

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2011



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

RELATÓRIO DE
SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL
2011

Lisboa, 2012
Disponível em
www.clientebancario.bportugal.pt
ou em www.bportugal.pt



Banco de Portugal
EUROSISTEMA

BANCO DE PORTUGAL

Av. Almirante Reis, 71

1150-012 Lisboa

www.bportugal.pt

Edição

Departamento de Supervisão Comportamental

Design, distribuição e impressão

Departamento de Serviços de Apoio

Área de Documentação, Edições e Museu

Serviço de Edições e Publicações

Lisboa, 2012

Tiragem

500 exemplares

ISSN 1646-9216 (impresso)

ISSN 2182-1771 (*on-line*)

Depósito Legal n.º 27452/08

ÍNDICE

NOTA DO GOVERNADOR

SUMÁRIO EXECUTIVO

I. TEMAS DE REGULAÇÃO COMPORTAMENTAL

- 23** 1. Princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros: enfoque nos mercados bancários de retalho em Portugal
- 23** 1.1 A relevância da proteção do consumidor de produtos financeiros
- 26** 1.2 Os Princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros
- 29** Caixa 1 | Princípios para a Proteção do Consumidor de Produtos Financeiros
- 34** 1.3 Os mercados bancários de retalho em Portugal à luz dos Princípios
- 42** 1.4 Comentários finais
- 43** 2. Economia comportamental: as decisões dos consumidores e a regulação financeira
- 43** 2.1 Enquadramento
- 45** 2.2 A economia comportamental: fundamentos das decisões económicas
- 49** 2.3 Relevância da economia comportamental para os mercados financeiros
- 51** 2.4 Implicações na regulação dos mercados bancários de retalho
- 56** 2.5 Considerações finais

II. INICIATIVAS DE REGULAÇÃO

- 64** 1. Atuação do Banco de Portugal
- 64** 1.1 Concessão responsável de crédito
- 66** 1.2 Vendas associadas facultativas (*bundling*)
- 67** 1.3 Transparência e completude das cláusulas dos contratos de crédito
- 68** 1.4 Serviços mínimos bancários
- 69** 2. Iniciativas europeias
- 69** 2.1 Crédito à habitação
- 71** 2.2 Crédito aos consumidores
- 72** 2.3 Crédito em moeda estrangeira
- 72** 2.4 Depósitos estruturados
- 73** 2.5 Contas bancárias de base

III. PROJETOS DE FORMAÇÃO FINANCEIRA

- 78** 1. Diagnóstico e iniciativas de formação financeira
- 78** 1.1 Inquérito à literacia financeira da população
- 80** 1.2 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira
- 82** 1.3 Participação na *International Network on Financial Education* (INFE)



- 83** 2. Informação sobre produtos bancários de retalho
- 83** 2.1 Publicações (in)formativas
- 86** 2.2 Portal do Cliente Bancário
- 88** Caixa 2 | Consultas ao Portal do Cliente Bancário
- 92** 3. Pedidos de informação de clientes bancários
- 94** Caixa 3 | Temas mais frequentes nos pedidos de informação

IV. ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

- 101** 1. Fiscalização
- 101** 1.1 Publicidade
- 107** 1.2 Preçário
- 110** Caixa 4 | Comissionamento na banca de retalho
- 121** 1.3 Minutas de contratos de mútuo
- 125** 1.4 Depósitos bancários
- 128** Caixa 5 | Características dos depósitos simples a taxa fixa
- 136** Caixa 6 | Características dos depósitos indexados e duais
- 144** 1.5 Crédito à habitação
- 147** Caixa 7 | Características do crédito à habitação
- 165** 1.6 Crédito aos consumidores
- 168** Caixa 8 | Características do crédito aos consumidores
- 178** 1.7 Serviços de pagamento
- 180** 1.8 Outras matérias (Livro de Reclamações)
- 181** 2. Reclamações dos clientes bancários
- 181** 2.1 Principais destaques
- 182** 2.2 Linhas gerais da evolução recente
- 184** Caixa 9 | Reclamações no Portal do Cliente Bancário
- 186** 2.3 Evolução das reclamações por matéria
- 187** Caixa 10 | Matérias mais reclamadas
- 194** Caixa 11 | Contas de depósito
- 196** Caixa 12 | Crédito aos consumidores
- 198** Caixa 13 | Crédito à habitação
- 199** Caixa 14 | Cheques
- 200** 2.4 Resultados da análise
- 201** Caixa | Notas metodológicas
- 204** 3. Correção de irregularidades e sancionamento
- 204** 3.1 Correção de irregularidades
- 214** 3.2 Processos de contraordenação

SINOPSES DE INICIATIVAS LEGISLATIVAS E REGULAMENTARES

- 219** 1. Sinopse de iniciativas legislativas e regulamentares
- 221** 2. Sinopse de iniciativas e eventos da agenda internacional

ÍNDICE DE FIGURAS E GRÁFICOS

Figura 1	Desdobrável sobre crédito aos consumidores	84
Figura 2	Desdobrável sobre depósitos bancários	85
Figura 3	Página principal do Portal do Cliente Bancário	87
Gráfico C.2.1	Evolução do número de acessos às páginas do PCB	88
Gráfico C.2.2	Visitas aos conteúdos do PCB por temas	88
Gráfico C.2.3	Visitas às páginas de produtos bancários	89
Gráfico C.2.4	Visitas às páginas de serviços do Banco de Portugal	90
Gráfico C.2.5	Documentos descarregados do PCB	90
Gráfico C.2.6	Documentos descarregados: materiais de formação financeira	91
Gráfico C.2.7	Documentos descarregados: projetos de literacia financeira	91
Gráfico C.2.8	Documentos descarregados: acompanhamento do mercado bancário	92
Gráfico C.2.9	Documentos descarregados: relatórios da supervisão comportamental	92
Gráfico III.3.1	Evolução do número de pedidos de informação	93
Gráfico III.3.2	Distribuição temática dos pedidos de informação 2011	93
Gráfico C.3.1	Evolução dos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários	94
Gráfico C.3.2	Temática dos pedidos de informação sobre meios de pagamento	95
Gráfico C.3.3	Temática dos pedidos de informação sobre depósitos bancários	95
Gráfico C.3.4	Temática dos pedidos de informação sobre crédito à habitação	96
Gráfico C.3.5	Temática dos pedidos de informação sobre crédito a consumidores	97
Gráfico C.3.6	Temática dos pedidos de informação sobre crédito a empresas	97
Gráfico IV.1.1.1	Número de campanhas analisadas	102
Gráfico IV.1.1.2	Campanhas analisadas por tipo de produto	103
Gráfico IV.1.1.3	Meios de difusão usados nas campanhas analisadas	104
Gráfico IV.1.1.4	Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008	106
Gráfico IV.1.2.1	Folheto de Comissões e Despesas divulgado no PCB por tipo de entidade	109
Gráfico C.4.1	Comissões anuais de manutenção em conta de depósitos à ordem para particulares, por instituição de crédito	112
Gráfico C.4.2	Comissões anuais de manutenção em contas de depósito à ordem para empresas, por instituição de crédito	113
Gráfico C.4.3	Comissões iniciais no crédito à habitação, por instituição de crédito	115
Gráfico C.4.4	Comissões iniciais no crédito pessoal, por instituição de crédito	116
Gráfico C.4.5	Anuidades dos cartões de débito	118
Gráfico C.4.6	Comissões em ordens de transferência até 5000 euros	120

Gráfico IV.1.3.1	Frequência do incumprimento de deveres de informação em minutas de contrato de crédito à habitação	124
Gráfico C.5.1	Depósitos simples por prazo 2010 – 2011	130
Gráfico C.5.2	Distribuição dos depósitos por montante mínimo de constituição 2010 – 2011	131
Gráfico C.5.3	Distribuição dos depósitos por condições de mobilização antecipada 2010 – 2011	132
Gráfico C.5.4	Distribuição dos depósitos por periodicidade de pagamento de juros 2010 – 2011	133
Gráfico C.5.5	TANB praticadas em depósitos simples mobilizáveis e com montante mínimo de constituição até 1000 euros 2010 – 2011	135
Gráfico C.5.5	Variação das TANB medianas, taxas de referência e diferenciais das taxas medianas face à taxa de referência – depósitos simples mobilizáveis e com montante de constituição até 1000 euros 4.º trim. 2010 – 4.º trim. 2011	135
Gráfico C.6.1	Montante médio depositado por depósito 2010 – 2011	137
Gráfico C.6.2	Montante médio depositado por depositante 2010 – 2011	138
Gráfico C.6.3	Montante médio depositado por tipo de depositante 2010 – 2011	139
Gráfico C.6.4	Número de depósitos por prazos 2010 – 2011	140
Gráfico C.6.5	Distribuição do número de depósitos, depositantes e montante depositado, por prazos 2010 – 2011	140
Gráfico C.6.6	Evolução do número de depósitos por intervalos de prazo 2011	140
Gráfico C.6.7	Número de depósitos por instituição e por prazos 2011	141
Gráfico C.6.8	Distribuição do número de depósitos, número de depositantes e montante depositado, por mercado do indexante 2010 – 2011	142
Gráfico C.6.9	Montante médio por depositante, por mercado do indexante 2010 – 2011	142
Gráfico C.6.10	Distribuição do número de depósitos, número de depositantes e montante depositado, por indexante do mercado acionista 2010 – 2011	143
Gráfico C.6.11	Distribuição do número e do montante de depósitos por moeda 2010 – 2011	143
Gráfico C.7.1	Distribuição do número e do montante inicial do crédito por tipo de contrato Posição a 30 de setembro de 2011	148
Gráfico C.7.2	Número de contratos e saldo em dívida do crédito à habitação, por data de contratação Posição a 30 de setembro de 2011	150
Gráfico C.7.3	Número de contratos e saldo em dívida do crédito conexo, por data de contratação Posição a 30 de setembro de 2011	150

Gráfico C.7.4	Evolução do rácio entre o saldo em dívida e o montante dos empréstimos à habitação e conexos, por data de contratação Posição a 30 de setembro de 2011	151
Gráfico C.7.5	Evolução do montante médio dos empréstimos à habitação e conexos, por data de contratação Posição a 30 de setembro de 2011	151
Gráfico C.7.6	Percentagem do número de empréstimos em situação de incumprimento Posição a 30 de setembro de 2011	152
Gráfico C.7.7	Densidade do saldo em dívida dos empréstimos à habitação e conexos em situação de incumprimento Posição a 30 de setembro de 2011	152
Gráfico C.7.8	Prazo médio dos empréstimos à habitação e conexo por data de contratação Posição a 30 de setembro de 2011	153
Gráfico C.7.9	Densidade do prazo dos empréstimos à habitação Posição a 30 de setembro de 2011	154
Gráfico C.7.10	Densidade do prazo dos empréstimos de crédito conexo Posição a 30 de setembro de 2011	154
Gráfico C.7.11	Indexantes da taxa variável dos empréstimos à habitação e conexos Posição a 30 de setembro de 2011	155
Gráfico C.7.12	Estrutura de indexantes dos contratos de crédito à habitação a taxa variável vivos, por data de contratação Posição a 30 de setembro de 2011	156
Gráfico C.7.13	Estrutura de indexantes dos contratos de crédito conexo a taxa variável vivos, por data de contratação Posição a 30 de setembro de 2011	156
Gráfico C.7.14	Evolução dos <i>spreads</i> médios e do número de contratos, dos empréstimos indexados à Euribor a 3 ou a 6 meses, por tipo de contrato e data de contratação Posição a 30 de setembro de 2011	157
Gráfico C.7.15	TAE média dos créditos à habitação e conexos a taxa variável por data de contratação Posição a 30 de setembro de 2011	158
Gráfico C.7.16	Distribuição dos contratos objeto de renegociação entre 1/10/10 e 30/09/11, por tipo de contrato	159
Gráfico C.7.17	Distribuição do número de contratos objeto de renegociação entre 1/10/10 e 30/09/11, por situação do crédito	160
Gráfico C.7.18	Densidade do montante reembolsado antecipadamente dos empréstimos à habitação e de crédito conexo entre 1/10/2010 e 30/09/2011	163
Gráfico C.7.19	Distribuição do número de reembolsos antecipados parciais por tipo de contrato entre 1/10/2010 e 30/09/2011	163
Gráfico C.8.1	Estrutura dos montantes de crédito concedido, por tipo de instituição 2010 – 2011	169

