, por força do disposto no artigo 6.º, n.º 4, as comissões são passíveis de negociação apenas tendo em vista a aplicação de comissões de valor inferior ao indicado no Preçário.

No que concerne às taxas de juro, uma vez que as instituições devem indicar no Folheto respectivo as taxas representativas (conforme decorre do artigo 7.º, n.º 1, do Aviso), estas podem sempre ser negociadas entre as partes.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

O objectivo do Folheto de Taxas de Juro é permitir a identificação das operações activas e passivas praticadas pelas instituições, devendo ser apresentados todos os segmentos de crédito / depósito e sendo cada tipo de operação caracterizado através da indicação dum exemplo representativo.

Em complemento, o Folheto de Taxas de Juro, na Secção de “Operações de crédito”, prevê que, aquando da indicação da taxa representativa, seja incluída a menção, em nota após os quadros “As taxas apresentadas são representativas”.

COMENTÁRIO 15:

A referência à taxa de crédito pode ser complicada no caso de segmentos de negócios em que contrariamente, por exemplo, ao crédito à habitação, “o grau de risco é mais relevante que o mitigante”. Dado o aumento do spread nos graus de risco mais elevados, a taxa mais alta não representa adequadamente o preço a pagar por um cliente de risco médio.

Recorda-se que, de acordo com o artigo 7.º, n.º 1, a indicação das taxas de juro deve ser efectuada por referência a uma taxa representativa, que retrate uma operação de crédito exemplificativa para cada segmento de crédito. Não se pretende, por isso, a identificação exaustiva das taxas de juro que possam ser praticadas em cada operação de crédito.

Esclarece-se ainda que as instituições devem indicar, no Folheto de Taxas de Juro, os *spreads* mínimos e máximos por elas praticados, nas operações de crédito em que tal seja aplicável.

COMENTÁRIO 16:

Refere-se que deve constar do preçário a informação relativa a taxa anual efectiva líquida (TAEL) dos depósitos. Todavia, o Aviso 10/2008 determina que, relativamente aos depósitos, em matéria de publicidade, a informação a prestar quanto à taxa é a TANB, pelo que se considera adequado harmonizar o mesmo tipo de informação quanto às taxas de juro (TAEL ou TANB) quer na Publicidade, quer no Preçário.

O artigo 3.º, n.º 4, do Aviso foi alterado, tendo em vista referir apenas a obrigatoriedade de indicação da Taxa Anual Nominal Bruta (TANB), eliminando-se a exigência de apresentação da Taxa Anual Efectiva Líquida (TAEL) dos depósitos, inicialmente prevista.

Assim, as instituições deverão indicar, no Folheto de Taxas de Juro, para todos os depósitos, apenas a Taxa Anual Nominal Bruta (TANB). No caso dos depósitos a taxa variável, a TANB deve ser indicada através da identificação do indexante e do(s) *spread*(s) utilizado(s). Acresce que uma informação mais detalhada sobre as diversas taxas de remuneração dos depósitos – Taxa Anual Nominal Líquida (TANL) e Taxa Anual Efectiva Líquida (TAEL), esta no caso dos depósitos com capitalização dos juros – é já obrigatória no âmbito das Fichas de Informação Normalizadas e Prospectos Informativos, publicados no Aviso n.º 4/2009 e no Aviso n.º 5/2009, relativos à comercialização dos depósitos simples e dos depósitos indexados e duais, respectivamente, em vigor a partir do próximo dia 18 de Novembro.

COMENTÁRIO 17:



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Considera-se que a indicação do valor máximo das comissões a cobrar e o facto do valor das despesas ser meramente indicativo é insuficiente. Entende-se que o cumprimento efectivo do direito de informação passa pela indicação de todas as despesas [rectius, comissões] exigíveis e não apenas o valor máximo das mesmas.

Do mesmo modo, as despesas que as instituições poderão cobrar não deverão ter um valor meramente indicativo, devendo, por hipótese, ser enquadradas por um cenário exemplificativo. Nos casos em que seja manifestamente impossível apresentar um valor absoluto, deverão ser facultados os meios de cálculo necessários para que o consumidor, querendo, possa determiná-lo. Nestas situações de necessidade de cálculo pelo Consumidor o projecto de diploma deveria ainda determinar a obrigação de assistência, por parte da instituição na realização destas operações.

O Banco de Portugal considera que, caso o novo modelo de Preçário impusesse a indicação do valor exacto de todas as comissões aplicáveis, não seria possível às instituições beneficiar os clientes através da cobrança de comissões inferiores ao indicado, atendendo, nomeadamente, à possibilidade de negociação entre as partes.

Esclarece-se ainda que não é possível às instituições conhecer, em momento prévio a qualquer vinculação, todas as despesas – na acepção prevista no artigo 2.º, al. b), do Aviso – que venham a ser exigíveis ao cliente. Do mesmo modo, o montante dessas despesas também pode não ser quantificável de antemão (ex: honorários fixados pelos Notários, cujo valor pode variar de acordo com o Cartório que venha a ser escolhido pelas partes). Ademais, o carácter meramente indicativo das principais despesas não preclui os deveres legais e regulamentares aplicáveis a determinados produtos (de que é exemplo o crédito à habitação), por força dos quais as instituições devem prestar informações detalhadas sobre algumas despesas (cfr., a este propósito a Consulta Pública n.º 2/2009, sobre Deveres de Informação no Crédito à Habitação) em momento anterior à celebração do contrato.

COMENTÁRIO 18:

Considera-se que as convenções resultantes da lei deveriam constar de uma matriz standard para este efeito.

O Banco de Portugal considera que cada instituição de crédito deve proceder ao preenchimento dos campos relativos às convenções, mesmo nos casos em que essas convenções resultem de imposição legal.

Artigo 4.º, n.º 1 – Dever de informação no âmbito da divulgação do Preçário

COMENTÁRIO 19:

A menção “em todos os balcões e locais de atendimento ao público (...)” exige que se delimite o conceito de “local de atendimento ao público”.

Considera-se que, atenta a exigência de colocação do preçário em “... lugar bem visível e de acesso directo, em dispositivo de consulta fácil e directa”, o modelo preconizado de preçário, quer pela



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

volumetria, quer pelo detalhe exigidos, torna-se difícil de manusear se for apresentado em formato de papel, obrigando as instituições de crédito a recorrer a dossiers ou a expositores com uma dimensão razoável. Sugere-se que seja possível a existência (de acordo com a extensão da informação a disponibilizar em cada instituição) de pelo menos dois Preçários, para Clientes consumidores e para Clientes não consumidores (empresas).

O Banco de Portugal esclarece que deve entender-se por “local de atendimento ao público” qualquer local onde as instituições possuam instalações, com carácter fixo ou permanente, nas quais exerçam a sua actividade, ou quaisquer locais onde tenham contacto com o público, tendo em vista a comercialização de produtos e serviços ou a manutenção de relações de clientela (cfr. noção de estabelecimento para efeitos do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro).

Salienta-se, ainda, que o novo modelo de Preçário tem como um dos seus principais objectivos impedir a co-existência de vários Preçários.

COMENTÁRIO 20:

O disposto no n.º 1 deste artigo não exclui a possibilidade de a afixação do preçário ser efectuada em formato digital, em lugar bem visível, identificando a função de consulta do preçário, e de acesso directo, desde que os clientes o possam consultar de forma directa e com facilidade.

Crê-se que o “dispositivo” referido no Aviso não impõe que o mesmo seja de natureza mecânica e que, portanto, não seja admissível o dispositivo electrónico, dedicado à função.

A manutenção organizada do preçário em ambiente electrónico teria óbvias vantagens, designadamente, em termos de actualização centralizada, garantindo a uniformidade da informação e a eliminação de erros, por exemplo, na substituição manual de páginas físicas, que nunca se processaria de forma simultânea em todos os locais de atendimento. Aliás, a previsão de envio de ficheiro PDF constante do n.º 5 do projecto de Instrução parece apontar para a possibilidade de o preçário ser organizado em suporte electrónico.

O Banco de Portugal esclarece que as instituições poderão escolher o meio que considerem mais adequado para a disponibilização do Preçário, nomeadamente através do recurso a dispositivos electrónicos, conforme resulta do artigo 4.º, n.º 1.

Note-se que, atentos os actuais meios informáticos ao alcance das instituições, bem como a necessidade de actualização permanente do Preçário em todos os balcões e locais de atendimento ao público, considera-se desejável que as instituições privilegiem a divulgação do Preçário através da utilização de dispositivos electrónicos, conforme sugerido no presente comentário.

Contudo, alerta-se que, independentemente do meio escolhido pelas instituições, a consulta do Preçário pelos clientes bancários deve ser fácil e directa, sem depender de prévia solicitação do mesmo.

COMENTÁRIO 21:

A colocação do Preçário em local visível e de acesso directo, face à sua dimensão, não deve pressupor a sua afixação, até por questões de ausência de espaço adequado. Poder-se-ia optar por



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

criar um suporte-aviso, como existe para o “Livro de Reclamações”, referindo que: “O Preçário em vigor está disponível para consulta neste balcão. Informe-se”, ou algo similar.

O Banco de Portugal considera que o Preçário deve ser disponibilizado em local bem visível e ser de consulta livre e directa por qualquer interessado. A sugestão ora em apreço implicaria a necessidade de solicitação do Preçário a um funcionário da instituição, o que se pretende evitar, pois poderia constituir um obstáculo à obtenção de informação completa e actualizada por parte dos clientes bancários que se dirigem aos balcões ou locais de atendimento ao público das instituições.

COMENTÁRIO 22:

No que respeita à questão da obrigação de divulgação versus comunicação das alterações do preçário, considera-se que o Aviso deverá estabelecer de forma bem clara quais as obrigações das instituições nesta matéria. Assim, poderá entender-se que resulta do mesmo que, verificando-se alterações no preçário, as instituições apenas estão (tal como no regime do Aviso 1/95) obrigadas a divulgar o novo preçário nos locais próprios e a comunicar a nova versão ao Banco de Portugal.

Sem conceder, e ainda que se considere que a redacção proposta obriga as instituições não só a divulgar como também a comunicar as alterações aos clientes, entende-se que essa obrigação de comunicação deveria ser considerada cumprida se enviada apenas aos clientes afectados pela alteração (ou seja, aqueles que tenham subscrito esse serviço ou produto), e bastando para tal dar-lhes conhecimento de que se verificou uma alteração a determinado produto remetendo o cliente para o preçário actualizado, disponível nos locais e canais próprios.

O Banco de Portugal sublinha que o dever de informação no âmbito do Preçário é composto por duas vertentes distintas:

- O dever de divulgação do Preçário ao público – previsto no artigo 4.º do Aviso;
- O dever de comunicação de alterações ao Preçário que se reflectam no conteúdo dos contratos celebrados entre as instituições e os seus clientes, caso em que devem estes ser previamente informados dessas alterações – conforme decorre do artigo 5.º do Aviso. Tendo em vista precisar o alcance deste último dever, o Banco de Portugal alterou a redacção do artigo 5.º, n.º 2, do Aviso.

No que se refere ao detalhe de informação mínimo a enviar aos clientes, no âmbito deste último preceito, concorda-se com o entendimento de que a comunicação deve ser remetida apenas aos clientes afectados pela alteração em causa, devendo, para o efeito, ser identificada a alteração que lhes será aplicável.

Recorda-se, contudo, que a norma prevista no artigo 5.º, n.º 2, do Aviso não afasta, naturalmente, os deveres de informação específicos decorrentes da lei e dos regulamentos em vigor aplicáveis a produtos específicos (de que são exemplo os deveres de informação relativos aos depósitos simples, conforme resulta do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009).

COMENTÁRIO 23:



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

O Preçário deve contemplar a informação referente aos diferentes canais disponibilizados pela instituição, como o balcão, o telefone ou a Internet, tornando, assim, possível a comparação de comissões e taxas consoante o tipo de canal.

O novo modelo de Preçário impõe, efectivamente, a obrigatoriedade de divulgação de todas as comissões máximas, independentemente do tipo de canal utilizado na comercialização de produtos e serviços financeiros, sob pena de, não constando tais comissões do Preçário, não poderem ser cobradas, conforme decorre do artigo 6.º, n.º 4, do Aviso.

Já no que se refere à informação relativa às taxas de juro, o Banco de Portugal considera que a mesma não tem de ser exaustiva, na medida em que as taxas de juro são objecto de negociação entre o cliente e a instituição e dependem de elementos distintos em cada caso (como acontece com o risco de crédito de cada cliente).

Artigo 4.º, n.º 3 – Dever de informação no âmbito da divulgação do Preçário (relações à distância)

COMENTÁRIO 24:

O que se entende por “meio de comunicação à distância”?