Gráfico C.8.2	Evolução do número de contratos de crédito aos consumidores reportados ao Banco de Portugal 2010 – 2011	170
Gráfico C.8.3	Evolução das taxas máximas no crédito aos consumidores 2010 – 2011	170
Gráfico C.8.4	Evolução do montante de crédito concedido 2010 – 2011	172
Gráfico C.8.5	Estrutura do número de contratos e montante de crédito concedido 2010 – 2011	173
Gráfico C.8.6	Estrutura do montante de crédito automóvel concedido 2010 – 2011	173
Gráfico C.8.7	Montantes médios contratados no crédito aos consumidores, por subcategoria de crédito 2010 – 2011	174
Gráfico C.8.8	Estrutura dos montantes contratados no crédito pessoal 2010 – 2011	174
Gráfico C.8.9	Estrutura dos montantes contratados no crédito automóvel 2010 – 2011	175
Gráfico C.8.10	Estrutura dos montantes contratados no crédito <i>revolving</i> 2010 – 2011	176
Gráfico C.8.11	Estrutura do crédito pessoal concedido, por prazo 2010 – 2011	176
Gráfico C.8.12	Estrutura do crédito automóvel concedido, por prazo 2010 – 2011	177
Gráfico IV.2.1.1	Evolução do número de reclamações, por proveniência 2010 – 2011 ...	182
Gráfico IV. 2.2.1	Número de reclamações entradas, por proveniência 2010 – 2011	184
Gráfico C.9.1	Reclamações entradas pelo PCB face ao total de RCO 2010 – 2011	184
Gráfico C.9.2	Evolução dos acessos à consulta de reclamações 2010 – 2011	185
Gráfico IV.2.3.1	Reclamações por matéria reclamada 2010 – 2011	187
Gráfico C.10.1	Temática das reclamações de contas de depósito 2011	188
Gráfico C.10.2	Temática das reclamações de crédito aos consumidores 2011	188
Gráfico C.10.3	Temática das reclamações de crédito à habitação 2011	189
Gráfico C.10.4	Temática das reclamações de cheques 2011	190
Gráfico C.10.5	Temática das reclamações de cartões 2011	190
Gráfico C.10.6	Temática das reclamações de transferências 2011	191
Gráfico C.10.7	Temática das reclamações de crédito às empresas 2011	191
Gráfico IV.3.1.1	Recomendações e determinações específicas emitidas por matéria	205
Gráfico IV.3.1.2	Recomendações e determinações específicas emitidas por tipo de norma	206

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro IV.1.1.1	Campanha analisadas por tipo de produto	103
Quadro IV.1.1.2	Campanhas alteradas de crédito aos consumidores	105
Quadro IV.1.1.3	Campanhas de depósitos indexados e duais	106
Quadro IV.1.2.1	Fiscalização dos Preçários reportados	108
Quadro IV.1.2.2	Folheto de Comissões e Despesas Divulgação no PCB	108
Quadro IV.1.2.3	Fiscalização dos Preçários divulgados pelas instituições	109
Quadro C.4.1	Comissões anuais de manutenção em conta de depósitos à ordem para particulares	111
Quadro C.4.2	Comissões anuais de manutenção de conta de depósitos para clientes particulares, por saldo da conta janeiro de 2012	112
Quadro C.4.3	Comissões máximas anuais de manutenção em conta de depósitos à ordem para empresas	113
Quadro C.4.4	Comissões iniciais no crédito à habitação	115
Quadro C.4.5	Comissões anuais de processamento no crédito à habitação	115
Quadro C.4.6	Comissões iniciais no crédito pessoal	116
Quadro C.4.7	Comissões anuais de processamento no crédito pessoal	117
Quadro C.4.8	Comissões relativas aos cartões de débito janeiro de 2012	118
Quadro C.4.9	Comissões de requisição de módulos de cheques janeiro de 2012	119
Quadro C.4.10	Comissões em ordens de transferência janeiro de 2012	120
Quadro IV.1.3.1	Minutas de crédito a particulares reportadas ao Banco de Portugal 2010 – 2011	121
Quadro IV.1.3.2	Número de produtos de crédito a particulares por tipo de minuta de contrato 2010 – 2011	122
Quadro IV.1.4.1	Depósitos simples e suas contas Ações de inspeção	125
Quadro IV.1.4.2	Depósitos simples Matérias fiscalizadas	126
Quadro IV.1.4.3	Depósitos indexados e duais Prospetos submetidos 2011	127
Quadro C.5.1	Número de depósitos comercializados 2010 – 2011	130
Quadro C.6.1	Depósitos, depositantes e montantes depositados 2010 – 2011	137
Quadro C.6.2	Montantes depositados e número de depositantes por tipo de depositante 2010 – 2011	138
Quadro IV.1.5.1	Crédito à habitação e conexos Ações de inspeção 2011	144
Quadro IV.1.5.2	Crédito à habitação e conexos Matérias fiscalizadas 2011	146
Quadro C.7.1	Número, montante e saldo em dívida dos empréstimos à habitação e conexos Posição a 30 de setembro de 2010 – 2011	149

Quadro C.7.2	Modalidade de amortização dos créditos à habitação e conexos Posição a 30 de setembro de 2011	158
Quadro C.7.3	Renegociações realizadas entre 1/10/2010 e 30/09/2011	161
Quadro C.7.4	Reembolsos antecipados no crédito à habitação e no crédito conexo entre 1/10/2010 e 30/09/2011	162
Quadro IV.1.6.1	Crédito aos consumidores Ações de inspeção 2011	165
Quadro IV.1.6.2	Crédito aos consumidores Matérias fiscalizadas 2011	167
Quadro C.8.1	Número e montante médio mensal dos contratos de crédito celebrados 2010 – 2011	171
Quadro IV.1.7.1	Serviços de pagamento Ações de inspeção 2011	178
Quadro IV.1.7.2	Serviços de pagamento Matérias fiscalizadas 2011	180
Quadro IV.1.8.1	Livro de Reclamações Ações de inspeção 2011	180
Quadro IV.1.8.2	Livro de Reclamações Matérias fiscalizadas 2011	181
Quadro V.2.1.1	Número de reclamações entradas, por proveniência 2010 – 2011	183
Quadro C.9.1	Acesso à consulta e entrada de reclamações 2010 – 2011	185
Quadro IV.2.3.1	Reclamações por matéria reclamada (valores absolutos)	186
Quadro V.3.1.2	Reclamações por matéria reclamada (valores relativos)	192
Quadro IV.2.4.1	Resultados dos processos de reclamação	200
Quadro IV.3.1.1	Recomendações e determinações específicas emitidas por matéria 2011	205
Quadro IV.3.1.2	Recomendações e determinações específicas no âmbito da publicidade 2011	209
Quadro IV.3.2.1	Processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal 2011	215

LISTA DE SIGLAS

ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
CE	Comissão Europeia
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
DSC	Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal
EBA	<i>European Banking Authority</i>
EBIC	<i>European Banking Industry Committtee</i>
FCD	Folheto de Comissões e Despesas do Preçário das IC
FED	Reserva Federal (banco central) dos Estados Unidos
FGD	Fundo de Garantia de Depósitos
FIN	Ficha de Informação Normalizada
FinCoNet	<i>International Financial Consumer Protection Network</i>
FSB	<i>Financial Stability Board</i>
FTJ	Folheto de Taxas de Juro do Preçário das IC
IC	Instituição de crédito
INFE	<i>Internacional Network on Financial Education</i>
ISP	Instituto de Seguros de Portugal
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económicos
PCB	Portal do Cliente Bancário
PRIP	Pacotes de produtos de investimento de retalho (<i>packaged retail investment products</i>)
RCL	Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
RCO	Reclamação proveniente de Outros Meios
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
RJIPSP	Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
SICOI	Sistema de Compensação Interbancária
SMB	Serviços Mínimos Bancários
TAE	Taxa Anual Efetiva
TAEG	Taxa Anual de Encargos Efetiva Global
TAEL	Taxa Anual Efetiva Líquida
TAER	Taxa Anual Efetiva Revista
TANB	Taxa Anual Nominal Bruta
TAN	Taxa Anual Nominal
UE	União Europeia





A supervisão comportamental dos mercados bancários de retalho constitui um pilar basilar da estratégia de atuação do Banco de Portugal para assegurar a estabilidade financeira. Ao promover mercados eficientes e robustos, o Banco de Portugal cria as condições necessárias para alicerçar a confiança dos cidadãos no sistema financeiro e nas suas instituições, reforçando a solidez do sistema e apoiando o crescimento económico sustentado.

Em Portugal, a confiança dos clientes nas instituições e no sistema financeiro é elevada. Este é um elemento essencial para favorecer o aumento da poupança e o acesso responsável ao crédito. A supervisão comportamental contribui decisivamente para essa confiança através da fiscalização da atuação das instituições de crédito, assegurando o cumprimento das normas e a adoção de práticas comerciais responsáveis.

A exigência de fiscalização da conduta das instituições de crédito tem vindo a acentuar-se em resultado do alargamento e densificação do quadro normativo aplicável a estes mercados. Em 2011, a fiscalização foi reforçada pelo Banco de Portugal com a realização de mais ações de inspeção junto das instituições e de uma maior dispersão geográfica das mesmas.

Em paralelo com a atividade de inspeção, a análise de reclamações recebidas dos clientes é uma componente essencial da atuação fiscalizadora do Banco de Portugal, que envolve nela importantes recursos. Em 2011, o Banco de Portugal recebeu de clientes bancários quase 15 mil reclamações, correspondendo a cerca de 60 reclamações por dia útil. Este valor inclui as reclamações remetidas através do Mediador do Crédito e da Provedoria de Justiça, num total em torno de 20 cada, durante o ano de 2011. Pese embora o elevado volume de reclamações recebidas, o número das que se encontravam por encerrar era, no final do ano, inferior à média mensal das reclamações entradas.

A atuação do Banco de Portugal na análise de reclamações difere da de um *Financial Ombudsman*, que aprecia e resolve litígios entre clientes e instituições de crédito mas que não tem responsabilidades específicas quanto à fiscalização da conduta das instituições. Enquanto autoridade de supervisão comportamental, o Banco de Portugal fiscaliza a conduta da entidade reclamada, analisando por esta via os litígios em causa. As informações recolhidas no âmbito da apreciação de reclamações estão, por isso, sujeitas ao dever de segredo de supervisão que o Banco de Portugal está obrigado a cumprir nos termos do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

Este quadro de instrumentos de fiscalização atribuídos ao Banco de Portugal, em que a realização de inspeções complementa a análise de reclamações, define um referencial robusto para a proteção dos clientes e a promoção da estabilidade financeira, permitindo que Portugal se destaque a nível internacional neste domínio.

A atividade de supervisão comportamental do Banco de Portugal tem sido desenvolvida num contexto particularmente difícil da sociedade portuguesa, o que acentua a necessidade da sua ação contribuir ativamente para uma cidadania responsável dos clientes bancários, ao mesmo tempo que promove a eficiência e eficácia dos mercados bancários de retalho. O aprofundamento da crise financeira e económica global, a que se juntou a crise da dívida soberana na área do euro, tem originado grandes dificuldades de acesso a financiamento nos mercados



internacionais, por parte das instituições bancárias portuguesas. Estas dificuldades reforçam a importância do funcionamento eficiente dos mercados bancários de retalho enquanto canais de intermediação da poupança, o que depende crucialmente da segurança e confiança no sistema bancário. Esta tem sido, aliás, refletida no crescimento elevado dos depósitos de particulares, o que tem permitido o alargamento da base de recursos de clientes dos bancos.

Por seu turno, a fragilidade da situação económica interna, caracterizada por um elevado nível de desemprego, suscita riscos importantes para os balanços de famílias e empresas e requer uma atenção crescente da parte do Banco de Portugal a estes desenvolvimentos. Também neste domínio, a supervisão comportamental constitui um instrumento estratégico para garantir a estabilidade financeira. A regulação da conduta e dos deveres de informação das instituições de crédito na gestão de situações de incumprimento é uma preocupação premente do Banco de Portugal.

A atuação do Banco de Portugal não se esgota, todavia, na definição dos deveres de informação e regras de conduta a cumprir pelas instituições. A tomada de decisões financeiras informadas, desde o planeamento de despesas e a gestão do orçamento familiar até à escolha de produtos bancários adequados na aplicação da poupança e utilização do crédito, depende do grau de formação financeira dos cidadãos. Por isso, o Banco de Portugal está firmemente envolvido na formação financeira, como forma de prevenir a assunção de riscos excessivos pelos clientes bancários, incentivar a poupança e promover a gestão responsável dos recursos, reforçando, por esta via, a eficiência do sistema financeiro. Com este objetivo, participa na dinamização do Plano Nacional de Formação Financeira, contribuindo também para a inclusão financeira e para a redução de assimetrias sociais no acesso aos produtos bancários.

O Banco de Portugal desenvolve igualmente uma profunda reflexão sobre os fundamentos e as componentes do modelo de regulação a implementar. Este é um tema que tem adquirido progressivo enfoque nos *fora* internacionais, na sequência da crise financeira. Para além da literacia financeira, o reconhecimento de que, a par da compreensão financeira, há fatores psicológicos que também podem ser determinantes no comportamento dos consumidores, tem, em alguns casos, fundamentado a opção por modelos de regulação mais intrusiva. São novos desafios que se perspetivam e que, em conjunto com a amplificação do quadro normativo dos mercados bancários de retalho e a intervenção fiscalizadora que continuará a desenvolver-se, constituem uma prioridade do Banco de Portugal no âmbito da supervisão comportamental.

O Governador,

Carlos da Silva Costa

SUMÁRIO EXECUTIVO



O **Relatório de Supervisão Comportamental de 2011** divulga a atuação do Banco de Portugal na regulação e fiscalização dos mercados bancários de retalho. A supervisão comportamental dos mercados bancários de retalho é um pilar fundamental da estratégia prosseguida pelo Banco de Portugal para assegurar a proteção dos consumidores de produtos bancários e a estabilidade do sistema financeiro. A supervisão comportamental promove a adoção de práticas comerciais responsáveis pelas instituições e a tomada de decisões informadas pelos clientes, contribuindo decisivamente para a minimização dos riscos no sistema bancário e para a confiança dos clientes nas instituições de crédito.

O Relatório apresenta as iniciativas de regulação (*capítulo II*) e os projetos de promoção da formação financeira (*capítulo III*). A habitual síntese das atividades de supervisão (*capítulo IV*) é complementada pela análise das características dos mercados bancários de retalho (*caixas temáticas*). O Relatório analisa também dois temas da regulação comportamental (*capítulo I*), centrais na reflexão em curso nos *fora* internacionais, nos quais o Banco de Portugal participa ativamente. O Relatório completa-se com as usuais sinopses das iniciativas legislativas e regulamentares e da agenda internacional.

Atividades de supervisão

Neste Relatório apresenta-se a síntese das atividades regulares de supervisão do ano de 2011, dando sequência ao relatório do 1.º semestre.

A atuação fiscalizadora do Banco de Portugal incide sobre todas as fases de comercialização, avaliando-se o cumprimento de deveres de informação, de regras de conduta e das restantes normas aplicáveis. Além da **realização de inspeções** nas instituições de crédito, do tipo “cliente mistério” ou credenciadas, a fiscalização abrange a análise da informação reportada ao Banco de Portugal e a divulgada nos sítios das instituições na internet. A fiscalização da atuação das instituições também se efetua através da **análise das reclamações** e dos pedidos de informação dos clientes bancários.

Foram fiscalizadas 5112 campanhas de **publicidade** de 65 instituições, das quais 20 foram analisadas previamente por serem de depósitos indexados e duais. O Banco de Portugal determinou a modificação de 128 campanhas e a suspensão de 3, menos do que no ano anterior, o que representa um progresso na forma como as instituições aplicam as normas em vigor. Das campanhas alteradas, 73 por cento envolveram produtos de crédito aos consumidores.

Foram verificados 924 Folhetos de Comissões e Despesas e 600 Folhetos de Taxas de Juro do **Preçário** das instituições, obrigatoriamente reportados ao Banco de Portugal. Foram ainda analisados 339 Preçários, através de ações de inspeção nos próprios balcões e sítios das instituições na internet.

A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL EM NÚMEROS - 2011:

- 5112 campanhas de publicidade fiscalizadas, abrangendo 65 instituições; 131 campanhas alteradas
- 924 Folhetos de Comissões e Despesas e 600 Folhetos de Taxas de Juro fiscalizados
- 2114 minutas de contrato de produtos de crédito à habitação e 2155 de crédito aos consumidores analisadas
- 45 Prospetos Informativos de depósitos indexados e duais analisados
- Ações de fiscalização sobre produtos e serviços bancários:
 - 749 ações sobre crédito à habitação, abrangendo 42 instituições de crédito;
 - 1058 ações sobre crédito aos consumidores, abrangendo 84 entidades (incluindo “pontos de venda”);
 - 822 ações sobre depósitos simples, abrangendo 55 bancos; e
 - 1312 ações sobre serviços de pagamento, abrangendo 88 instituições.
- 14 697 reclamações entradas sobre matérias do Banco de Portugal
- 2550 pedidos de informação de clientes
- 1138 recomendações e determinações específicas emitidas
- 38 processos de contraordenação instaurados

Foram analisadas **minutas de contratos** de crédito em vigor nas instituições, sendo 2114 referente a produtos de crédito à habitação de 199 instituições e 2155 a produtos de crédito aos consumidores de 143 instituições.

Em 2011, o Banco de Portugal reforçou a sua atuação fiscalizadora, aumentando o número e a dispersão geográfica das ações de inspeção aos balcões das instituições de crédito (“on-site”). Deu especial atenção aos **depósitos simples**, através da realização de 822 ações de inspeção a 55 instituições de crédito. A prioridade dada a este mercado resulta da sua importância na captação da poupança das famílias e da significativa dinâmica registada com o lançamento de novos produtos. O Banco de Portugal verificou também a conformidade de 45 Prospetos Informativos de **depósitos indexados e duais** previamente à sua comercialização.

Nos mercados do **crédito à habitação** e dos **serviços de pagamento** intensificou-se igualmente a fiscalização pelo Banco de Portugal. Foram realizadas 749 e 1312 ações de inspeção, respetivamente, para o que contribuiu, em ambos os casos, o maior número de ações efetuadas junto das instituições.

Foi fiscalizado o cumprimento das taxas máximas em vigor nos contratos de **crédito aos consumidores**, tendo sido reportados ao Banco de Portugal, para este efeito, 1,32 milhões de novos contratos (numa média de 110 mil contratos por mês).

Foram analisadas 14 697 **reclamações de clientes bancários**. Em 2011, as reclamações contra instituições de crédito que deram entrada no Banco de Portugal foram inferiores em 3 por cento às recebidas no ano anterior. Em 41 por cento das reclamações encerradas não se verificaram indícios de infração pelas instituições, percentagem que, todavia, foi inferior, à de 2010.

Em 2011, o Banco de Portugal emitiu 1138 **recomendações e determinações específicas**, exigindo às instituições a correção dos incumprimentos e irregularidades detetados no exercício da supervisão comportamental. Instaurou ainda 38 **processos de contraordenação**.

Iniciativas de regulação

O Banco de Portugal emitiu **códigos de conduta** sobre a concessão responsável de crédito, as vendas associadas facultativas (*bundling*) e a transparência e completude dos contratos.

Na **venda associada de produtos**, definiu como boa prática a não comercialização de crédito à habitação, crédito aos consumidores ou depósitos bancários conjuntamente com aplicações sem garantia de capital.

Na **transparência e completude dos contratos**, foram definidas boas práticas a observar pelas instituições, designadamente na utilização de cláusulas contratuais gerais que, nos termos definidos na lei, permitam a alteração unilateral da taxa de juro ou de outros encargos (cláusulas de *jus variandi*), sendo fixados princípios de transparência, clareza e proporcionalidade a que deve obedecer os termos destas cláusulas e o seu eventual exercício.

Na **comercialização de contratos de crédito aos consumidores**, definiu boas práticas na informação pré-contratual e contratual, na avaliação de solvabilidade do cliente e na prática de vendas associadas facultativas. Esta atuação ocorreu aquando da publicação do Relatório de Avaliação do Impacto do Decreto-Lei n.º 133/2009, diploma que transpôs a Diretiva do Crédito aos Consumidores.

A importância da supervisão comportamental, designadamente na sua vertente regulamentar, tem sido progressivamente reconhecida a nível internacional. A nova **Autoridade Bancária Europeia** (EBA) iniciou a sua atividade no início de 2011 com competências de supervisão comportamental a par das de supervisão prudencial. A complementaridade entre a proteção do consumidor de produtos financeiros e a supervisão prudencial foi assim reconhecida na União Europeia. Também a maioria dos países do G20 a reconheceram, quando, no final de 2011, endossaram o relatório do **Financial Stability Board** sobre *Consumer Finance Protection* (FSB) e os *High Level Principles on Financial Consumer Protection* e solicitaram trabalho adicional ao FSB e à **OCDE** para a sua implementação. O G20 considerou ainda importante o surgimento de uma entidade responsável, a nível internacional, pela proteção dos consumidores de produtos financeiros, reconhecendo a **FinCoNet** (*International Financial Consumer Protection Network*) entidade onde o Banco de Portugal participa, como a única organização que poderá agregar as autoridades reguladoras neste domínio.

O Banco de Portugal tem-se envolvido proativamente nestes trabalhos, assim como nas iniciativas regulamentares que, neste domínio, a **Comissão Europeia** tem vindo a desenvolver. Em 2011, destacam-se as propostas de diretiva sobre crédito hipotecário e de regulação da comercialização de instrumentos financeiros complexos (onde passaram a estar incluídos depósitos indexados) e os trabalhos do Comité da Comitologia no âmbito da Diretiva do Crédito aos Consumidores.