Este conceito deve ser entendido na acepção prevista no artigo 2.º, al. b), do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de Maio. Na sequência dos contributos recolhidos na Consulta Pública, o Banco de Portugal introduziu a definição de «meio de comunicação à distância» no artigo 2.º, al. f), do Aviso.

COMENTÁRIO 25:

A redacção do n.º 3 do artigo 4.º do projecto de Aviso não é clara e, ao fazer referência ao “meio habitualmente utilizado nas comunicações”, parece admitir forma mais ampla do que a exigida pelo DL 95/2006, de 29 de Maio, para a prestação de informação pré-contratual, nomeadamente, a informação relativa às condições gerais dos produtos ou serviços visados na comercialização à distância em suporte que não seja duradouro, ou mesmo, por mera comunicação telefónica. Considera-se não ser esse o sentido, mas poderá ser conveniente esclarecer esta hipótese.

O Banco de Portugal teve em consideração estes comentários e alterou a redacção deste preceito e do artigo 10.º, n.º 2, do Aviso, tendo em vista a sua mais clara compatibilização com o disposto no Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de Maio, em particular no que se refere ao momento e à forma de prestação da informação pré-contratual, previstos no artigo 11.º, n.º 1 daquele diploma legal.

COMENTÁRIO 26:

Admite-se que o regime previsto neste preceito se destine essencialmente às instituições que utilizam os meios de comunicação à distância (telefone e Internet) para comercializar os seus produtos (geralmente de crédito ao consumo), impondo-lhes o envio aos potenciais clientes das informações sobre os produtos previamente à contratação por estes.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

A obrigação de envio das condições gerais dos produtos ou serviços financeiros comercializados já não fará sentido no caso de clientes actuais da instituição que subscrevam os referidos produtos através da Internet desde que aí esteja disponível a informação sobre as respectivas condições gerais.

Esta norma parece apenas obrigar as instituições de crédito a, quando promovam através de correio postal, telefone ou Internet a venda ou comercialização de determinado produto, remeter ao cliente (por correio postal ou por correio electrónico consoante a forma de contacto eleita pelo cliente no contrato de conta de depósito) as condições gerais do produto previamente à sua vinculação.

Estariam assim, fora do âmbito, por exemplo, as subscrições de produtos ou serviços realizadas por iniciativa dos próprios clientes nos respectivos sites transaccionais dos Bancos e nos quais estariam, obviamente, disponíveis as condições gerais aplicáveis ao produto. Admite-se que, sendo este o entendimento, ganhar-se-ia se a redacção fosse clarificada nesse sentido.

O Banco de Portugal considera que a informação relativa às condições gerais com efeitos patrimoniais (Preçário) dos produtos e serviços financeiros comercializados à distância deve ser disponibilizada aos clientes que se relacionem com as instituições através de meios de comunicação à distância, em tempo útil e previamente à sua vinculação a uma proposta ou a um contrato.

Assim, esclarece-se que a subscrição de produtos ou serviços por iniciativa dos próprios clientes nos sítios da Internet das instituições está também abrangida pelo dever de informação previsto neste artigo 4.º, n.º 3. Deste modo, o dever aí consignado considerar-se-á cumprido se, previamente à vinculação a uma proposta ou a um contrato, forem disponibilizados ao cliente os respectivos elementos de informação, não sendo suficiente para o efeito a mera disponibilização do Preçário na página inicial da instituição.

Alerta-se, contudo, para o facto de esta norma consubstanciar um dever genérico de prestação de informação pré-contratual que não afasta normas especiais relativas a produtos e serviços objecto de legislação ou regulamentação específica.

COMENTÁRIO 27:

Para os clientes de Banca Directa (telefone e Internet), com que periodicidade devem os mesmos ser informados de eventuais actualizações do Preçário? Sempre? Apenas na adesão? E qual o meio a utilizar?

Na expressão “meio habitualmente utilizado nas comunicações... previamente à sua vinculação contratual”, a que vinculação contratual se refere?

O Banco de Portugal esclarece que tais clientes devem ser informados, não apenas no momento prévio à contratação do produto ou do serviço financeiro, mas também em momento posterior, sempre que houver alterações ao conteúdo do Preçário que lhes sejam aplicáveis, conforme decorre do artigo 5.º, n.º 2, do Aviso.

O dever de informação consagrado no artigo 4.º, n.º 3, deve ser cumprido através da prestação de informação em papel ou em qualquer outro suporte duradouro, excepto se o cliente solicitar, de forma expressa, a prestação de informação em papel.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

No que se refere à expressão “vinculação contratual”, tendo em conta o teor do artigo 11.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 95/2006, o Banco de Portugal alterou a redacção do artigo 4.º, n.º 3, do Aviso, tendo em vista precisar que este dever genérico de informação deve ser cumprido na fase pré-contratual, de forma a habilitar os clientes bancários com os elementos necessários para tomar uma decisão esclarecida quanto à contratação de determinados produtos ou serviços.

Artigo 4.º, n.º 4 – Dever de informação no âmbito da divulgação do Preçário (entidades que intermedeiam a concessão de crédito)

COMENTÁRIO 28:

Considera-se necessário explicitar, com maior detalhe, quais as entidades abrangidas pelo disposto neste número, nomeadamente se nele estão incluídos os pontos de venda.

Ao referir-se apenas as empresas que intermedeiam a concessão de crédito, ficará de fora a função de “Promotor”, a qual apenas pode ser exercida por pessoas singulares, conforme a Instrução n.º 11/2001.

Os chamados “intermediários financeiros” subdividem-se em dois grupos distintos: aqueles que possuem uma actividade principal e realizam a intermediação (principalmente de crédito) a título acessório, e aqueles cuja actividade principal consiste, precisamente, na intermediação financeira.

No que concerne aos intermediários financeiros cuja actividade principal consiste na comercialização de produtos e serviços financeiros, entende-se ser necessário que as obrigações de informação neste domínio sejam, inequivocamente, estendidas aos mesmos, não bastando, que as instituições de crédito garantam o cumprimento dessa obrigação de informação.

Acrescente-se que este tipo de intermediários financeiros comercializa produtos, não só no domínio do crédito, mas de todos os produtos financeiros em geral: investimento e seguros, daí, novamente, a importância de tomada de medidas do Conselho de Supervisores Financeiros na regulação desta matéria.

Sugere-se que, em vez de se falar em “empresas”, que apela a conceitos de organização de meios e estrutura económicas, o Aviso deveria antes referir-se, de forma mais neutra, ao conceito de “entidades”, mais abrangente.

O Banco de Portugal eliminou o n.º 4 do artigo 4.º do Projecto de Aviso, devendo os deveres aí consignados ser enquadrados no âmbito da legislação e regulamentação específica em vigor, como sucede, em particular, no caso da informação pré-contratual relativa aos contratos de crédito aos consumidores, regulada no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho.

Artigo 5.º, n.º 1 – Outros deveres de informação



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

COMENTÁRIO 29:

Considera-se que a qualidade da informação constante do Preçário não dispensa um atendimento adequado e esclarecido por parte dos colaboradores das instituições de crédito.

O Banco de Portugal salienta que, de acordo com o disposto no artigo 5.º, n.º 1, do Aviso, a informação constante dos Folhetos que compõem o Preçário não desobriga as instituições de crédito, através dos seus funcionários e colaboradores, do cumprimento de outros deveres de informação previstos na lei ou nos regulamentos em vigor.

A este título, recorde-se, em particular, o teor do artigo 77.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, relativo ao dever de informação e de assistência, especialmente no âmbito da concessão de crédito aos consumidores, bem como o artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho (sob a epígrafe “Dever de assistência ao consumidor”).

COMENTÁRIO 30:

Todos os clientes que têm contas à ordem anteriores à entrada em vigor das novas normas, deverão receber, por correio, os folhetos correspondentes à prática da instituição financeira nessa data, uma vez que as informações relativas às alterações das práticas anteriores raramente foram comunicadas de forma clara e individualizada aos clientes. Os clientes que têm acesso à banca directa e respectivo código de acesso poderão ser informados por esta via, mas individualmente. Para além do tarifário máximo, os clientes deverão ser informados dos procedimentos do banco, pelo menos no sítio informático.

O Preçário completo será disponibilizado no sítio da Internet das instituições, sem necessidade de registo prévio por parte dos utilizadores, sendo o Folheto de Comissões e Despesas objecto de divulgação no Portal do Cliente Bancário.

Esclarece-se, ainda, que os deveres de informação relativos a contas de depósito foram objecto de regulamentação específica, através dos Avisos do Banco de Portugal n.º 4/2009 (Depósitos Simples), 5/2009 (Depósitos Indexados e Depósitos Duais) e 6/2009 (Características dos Depósitos), todos de 20 de Agosto.

Artigo 5º, n.º 2 – Outros deveres de informação – Comunicação de alterações

COMENTÁRIO 31:

Para o cumprimento deste número, basta que nos contratos fique previsto que as instituições poderão alterar unilateralmente as condições do mesmo, comunicando a sua alteração com 60 dias de antecedência face à data pretendida para que as alterações entrem em vigor ou a efectivação das alterações está dependente do consentimento do Cliente?

Tendo em conta o previsto no artigo 8.º, n.º 3 do Aviso 11/2001, do Banco de Portugal, qual o prazo de pré-aviso que deve ser tido em conta: os 15 dias ou os 60 dias?



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

As alterações a que respeita este artigo são apenas as condições financeiras ou toda e qualquer alteração ao clausulado do contrato deve respeitar os 60 dias?

E se a alteração decorrer do facto de o terceiro, neste caso o Cartório ou a Conservatória aumentar os preços dos serviços cobrados às instituições de crédito, também terá de ser comunicado ao cliente? Esta alteração também está dependente do consentimento do titular do contrato?

Tendo em consideração os contributos recolhidos na Consulta Pública n.º 1/2009, o Banco de Portugal alterou o prazo de pré-aviso previsto neste preceito, tendo o mesmo sido reduzido para 30 dias.

Esclarece-se que o disposto no artigo 5.º, n.º 2, do Aviso regula apenas o prazo de pré-aviso necessário para a comunicação de alterações ao conteúdo do Preçário que se repercutam nas condições de contratos já celebrados.

O teor desta norma não afasta a aplicação do regime previsto no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, na redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 220/95, de 31 de Agosto (Regime das Cláusulas Contratuais Gerais). Assim, a aplicação das alterações comunicadas nos termos do artigo 5.º, n.º 2 do Aviso poderá depender do não exercício do direito de resolução pelo cliente bancário [*vide*, a este respeito, artigo 22.º, n.º 2, alíneas a) e b) do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais].

Esclarece-se, igualmente, que o prazo previsto nesta norma consubstancia um prazo geral que poderá ser afastado pela aplicação de norma legal ou regulamentar especial, como sucede no caso do prazo previsto no artigo 8.º, n.º 3 do Aviso n.º 11/2001, em que continua a ser aplicável o pré-aviso de 15 dias aí previsto, ou no caso dos contratos de depósito simples, relativamente aos quais o prazo de pré-aviso aplicável à informação sobre a alteração das condições contratuais foi também objecto de regulamentação autónoma, conforme decorre do artigo 7.º do Aviso n.º 4/2009, de 20 de Agosto.

No que concerne às alterações decorrentes de facto de terceiro, importará distinguir consoante essas alterações se refiram a retribuições relativas a serviços prestados por terceiros subcontratados pelas instituições («comissões»), ou não. No primeiro caso, essas alterações são, ainda que indirectamente, da “iniciativa da instituição”, razão pela qual estão abrangidas pelo âmbito do artigo 5.º, n.º 2. Nos casos em que tais alterações se referem a encargos suportados pelas instituições perante terceiros («despesas»), por as mesmas não serem da iniciativa das instituições, o Banco de Portugal considera que estão excluídas da previsão desta norma.

COMENTÁRIO 32:

O prazo de pré-aviso previsto é excessivamente extenso, devendo ser substituído por um prazo de pré-aviso mais curto, nomeadamente 15 ou 30 dias.

Este preceito nada refere sobre o que fazer em relação aos contratos em vigor que estipulam um prazo diferente. A exigência deste tempo de antecedência na comunicação não se coaduna com as actuais condições de volatilidade dos mercados, ou seja, de que forma pode o Banco ajustar, por exemplo, subida ou descida de taxas em Depósitos a Prazo, em tempo oportuno para defesa dos Clientes ou da margem financeira do Banco.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Também existem modalidades de depósitos que prevêm, nos respectivos contratos, a renovação automática e que são contratadas a prazos inferiores a sessenta dias, não sendo possível, nestes casos, informar novas condições com sessenta dias de antecedência. O mesmo pode acontecer com alguns contratos de financiamento que prevêm a revisão de condições de “pricing” que podem não ser conhecidas com 60 dias de antecedência.