Projetos de formação financeira

Em 2011 foi publicado o Relatório final do **Inquérito à Literacia Financeira da População**, apresentado na **1.ª Conferência do Banco de Portugal sobre literacia financeira**, subordinada ao tema “Por uma cidadania financeira ativa”.

O Banco de Portugal participou ativamente no **Plano Nacional de Formação Financeira**, lançado em 2011, cujos trabalhos estão a ser desenvolvidos conjuntamente com os outros supervisores financeiros (CMVM e ISP).

Destaca-se também, em 2011, o início da publicação pelo Banco de Portugal de **desdobráveis sobre os direitos e deveres dos clientes bancários** na contratação de crédito aos consumidores e de depósitos bancários, distribuídos através dos balcões das instituições. O **Portal do Cliente Bancário** (PCB) continuou a ser um instrumento ativo na informação e formação dos clientes bancários e na prestação de serviços ao público. Em 2011, o número médio diário de visitas ao PCB ascendeu a 4427, mais 13 por cento do que em 2010.

O Banco de Portugal intensificou também o seu envolvimento na **International Network on Financial Education** (INFE), principal organização internacional, para a cooperação no domínio da formação financeira, coordenada pela OCDE, e no âmbito da qual o Banco de Portugal participou na elaboração da proposta de *High-Level Principles* sobre as estratégias nacionais de formação financeira.

Temas da regulação comportamental

Através deste Relatório, o Banco de Portugal divulga publicamente as suas atividades de supervisão comportamental dos mercados bancários de retalho, desenvolvidas no ano de 2011. Partilha também a reflexão que vem desenvolvendo sobre os fundamentos e as componentes do modelo de regulação a implementar.

A supervisão comportamental tem um crescente relevo na agenda das principais instituições internacionais pelo seu papel na promoção da estabilidade financeira. Este reconhecimento levou o G20 a solicitar à OCDE que, com o *Financial Stability Board*, desenvolvesse os **Princípios para a Proteção do Consumidor de Produtos Financeiros**, adotados formalmente em outubro de 2011. O Banco de Portugal participou ativamente nos trabalhos da *Task Force* da OCDE criada para este efeito. Neste Relatório faz-se uma análise da proteção dos consumidores de produtos bancários em Portugal à luz de cada um dos *Princípios*.

Os axiomas da eficiência dos mercados financeiros e da racionalidade dos agentes económicos, subjacentes à generalidade dos modelos económicos, têm sido questionados na sequência da crise financeira internacional. O Banco de Portugal acompanha esta reflexão, apresentando neste Relatório contributos importantes da **economia comportamental** (*behavioural economics*) para melhorar a compreensão do funcionamento dos mercados bancários de retalho. A perspetiva de análise desta abordagem fundamenta a extensão da regulação a novas áreas, não convencionais, da intervenção dos reguladores. O reconhecimento de que, para além da literacia financeira, há fatores psicológicos que podem ser determinantes no comportamento dos consumidores, tem, em alguns casos, apontado para modelos de regulação mais intrusiva, que contemplam intervenções sobre as características dos produtos financeiros ou mesmo a proibição da sua comercialização (*product intervention*).





TEMAS DE REGULAÇÃO COMPORTAMENTAL



1. PRINCÍPIOS PARA A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE PRODUTOS FINANCEIROS:
ENFOQUE NOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO EM PORTUGAL

2. ECONOMIA COMPORTAMENTAL:
NOVA ABORDAGEM DA TEORIA ECONÓMICA ÀS DECISÕES FINANCEIRAS

I. TEMAS DE REGULAÇÃO COMPORTAMENTAL

1. PRINCÍPIOS PARA A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE PRODUTOS FINANCEIROS: ENFOQUE NOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO EM PORTUGAL

A proteção do consumidor de produtos financeiros de retalho tem ganho uma importância crescente na agenda da governação económica internacional ao mais alto nível. Esta importância assenta no facto de se reconhecer que a proteção do consumidor de produtos financeiros – e, neste sentido, a supervisão da conduta das instituições nos mercados de retalho – é um fator fundamental para a confiança dos consumidores no sistema financeiro. Esta confiança constitui um pilar basilar da estabilidade financeira, promovendo a inovação e a eficiência nos mercados financeiros e apoiando o crescimento económico sustentado. Foi com este reconhecimento que os países do G20 deram o seu apoio aos High Level Principles on Financial Consumer Protection, em outubro de 2011.

Neste artigo, analisa-se o estado atual da proteção dos consumidores de produtos bancários de retalho em Portugal, à luz daqueles Princípios. Conclui-se por um progresso significativo desde que, no início de 2008, os poderes do Banco de Portugal foram alargados neste domínio. Apesar de existirem áreas de trabalho ainda em aberto, a experiência portuguesa enquadra-se nas melhores práticas internacionais e acompanha o estipulado nos Princípios. No prosseguimento futuro da sua atuação, o Banco de Portugal continuará a estar atento aos desenvolvimentos a nível internacional nesta matéria, nomeadamente consubstanciados na implementação dos Princípios e na sua permanente avaliação em fora internacionais competentes.

1.1. A relevância da proteção do consumidor de produtos financeiros

A crise financeira e económica global veio evidenciar a necessidade de medidas mais eficazes de proteção do consumidor de produtos financeiros, tornando-se num tema premente na agenda da governação económica ao mais alto nível e fazendo com que esta questão emergisse como um novo desafio no domínio da cooperação internacional. No cerne da questão estão o acesso cada vez mais amplo a produtos financeiros, mais ou menos complexos, por indivíduos e famílias, e a adequação às suas necessidades e capacidade para assumir os riscos específicos desses produtos.

Os mercados de produtos financeiros de retalho são tendencialmente ineficientes, caracterizados por informação assimétrica e incompleta, refletindo o poder de mercado desigual dos intervenientes. A inovação financeira, ao nível dos produtos e dos meios de comercialização, tornou o mercado financeiro mais sofisticado e complexo, acentuando as dificuldades já existentes associadas à informação assimétrica e incompleta. Algumas características dos produtos financeiros podem ser particularmente difíceis de entender pelos consumidores porque o resultado das escolhas ocorre, muitas vezes, num momento significativamente distante daquele em que as suas decisões são tomadas, como sucede com a seleção das aplicações de poupança, ou porque os efeitos das suas escolhas se prolongam por diferentes fases da sua vida, como é o caso do crédito à habitação.

A evolução dos mercados tem tido lugar em simultâneo com a transferência crescente para os consumidores de riscos financeiros previamente geridos pelas empresas financeiras e de decisões que, num passado recente, eram asseguradas pelo sector público, como é o caso do financiamento da reforma e da saúde. A progressiva inclusão financeira, facilitada pelo surgimento de produtos acessíveis a um largo espectro da população, em vários segmentos

de rendimento e de características demográficas, a par desta transferência de riscos e decisões e dos efeitos da inovação financeira, tornaram evidentes os custos económicos e sociais resultantes da ineficiência destes mercados.

A adequação de alguns produtos disponibilizados nos mercados financeiros de retalho a grupos específicos de consumidores é alvo de questão e de preocupação. Produtos inovadores podem ser excessivamente complexos para o consumidor comum. As suas características podem ser demasiado difíceis de serem entendidas pelos consumidores de retalho que não possuem o nível adequado de formação financeira que lhes permita retirar os eventuais benefícios que aqueles produtos podem proporcionar, nem perceber os respetivos custos e riscos.

A evolução, tanto ao nível da oferta de produtos mais complexos e sofisticados, como ao nível da procura desses produtos por segmentos da população mais diversificados, tornou premente a necessidade de maior proteção dos consumidores de produtos financeiros, contribuindo para que estes atuem com maior confiança nos mercados financeiros. Consumidores confiantes e dotados de direitos e de capacidade para tomarem decisões informadas e adequadas às suas necessidades e objetivos promovem a inovação e a eficiência dos mercados, favorecem a concorrência e contribuem para o crescimento económico sustentado.

A divulgação de informação completa, clara e rigorosa sobre as características dos produtos e serviços financeiros é um instrumento crucial para lidar com o problema da imperfeição dos mercados financeiros de retalho. Todavia, reconhece-se que mesmo a prestação de informação adequada nas várias fases da comercialização dos produtos poderá não ser suficiente. Os consumidores de produtos financeiros nos mercados de retalho poderão, ainda assim, adquirir produtos que são inadequados para as suas necessidades e para a satisfação dos seus objetivos. As instituições devem, por isso, ser encorajadas a implementar medidas suficientes para garantirem a devida proteção do cliente, e esta deve ser parte das suas atividades de desenvolvimento dos produtos. Ao mesmo tempo, devem ser utilizadas sanções severas, quando necessário, para lidar com situações de vendas abusivas, fraude ou má conduta por parte das instituições. A proteção do consumidor de produtos financeiros requer, pois, regulação e fiscalização apropriadas. A proteção do consumidor de produtos financeiros deve ainda estar alinhada com medidas e iniciativas que promovam o acesso a produtos e serviços financeiros simples e adequados e, em paralelo, com programas que promovam os níveis de literacia financeira dos consumidores.

Durante muitos anos, a preocupação com a conduta em mercado das instituições de crédito esteve limitada à atuação destas enquanto intermediários financeiros no mercado de capitais, tendo em conta o tipo de transações e os montantes envolvidos neste mercado. A importância atribuída à conduta das instituições nos mercados bancários de retalho é relativamente recente. Certo é que a supervisão da conduta das instituições nos mercados financeiros de retalho – designada por supervisão comportamental, supervisão de conduta em mercado ou por proteção do consumidor de produtos financeiros – tem hoje uma importância significativa que lhe é reconhecida globalmente, tendo a atual crise económica de génese financeira evidenciado o seu valor estratégico. A conduta adequada das instituições no relacionamento com os seus clientes é um elemento essencial para assegurar o justo funcionamento do mercado de retalho e a confiança dos cidadãos no sistema financeiro. E a estabilidade financeira depende, de forma crucial, da preservação da confiança dos cidadãos nas instituições financeiras.

A proteção do consumidor de produtos financeiros deve, pois, ser integrada com o processo regulamentar, no entendimento de que não substitui mas complementa a regulação prudencial, que é importante mas não é suficiente. Quando a confiança do mercado e a proteção dos consumidores não são acautelados, a perda de confiança no sistema impede que este desenvolva eficientemente a sua função. É pois necessário que a regulação assegure, não apenas a

solvabilidade e solidez das instituições, mas também que estas operam de acordo com regras e procedimentos justos, transparentes e livres de conflitos de interesses.

A crise financeira e as medidas tomadas para minimizar ou compensar os seus efeitos sobre a economia fizeram emergir um conjunto de questões sobre a política de regulação e o papel dos Estados em relação aos mercados financeiros de retalho e à proteção do consumidor de produtos financeiros. Uma parcela significativa de atenção tem sido dedicada a questões sistémicas ou macro prudenciais. É neste contexto que muitas vezes os riscos associados à inovação financeira são abordados, com enfoque nas consequências para a estabilidade financeira. No entanto a inovação financeira tem uma vertente particularmente relevante no domínio da proteção do consumidor de produtos financeiros. Os efeitos da inovação financeira não se refletem apenas no balanço das instituições financeiras mas são também evidentes – e não são de importância menos relevante, como a atual crise global o demonstra – no balanço das famílias e das empresas, com impacto significativo seja na estabilidade financeira seja na dinâmica do crescimento sustentado. O papel da regulação comportamental é o de sustentar a confiança dos consumidores, elemento necessário para que o sistema financeiro prossiga adequadamente a sua função de intermediação financeira e apoie o desenvolvimento económico.

A proteção do consumidor de produtos financeiros entrou como uma das prioridades dos programas de trabalho das organizações internacionais, como sejam a OCDE, o *Financial Stability Board*, a Comissão Europeia, a Autoridade Bancária Europeia (EBA – *European Banking Authority*) e o Banco Mundial.

Em conjunto, a OCDE e o *Financial Stability Board* assumiram o desenvolvimento do projeto “*Enhancing consumer financial protection*”, emanado como prioritário pelo G20 em novembro de 2010, o qual teve uma primeira concretização nos Princípios para a Proteção do Consumidor de Produtos Financeiros (*High Level Principles on Financial Consumer Protection*) divulgados no final de outubro de 2011¹. Adicionalmente, foi publicado um relatório preparado pelo *Financial Stability Board* sobre proteção do consumidor de produtos financeiros na área do crédito, que é também parte do mesmo projeto. Neste relatório é identificada como uma das áreas de trabalho futuro a criação de uma estrutura internacional de reguladores, capaz de liderar os esforços globais de proteção do consumidor de produtos financeiros².

1 O G20 é o fórum de cooperação entre as economias avançadas e as economias emergentes mais importantes do mundo. Foi criado em 1999 e é composto pela União Europeia e pelas 19 maiores economias do mundo. Representa cerca de 90 por cento do PIB mundial, 80 por cento do comércio mundial (incluindo o comércio intracomunitário) e dois terços da população mundial. Além da União Europeia, fazem parte do G20 a Alemanha, a África do Sul, a Arábia Saudita, a Argentina, a Austrália, o Brasil, o Canadá, a China, a Coreia do Sul, os Estados Unidos, a França, a Índia, a Indonésia, a Itália, o México, o Reino Unido, a Rússia, o Japão e a Turquia.

2 Naquele relatório, designado como *Consumer Finance Protection with particular focus on credit*, pode ler-se no respectivo *Executive Summary*: “While progress to strengthen consumer protection frameworks is being made, with momentum being supported by a number of global initiatives, including through the INFE, OECD and World Bank, more work is needed to protect buyers of credit products. Based on the findings of this report, the following could help to advance consumer finance protection efforts:

- **Call upon an international organisation of regulators to take the lead on global financial consumer protection efforts.** While regulatory authorities typically lead domestic efforts, they largely sit outside international consumer protection dialogues. FinCoNet, as the sole international organisation of consumer protection regulators, is a significant exception and is collaborating on the policy work of the OECD Task Force on Financial Consumer Protection. An international organisation with a clear mandate and adequate capacity could help maintain the international momentum on consumer protection; strengthen the connection with domestic developments; facilitate engagement with consumer advocacy groups and other stakeholders; and steer the work in a productive direction. Providing a global platform for consumer protection authorities to exchange views on experiences as well as lessons learnt from the crisis would help to strengthen consumer protection policies across the FSB membership and beyond. Further, potential gaps in regulatory and supervisory frameworks could be more readily identified and explored, such as the increasing use of the internet to sell credit products where jurisdictional issues exist....”

Este mandato está a ser assumido pela *International Financial Consumer Protection Network (FinCoNet)*, entidade que reúne supervisores comportamentais de vários pontos do mundo e na qual o Banco de Portugal participa.

A Comissão Europeia, por seu turno, tem desenvolvido iniciativas de regulação da comercialização de produtos e serviços bancários de retalho, revelando uma preocupação crescente com o nível de integração e eficiência destes mercados e com o grau de proteção dos clientes bancários. As diretivas relativas ao crédito aos consumidores e aos serviços de pagamento vieram reforçar os deveres de informação e os direitos dos consumidores destes produtos. Em 2011, a Comissão Europeia apresentou uma proposta de diretiva que visa regular a comercialização de contratos de crédito à habitação e de outros créditos hipotecários, e incluiu a regulação da comercialização de depósitos estruturados na proposta de revisão da Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF II). Anunciou ainda a preparação de iniciativas sobre a transparência das comissões bancárias. Efetuou também uma clarificação das regras de cálculo da TAEG, previstas na Diretiva do Crédito aos Consumidores, e adotou uma recomendação sobre a garantia de acesso a uma conta bancária de base (equivalente a um regime de serviços mínimos bancários). No início de 2012 apresentou o Livro Verde sobre os pagamentos por cartão, por Internet e por telemóvel.

Também a EBA integra no seu mandato funções de supervisão comportamental bancária, a par das de supervisão prudencial, reconhecendo-lhes complementaridade e o mesmo objetivo, o da estabilidade do sistema financeiro. O Banco Mundial tem igualmente desenvolvido trabalho na definição de boas práticas no domínio da proteção do consumidor de produtos financeiros.

1.2. Os Princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros

Em novembro de 2010, os Líderes do G20, na Declaração Final da Cimeira de Seul, solicitaram ao *Financial Stability Board* que se encarregasse de, em conjunto com a OCDE e com outras organizações internacionais relevantes, desenvolver trabalho no sentido de *“analisar e reportar na próxima Cimeira, as opções que permitam promover a proteção dos consumidores financeiros através de escolhas informadas que incluam a divulgação de informação, a transparência e a educação; a proteção contra a fraude, os abusos e os erros; e o recurso e aconselhamento”*³.

Esta solicitação do G20 foi reiterada por ocasião da reunião dos ministros das Finanças e Governadores de Bancos Centrais deste Grupo, em fevereiro de 2011, em Paris, quando a OCDE, o *Financial Stability Board* e outras organizações internacionais relevantes foram encorajados a desenvolver princípios comuns para a proteção dos consumidores no domínio dos serviços financeiros, a fim de serem apresentados na reunião de Outono do G20, em outubro de 2011. Foi então pedido e acordado pela presidência francesa do G20 e pelo *Financial Stability Board* que o desenvolvimento destes Princípios fosse conduzido pela OCDE.

Para desenvolver o trabalho de coordenação que lhe foi solicitado, a OCDE criou, no âmbito do Comité de Mercados Financeiros, um Grupo de Trabalho especialmente dedicado às questões da Proteção do Consumidor de produtos financeiros – a *Task Force on Financial Consumer Protection*. Este grupo integrou peritos nacionais e internacionais e esteve aberto à participação

³ No capítulo relativo a *“Financial sector reforms – Future work: Issues that warrant more attention”*, é incluído, entre as tarefas a desenvolver, o ponto *“Enhancing consumer protection: We asked the FSB to work in collaboration with the OECD and other international organizations to explore, and report back by the next summit, on options to advance consumer finance protection through informed choice that includes disclosure, transparency and education; protection from fraud, abuse and errors; and recourse and advocacy.”*

de Estados Membros da OCDE e do G20 e de outras organizações internacionais relevantes e entidades internacionais de regulação⁴. O Banco de Portugal participou neste projeto desde a sua génese, no quadro das suas funções de supervisão comportamental.

O Grupo de Trabalho realizou reuniões presenciais, em abril, junho e setembro de 2011. Várias rondas de consultas por escrito foram organizadas sobre diferentes versões do projeto de Princípios. Estas consultas abrangeram não apenas os membros do Grupo de Trabalho, mas também os membros de um Grupo Consultivo do *Financial Stability Board* (criado para este propósito), de comités da OCDE, organizações internacionais relevantes, órgãos e redes internacionais de regulação financeira e de supervisão (como é o caso da IOSCO, do BCBS e do IAIS⁵) e associações de consumidores representadas pela *Consumers International* e do sector financeiro. Foi entretanto reconhecido que as matérias relacionadas com a formação financeira seriam acompanhadas pela INFE (*International Network on Financial Education*), que funciona sob a coordenação da OCDE.

A sexta versão do projeto de Princípios – *Draft High-level Principles on Financial Consumer Protection* – foi colocada em consulta pública durante o mês de agosto de 2011. Este processo contou com a participação de cerca de 40 intervenientes, entre Governos, associações de consumidores e do sector financeiro, sindicatos e outras instituições, que apresentaram diversos comentários e sugestões. Com base nas respostas à consulta pública, foi preparada uma nova versão, discutida e aprovada pelo Grupo de Trabalho em setembro 2011.

O projeto final dos Princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros foi então aprovado pelo Comité de Mercados Financeiros da OCDE e pelo *Financial Stability Board* e transmitido à Presidência francesa do G20 para ser distribuído a tempo da reunião, de 18 de outubro de 2011, dos ministros das Finanças e Governadores dos Bancos Centrais do G20. Este Grupo aprovou o relatório do *Financial Stability Board* sobre proteção do consumidor de produtos financeiros, especialmente focado em questões de crédito, e os Princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros, elaborados sob a coordenação da OCDE, e solicitou a estas duas instituições trabalho adicional para a implementação dos Princípios⁶. Posteriormente, na Declaração Final da Cimeira de Cannes que reuniu os Líderes do G20, em novembro de 2011, no capítulo relativo à implementação e aprofundamento das reformas do sector financeiro, encontra-se referida expressamente a integração da proteção do consumidor de produtos financeiros nas estruturas regulamentares e de supervisão como contribuindo para o reforço da estabilidade financeira. Os Princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros preparados pela OCDE e pelo *Financial Stability Board* são referidos explicitamente nessa Declaração, ao mesmo tempo que é solicitada a sua implementação e monitorização, com vista ao reporte do progresso entretanto conseguido em Cimeiras subsequentes⁷.

⁴ Esta *Task Force* continua a desenvolver trabalhos refletindo sobre a concretização destes Princípios.

⁵ IOSCO – *International Organization of Securities Commissions*; BCBS – *Basel Committee on Banking Supervision*; IAIS – *International Association of Insurance Supervisors*.

⁶ Segundo o Comunicado Final, o Grupo “endorsed the FSB report and the common principles on financial consumer protection prepared by OECD with FSB and call for further work on implementation issues”.

⁷ No parágrafo 33 do capítulo “*Implementing and deepening Financial sector reform*” encontra-se escrito “*Consumer protection. We agree that integration of financial consumer protection policies into regulatory and supervisory frameworks contributes to strengthening financial stability, endorse the FSB report on consumer finance protection and the high level principles on financial consumer protection prepared by the OECD together with the FSB. We will pursue the full application of these principles in our jurisdictions and ask the FSB and OECD along with other relevant bodies, to report on progress on their implementation to the upcoming Summits and develop further guidelines if appropriate.*”.

O objetivo destes Princípios – cuja versão em português se apresenta na Caixa 1 deste Relatório – é o de apoiar os governos, reguladores e supervisores dos países do G20 e de outras economias interessadas na melhoria da proteção dos consumidores de produtos financeiros. Conforme se encontra expresso na nota de enquadramento dos Princípios, estes não se destinam a complementar ou substituir quaisquer princípios e/ou orientações internacionais existentes. Não abordam, nomeadamente, questões sectoriais tratadas por organismos de regulação e/ou supervisão como a IOSCO, BCBS, IAIS, abrangendo questões transversais a todo o sector dos serviços financeiros.