O Banco de Portugal alterou o prazo de pré-aviso previsto neste preceito, tendo o mesmo sido reduzido para 30 dias em acolhimento das sugestões avançadas na Consulta Pública n.º 1/2009.

A redacção deste preceito foi ainda alterada de forma a clarificar o respectivo âmbito de aplicação, precisando-se que o mesmo é aplicável às situações em que as condições dos contratos em curso sejam alteradas por força da alteração do conteúdo do Preçário.

Finalmente, reitera-se que o prazo previsto no artigo 5.º, n.º 2, não afasta a aplicação de normas legais ou regulamentares específicas.

COMENTÁRIO 33:

Considera-se necessário esclarecer a forma da comunicação das alterações, bem como se essa comunicação pode ser feita com carácter padronizado, utilizando-se os extractos de conta ou as Newsletters para, atempadamente, se advertirem os clientes das alterações do preçário.

Coloca-se ainda a questão de saber se é aceitável que as instituições enviem uma mensagem genérica, indicando aos clientes que devem consultar o balcão para obter mais informações.

O Banco de Portugal esclarece que a informação relativa à modificação das condições contratuais por força da alteração do conteúdo do Preçário deve ser feita no suporte e através do meio de comunicação estabelecido nos contratos a que se referem essas alterações, salvo indicação expressa do cliente, conforme decorre do disposto no artigo 10.º, n.º 3, do Aviso, sem prejuízo de outras normas legais ou regulamentares aplicáveis. Caso os contratos sejam omissos a esse respeito, as instituições devem efectuar tais comunicações através do suporte e do meio de comunicação habitualmente utilizados nas comunicações entre as partes.

No que se refere ao detalhe de informação mínimo a enviar aos clientes, concorda-se com o entendimento de que a comunicação deve ser remetida apenas aos clientes afectados pela alteração em causa, devendo, para o efeito, ser identificada a alteração que lhes será aplicável.

Artigo 6.º – Folheto de Comissões e Despesas

COMENTÁRIO 34:

Com o novo modelo de preçário, as instituições deixam de ter Preçário interno e todas as comissões têm de estar disponíveis para o cliente?



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

O Banco de Portugal esclarece que o novo modelo de Preçário impõe a existência de um Preçário único, do qual devem constar os valores máximos de todas as comissões praticadas pelas instituições. Este Preçário único deve ser colocado em lugar bem visível e de acesso directo, em dispositivo de consulta fácil e directa. Pretende-se, assim, assegurar uma maior transparência e harmonização da informação prestada ao cliente bancário, deixando de ser possível a co-existência de dois Preçários – um mais sucinto, afixado em local visível, e outro, mais completo e disponível apenas a solicitação do cliente bancário. A adopção de um Preçário único visa, assim, eliminar quaisquer barreiras no acesso à informação sobre as condições gerais com efeitos patrimoniais dos produtos e serviços financeiros comercializados pelas instituições junto do público.

Artigo 6.º, n.º 4 – Folheto de Comissões e Despesas – Proibição de cobrança de comissões não previstas no Folheto

COMENTÁRIO 35:

Considera-se que o Aviso deveria clarificar, de forma expressa, que a proibição de cobrança de outras comissões não previstas no preçário é estabelecida sem prejuízo das instituições poderem contratar isoladamente, de forma expressa, com determinado cliente em concreto outros serviços ou produtos não incluídos no Preçário, cujo preço (comissões e despesas) seria fixado pelas partes de comum acordo. Esta salvaguarda parece essencial pelo facto de não se justificar a inclusão de todos os produtos e serviços disponibilizados pelo Banco no referido folheto, sob pena de a sua dimensão inviabilizar o objectivo de informação clara e comparável. Acresce que, o facto da procura de determinados serviços e produtos menos comuns se fazer de forma esporádica, não justifica a sua inclusão no preçário, mas sim a sua contratação caso a caso pelo cliente.

Esclarece-se que o Preçário e, com ele, o Folheto de Comissões e Despesas, é aplicável a todos os produtos e serviços comercializados junto do público, conforme resulta do artigo 1.º do Aviso, exceptuando-se apenas os produtos e serviços negociados em “salas de mercado”.

COMENTÁRIO 36:

Deverá esclarecer-se, para evitar qualquer dúvida, que, na decorrência do princípio da autonomia privada, o disposto nas alíneas a) e b) vale sem prejuízo de acordo expresso e escrito das partes em contrário. Escrever-se-ia, assim, no corpo deste número: “Sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo 5.º do presente Aviso e dos casos em que haja acordo expresso e escrito que defina comissões e/ou despesas distintas das previstas no Preçário, e exceptuando (...)”.

Deve ser salvaguardada a possibilidade de se contemplar a cobrança de determinados valores fora dos limites estabelecidos, dadas as convenções particulares subscritas com alguns clientes (essencialmente não consumidores) e que decorrem de factores ponderados de risco, rentabilidade e capacidade de reembolso.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Considera-se que a proibição de cobrança consagrada no artigo 6.º, n.º 4, do Aviso constitui corolário essencial do dever de informação plasmado no artigo 77.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e no Aviso relativo ao Preçário.

Assim, entende-se inexistir fundamento para o afastamento de tal proibição por mero acordo das partes, tendo em conta a posição assimétrica em que, muitas vezes, instituição e cliente bancário se encontram.

Todavia, uma vez que o Preçário inclui os produtos e serviços financeiros que tipicamente constituem a oferta da instituição de crédito a um conjunto tendencialmente vasto de destinatários, admite-se que o mesmo (e, por isso, o estatuído no artigo 6.º, n.º 4) não se aplique apenas no caso de produtos e serviços especialmente criados para certos clientes empresariais, negociados em “salas de mercado”.

COMENTÁRIO 37:

Considera-se que o diploma deve proibir não apenas a cobrança de comissões ou despesas não previstas no preçário, mas também a cobrança de toda e qualquer quantia não constante no preçário.

O Banco de Portugal esclarece que a proibição constante do artigo 6.º, n.º 4, é aplicável apenas às comissões e não às despesas, na medida em as despesas incluídas no Folheto de Comissões e Despesas têm carácter meramente indicativo. Por esse motivo, não é possível estender a proibição em análise a todas as quantias indicadas no Preçário. Com efeito, e conforme antes já se deixou referido no que respeita às «despesas», atenta a natureza das mesmas, nem sempre as instituições de crédito têm possibilidade de indicar, em momento prévio à contratação, todos os encargos que, a esse título, podem ser cobrados por terceiros, bem como o valor exacto dos mesmos.

COMENTÁRIO 38:

As comissões que não correspondam a serviços prestados deverão ser proibidas, como as comissões por descoberto accidental.

As penalizações deste tipo não deveriam poder ter em conta descobertos que não se mantenham no final do dia, pois a hora de ordem do registo não pode ser controlada pelo cliente, ou que se verifiquem com saldo contabilístico positivo. Estas comissões não deveriam poder ter valores desproporcionados em relação aos juros de mora cobráveis pelas instituições financeiras pelo descoberto.

Deveriam ser proibidas práticas de cobrança não só de comissões por descoberto accidental no pagamento de cheques mas a cobrança suplementar de comissões de justificação de cheque, instituídas recentemente sem conhecimento dos clientes, quando o saldo contabilístico é ligeiramente negativo.

Considera-se que, atenta a definição de «comissão» constante do Aviso e o teor da proibição consignada no artigo 6.º, n.º 4, as instituições só poderão incluir no Preçário as prestações pecuniárias que correspondam à retribuição por serviços prestados aos clientes, sendo-lhes vedada a cobrança, a título de comissão, de quaisquer quantias que não constem do Folheto de Comissões e Despesas.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

COMENTÁRIO 39:

Será também de considerar uma separação física entre o Preçário a disponibilizar a um Cliente consumidor e a um cliente não consumidor (empresa). O manejo de um preçário tal como o proposto, onde se aglutinam elementos destinados a particulares e a empresas, produz volume e potencia confusão, dificuldade de pesquisa e a ocorrência de erros de interpretação.

Esclarece-se que o novo modelo de Preçário tem como um dos seus principais objectivos impedir a coexistência de vários Preçários, cabendo às instituições escolher o meio de disponibilização do mesmo. Todavia, tendo em conta os contributos recolhidos na Consulta Pública, o Banco de Portugal decidiu que a informação constante de cada Folheto deve ser agrupada por tipo de cliente: Particulares e Outros Clientes.

Artigo 7.º – Folheto de Taxas de Juro

COMENTÁRIO 40:

O procedimento adoptado para a divulgação do Folheto de Comissões (que, nos termos do artigo 6.º é objecto de divulgação pelo Banco de Portugal no sítio do Portal do Cliente Bancário) deverá ser também adoptado para o Folheto de Taxas.

O Banco de Portugal esclarece que, sendo as taxas de juro objecto de negociação, caso a caso, entre a instituição de crédito e o cliente, em função da evolução de mercado e do risco de crédito de cada cliente, a informação relativa às taxas de juro constante do Preçário assume um papel meramente indicativo. Por outro lado, as instituições deverão divulgar o Preçário completo nos seus balcões e no respectivo sítio da Internet, pelo que o cliente poderá consultar, a todo o tempo, as taxas representativas relativas aos produtos e serviços comercializados pelas diversas instituições. Assim, considera-se adequada a forma de divulgação do Folheto de Taxas de Juro instituída no Aviso.

Contrariamente, o Folheto de Comissões e Despesas contém os valores máximos das comissões que as instituições podem cobrar, razão pela qual importa que o cliente disponha de um local único (o Portal do Cliente Bancário) onde possa, não apenas comparar, mas aferir, em cada momento, todas as comissões que lhe podem ser cobradas pelas instituições junto das quais possui contratos em curso.

COMENTÁRIO 41:

Solicita-se explicitação, em maior detalhe, deste ponto, nomeadamente quanto à expressão “de acordo com as condições de mercado”.

O Banco de Portugal esclarece que esta expressão pretende clarificar que, embora o Folheto de Taxas de Juro deva ser remetido para a autoridade de supervisão apenas trimestralmente (conforme decorre do número 8. da Instrução), a actualização da informação nele constante deve ser efectuada, no mínimo, mensalmente, nomeadamente atendendo às alterações de taxas de juro decorrentes das flutuações de mercado.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

COMENTÁRIO 42:

As instituições de crédito que ofereçam crédito a taxa de juro variável indexada deverão actualizar o Folheto de Taxas de Juro mensalmente.

Atendendo a que este artigo impõe que “a informação (...) deve ser actualizada de acordo com as condições de mercado e permitir ao público conhecer as taxas de juro aplicadas pelas instituições (...)”, considera-se que este conhecimento vai depender da interpretação e do timing de ajustamento praticado por cada instituição, em relação às condições do mercado em determinado momento.

O Banco de Portugal esclarece que a informação relativa às taxas de juro deverá reflectir, a todo o tempo, as “condições de mercado” existentes, pelo que esta informação deverá ser actualizada sempre que se verifiquem alterações significativas de mercado.

A utilização da expressão “condições de mercado” pretende transmitir às instituições a necessidade de cumprimento da obrigação de manter o Preçário actualizado, sem, no entanto, se determinar, de forma objectiva e transversal, a frequência de actualização da informação, porquanto tal dependerá dos produtos comercializados por cada instituição e da forma como é efectuado o *pricing* desses mesmos produtos.

Admite-se, porém, que, no caso de instituições que comercializem produtos de crédito a taxa variável, e cujo indexante seja determinado com base na média aritmética das cotações diárias do mês anterior (como sucede no caso de contratos de crédito regulados pelo disposto no artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006, aplicável ao crédito à habitação, mas também aos outros contratos de crédito e financiamento, por força do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2007, de 8 de Maio), o Folheto de Taxas de Juro deva ser actualizado, no mínimo, com periodicidade mensal.

COMENTÁRIO 43:

Considera-se necessário enunciar os requisitos caracterizadores da habitualidade na expressão “operações que habitualmente pratiquem”.

Podendo existir operações de determinado tipo/produto que prevejam um leque de taxas na base do qual se negocea com o cliente a taxa a aplicar, como efectuar essa identificação?

Por outro lado, não se compreende a discrepância entre a obrigação de inclusão de todas as comissões praticadas, sem excepção, e a exigência prevista neste artigo de que apenas estarão sujeitas a indicação das taxas de juro das “operações que habitualmente pratiquem”.

Se o preçário indicar as taxas de juro praticadas pelas instituições “nas operações mais habituais” cumpre a exigência de ser completo?

A expressão “operações que habitualmente pratiquem” decorre já do disposto no artigo 3.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 220/94 e do ponto 8º, n.º 1, alínea a), do Aviso n.º 1/95, do Banco de Portugal.

Esclarece-se, no entanto, que o Banco de Portugal pretende, com esta disposição, que as instituições apresentem no Folheto de Taxas de Juro a informação relativa a todos os segmentos de operações de crédito e de depósitos que comercializem. Cada segmento deverá ser identificado através de um exemplo



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

representativo, pelo que não existe a obrigatoriedade de serem detalhados todos os produtos. Pretende-se, assim e fundamentalmente, que o Folheto de Taxas de Juro permita caracterizar todos os segmentos de operações praticadas pela instituição.

No que concerne à informação a prestar, sempre que uma operação tenha subjacente um leque de taxas, na base do qual se negoceia com o cliente a taxa a aplicar, o Banco de Portugal entende que esta informação deve ser apresentada através de um exemplo representativo que deverá particularizar, no caso de operações de crédito, nomeadamente, o prazo e o montante do crédito associados ao exemplo, informação esta que deve ser referida em nota ao quadro respectivo. Finalmente, os quadros que compõem a Instrução prevêm ainda a indicação, na taxa nominal, dos *spreads* mínimos e máximos, bem como das taxas de juro mínimas e máximas praticadas pela instituição, conforme as operações de crédito sejam realizadas a taxa variável ou fixa, respectivamente.

Por último, reitera-se que, relativamente ao Folheto de Comissões e Despesas, as instituições estão obrigadas a incluir o valor máximo todas as comissões exigíveis aos clientes quanto aos produtos e serviços financeiros por elas comercializados.

COMENTÁRIO 44:

Quando a remuneração dos depósitos à ordem seja feita por escalões de remuneração em função do saldo médio, ou com majorações e/ou prémios de permanência no caso dos depósitos a prazo, a explicitação concreta da taxa aplicável (TANB, TANL) torna-se bastante difícil.

O Banco de Portugal esclarece que o dever de informação no que concerne ao Folheto de Taxas de Juro é um dever de informação geral, prévio à contratação ou subscrição de produtos, que procura identificar e informar o cliente das condições de realização das operações mais frequentes.

Assim, relativamente à informação relativa a juros remuneratórios de depósitos à ordem que resultem da aplicação de diferentes taxas de remuneração, definidas em função de escalões de montante depositado, entende-se que deverá ser apresentada a informação da TANB aplicável a cada escalão, com remissão para uma nota com a explicitação do seu método de cálculo (por exemplo: “*juros diários calculados com base nas taxas apresentadas por escalões, sobre saldos diários verificados*”, “*juros em função do saldo médio mensal, com aplicação da taxa correspondente*”, ou outras equivalentes).

De igual modo, no caso de depósitos a prazo com prémios de permanência, deverão ser indicados os diferentes prémios de permanência associados, devidamente explicitados, não se exigindo a apresentação de um valor numérico para as diferentes TANB possíveis.

COMENTÁRIO 45:

Considerando o facto de haver depósitos e outras aplicações financeiras cuja taxa de remuneração pode ser indexada e o indexante ter variação diária, o Banco de Portugal considera suficiente uma TAEL indicativa/representativa à data da entrada em vigor da versão do Preçário disponibilizado? A indicação da TAE ou da TAEG nas operações de crédito, por tais taxas serem maioritariamente indexadas, determinará a adopção de taxas indicativas/representativas no Preçário?



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Relativamente às operações passivas, o artigo 3.º, n.º 4, do Aviso apenas refere a necessidade de apresentação da informação relativa às “Taxas Anuais Nominais Brutas de remuneração dos depósitos”.

Tendo em conta os contributos recolhidos na Consulta Pública, prevê-se que, no caso de depósitos a taxa variável, bastará indicar a Taxa Anual Nominal através da apresentação do indexante e *spread(s)* aplicáveis.

No caso das operações activas, devem ser indicadas as taxas representativas, conforme resulta da actual redacção do artigo 7.º, n.º 1, do Aviso.

COMENTÁRIO 46:

Considera-se, a propósito da inclusão de um exemplo representativo que:

a) Crédito hipotecário:

– a divulgação da TAE permite a comparação entre as condições de crédito e, nos termos da proposta de Instrução anexa ao projecto de diploma, o anúncio da TAE é feito com base num cenário de concessão de crédito no montante de 150.000 € amortizável no prazo de 30 anos. Porém, de acordo com dados da Direcção-Geral do Tesouro e Finanças, o valor médio de crédito hipotecário em Portugal é de 100.000 €. Assim, propõe-se que:

- O cenário exemplificativo assente na concessão de crédito no montante de 100.000 €;***
- Seja apresentado um cenário adicional, com o mesmo valor de crédito, mas com um prazo de amortização de 20 anos, prazo ainda muito utilizado em contratos em vigor.***

– Entre as diferentes modalidades de crédito à habitação utilizadas, destacam-se, por mais vulgares, as que permitem períodos de carência e/ou diferimento do capital. Face a necessidade de informação abarcar algumas destas modalidades de crédito, propõe-se a criação de cenários que compreendam:

- Diferimento de capital de 30%;***
- Período de carência de 24 meses;***
- Diferimento de capital de 30% e período de carência a 24 meses.***

b) Crédito ao consumo:

– Deverá ser adoptado um modelo idêntico ao utilizado para o crédito hipotecário. Assim, para maior compreensão do consumidor comum, seria desejável que o preçário apresentasse cenários idênticos, permitindo uma fácil extrapolação e comparação da TAEG, independentemente do grau de literacia financeira do consumidor. Assim, propõe-se:

- A criação de dois cenários tipo, por empréstimos padrão, um no montante de 5.000 €, amortizável em 24 meses, e outro, no montante de 20.000 €, com prazo de amortização de 60 meses.***

No que se refere à indicação de spreads, considera-se que a informação das taxas de juro, especificamente no crédito à habitação, deve contemplar as grelhas de spreads que sirvam para o enquadramento dos créditos abarcando todos os cenários. Esta necessidade surge do facto destes valores variarem de acordo com alguns factores, nomeadamente o montante solicitado e a



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

percentagem de financiamento que corresponde ao mesmo. Assim, a concretização do dever de informação neste domínio apela:

- **À indicação mínima e máxima de spreads, em grelha completa, com referência aos critérios para a obtenção de reduções;**
- **Com cada um dos valores de spread deverá ser indicada a respectiva TAE.**

O Banco de Portugal salienta que os exemplos representativos se destinam, essencialmente, a apresentar a informação sobre taxas de juro constantes do Preçário de uma forma harmonizada, tendo em vista uma mais fácil comparação das mesmas por parte do cliente bancário. Efectivamente, esta informação será detalhada em momento posterior, de acordo com o caso particular de cada cliente, nomeadamente através da Ficha de Informação Normalizada do crédito à habitação (Instrução do Banco de Portugal n.º 27/2003) e da Ficha de Informação Normalizada do crédito aos consumidores (artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 e Instrução do Banco de Portugal n.º 8/2009).

Assim, os exemplos representativos constituem uma informação de carácter genérico, devendo ser apresentadas de acordo com as disposições legais e regulamentares em vigor. Deste modo, no caso dos contratos de crédito aos consumidores, os exemplos representativos baseiam-se nos critérios de cálculo da TAEG estabelecidos no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, e na Instrução do Banco de Portugal n.º 11/2009. No caso do crédito à habitação, o exemplo apresentado deve ter subjacente o cenário considerado mais ilustrativo deste segmento de mercado para novas operações.

COMENTÁRIO 47:

Em alguns dos quadros desenhados no projecto de Instrução, prevê-se, entre outros elementos, a indicação de spreads mínimos e máximos. Tendo isto em consideração, parece de difícil compatibilização o método de indicação de taxas representativas com o regime de indicação de spreads mínimos e máximos, posto que deste último resulta a indicação de limites mínimos e máximos de molduras de taxas aplicadas, que afastam o carácter representativo da indicação.

Conviria, assim, o esclarecimento quanto a saber se os spreads mínimos e máximos a indicar têm, não obstante, um carácter representativo (em sentido estatístico) ou se correspondem à indicação de limites praticados (em sentido objectivo).

Esclarece-se que as taxas indicadas no Folheto de Taxas de Juro devem corresponder às taxas representativas para cada segmento de crédito / depósito.

No que se refere à informação relativa ao *spread*, as instituições devem apresentar, no Folheto de Taxas de Juro, os *spreads* mínimos e máximos por elas praticados, nas operações de crédito em que tal seja aplicável.

COMENTÁRIO 48:

Considera-se necessário clarificar o conceito de “taxa de juro preferencial” constante deste artigo.

Apesar de o conceito de “taxa de juro preferencial” ou “*prime rate*” ser aquele que resulta já do Decreto-Lei n.º 220/94, que impõe a obrigatoriedade de divulgação no Preçário da taxa de juro preferencial na sua



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

modalidade de taxa nominal, quando seja utilizada na prática comercial da instituição (cfr. artigo 3.º, n.º 2 daquele diploma), o Banco de Portugal entendeu incluir a explicitação deste conceito no artigo 2.º do Aviso, sob a epígrafe “Definições”.

COMENTÁRIO 49:

Entende-se ser necessário definir os pressupostos para cálculo da TAE e da TAEG, sob pena de o resultado apresentado ser alvo de dúvidas.

O Banco de Portugal esclarece que a TAE deve ser calculada de acordo com o disposto no artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 220/94 e do Anexo n.º 2 ao diploma. Por seu turno, o cálculo da TAEG deve obedecer ao estabelecido no artigo 24.º e na Parte II do Anexo I do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho.

No que se refere em concreto ao cálculo da TAEG, recorda-se que o Banco de Portugal publicou a Instrução 11/2009, referente à forma de determinação da TAEG nos contratos de crédito celebrados com consumidores.

Artigo 8.º - Informação complementar

COMENTÁRIO 50:

Relativamente à indicação das datas-valor e das datas de disponibilização e no caso de instituições de crédito que não procedem à abertura de contas de depósito, é necessário indicar no preçário o prazo que essas instituições necessitam para considerar um contrato de crédito reembolsado quando a quantia em dívida seja paga por meio de cheque, uma vez que a “liquidação” do contrato depende da informação recebida de outros bancos relativamente à boa cobrança do cheque?

Esclarece-se que a informação referente a datas-valor e a datas de disponibilização é, no caso do Preçário, apenas a que se refere às operações bancárias indicadas na Informação Complementar sobre Datas-Valor, incluída do Folheto de Comissões e Despesas. Assim, a informação referida *supra* não deverá ser incluída nesse local mas, eventualmente, no campo “Outras condições” do tipo de crédito em causa.

Artigo 9.º – Envio do Preçário ao Banco de Portugal

COMENTÁRIO 51:

Considera-se preferível, em substituição do reporte do Preçário ao Banco de Portugal, a divulgação do mesmo nos sítios da Internet de cada instituição, ainda que através de modelo imposto pelo Banco de Portugal, cabendo a este, querendo, aceder a essa informação.

O Banco de Portugal considera que não é suficiente para a fiscalização do conteúdo dos Preçários, nem para o cumprimento das obrigações legais que impendem sobre esta autoridade de supervisão e sobre as



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

entidades por si supervisionadas, atento o teor do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 220/94, a mera consulta dos Preçários no sítio da Internet das instituições de crédito.

Ademais, essa solução não seria compatível com a disponibilização de versões actualizadas do Folheto de Comissões e Despesas no Portal do Cliente Bancário, solução que dependerá dos elementos de informação que as instituições, em cada momento, remetam ao Banco de Portugal para esse efeito.

COMENTÁRIO 52:

Prevê-se o envio do preçário para o Banco de Portugal com determinada periodicidade. Coloca-se a questão de saber se não seria suficiente enviar o preçário apenas quando este é alterado.

Já quanto ao Folheto de taxas de juro apenas deve ser enviado ao Banco de Portugal no prazo de 5 dias após o final de cada trimestre. Não é feita qualquer referência ao envio deste último folheto quando ocorrem alterações fora dessas datas, havendo a possibilidade do folheto publicado no Portal do Cliente Bancário ficar desactualizado. Assim sendo, não se entende como as instituições de crédito poderão ser responsáveis pela exactidão, veracidade e actualidade da informação prestada, conforme refere o n.º [5] deste Artigo.

O Banco de Portugal esclarece que, quanto ao envio do Preçário para este Banco, importa distinguir as obrigações relativas ao Folheto de Taxas de Juro das obrigações referentes ao Folheto de Comissões e Despesas.

Relativamente ao Folheto de Taxas de Juro, o Banco de Portugal solicita o envio do mesmo com periodicidade trimestral, sem prejuízo de as instituições deverem proceder à actualização do mesmo com periodicidade inferior, por aplicação do artigo 7.º, n.º 1, do Aviso.