O vasto trabalho em curso para fortalecer o quadro de regulação e supervisão do sistema financeiro e para o tornar mais resistente necessita de ser complementado por iniciativas tendentes a promover efetivamente a proteção do consumidor de produtos financeiros. Os esforços desenvolvidos para intensificar a proteção dos consumidores financeiros, em termos nacionais e internacionais, têm em vista promover a estabilidade financeira. Com efeito, políticas que protejam os interesses dos consumidores de produtos e serviços financeiros contribuem para melhorar a gestão do risco por parte dos indivíduos, para mercados financeiros mais competitivos, para maior estabilidade financeira e para apoiar o crescimento económico sustentado.

CAIXA 1 | PRINCÍPIOS PARA A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE PRODUTOS FINANCEIROS

Preâmbulo

A confiança dos consumidores em mercados de produtos e serviços financeiros que funcionem corretamente promove a estabilidade financeira, o crescimento, a eficiência e a inovação numa ótica de longo prazo. Nesta perspetiva, os regimes tradicionais de fiscalização e regulação habitualmente adotados pelas entidades de supervisão contribuem, atualmente, para a proteção dos consumidores, sendo esta, frequente e crescentemente, reconhecida como um dos principais objetivos destes organismos, a par da estabilidade financeira. No entanto, reconhece-se como necessário a implementação de iniciativas adequadas e direcionadas para complementar ou reforçar a proteção do consumidor de produtos financeiros, de forma a responder aos mais recentes desenvolvimentos estruturais, apesar de estas iniciativas já estarem consagradas em vários ordenamentos jurídicos.

A necessidade de uma política e de um enfoque regulamentar renovados na proteção do consumidor de produtos financeiros decorre, nomeadamente, da maior transferência de oportunidades e riscos para os indivíduos e para as famílias nos vários segmentos dos serviços financeiros, bem como da crescente complexidade dos produtos financeiros e das rápidas alterações tecnológicas. Estas questões são suscitadas num momento em que o acesso básico aos produtos financeiros e o grau de literacia financeira se encontram ainda em níveis reduzidos em certos países. O risco de os consumidores serem alvo de fraudes e abusos pode aumentar perante um desenvolvimento e inovação rápidos no mercado financeiro, a existência de prestadores de serviços financeiros não regulados, inadequadamente regulados e/ou supervisionados, assim como de incentivos desadequados atribuídos a estes fornecedores de produtos e serviços financeiros. Em particular, os consumidores com baixos rendimentos e menos experientes nestas matérias enfrentam, muitas vezes, desafios específicos nestes mercados.

Neste contexto, a proteção do consumidor de produtos financeiros deve ser fortalecida e estar associada a políticas de inclusão e de formação financeiras, pois tal contribui para o reforço da estabilidade financeira. Apesar de a proteção do consumidor de produtos financeiros ser essencial para proteger os direitos dos consumidores, reconhece-se que esses direitos são, simultaneamente, acompanhados de responsabilidades para o consumidor. Impõe-se, assim, a consagração legal da proteção do consumidor de produtos financeiros, de entidades de supervisão com autoridade e recursos necessários para a prossecução do seu objeto, de um tratamento equitativo, da divulgação de informação adequada, da melhoria da formação financeira, de conduta responsável da parte dos prestadores de serviços financeiros e dos agentes autorizados, de um aconselhamento objetivo e apropriado, de proteção de ativos e de dados, nomeadamente contra fraudes e abusos, de um regime concorrencial, de meios adequados ao tratamento de reclamações e mecanismos e políticas de recurso que tenham em conta, quando necessário, as especificidades sectoriais e internacionais, os desenvolvimentos tecnológicos e as necessidades especiais de grupos vulneráveis. Esta abordagem complementa e desenvolve a regulação e supervisão financeiras, assim como a governação financeira.

É importante que todas as partes interessadas participem no processo de elaboração desta política, de forma a garantir a consagração de regimes efetivos e proporcionais de proteção do consumidor de produtos financeiros.

Estes princípios são dirigidos aos membros do G20 e a outras economias interessadas, tendo sido desenvolvidos para apoiar os esforços de melhoria da proteção do consumidor de produtos financeiros. São princípios voluntários, concebidos para complementar os princípios ou orientações

financeiros internacionais existentes, não os substituindo. Não abordam, em concreto, questões sectoriais específicas tratadas pelas organizações internacionais competentes e pelos organismos de regulação financeira, tais como o Comité de Supervisão Bancária de Basileia (BCBS), a Associação Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) e a Organização Internacional de Comissões de Valores Mobiliários (IOSCO). Diferentes tipos de transações apresentam diferentes perfis de risco. Os princípios são suscetíveis de ser adaptados aos contextos nacionais específicos e sectoriais e deverão ser revistos periodicamente pelas organizações internacionais relevantes⁸. Os membros do G20 e outras economias interessadas deverão avaliar os respetivos regimes nacionais relativos à proteção do consumidor de produtos financeiros, tendo em consideração estes princípios, bem como promover a cooperação internacional para apoiar o reforço da proteção do consumidor de produtos financeiros, nos termos consagrados nestes princípios.

PRINCÍPIOS

1. Quadro legal, regulamentar e de supervisão

A proteção financeira do consumidor deve ser uma parte integrante do quadro legal, regulamentar e de supervisão, devendo refletir a diversidade das condições nacionais, o mercado global e os desenvolvimentos da regulação no sector financeiro.

A regulação deve refletir e ser adequada às características, tipo e variedade dos produtos e dos consumidores financeiros, aos seus direitos e responsabilidades e reagir oportunamente aos novos produtos, respetivas estruturas, tecnologias e formas de prestação de serviços⁹. Devem ser consagradas estruturas legais e judiciais ou mecanismos de supervisão fortes e efetivos que protejam os consumidores e sancionem as fraudes financeiras, abusos e erros.

Os prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados¹⁰ devem ser objeto de adequada regulamentação e/ou supervisão, tendo em conta o serviço que prestam e as especificidades sectoriais.

As entidades não-governamentais competentes – nas quais se incluem as associações do sector financeiro e dos consumidores, ordens profissionais e organismos de investigação – devem ser ouvidas aquando da elaboração de políticas relativas à proteção do consumidor de produtos financeiros ou à formação financeira. A participação destas entidades e, em particular, das associações de consumidores, deve ser facilitada e promovida.

2. Papel das entidades de supervisão

Devem existir entidades de supervisão com responsabilidades expressamente consagradas no âmbito da proteção do consumidor de produtos financeiros, de forma não necessariamente exclusiva, e com os necessários poderes para cumprir este objetivo. Estas entidades deverão ter uma clara e objetiva definição de responsabilidades e governação adequada, independência operacional, responsabilização

⁸ Tal poderá, em concreto, incluir relatórios de avaliação efectuados pela OCDE, *Financial Stability Board* (FSB), Banco Mundial e organismos de normalização, tais como o BCBS, IOSCO e IAIS.

⁹ Sempre que necessário, devem ser desenvolvidos mecanismos apropriados dirigidos a novos canais de prestação de serviços financeiros, incluindo a distribuição de produtos financeiros através de comunicações móveis, por meios electrónicos e à distância, enquanto forma de preservar os seus benefícios potenciais para os consumidores.

¹⁰ Entende-se por agentes autorizados os terceiros que actuam em nome do prestador de serviços financeiros ou de forma independente, nos quais se incluem os agentes (sejam agentes vinculados ou agentes independentes), corretores, consultores e intermediários, etc.

pelas suas atividades, poderes apropriados, recursos e competências, um regime de implementação definido e transparente e processos de regulamentação claros e consistentes. As entidades de supervisão devem observar elevados padrões profissionais, nomeadamente quanto a normas de confidencialidade a aplicar às informações relativas aos consumidores e ao sigilo profissional, bem como evitar conflitos de interesses.

Deve ser promovida a cooperação com outras autoridades de supervisão dos serviços financeiros e entre autoridades ou departamentos responsáveis por matérias sectoriais. Sempre que se considere adequado, a igualdade de condições entre serviços financeiros deve ser incentivada. Deve também ser promovida a cooperação internacional entre entidades de supervisão, dando particular atenção às questões de proteção do consumidor decorrentes de transações internacionais e de práticas de comercialização e vendas transfronteiriças.

3. Tratamento equitativo e justo dos consumidores

Os consumidores de produtos financeiros devem ser tratados de forma equitativa, honesta e justa em todas as fases do relacionamento com os prestadores de serviços financeiros. Tratar de forma justa os consumidores deve ser inerente à boa governação e à cultura empresarial dos prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados. Deve prestar-se especial atenção às necessidades dos grupos vulneráveis.

4. Deveres de informação e de transparência

Os prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados devem prestar aos consumidores a informação essencial, que especifique as vantagens, os riscos e as condições fundamentais do produto. Deve também ser prestada informação ao consumidor, por parte do prestador de serviços financeiros, sobre eventuais conflitos de interesses do agente autorizado que vende o produto¹¹.

A informação deve incidir, designadamente, sobre as características essenciais do produto financeiro. Deve ser prestada informação adequada em todas as fases do relacionamento com o cliente. Todo o material promocional sobre o produto financeiro deve ser preciso, fiável, compreensível e verdadeiro. Sempre que possível, devem ser adotadas práticas normalizadas de informação pré-contratual (por exemplo, impressos) que permitam a comparação entre produtos e serviços da mesma natureza. Devem ser desenvolvidos mecanismos específicos, incluindo mecanismos de alerta, para prestar informações adequadas relativas aos produtos e serviços conforme a sua complexidade e risco. De forma a determinar e a melhorar a eficácia da informação prestada, devem, quando possível, ser realizados estudos junto dos consumidores.

O aconselhamento deve ser o mais objetivo possível e deve, em geral, basear-se no perfil do consumidor, considerando a complexidade do produto e os riscos a ele associados, bem como os objetivos financeiros do cliente, os seus conhecimentos, capacidades e experiência.

Os consumidores devem estar cientes da importância de prestarem informações relevantes, exatas e de que disponham aos prestadores de serviços financeiros.

¹¹ Os prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados devem prestar informações por escrito e oralmente que sejam claras, concisas, rigorosas, fiáveis, comparáveis, facilmente acessíveis e tempestivas sobre os produtos e serviços financeiros que estão a fornecer, nomeadamente no que respeita às principais características dos produtos e, se for caso disso, sobre produtos e serviços alternativos que prestem, incluindo os mais simples. Em regra, a informação deve incluir preços, custos, sanções pecuniárias, comissões de cancelamento, riscos e modalidades de cessação.

5. Formação e sensibilização financeiras

A formação e a sensibilização financeiras devem ser promovidas por todos os intervenientes relevantes, devendo também ser disponibilizadas informações claras sobre a proteção dos consumidores e respetivos direitos e responsabilidades. Devem ser desenvolvidos mecanismos adequados para ajudar os atuais consumidores, bem como os futuros, a desenvolver conhecimentos, capacidades e confiança que lhes permitam compreender adequadamente os riscos, incluindo os riscos e as oportunidades de natureza financeira, fazer escolhas informadas, saber onde dirigir-se para obter assistência e tomar medidas eficazes para melhorar a sua situação económica.

Deve ser promovida uma oferta abrangente de formação e informação financeiras de forma a permitir o aprofundamento de capacidades e de conhecimentos financeiros dos consumidores, especialmente dos grupos vulneráveis.