Já no que respeita ao Folheto de Comissões e Despesas, e uma vez que apenas este é objecto de divulgação no Portal do Cliente Bancário, as instituições estão obrigadas a proceder ao seu envio para a autoridade de supervisão logo após a entrada em vigor do Aviso e da Instrução e sempre que se verifiquem alterações ao seu conteúdo, com uma antecedência mínima de 5 dias, de acordo com o número 6.3. da Instrução. O Folheto de Comissões e Despesas remetido nestes termos será objecto de divulgação no Portal do Cliente Bancário. Como tal, o cumprimento das obrigações de reporte pelas instituições de crédito, relativamente ao Folheto de Comissões e Despesas, assegurará que a versão do mesmo disponibilizado no Portal do Cliente Bancário estará devidamente actualizada.

Finalmente, na redacção do artigo 9.º, n.º 5, do Aviso passou a ser explicitado que as instituições serão responsáveis pela exactidão, veracidade e actualidade da informação prestada através do Preçário.

COMENTÁRIO 53:

O envio da informação ao Banco de Portugal no que concerne aos produtos de crédito a taxa de juro variável deverá ser efectuado mensalmente e não trimestralmente.

Sempre que ocorram alterações ao preçário em matéria de comissões, será desejável que as mesmas sejam devidamente identificadas, permitindo, dessa forma, uma fácil e imediata leitura das alterações operadas.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

O Banco de Portugal considera suficiente o envio do Folheto de Taxas de Juro com uma periodicidade trimestral. Todavia, esta periodicidade de envio não colide com o dever de actualização da informação constante do Folheto de Taxas de Juro, conforme decorre do artigo 7.º, n.º 1, do Aviso, que se considera dever ser efectuada com uma periodicidade, no mínimo, mensal.

Relativamente à identificação de alterações, o cliente bancário terá acesso, em cada momento, à versão actualizada do Preçário, referindo cada página do mesmo a data de entrada em vigor das informações nela contidas (conforme resulta do n.º 3 da Instrução).

Artigo 10.º - Cumprimento do dever de informação

COMENTÁRIO 54:

De que forma podem as instituições fazer prova do cumprimento do dever de informação quanto à disponibilização do preçário?

Em concreto, o cumprimento do dever de informação está garantido com a publicação do preçário no site, na recepção e nos contratos?

Sendo solicitado aos bancos que façam prova da efectiva divulgação do preçário, não se entende porque terá o Banco de efectuar prova da efectiva divulgação do preçário junto dos clientes, quando só por si a publicação pelo Banco de Portugal do preçário no Portal do Cliente Bancário será prova suficiente desse facto, já que este portal é de acesso ao público. Caso se trate da publicação do preçário completo nas sucursais e Internet, considera-se que não deveria haver prova mas antes fiscalização.

Como se pode comprovar o envio da informação relativa às alterações no decurso do contrato se a mesma for enviada através de mailing dirigido a todos os clientes, do qual não se fica com o comprovativo do envio/recepção?

Assumindo-se que é suficiente fazer prova do envio (e não da recepção), sugere-se que seja clarificado que esse envio pode ser comprovado mediante auditoria às aplicações informáticas do Banco. Sugere-se ainda que seja definido o prazo pelo qual deverão as instituições manter este arquivo, propondo-se o prazo de 24 meses a contar da data de comunicação aos Clientes. Em alternativa, a prova do cumprimento do dever de informação quanto aos preçários individuais (alterações via mensagem de extracto, etc.), poder-se-ia fazer por comunicação simultânea ao Banco de Portugal ou por qualquer meio alternativo que acarretaria custos substanciais de comunicação. Neste contexto, é necessário um efectivo esclarecimento do alcance e metodologias previstos nesta medida, pois podem comportar custos significativos.

Tendo em conta os comentários recebidos na Consulta Pública, bem como as dificuldades inerentes à comprovação *a posteriori* pelas instituições de crédito da efectiva disponibilização do Preçário, a redacção do artigo 10.º foi alterada.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Reafirma-se, contudo, que as instituições estão obrigadas a divulgar o seu Preçário nos termos estabelecidos no artigo 4.º, n.º 1 e n.º 2, o que será verificado pelo Banco de Portugal, nomeadamente através de acções inspectivas no local.

Sublinha-se também que o Aviso impõe às instituições o cumprimento dos deveres de informação previstos no artigo 4.º, n.º 3, e no artigo 5.º, n.º 2. Nestes casos, as instituições devem assegurar que o meio de comunicação escolhido para a prestação de informação cumpre o disposto no artigo 10.º, n.º 2 e n.º 3.

Salienta-se ainda que as instituições de crédito devem conservar em arquivo os elementos relativos à prestação de informação pelo prazo legalmente estabelecido.

COMENTÁRIO 55:

Actualmente, o preçário que consta de alguns contratos de crédito pessoal contém apenas a informação que não consta das Condições Gerais dos contratos de crédito. Com o novo aviso, poder-se-á manter esta apresentação ou terão que ser enviados aos clientes cópias dos Preçários que já conhecem, mas no formato definido no Aviso?

O Banco de Portugal esclarece que as instituições estão obrigadas a disponibilizar o seu Preçário ao balcão e locais de atendimento ao público, bem como nos seus sítios na Internet. Sempre que se relacionem com os seus clientes através de meios de comunicação à distância, as instituições devem disponibilizar a informação relativa às condições gerais com efeitos patrimoniais (Preçário) dos produtos e serviços financeiros comercializados desse modo, em tempo útil e previamente à vinculação dos clientes a uma proposta ou a um contrato.

Sem prejuízo de outras disposições legais ou regulamentares, as instituições estão ainda obrigadas a informar os seus clientes sobre as alterações ao Preçário, com uma antecedência mínima de 30 dias, sempre que essas alterações impliquem uma modificação das condições contratuais, nos termos estabelecidos no artigo 5.º, n.º 2.

Artigo 12.º - Disposição transitória

COMENTÁRIO 56:

Da interpretação desta disposição com os pontos 6.2. e 6.5 do Projecto de Instrução, parece resultar que só é possível aplicar o novo preçário 60 dias após a entrada em vigor do mesmo, uma vez que só após a publicação da informação no Portal do Cliente Bancário é possível às instituições efectuarem a respectiva divulgação do Preçário. Se for assim, durante este período, vão estar em aplicação dois regulamentos sobre a mesma matéria, o que importa clarificar.

O Banco de Portugal eliminou a disposição transitória constante do Projecto de Aviso, por se considerar que tal disposição poderia causar algumas dificuldades de aplicação prática por parte das instituições, ao permitir a aplicação de um modelo de Preçário distinto do modelo imposto pelo novo Aviso.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

A disposição transitória pretendia assegurar, na primeira fase de implementação do novo modelo de Preçário, a fiscalização pelo Banco de Portugal do conteúdo dos Folhetos de Comissões e Despesas previamente à sua divulgação no Portal do Cliente Bancário. Assim, a supressão de tal preceito determina que a fiscalização do conteúdo do Folheto de Comissões de Despesas assenta num modelo *ex post*, como sucede com a fiscalização dos Preçários ao abrigo do actual Aviso n.º 1/95 e com a publicidade a produtos financeiros, de acordo com o Aviso n.º 10/2008. Este modelo de fiscalização constitui, aliás, corolário da responsabilização das instituições pelo cumprimento das normas regulamentares de que são destinatárias.

COMENTÁRIO 57:

Entende-se desnecessária a existência de um período transitório após a entrada em vigor do diploma, atendendo a que as novas regras vigorarão 60 dias após a publicação do mesmo, tempo necessário para que as instituições de crédito se adaptem às novas disposições.

Conforme exposto na resposta ao comentário anterior, o Banco de Portugal eliminou a disposição transitória constante do Projecto de Aviso.

Todavia, tendo em vista permitir às instituições uma adequada adaptação dos seus modelos informáticos e procedimentos internos ao novo modelo de Preçário, a entrada em vigor do Aviso foi fixada em 1 de Janeiro de 2010, o que consubstancia o alargamento do prazo de entrada em vigor do diploma para cerca de três meses.



2.2. INSTRUÇÃO

N.º 1 (Constituição do Preçário)

COMENTÁRIO 58:

Os lay outs e modelos criados pelo Banco de Portugal devem ter a possibilidade de acolher as adequadas actualizações de uma forma automática e informatizada. Qualquer outro formato de comunicação e criação do lay out referido, que tenha de ser desenvolvido pelas estruturas internas da instituição, não se afigura exequível em prazos temporais considerados razoáveis pelos objectivos da consulta em apreço.

O Banco de Portugal disponibilizará um ficheiro base em Excel, editável pelas instituições, que poderá ser utilizado para a elaboração do ficheiro em formato PDF.

N.º 6 (Folheto de Comissões e Despesas)

COMENTÁRIO 59:

Parece excessivo o prazo de 60 dias para a divulgação do Folheto de Comissões e Despesas no Portal do Cliente Bancário. Importaria que o Supervisor esclarecesse a necessidade deste hiato de tempo.

O prazo para a divulgação dos primeiros Folhetos de Comissões e Despesas elaborados nos termos do Aviso 8/2009 foi eliminado, uma vez que a fiscalização dos mesmos assenta num modelo *ex post*. Assim, na data de entrada em vigor do Aviso, as instituições devem enviar os novos Folhetos de Comissões e Despesas, elaborados nos termos da Instrução, após o que serão disponibilizados pelo Banco de Portugal no Portal do Cliente Bancário, sem prejuízo da respectiva análise de conteúdos por parte desta autoridade de supervisão.

COMENTÁRIO 60:

Terá de ser assumido um conjunto de princípios de salvaguarda, nomeadamente no caso em que alguma instituição se atrase no envio dos dados devido a problemas técnicos, ou caso o próprio sistema do Supervisor sofra falhas.

O Banco de Portugal considera que o prazo de comunicação prévia de 5 dias já contempla a eventual ocorrência de problemas técnicos.

COMENTÁRIO 61:

A partir da análise da extensão dos Folhetos que compõem o preçário, convirá ter em conta que o volume de dados gerados pode não ser compatível com os limites estabelecidos nos sistemas de



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

segurança de comunicações, em relação à dimensão máxima dos ficheiros a serem enviados para fora das instituições.

O processo de transmissão e actualização da informação ao Supervisor parece genericamente aceitável mas pouco ambicioso. O processo de envio de ficheiros e de actualização dos mesmos, parecem poder estar menos conforme aos princípios e às boas práticas mundialmente divulgadas e aplicadas em relação a redes de informação. Existe tecnologia de baixo custo no mercado e empresas capazes de desenvolver um portal interactivo (enterprise portals), onde as instituições de crédito insiram directamente a informação dos seus Preçários, através de interfaces correspondentes aos formulários dos Folhetos, efectuando-se à entrada (login) e à saída (logout) a validação dos utilizadores por passwords previamente registadas nos sistemas do supervisor e com monitorização temporal das acções (sabendo-se sempre o dia, hora, utilizador e informação inserida ou alterada).

Não estão assumidas por parte do Supervisor:

Qual o tipo de layout (se existirá) informático e qual a aplicação-base onde se fará o registo dos dados (documento Word, Excel, ...), já que o formato pdf resulta, normalmente, da conversão de um ficheiro criado num outro aplicativo do Microsoft Office.

Como resolver os casos onde o software não seja compatível (ou tenha dificuldades de compatibilidade) com sistemas Microsoft (Linux, Open Office,...).

As obrigações de manutenção dos ficheiros em boas condições de acesso e segurança.

O Banco de Portugal disponibilizará um ficheiro base em Excel, editável pelas instituições, que poderá ser utilizado pelas mesmas. Contudo, a utilização deste não é obrigatória, podendo ser utilizada qualquer outra aplicação, desde que cumpra a apresentação dos quadros prevista na Instrução.

Em termos de envio de informação, será utilizado o *BPNet*, tal como acontece com outros reportes de informação. O *BPnet* exige a validação de utilizadores e permite a monitorização dos ficheiros transferidos e do histórico de informação reportada. Reforça-se que o único ficheiro a que o Banco de Portugal terá acesso é em PDF, através do *BPNet*, o que não suscita preocupações em termos de segurança ou dimensão.

O procedimento de reporte de Preçários através do *BPNet* já se encontra, aliás, instituído pelo Banco de Portugal, através da Carta-Circular n.º 48/2008, que definiu os procedimentos de reporte dos Preçários e a sua disponibilização no Portal do Cliente Bancário, embora em fase de teste e com consulta restrita às instituições. Estes procedimentos são semelhantes aos previstos na Instrução n.º 21/2009. Apesar do *BPNet* permitir guardar um histórico dos ficheiros encaminhados, as instituições deverão manter o seu próprio histórico do Preçário.

COMENTÁRIO 62:

O envio do Folheto de Comissões e Despesas far-se-á em simultâneo por file transfer no BP e através do endereço supervisão.comportamental@bportugal.pt?



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Tanto o Folheto de Comissões e Despesas como o Folheto de Taxas de Juros serão enviados unicamente por *file transfer* no *BPNet* (números 4. e 5. da Instrução). Solicita-se adicionalmente que, aquando do envio do Folheto de Comissões e Despesas, seja enviado um *e-mail* para o endereço electrónico acima referido, que identifique as alterações introduzidas face ao Folheto anteriormente em vigor (número 6.4. da Instrução).

COMENTÁRIO 63:

Se após os 5 dias e na data proposta, não houver qualquer comunicação por parte do Banco de Portugal, significa que existe um consentimento tácito?

No caso de não existir qualquer comunicação por parte do Banco de Portugal, o Folheto de Comissões e Despesas será publicado no Portal do Cliente Bancário, conforme previsto no número 6.5. da Instrução.

COMENTÁRIO 64:

Os prazos para envio prévio ao Banco de Portugal de alterações ao Preçário quanto à data proposta para a sua aplicação, parecem poder colidir com as obrigações referidas no n.º 2 do artigo 4.º do Projecto de Aviso. Ainda que se compreenda o envio prévio ao Banco de Portugal das modificações do preçário, a respectiva aplicabilidade e divulgação podem ser sujeitas a comunicação em contrário do Banco de Portugal, pelo que não se antevê como podem ser comunicadas aos clientes com 60 dias de antecedência.

Subsiste ainda a dúvida em saber se quaisquer modificações ao Preçário apenas poderão, na prática, ser aplicadas 65 dias após a decisão de alterar o preçário, o que parece extremamente violento, atendendo sobretudo às condições de instabilidade nos mercados que afectam o Sistema Financeiro e os Resultados das Instituições de Crédito, através da obtenção legítima de proveitos.

O Banco de Portugal esclarece que o prazo relativamente reduzido para o envio dos Folhetos de Comissões e Despesas, e subsequente disponibilização dos mesmos no Portal do Cliente Bancário, teve em consideração a necessidade de estabelecer um procedimento que compatibilizasse a garantia de uma informação completa, verdadeira, clara e actual, por um lado, e a adaptação célere das instituições às modificações de mercado.

Assim, de acordo com os procedimentos de reporte instituídos, as instituições devem enviar ao Banco de Portugal o Folheto de Comissões e Despesas sempre que o seu conteúdo for objecto de modificações, com uma antecedência mínima de 5 dias relativamente à data pretendida para a sua aplicação, data após a qual o Folheto de Comissões e Despesas será publicado no Portal do Cliente Bancário, devendo as instituições passar a aplicar o Folheto modificado a todas as novas operações.

Já no caso de alterações que se repercutem nas condições dos contratos em execução, salvaguarda-se a exigência de um pré-aviso aos clientes, considerado essencial para o esclarecimento atempado dos mesmos. Recorde-se que a antecedência necessária para a comunicação das alterações foi alterada de 60 para 30 dias, sem prejuízo da aplicação de outros prazos fixados em disposições legais ou regulamentares em vigor.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

COMENTÁRIO 65:

Sem perder o objectivo da transparência e o combate aos abusos em defesa do consumidor/cliente bancário, e sem pôr em causa as competências da Supervisão neste domínio, julga-se que as instituições de crédito não devem ser as únicas a sofrer limitações na sua actividade, porque muitas vezes também se colocam alterações de natureza fiscal (Imposto do Selo ou IVA), que incidem sobre certas rubricas do Preçário e cuja aplicação é, muitas vezes, imediata no consumidor final.

A repercussão no cliente bancário de alterações de natureza fiscal, bem como de outras que resultem de imposições legislativas, encontra-se devidamente excepcionada no artigo 6.º, n.º 4, do Aviso. Todavia, esclarece-se que a aplicação imediata de tais alterações não desobriga as instituições da actualização do conteúdo e reporte do Folheto de Comissões e Despesas e do envio trimestral do Folheto de Taxas de Juro. Realça-se ainda que, sem prejuízo da excepção consagrada no artigo 6.º, n.º 4, do Aviso, os valores das comissões devem ser apresentados sem impostos incluídos.

COMENTÁRIO 66:

Naturalmente que as alterações ao Preçário nem sempre serão no sentido do agravamento para o cliente, pelo que também não parece muito lógico que, se for em benefício do cliente, os prazos de aplicabilidade sejam distintos daqueles que se aplicarem quando em cenário de sentido contrário.

Os requisitos de reporte de alterações ao Folheto de Comissões e Despesas e a análise do seu conteúdo pelo Banco de Portugal, bem como a necessidade de aviso prévio nos casos previstos no artigo 5.º, n.º 2, do Aviso, são aplicáveis independentemente de estarem em causa alterações que beneficiem ou não o cliente bancário. Todavia, e porque tais requisitos têm como objectivo primordial salvaguardar o conhecimento pelos clientes das comissões máximas que lhes podem ser cobradas, podem as instituições, tendo em conta os seus objectivos de política comercial, aplicar comissões de valor mais reduzido.

COMENTÁRIO 67:

Em situações de grande volatilidade de mercado, que exige às instituições uma grande capacidade de análise e reacção a nível de pricing, o prazo aqui previsto originará dificuldades acrescidas devido à antecedência exigida para o planeamento das condições, bem como à dificuldade em assegurar a inexistência de desvios de implementação nos sistemas informáticos.

O Banco de Portugal alterou as normas aplicáveis ao envio do primeiro Folheto de Comissões e Despesas, elaborado de acordo com o novo Aviso e Instrução. Assim, na data de entrada em vigor do Aviso n.º 8/2009, as instituições devem divulgar e aplicar o novo modelo de Preçário em todos os seus balcões, locais de atendimento ao público e sítio na Internet, devendo ainda, na mesma data, enviar o Folheto de Comissões e Despesas ao Banco de Portugal, que, posteriormente, o publicará no Portal do Cliente Bancário.

No que se refere a quaisquer alterações posteriores ao conteúdo deste Folheto, a Instrução prevê o envio dos mesmos devidamente alterados com uma antecedência mínima de 5 dias, relativamente à data pretendida para a sua aplicação.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Como tal, não se considera que os prazos de reporte previstos na Instrução sejam geradores dos obstáculos referidos.

COMENTÁRIO 68:

Acréscimo que não são perceptíveis os seguintes pontos:

Durante o período de cinco dias úteis, é possível às instituições efectuar alterações às condições inicialmente comunicadas, sem que este prazo seja dilatado?

Cada comunicação de alteração ao Folheto de Comissões e Despesas deverá ser efectuada com a antecedência mínima de 5 dias, pelo que uma nova comunicação de alteração do Folheto implica a contagem de um novo prazo de 5 dias. Se, eventualmente, a instituição enviar um Folheto por lapso, e dentro do prazo de 5 dias comunicar esse facto ao Banco de Portugal, esse Folheto não será publicado.

Alerta-se, contudo, que a comunicação de quaisquer alterações ao Folheto de Comissões e Despesas deverá obedecer ao princípio de responsabilização da instituição pela informação que envia ao Banco de Portugal.

COMENTÁRIO 69:

A data inicialmente proposta [para as alterações] pode ser alterada?

Sem prejuízo da necessidade de responsabilização pelo reporte da informação prestada, como acima referido, a instituição poderá, no período entre a data de envio do Folheto alterado e a data pretendida para a sua entrada em vigor, comunicar ao Banco de Portugal a alteração da data pretendida para a aplicação do novo Folheto de Comissões e Despesas.

Esclarece-se ainda que a instituição poderá enviar o Folheto com uma antecedência superior ao prazo de 5 dias previsto no número 6.3 da Instrução, informando o Banco de Portugal da data pretendida para a entrada em vigor das alterações.

COMENTÁRIO 70:

A nível de reporte de informação trimestral, caso ocorram alterações ao preçário próximas do final do trimestre, qual é a data exigida para envio da informação?

Esclarece-se que os procedimentos de reporte de informação são diferentes consoante se trate do Folheto de Comissões e Despesas ou do Folheto de Taxas de Juro. Assim:

- O Folheto de Taxas de Juro deverá ser sempre enviado nas datas previstas no n.º 7 da Instrução, numa base trimestral, sendo este o único dever de reporte aplicável a este Folheto. As instituições deverão proceder ao envio do Folheto em vigor à data a que se refere o reporte. Não obstante, recorda-se que as instituições deverão actualizar o Folheto de Taxas de Juro em todos os locais de divulgação do Preçário com uma periodicidade mínima mensal.
- O Folheto de Comissões e Despesas deve ser enviado ao Banco de Portugal sempre que seja alvo de alterações, nos termos previstos no n.º 6 da Instrução.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Anexos I, II e III – Quadros que compõem os Folhetos de Comissões e Despesas e os Folhetos de Taxas de Juro e Instruções de Preenchimento

COMENTÁRIO 71:

A exigência de que “nas operações de crédito deverão ser apresentadas as taxas representativas para cada tipo de crédito” levanta a questão de saber se deixa de ser obrigatória a publicação, no preçário, da informação relativa a todos os produtos constantes da oferta que esteja activamente em comercialização. Se esta for a interpretação, “a mesma é aplicável a nível do Mapa das Taxas de Juro e Comissões?”

O Banco de Portugal esclarece que a indicação das taxas representativas se refere apenas ao Folheto de Taxas de Juro, devendo ser apresentadas as relativas às operações habitualmente praticadas nos diversos segmentos de mercado e, no âmbito destes, as aplicáveis aos vários tipos de produtos.

No caso do Folheto de Comissões e Despesas, deve ser indicado o valor máximo de todas as comissões relativas aos produtos comercializados pela instituição, sob pena de as mesmas não poderem ser cobradas (cfr. artigo 6.º, n.º 4 do Aviso).

COMENTÁRIO 72:

As rubricas constantes no actual Preçário e que não são referidas explicitamente nos diplomas regulamentares, nomeadamente TPA, Garantias, Aluguer de cofres, etc., deverão ser integradas nos dois folhetos mencionados e que constituem o Preçário? Em que rubricas?

As rubricas acima mencionadas devem ser indicadas no Folheto de Comissões, em “Clientes Particulares” – Secção “7. Prestação de Serviços”, ou “Outros Clientes” – Secção “15. Prestação de Serviços”, consoante os destinatários de tais comissões.

COMENTÁRIO 73:

É possível a existência de preçários com dimensões diferentes? O Preçário exposto ao público (de acordo com as rubricas constantes na Instrução e no Aviso) e Preçário de consulta, disponível no balcão, com a estrutura mais exigente mas mais extenso?

O Banco de Portugal esclarece que, de acordo com o novo modelo de Preçário, deixa de ser possível a coexistência de dois Preçários, um mais sucinto e outro disponível apenas a solicitação do cliente bancário. Desta forma, pretende-se instituir a existência de um documento único do qual constem as informações relativas a todas as comissões, às principais despesas e às taxas de juro representativas.

COMENTÁRIO 74:

Qual o Folheto – Particulares ou empresas – aplicável aos ENI’s (empresários em nome individual)?

As informações relativas aos empresários em nome individual devem ser incluídas na parte correspondente a “Outros Clientes” do Folheto de Comissões e Despesas e do Folheto de Taxas de Juro.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

COMENTÁRIO 75:

A apresentação dos valores com impostos incluídos obriga a actualização de todo o preçário sempre que haja alteração das taxas de imposto.

Atendendo aos contributos recolhidos na Consulta Pública, os valores das comissões devem ser apresentados sem impostos incluídos.

A informação relativa aos impostos deve ser indicada nos campos criados para o efeito, através da inclusão da menção “[IVA/Imposto de Selo ou outro imposto aplicável] –[x]%”.

COMENTÁRIO 76:

Não é possível acomodar a informação sobre os valores de IVA para a Madeira e Açores.

Será necessário identificar os vários regimes fiscais aplicáveis a cada situação? Coloca-se a questão de saber se será necessário identificar os regimes das diferentes categorias de contribuintes, Açores, Madeira, Continente, isenção de imposto, etc. No caso de clientes de negócios e dada a existência de regimes fiscais distintos entre os contribuintes, as explicações poderão ser extensas.

A apresentação de comissões e despesas com impostos incluídos não parece a melhor solução nem a mais estendível para o cliente. Tal constitui um ónus excessivo para o Banco, desde logo porque a informação fiscal não é efectivamente uma obrigação que deva ser imputável às instituições. Mas, além disso, porque as constantes alterações de taxas de imposto – como é do conhecimento público – sempre constituiriam para as instituições um gravame que muito dificilmente poderiam satisfazer com fiabilidade, na exacta medida em que seriam constantemente obrigadas a alterar o preçário e a proceder à sua constante informação junto dos S/ clientes.