Tendo em consideração os contextos nacionais, a formação e a sensibilização financeiras devem ser encorajadas como parte de uma estratégia mais ampla de proteção dos consumidores de produtos financeiros e de formação financeira, a ser disponibilizada através de meios variados e apropriados, tendo início na infância e sendo acessível em todas as etapas da vida. Devem ser desenvolvidos programas e abordagens específicos relacionados com a formação financeira orientados para os grupos vulneráveis de consumidores de produtos financeiros.

As partes interessadas devem ser encorajadas a implementar os princípios e orientações internacionais sobre educação financeira desenvolvidos pela Rede Internacional sobre Educação Financeira da OCDE (INFE – *International Network on Financial Education*). Deve ser compilada, por instituições nacionais e organizações internacionais relevantes, informação adicional que permita efetuar comparações, a nível nacional e internacional, sobre formação e sensibilização financeiras, a fim de avaliar e melhorar a eficácia das abordagens de formação financeira.

6. Conduta empresarial responsável dos prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados

Os prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados devem ter como objetivo prosseguir os interesses dos seus clientes e ser responsáveis por apoiar as iniciativas de proteção dos consumidores de produtos financeiros. Os prestadores de serviços financeiros devem também ser responsáveis e responsabilizados pelos atos dos seus agentes autorizados.

Dependendo da natureza da transação, e tendo por base informações prestadas pelos clientes, os prestadores de serviços financeiros, antes de celebrarem um contrato para a venda de um produto ou para a prestação de um serviço ou de aconselhamento, devem avaliar os recursos financeiros relevantes dos seus clientes, as condições em que estes se encontram e as respetivas necessidades. Os funcionários, especialmente aqueles que interagem diretamente com os clientes, devem ter formação e qualificação adequadas às funções que desempenham. Perante situações que possam desencadear conflitos de interesses, os prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados devem procurar evitá-las. Quando tais conflitos não puderem ser evitados, os prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados devem assegurar a prestação adequada de informação, dispor de mecanismos internos para gerir esses conflitos ou recusar a venda do produto ou a prestação do serviço ou do aconselhamento.

A política de remuneração dos funcionários, tanto dos prestadores de serviços financeiros como dos agentes autorizados, deve ser definida de forma a encorajar uma conduta empresarial responsável, a promover o tratamento justo dos consumidores e a evitar o surgimento de conflitos de interesses.

Essa política deve ser divulgada junto dos clientes sempre que necessário, nomeadamente quando potenciais conflitos de interesses não possam ser geridos ou evitados.

7. Proteção dos ativos dos consumidores contra fraudes e abusos

A prestação de informação relevante e os mecanismos de controlo e de proteção devem assegurar, de forma adequada e com elevado grau de segurança, os depósitos dos consumidores, as poupanças e outros ativos financeiros semelhantes, nomeadamente contra fraudes, má administração ou abusos.

8. Proteção de dados e da privacidade dos consumidores

Os dados financeiros e pessoais dos consumidores devem estar protegidos através de mecanismos adequados de controlo e de proteção. Esses mecanismos devem definir os fins para os quais os dados podem ser recolhidos, processados, guardados, utilizados e divulgados, especialmente no que respeita ao acesso por terceiros. Estes mecanismos devem também prever o direito dos consumidores de obterem informação sobre a partilha de dados, a forma de acesso aos dados e a possibilidade de correção imediata e/ou eliminação de informações imprecisas ou ilegalmente recolhidas ou processadas.

9. Tratamento de reclamações e reparação

Os ordenamentos jurídicos devem assegurar que os consumidores têm acesso a mecanismos adequados de tratamento de reclamações e de reparação, que sejam acessíveis, pouco dispendiosos, independentes, justos, responsáveis e que atuem de forma tempestiva e eficiente. Tais mecanismos não devem implicar custos, atrasos ou encargos irrazoáveis para os consumidores. Nos termos *supra* referidos, os prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados devem dispor de mecanismos de tratamento de reclamações e de reparação. Quando as reclamações apresentadas não sejam resolvidas eficazmente através dos mecanismos de resolução interna de litígios dos prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados, os consumidores devem ter ao seu alcance uma via de recurso independente. Deve ser tornada pública informação agregada respeitante a reclamações e à sua resolução.

10. Concorrência

Devem ser fomentados mercados competitivos, a nível nacional e internacional, a fim de proporcionar aos consumidores maior possibilidade de escolha quanto a serviços financeiros e deve ser promovido um incentivo concorrencial entre os respectivos prestadores, tendo em vista a disponibilização de produtos competitivos, o aumento da inovação e a manutenção de elevada qualidade de serviço. Os consumidores devem ser capazes de procurar, comparar e, se for caso disso, trocar de produtos e de prestadores de serviços financeiros contratados de forma fácil, com custos razoáveis e devidamente publicitados.

1.3. Os mercados bancários de retalho em Portugal à luz dos Princípios

1.3.1. Enquadramento da supervisão dos mercados bancários de retalho

À luz dos Princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros, a atual situação em Portugal está conforme com o objetivo de dotar a proteção do consumidor de produtos financeiros do enquadramento legal capaz de a tornar efetiva, refletindo o que está estabelecido nos primeiro e segundo Princípios.

Os Princípios em causa estipulam que a proteção do consumidor de produtos financeiros deve ser parte integrante do quadro legal, regulamentar e de supervisão nacional e enquadram o papel dos organismos de supervisão. Segundo aqueles princípios, os prestadores de serviços financeiros e os seus agentes autorizados devem ser devidamente regulados e supervisionados, em função do serviço que prestam e do enquadramento normativo sectorial. Por seu turno, as entidades com funções de supervisão devem ser dotadas da autoridade necessária para cumprirem o seu mandato, ter responsabilidades clara e objetivamente definidas, possuir governação adequada, independência, responsabilização e poderes compatíveis com as suas funções e os recursos e capacidades necessárias. O âmbito regulamentar da sua atuação deve ser claro e apropriado aos objetivos. Adicionalmente deverá ser assegurada a cooperação com outras entidades de supervisão de serviços financeiros e promovida a cooperação internacional com entidades congéneres, ao mesmo tempo que as organizações representativas do sector financeiro e dos consumidores devem ser ouvidas no desenvolvimento das políticas de proteção do consumidor e de formação financeira.

A supervisão do sistema financeiro português é conduzida por três entidades cujo mandato está bem definido, não existindo sobreposição de funções entre as entidades. Ao Banco de Portugal compete a supervisão prudencial e de conduta nos mercados bancários de retalho. A supervisão da atuação das instituições participantes no mercado de capitais é conduzida pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM). Ao Instituto de Seguros Portugal (ISP) está atribuída a supervisão da atividade seguradora, resseguradora, dos fundos de pensões e respetivas entidades gestoras e de mediação de seguros.

A coordenação dos três supervisores é assegurada pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF), presidido pelo Governador do Banco de Portugal, e no qual participam o Presidente da CMVM e do ISP e o Vice-Governador do Banco de Portugal com o pelouro da supervisão.

A proteção financeira do consumidor faz assim parte integrante do quadro legal, regulamentar e de supervisão português. No caso da proteção do consumidor bancário, esta foi especificamente formalizada como competência do Banco de Portugal no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), que foi profundamente revisto no início de 2008, com a publicação do Decreto-Lei n.º 1/2008, de 3 de janeiro. Foi então estabelecido o enquadramento legal da atuação do Banco de Portugal no domínio da regulação, fiscalização e supervisão da conduta das instituições de crédito e sociedades financeiras, bem como da proteção do cliente bancário. Com esta alteração, o Banco de Portugal viu alargados os seus poderes regulamentar, fiscalizador e sancionatório junto das entidades supervisionadas que, por seu turno, viram ampliadas as suas obrigações de cumprimento de regras de conduta e princípios de atuação relativamente aos seus clientes.

As funções de supervisão prudencial e comportamental bancária passaram entretanto (a partir de janeiro de 2011) a ser desempenhadas por estruturas autónomas do Banco de Portugal, competindo ao Conselho de Administração a coordenação da supervisão bancária.

O Banco de Portugal é assim responsável pela supervisão prudencial e de conduta nos mercados bancários de retalho das instituições de crédito, sociedades financeiras e instituições de pagamento, prosseguindo o objetivo de estabilidade, eficiência e solidez do sistema financeiro. Cabe-lhe avaliar e fiscalizar o cumprimento dos requisitos de solvabilidade das instituições, assegurando a salvaguarda dos depósitos, e de conduta e transparência destas instituições em relação aos clientes bancários, promovendo a proteção dos consumidores de produtos e serviços bancários (v.g. depósitos, créditos e serviços de pagamento).

Apesar do Banco de Portugal reconhecer a importância da regulamentação da atividade dos agentes de crédito estes não se encontram atualmente no perímetro da supervisão bancária. A atuação do Banco de Portugal sobre os agentes de crédito é apenas pontual e feita de forma indireta, ao serem as instituições de crédito responsabilizadas pela conduta dos agentes de crédito com os quais têm vínculo, no que se refere ao cumprimento dos deveres de informação ao cliente bancário. A regulamentação da atividade destes agentes permitiria uma ação direta e uma atuação também sobre intermediários não vinculados.

O Banco de Portugal tem competências para emissão de regulamentos e, tendo em vista a salvaguarda da solidez financeira, dos interesses dos clientes e da estabilidade do sistema financeiro, pode adotar medidas de intervenção corretiva, administração provisória e resolução. No âmbito dos seus poderes de atuação, o Banco de Portugal pode emitir recomendações e determinações específicas, para que sejam sanadas as irregularidades detetadas, e instaurar processos de contraordenação, em caso de deteção de indícios de violação de normas por cujo cumprimento está incumbido de zelar, podendo aplicar coimas e sanções acessórias em caso de decisão condenatória.

No que se refere ao envolvimento de outras partes interessadas (*stakeholders*) durante o processo de preparação de iniciativas regulamentares, o Banco de Portugal realiza habitualmente consultas públicas e reuniões de trabalho com associações de consumidores, associações do setor financeiro e instituições de crédito para avaliar a eficácia das normas propostas face aos objetivos prosseguidos.

Neste âmbito, o Banco de Portugal criou ainda o Fórum para a Supervisão Comportamental Bancária, com o objetivo de envolver as associações representativas das entidades supervisionadas e dos clientes bancários na sua atividade de regulação. Participam também o Provedor de Justiça, o Mediador do Crédito, a Direção Geral do Consumidor, representantes dos parceiros sociais e do sector financeiro. O Fórum é uma estrutura consultiva de apoio ao exercício da função de supervisão comportamental cometida ao Banco de Portugal e, simultaneamente, um espaço para análise do funcionamento dos mercados bancários de retalho.

Em termos da cooperação internacional, o Banco de Portugal participa nos organismos, comités e grupos de trabalho dedicados às questões específicas da proteção do consumidor de produtos financeiros e da literacia financeira, no âmbito da Autoridade Bancária Europeia, da Comissão Europeia e da OCDE e integrando ainda a *FinCoNet*, estrutura que engloba supervisores da conduta das instituições financeiras de diversos países e que tem o mandato de promover a proteção financeira dos consumidores a nível global.