Tenha-se ainda, por exemplo, em consideração a possibilidade de incidência de impostos com taxas diferenciadas por categoria de cidadão, entidades ou regiões onde se aplica, bem como as isenções que podem existir e que não são do conhecimento do Banco, com as inerentes dificuldades de as reportar no preçário. Neste contexto, razoável é que o preço do Banco não inclua as taxas de imposto, ainda que se admita fazer referência à sua aplicabilidade.

No que respeita à informação fiscal incluída no Folheto de Comissões e Despesas, as comissões devem ser apresentados sem impostos incluídos, pelo que as instituições deverão indicar, nos campos próprios a menção “[IVA/Imposto de Selo ou outro imposto aplicável] –[x]%”.

No caso da informação relativa ao regime fiscal aplicável aos juros das operações de crédito e de depósito, nomeadamente no caso de pagamento de juros remuneratórios, deverá o mesmo ser indicado em Nota, após a Secção e Subsecção respectiva, conforme decorre das Instruções de Preenchimento.

COMENTÁRIO 77:



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

No caso de operações efectuadas por Sucursais Financeiras Exteriores (SFE) das instituições de crédito na Zona Franca da Madeira, que praticam operações que beneficiam de isenções de IRS, IRC e Imposto de Selo, deverá explicitar-se se é necessário publicar um preçário específico.

A justificação legal de isenção de impostos de que beneficiam tais operações tem de ser repetida em cada uma delas (em particular, a condição prévia para a realização de operações pela SFE em matéria de comprovativos de residência fiscal)?

As situações particulares relativas a isenções fiscais poderão ser indicadas através do preenchimento de uma Nota relativa ao regime fiscal aplicável nas respectivas Secções e Subsecções dos Folhetos.

COMENTÁRIO 78:

Deve ser esclarecido se a informação relativa a taxas das operações de crédito inclui ou não a tributação daquelas operações (em sede de Imposto de Selo, fundamentalmente).

No que se refere à informação relativa a taxas das operações de crédito, esclarece-se que devem ser indicadas as TAN, que deverão ser apresentadas sem imposto, e as TAEG ou TAE respectivas, consoante a operação seja ou não enquadrada como crédito aos consumidores. No caso específico da TAEG, e conforme decorre dos dispositivos legais, deverá ser a mesma calculada com todos os encargos, incluindo os impostos.

Nas Notas explicativas dos quadros do Folheto de Taxas de Juro, a instituição deverá ainda indicar as situações em que existe incidência de Imposto de Selo sobre os juros, tal como previsto nas instruções de preenchimento, através da expressão “Acréscimo [4]% de Imposto de Selo sobre os juros”.

COMENTÁRIO 79:

O que se entende por “Espécie de entidade” e “Grupo da Instituição”? O que deve ser indicado no campo “espécie de entidade”

O campo “espécie de entidade” refere-se à classificação das instituições de crédito e sociedades financeiras de acordo com o previsto nos artigos 3.º e 6.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

O campo “Grupo da Instituição” foi eliminado da Folha de Rosto do Preçário.

COMENTÁRIO 80:

Sugestão de redacção: “que contém informação relativa às taxas de juro aplicadas pelo [sigla da instituição] nas operações correspondentes”.

A referência às “taxas de juro aplicadas pelas instituições” foi substituída pela referência às “taxas de juro representativas”.

COMENTÁRIO 81:



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Não se vislumbra a inserção das “Despesas”, ainda que a título meramente indicativo, previstas no n.º 2 do Artigo 6.º do Aviso. No Folheto de Comissões e Despesas não se especifica em que locais se indicam as despesas.

Esclarece-se que as despesas correspondentes ao IVA e ao Imposto de Selo devem ser apresentadas nas colunas respectivas do Folheto de Comissões e Despesas. No caso de outras despesas, devem as mesmas ser incluídas no Folheto respectivo, imediatamente após os quadros, no campo: “*Outras despesas associadas*”, conforme previsto nos quadros que compõem o Anexo I à Instrução.

COMENTÁRIO 82:

As comissões periódicas (ex: comissões de contas serviço) têm de ser expressas nalguma periodicidade standard (para efeitos de correcta comparação entre os vários bancos)?

As Secções relativas às Contas de Depósito e às Operações de Crédito, que compõem o Folheto de Comissões e Despesas, foram alteradas através da criação de uma coluna própria nos quadros que compõem as várias Subsecções, com o título “*Valor Anual*”, destinado à indicação do montante anual das comissões periódicas, de forma a permitir uma maior comparabilidade deste tipo de comissões.

COMENTÁRIO 83:

Não está explícito como devem ser apresentadas as comissões de canal que dependem do tipo de produto detido. Aparentemente, o template propõe um cruzamento entre escalão e canal (pág. 19), mas nem sempre o escalão é determinante, mas sim o tipo de produto detido. Ex: transferências e pagamentos através da Internet são gratuitos para detentores de conta serviço.

O Banco de Portugal considera que poderão ser mantidas as colunas com diferenciação por tipo de canal de comunicação, mas admite-se a possibilidade de, nas linhas, ser proposta outra classificação que não o escalão (fazendo um cruzamento por tipo de canal / escalão ou tipo de produto). Poderão, ainda, e em alternativa, ser referidas no campo «*Outras condições*» situações menos frequentes, como, por exemplo, a isenção da comissão de acordo com determinados critérios.

COMENTÁRIO 84:

No caso de uma instituição ter o conceito de produtos compostos (por exemplo, nas contas serviço, que não é mais do que um pacote de serviços incluído/associado à conta), o preçário da conta está igualmente associado a este conjunto de serviços. No layout proposto não é considerado este facto. Adicionalmente, importa clarificar como é que vai ser feita a comparação do preçário com os outros Bancos, uma vez que não é possível comparar informações/produtos bastante distintos.

O Banco de Portugal esclarece que o modelo de quadros apresentados se destina a harmonizar a forma de apresentação da informação relativa a cada tipo de produto, visando incrementar a comparabilidade entre os Preçários das diferentes instituições.

No caso de uma instituição criar um serviço que corresponda à comercialização conjunta de vários produtos, entende-se que deverá identificar este serviço na Secção que corresponda ao produto base, sem



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

prejuízo de, nas Secções referentes aos outros produtos, poder efectuar a devida referência a esta situação.

No caso concreto das denominadas “*contas-serviço*”, que correspondem à comercialização conjunta de diversos serviços associados à conta de depósitos à ordem, ou à contratação de outros produtos ou serviços em condições mais favoráveis (nomeadamente, cheques, cartões, transferências, operações de crédito), entende-se que este serviço conjunto deverá ser apresentado na Secção “*Contas de Depósito*”, podendo a instituição referir, na classificação do produto e/ou remetendo para a Nota após o quadro respectivo, o leque de serviços ou vantagens associados a este serviço.

Aliás, é corolário do modelo proposto para o Preçário que o cliente, podendo identificar mais facilmente o custo associado a cada serviço, individualmente considerado, poderá, de igual modo, mais facilmente, comparar as diferentes propostas de serviço que a sua instituição, ou outra, lhe pode oferecer.

COMENTÁRIO 85:

Na coluna Comissões/em %, como deve ser indicada a taxa TAN aplicável aos descobertos autorizados/não autorizados?

Como referido nas Instruções de Preenchimento (Anexo III), as taxas de descobertos, relativas a “*facilidade de descoberto*” e “*ultrapassagem de crédito*”, nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, deverão ser indicadas no Folheto de Taxas de Juro (Secção “*Operações de Crédito*”, Subsecção “*Descobertos bancários*”) e não no Folheto de Comissões e Despesas.

COMENTÁRIO 86:

Coluna Euros (min/max.) – Quando se pretende indicar que o valor da comissão a cobrar é deduzido por uma percentagem e que a mesma não será inferior a determinado montante, qual a forma correcta de representação?

Nos casos em que uma comissão corresponda a “X%”, com um mínimo de “Y, YY Euros”, esclarece-se que deve indicar-se, na coluna “*Em %*”, “X%”, e na coluna “*Euros (Mín/Máx)*” o valor “Y, YY €/ - “.

COMENTÁRIO 87:

Nos casos em que o valor é único, sugere-se a representação apenas desse valor único.

Considera-se que a forma de apresentação da informação aqui sugerida simplifica a leitura dos quadros, nomeadamente no caso de meios de pagamento, pelo que a versão final dos Anexos à Instrução incorporou este contributo.

COMENTÁRIO 88:

Propõe-se distinguir as comissões apenas por Cartões de débito e crédito – Particulares e Empresas, discriminando todas as comissões aplicadas, não separando entre Comissões com Cartões de Débito e Crédito, Comissões de Operações [com cartões] e Serviços e Cartões Adicionais.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

O modelo de quadros constante da Instrução prevê que as mais frequentes, sejam indicadas nas Subsecções “*Cartões de crédito*”, “*Cartões de débito*” e “*Outros cartões*”, nomeadamente anuidades, comissões associadas à emissão de cartão, etc. Já as comissões relativas a “operações com cartões” deverão ser apresentadas na Subsecção “*Operações com cartões*”, designadamente, levantamentos a débito, levantamentos a crédito e compras. Finalmente, apenas as situações residuais devem ser incluídas no Quadro “*Outros serviços com cartões*”.

COMENTÁRIO 89:

Como deverá ser preenchido o preçário relativamente aos cartões emitidos pelas instituições de crédito mas de utilização exclusiva em determinadas lojas?

Esclarece-se que o Preçário deverá incluir a informação relativa a todos os cartões emitidos pelas instituições.

Assim, e relativamente ao Folheto de Comissões e Despesas, os cartões emitidos por uma instituição de crédito, mas de utilização exclusiva em determinadas lojas (ou cartões privativos), devem ser apresentados na Subsecção “*Outros cartões*”. A informação relativa às taxas de juro destes cartões deve ser indicada na Subsecção “*Cartões de crédito*” da Secção “*Operações de crédito*” do Folheto de Taxas de Juro.

COMENTÁRIO 90:

Relativamente aos cartões de crédito, deve ser clarificada a disposição dos cartões privativos, cartões pré-pagos e compras especiais.

Esclarece-se que as comissões relativas aos cartões de utilização exclusiva em determinadas lojas (cartões privativos) e aos cartões pré-pagos devem ser apresentadas na Subsecção “*Outros cartões*” do Folheto de Comissões e Despesas.

Já no caso das compras especiais, a informativa relativa a comissões deve ser incluída na Subsecção “*Outros serviços com cartões*” do Folheto de Comissões e Despesas.

A informação relativa às taxas de juro dos cartões privativos, dos cartões pré-pagos e das compras especiais deve ser indicada na Subsecção “*Cartões de crédito*” da Secção “*Operações de crédito*” do Folheto de Taxas de Juro.

COMENTÁRIO 91:

Os conceitos de “custo de emissão” e “pagamento devolvido” não são claros.

Entende-se por “custo de emissão” a comissão relativa ao custo com a produção e envio/entrega do cartão ao cliente. Já a comissão por “pagamento devolvido” refere-se a situações em que o movimento a débito na conta não é efectuado por falta de provisão da mesma.

Todavia, a definição destes conceitos consta das Instruções de Preenchimento, tendo em vista contribuir para uma melhor clarificação de quais as comissões que devem ser indicadas nos respectivos campos pelas instituições de crédito.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

COMENTÁRIO 92:

Propõe-se que o layout dos quadros seja transposto, isto é, em coluna estão identificadas as comissões e em linha todo o elenco de cartões. Esta forma de apresentação torna mais fácil a leitura e comparação de cartões pelo cliente. Numa só página, o cliente dispõe de toda a informação sobre aquela forma de comissionamento para todos os cartões, ao invés de ter que consultar várias páginas para obter a mesma informação.

Os quadros relativos à Secção “Cartões de Crédito e de Débito” foram alterados, tendo em vista acomodar as sugestões recolhidas na Consulta Pública.

COMENTÁRIO 93:

Gama de cartão – a distinção entre gamas de cartão – baixa, média e alta – não se traduz, no nosso entender, numa mais-valia para o cliente, tendo presente os constrangimentos que este tipo de classificação possa colher junto do cliente: sociais e financeiros (cliente pode ser induzido a optar por um cartão de gama superior de modo a não se sentir discriminado com uma opção de gama baixa, podendo advir desta situação um potencial aumento de risco de crédito).

Os elementos de informação relativos à “Gama de Cartões” foram eliminados dos Quadros relativos a Cartões.

COMENTÁRIO 94:

Identificação de redes de utilização – a identificação de utilização de cartão por tipo de rede não gera informação de valor ao cliente. Actualmente e pela simples identificação dos logos impressos no cartão e afixados na rede de comerciantes e ATMs, é possível ao cliente identificar, facilmente, se o seu cartão transacciona numa determinada rede.

O Banco de Portugal considera que esta informação é relevante para o cliente bancário, razão pela qual os campos relativos à mesma foram mantidos nos respectivos Quadros.

COMENTÁRIO 95:

Montante de isenção para anuidade – a tipificação de periodicidade de montante por isenção de anuidade não deve ser fixado. Esta periodicidade deve ser aberta na medida em que cada cartão pode ter esta opção, ou não, e, tendo esta opção, o cálculo deve assumir uma periodicidade distinta da que é proposta (mensal). A tipificação da periodicidade deve ser livre e não pré-definida. A estratégia comercial de bonificações é uma matéria do foro interno de cada entidade, não tem que ser idêntica para todos os bancos.

O Banco de Portugal esclarece que não impõe critérios para efeitos de isenção do pagamento de anuidade, uma vez que tal matéria depende, naturalmente, da iniciativa das instituições. Assim, esta informação deve ser indicada por cada instituição através do preenchimento da coluna “Condições de Isenção”.

COMENTÁRIO 96:



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Na parte referente a “requisição e emissão de cheques – Particulares”, na linha Impostos Incluídos, o que se pretende? IS ou IVA e respectiva taxa?

A informação fiscal referente à requisição de cheques deverá referir o Imposto de Selo aplicável, que deverá incidir sobre o valor da comissão, à taxa de 4 por cento, acrescido de 0,05 euros por cada cheque emitido. Note-se ainda que de acordo com o modelo actual de Preçário, as comissões devem ser apresentadas sem impostos incluídos.

COMENTÁRIO 97:

Deveria ser discriminado o modo de realização das transferências (em ATM, na Internet, ao balcão da instituição)

Os quadros que compõem a Secção “Transferências” do Folheto de Comissões e Despesas contemplam todos os canais de recepção de ordens de transferência, na medida em que, no âmbito da política comercial de cada instituição, as comissões podem ser distintas consoante o canal utilizado.

COMENTÁRIO 98:

Quais as rubricas abrangidas pelos Efeitos para Particulares? Quais as rubricas abrangidas pelas Cobranças para Particulares?

A Secção “Cobranças” da Área de Clientes Particulares do Folheto de Comissões e Despesas inclui as comissões relativas a cobranças de efeitos comerciais, a emissão de instruções de cobrança e outros serviços de cobrança, não existindo uma Secção de “Efeitos” nesta Área.

Salienta-se, contudo, que, como resulta das Instruções de Preenchimento, as instituições só deverão preencher os campos relativos aos produtos e serviços que comercializam.

COMENTÁRIO 99:

Apenas está prevista a cobrança de efeitos. A operação de Desconto é englobada neste quadro ou remetida para outros?

As operações de desconto configuram verdadeiras operações de concessão de crédito pelas instituições, razão pela qual as comissões, despesas e taxas de juro eventualmente aplicáveis a tais operações devem ser incluídas nos Folhetos de Comissões e Despesas e Folheto de Taxas de Juro, nas Secções “Outros Créditos” dos Folhetos respectivos.

COMENTÁRIO 100:

A informação relativa aos coeficientes de seguro deve ser integrada no quadro 8.2. (Outros serviços – Particulares)?

Esclarece-se que, conforme resulta do artigo 1.º do Aviso, relativo ao seu âmbito de aplicação, os seguros não estão sujeitos à supervisão comportamental do Banco de Portugal.

COMENTÁRIO 101:



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

A referência às datas-valor dos cheques deve ser expressa, acrescentando o termo “cheque” à expressão “depósito de valores”.

A Informação Complementar sobre datas-valor inclui os elementos de informação sobre cheques, tanto no âmbito dos depósitos, como relativamente às entregas para depósito.

COMENTÁRIO 102:

Pela leitura deste Anexo [Folheto de Taxas de Juro] parece poder depreender-se que deixa de ser obrigatória a referência ao indexante na concessão de crédito através de cartões de crédito (al. c) do n.º 8 do Aviso 1/95, a revogar).

A Subsecção “Cartões de Crédito” da Secção “Operações de Crédito” foi alterada, de forma a permitir a indicação do indexante, no caso de este ser utilizado nas operações relativas a cartões de crédito.

COMENTÁRIO 103:

É necessário clarificar se os custos associados à movimentação dos fundos, nomeadamente, o custo de utilização dos fundos a partir da conta DO, devem ou não afectar a TAE dos empréstimos.

Esclarece-se que a TAE deve ser calculada de acordo com o disposto no artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 220/94 e do Anexo n.º 2 ao diploma.

COMENTÁRIO 104:

Deve igualmente ser clarificada a abrangência da norma nomeadamente quanto à classificação dos produtos como crédito à habitação (ex: Regime de Crédito para Emigrantes; Crédito a Deficientes)

As Subsecções do Folheto de Comissões e Despesas e do Folheto de Taxas de Juro referentes ao “Crédito à habitação e créditos conexos” devem abranger os elementos de informação relativos aos contratos de crédito para aquisição, construção e realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, bem como para aquisição de terrenos para construção de habitação própria, independentemente de lhes ser aplicável o Regime Geral de Crédito ou regimes especiais, como o Crédito a Deficientes ou Crédito para Emigrantes.

Devem ainda ser incluídos nestas Subsecções os elementos de informação respeitantes aos contratos de crédito cuja garantia hipotecária incida, total ou parcialmente, sobre um imóvel que, simultaneamente, garanta um contrato de crédito celebrado com a mesma instituição para os fins indicados anteriormente (contratos conexos).

COMENTÁRIO 105:

Foi identificada uma possível incongruência entre a coluna spread e a linha “Empréstimos em regime de taxa fixa”.

O quadro foi alterado tendo em vista acolher este comentário.

COMENTÁRIO 106:



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Qual o significado de “page set up impressão 100%”?

Esta referência prende-se com a conversão do ficheiro para o formato PDF, devendo a impressão do documento base utilizado ser assim definida. A redacção desta instrução de preenchimento já foi, entretanto, alterada, tendo em vista a clarificação deste aspecto.

COMENTÁRIO 107:

No documento não está claro qual a interpretação que deve ser dada ao conceito de “marca de cartão”.

Esta expressão, constante das Instruções de Preenchimento, devia-se a um lapso de escrita, pelo que foi substituída pela expressão “designação de cartão”.

COMENTÁRIO 108:

Apenas tem de ser preenchida a informação relevante para cada IC, ficando a restante em branco?

Conforme resulta das Instruções de Preenchimento, cada instituição deve preencher apenas os campos e quadros referentes aos produtos e serviços que comercializa. A numeração do Índice e dos quadros deve, contudo, permanecer inalterada (isto é, com a numeração apresentada na Instrução), mesmo nos casos em que a instituição não disponibilize alguns produtos/serviços. Nestes casos, os quadros não preenchidos não deverão constar dos Folhetos, devendo ainda ser retirada do Índice a referência aos mesmos.

COMENTÁRIO 109:

O “Crédito consolidado” coloca-se na rubrica relativa a “Outros créditos a particulares”?

A informação relativa ao produto habitualmente designado “crédito consolidado” deverá ser apresentada em quadros distintos consoante a finalidade atribuída pelas partes a esse crédito. Assim, se tais contratos puderem ser qualificados como “Crédito à habitação e contratos conexos”, a informação a eles relativa deve ser indicada nessa Subsecção. No caso de esses contratos poderem ser considerados crédito aos consumidores, na acepção prevista no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, devem ser incluídos na Subsecção “Crédito Pessoal”. Finalmente, nas restantes situações, os contratos de crédito consolidado devem ser enquadrados na Subsecção “Outros Créditos”.

COMENTÁRIO 110:

Para além da definição do tamanho de letra, deve igualmente ser determinado o tipo de fontes utilizáveis, uma vez que, atendendo ao formato de letra a utilizar, a apresentação gráfica poderá variar substancialmente.

O Banco de Portugal acolheu a sugestão apresentada neste comentário, tendo definido, através das Instruções de Preenchimento, o tamanho mínimo de ponto da letra (8 pontos) e a fonte utilizável (Arial). Exige-se, adicionalmente, a impressão da folha definida a 100 por cento (em Configuração de Página / Page Setup).



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Acresce ainda que, conforme decorre do artigo 3.º, n.º 2, do Aviso, a informação constante do Preçário deve ser apresentada de forma legível.

Mais se refere que o Banco de Portugal considera desejável a adopção pelas instituições de terminais electrónicos aos balões para acesso rápido ao Preçário, devendo estas apoiar, se necessário, o respectivo cliente nessa pesquisa.

COMENTÁRIO 111:

Entende-se que a separação de folhetos pode não ser a mais informativa para o cliente. Por exemplo, nos cartões de crédito, o cliente tipicamente procura as anuidades e as taxas de cada cartão, sendo estes os elementos de referência para efeitos de comparação.

O Banco de Portugal considera que a separação da informação através do Folheto de Comissões e Despesas e do Folheto de Taxas de Juro oferece maiores vantagens ao cliente bancário, na medida em que este consegue visualizar, de forma agregada, todos os elementos de informação relativos às comissões dos produtos, por um lado, e às respectivas taxas de juro, pelo outro lado.

Acresce que foram incluídas hiperligações nos documentos, tendo em vista direccionar o cliente bancário para os elementos relativos ao produto que pretende consultar. Esta facilidade deverá estar disponível quando as instituições disponibilizarem o Preçário através de dispositivos electrónicos e na Internet.

COMENTÁRIO 112:

É necessário fazer referência à legislação no caso de isenção de imposto, ou basta referir “isento de imposto” (exemplo, comissão de avaliação)?

Esclarece-se que, nestas situações, será suficiente incluir a expressão “isento de Imposto”.

COMENTÁRIO 113:

Relativamente aos produtos de crédito pessoal, deve incluir-se, no folheto de comissões, a menção a imposto de selo sobre utilização de capital, imposto de selo sobre juros e sobretaxa de mora?

O Banco de Portugal esclarece que a fiscalidade relativa às taxas de juro dos produtos acima referidos deverá ser apresentada no Folheto de Taxas de Juro e não no Folheto de Comissões.

COMENTÁRIO 114:

Os produtos de crédito a taxa mista devem ser incluídos na Secção “taxa fixa”?

O Banco de Portugal considera que os produtos de crédito a taxa mista, que incluam um período inicial de taxa fixa, seguido de um outro período de taxa variável, deverão ser incluídos nos quadros referentes a “Taxa Fixa”.

COMENTÁRIO 115:

O modelo actual do preçário não evidencia grelhas de spread (montante / ltv) e grelhas de bonificação por cross-selling.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Esclarece-se que, apesar de o modelo apresentado não incluir campos específicos para a apresentação desta informação, as instituições podem, se o desejarem, incluí-la nas Notas após os respectivos quadros.

COMENTÁRIO 116:

Os produtos actualmente fora de comercialização devem ser incluídos no Preçário?

Tendo em conta o disposto no artigo 6.º, n.º 4, do Aviso, sempre que os produtos fora de comercialização tenham comissões associadas que podem ainda ser aplicadas aos clientes com contratos em curso, devem as comissões referentes a esses produtos ser incluídas nos respectivos campos do Folheto de Comissões e Despesas.



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

3. LISTA DE ENTIDADES PARTICIPANTES

Instituições de crédito e sociedades financeiras:

1. Banif – Banco Internacional do Funchal, S.A. (Banif)
2. Banco BPI, S.A. (BPI)
3. Banco Comercial Português, S.A. (BCP)
4. Banco Espírito Santo, S.A. (BES)
5. BNP Paribas (BNP)
6. Banco Português de Negócios, S.A. (BPN)
7. Banco Santander Totta, S.A. (BST)
8. Barclays Bank PLC, Sucursal em Portugal (Barclays)
9. Blue Activos Financeiros – Sociedade Gestora de Patrimónios, S.A. (Blue Activos Financeiros)
10. Caixa Económica Montepio Geral (CEMG)
11. Caixa Geral de Depósitos, S.A. (CGD)
12. Finibanco, S.A. (Finibanco)
13. Union de Créditos Imobiliários, S.A. – Establecimiento Financiero de Crédito (Sociedad Unipersonal) – Sucursal em Portugal (UCI)

Associações:

14. Associação das Instituições de Crédito Especializado (ASFAC)
15. Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO)

Entidades públicas:

16. Direcção-Geral do Consumidor (DGC)

Particulares:

17. Anónimo
18. Leonor Coutinho
19. Paulo Carmo