1.3.2. Supervisão da conduta e dos deveres de informação das instituições

As inspeções credenciadas ou do tipo “cliente-mistério”, realizadas pelo Banco de Portugal à conduta das instituições de crédito nos mercados bancários de retalho, constituem um importante instrumento de identificação de práticas de mercado inadequadas, de um tratamento

menos correto dos clientes por parte das instituições ou do incumprimento de deveres de prestação de informação. Também a análise das reclamações e dos pedidos de informação dos clientes bancários permite ao Banco de Portugal fiscalizar a atuação das instituições neste domínio. Um dos principais objetivos desta ação fiscalizadora é avaliar o cumprimento dos deveres de tratamento do cliente bancário de forma equitativa, honesta e justa em todas as fases do seu relacionamento com a instituição financeira, conforme preconizado no **Princípio terceiro**. Observa-se que esta é também uma preocupação crescentemente presente ao nível da governação das instituições, o que reflete a consciencialização gradual por parte das instituições financeiras do contributo da proteção do consumidor de produtos financeiros para a melhoria da confiança no sistema.

No que se refere aos deveres de prestação de informação e transparência referidos no **Princípio quarto**, e em complemento às obrigações previstas na lei, o Banco de Portugal, no exercício do seu poder regulamentar, estabeleceu regras para as instituições de crédito, que asseguram práticas comerciais apropriadas e a transparência de informação durante as fases pré-contratual e contratual da comercialização de produtos e serviços bancários. A regulação concretiza-se através da emissão de Avisos, Instruções e códigos de conduta. O Banco de Portugal emite também entendimentos, que têm por objetivo harmonizar a atuação das instituições. Os deveres de prestação de informação estão, pois, estabelecidos por lei e pelos regulamentos emitidos pelo Banco de Portugal.

A disponibilização pelas instituições de crédito de uma Ficha de Informação Normalizada (FIN) é obrigatória para todos os produtos de crédito à habitação e de crédito aos consumidores¹². Esta ficha deve descrever as características do crédito e conter um plano financeiro do empréstimo com os pagamentos vincendos durante o prazo do mesmo. No caso do crédito à habitação, sempre que a instituição proponha um produto complexo, tem de proporcionar ao consumidor informação sobre o produto mais simples (*plain vanilla*) para que este possa comparar os dois produtos. A minuta do contrato tem igualmente de ser entregue ao cliente bancário previamente à celebração do contrato de crédito.

Também no caso das contas à ordem e dos depósitos a prazo simples é disponibilizada uma FIN com as características do produto. No caso de depósitos estruturados, que são produtos financeiros complexos, existem regras de prestação de informação mais exigentes do que para os produtos simples e os Prospetos Informativos e as campanhas publicitárias estão sujeitos à aprovação prévia do Banco de Portugal¹³.

Os deveres de informação e transparência a que as instituições estão obrigadas na publicidade dos respetivos produtos e serviços bancários encontram-se também definidos em Aviso do Banco de Portugal¹⁴. Adicionalmente, o Preçário aplicado pelas instituições de crédito na venda dos seus produtos e serviços devem ser facilmente acessíveis a todos os clientes, seja nas agências ou nos sítios de Internet das instituições¹⁵. O Preçário inclui um Folheto de Comissões e Despesas, com os valores máximos das comissões cobradas pelas instituições na venda dos seus produtos, e um Folheto de Taxas de Juro, com as taxas de juro dos produtos

¹² A FIN foi instituída pelo Aviso n.º 2/2010 e pela Instrução n.º 10/2010, no caso do crédito à habitação, e pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e pela Instrução n.º 8/2009 para o crédito aos consumidores.

¹³ Os deveres de informação das instituições de crédito na comercialização de depósitos estão estabelecidos pelo Aviso n.º 4/2009, no caso das contas à ordem e dos depósitos a prazo simples, e pelo Aviso n.º 5/2009, para os depósitos indexados e duais.

¹⁴ Os deveres de informação na publicidade encontram-se regulados pelo Aviso n.º 10/2008.

¹⁵ As regras relativas aos preçários encontram-se definidas no Aviso n.º 8/2009 e na Instrução n.º 21/2009.

comercializados por cada instituição. No caso do crédito aos consumidores, a lei portuguesa introduziu um regime de taxas máximas, que limita os custos que podem ser cobrados pelas instituições de crédito aos particulares neste tipo de empréstimos.

O Banco de Portugal divulga também códigos de conduta com orientações e princípios que as instituições financeiras devem cumprir na sua atividade, promovendo um tratamento adequado dos clientes bancários. Um dos códigos publicados define que, no âmbito da contratação de crédito à habitação, as instituições de crédito devem entregar ao cliente o relatório de avaliação do imóvel quando os custos são por estes suportados. Outro código de conduta restringe as vendas associadas facultativas, afastando a comercialização conjunta de produtos (*bundling*), de crédito ou de poupança, com produtos de investimento sujeitos a perda de capital¹⁶.

No que se refere ao **Princípio sexto**, sobre a conduta responsável dos prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados, o Banco de Portugal reconhece a importância da *accountability* por parte das instituições financeiras, que devem ser transparentes, honestas e leais na forma como lidam com os consumidores. O Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras estabelece, designadamente, que as instituições de crédito devem assegurar, em todas as atividades que exerçam, elevados níveis de competência técnica, garantindo que a sua organização empresarial funciona com os meios humanos e materiais adequados para assegurar condições apropriadas de qualidade e eficiência¹⁷. Igualmente, quer os administradores quer os empregados das instituições de crédito devem proceder, nomeadamente nas relações com os clientes, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados¹⁸. No entanto, não existem normas estabelecidas sobre a definição ou divulgação de informação relativa à política de remuneração dos funcionários que lidam com os clientes bancários ao balcão.

As instituições de crédito devem ser responsáveis pelas suas ações, nomeadamente desenvolvendo e emitindo linhas orientadoras para os seus colaboradores no sentido do crédito responsável (*responsible lending*) e comercializando responsabilmente outros produtos e serviços. No caso do crédito aos consumidores, a lei estipula que as instituições financeiras devem assegurar que o consumidor está ciente e compreende inteiramente os termos e condições associados ao produto (dever de assistência) e devem também verificar a capacidade deste fazer face ao novo compromisso financeiro antes de celebrar o contrato, quer através da verificação das informações prestada pelo consumidor, quer através da consulta à Central de Responsabilidades de Crédito (dever de avaliação da solvabilidade), regras que têm por objetivo promover a contratação responsável de crédito¹⁹.

O cumprimento deste princípio é fiscalizado *à posteriori* pelo Banco de Portugal através de inspeções, do tipo “cliente mistério” e credenciadas, das práticas comerciais das instituições e por via da verificação dos produtos oferecidos pelas instituições de crédito e do cumprimento dos deveres de prestação de informação.

Um mercado com concorrência efetiva permite uma maior escolha de produtos e serviços que satisfaçam as necessidades dos consumidores a um custo equilibrado, sendo reconhecido o valor desta como meio de apoiar o bem-estar e os direitos do consumidor. Segundo

¹⁶ Emitido através da carta circular n.º 31/2011.

¹⁷ Artigo 73.º do RGICSF.

¹⁸ Artigo 74.º do RGICSF.

¹⁹ Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

o **Princípio décimo**, a mobilidade do consumidor é fundamental para a promoção da concorrência, particularmente no sector dos serviços financeiros. Os consumidores podem defrontar-se com significativas barreiras à mudança como a falta de informação sobre as comissões praticadas, a dificuldade de encontrar informação sobre produtos e serviços alternativos (*search costs*), os encargos administrativos da mudança, os custos de deixar de ter um produto (*exit costs*) e práticas comerciais desleais (como o *tying* de produtos que eleva muito o custo de mudança ou a torna impossível).

A concorrência é estimulada quando existe informação clara e comparável que proporcione aos consumidores uma escolha fácil entre produtos alternativos e a possibilidade de se moverem entre produtos e prestadores sem obstruções ou custos excessivos. Nesta perspetiva, a obrigatoriedade, definida pelo Banco de Portugal, das instituições divulgarem os Preçários e de entregarem FIN padronizadas constituem fatores que apoiam a concorrência no mercado bancário de retalho. Adicionalmente, a proibição de práticas de *tying*, a fixação de valores máximos para as comissões de reembolso antecipado do crédito à habitação e aos consumidores e a impossibilidade de aplicar comissões no encerramento de contas de particulares ou microempresas contribuem para mercados bancários de retalho mais competitivos.

Acresce que todos os bancos portugueses aderiram aos “Princípios Comuns para a Mobilidade de Serviços Bancários”²⁰, que permitem aos clientes bancários particulares, não só transferir a sua conta de depósitos à ordem de um banco para outro de forma fácil e célere, mas também os débitos diretos e as ordens de pagamento associados a essa conta.

1.3.3. Formação financeira

A proteção do consumidor de produtos financeiros é uma condição necessária para a eficiência dos mercados financeiros de retalho, mas não basta. A integração da formação e da literacia com a proteção do consumidor de produtos financeiros, em paralelo com ações que promovam a existência de produtos e serviços acessíveis e adequados, ajuda a que este faça escolhas informadas que satisfaçam as suas necessidades e expectativas. A formação e sensibilização financeiras são objeto do **Princípio quinto**.

Em Portugal, as autoridades de supervisão financeira não têm um mandato explícito em matéria de formação financeira. No entanto, cientes da importância que a literacia financeira tem para a estabilidade financeira, para o desenvolvimento económico e para o bem-estar social, o Banco de Portugal, a CMVM e o ISP, assumiram um compromisso firme com a formação financeira, através da dinamização do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF).

O PNFF tem um horizonte de 5 anos, abrangendo o período de 2011 a 2015 e “visa contribuir para elevar o nível de conhecimentos financeiros da população e promover a adoção de comportamentos financeiros adequados, através de uma visão integrada de projetos de formação financeira e pela junção de esforços das partes interessadas, concorrendo para o bem-estar da população e para a estabilidade do sistema financeiro”. Os objetivos explícitos do PNFF são melhorar os conhecimentos e atitudes financeiras dos cidadãos, apoiar a inclusão financeira, desenvolver hábitos de poupança, promover o recurso responsável ao crédito e criar hábitos de precaução.

²⁰ Estes princípios correspondem à implementação, em Portugal, dos “*Common Principles on Bank Account Switching*” publicados em novembro de 2008 pelo *European Banking Industry Committee* (EBIC), ao qual pertence a *European Banking Federation*, da qual é membro a Associação Portuguesa de Bancos.

O Banco de Portugal procura assim atenuar os efeitos da assimetria de informação entre instituições de crédito e clientes bancários, intervindo do lado da oferta, através da sua atividade de regulação, fiscalização e sancionamento, e do lado da procura, por via da formação e da informação financeiras. Estas duas vertentes são complementares, visto que a promoção da literacia financeira contribui para potenciar os benefícios dos instrumentos de regulação da transparência e dos deveres de informação das instituições de crédito, e assim promover o funcionamento mais eficiente dos mercados bancários de retalho.

A estratégia da supervisão comportamental do Banco de Portugal relativa à promoção de informação sobre produtos bancários de retalho refletiu-se, logo em 2008, quando lhe foram atribuídas funções específicas de supervisão da conduta em mercado das instituições de crédito, no lançamento do Portal do Cliente Bancário (PCB). Este Portal contém informação relativa aos direitos dos clientes bancários e descreve as características dos produtos e serviços bancários de retalho e as normas legais e regulamentares que enquadram a sua comercialização. O Portal é objeto de constante atualização com o objetivo de, por um lado, melhorar a qualidade da informação prestada ao cliente bancário, e, por outro, responder a novas necessidades de informação decorrentes da evolução dos mercados bancários de retalho. Através do PCB, o Banco de Portugal responde também a pedidos de informação que lhe são remetidos por clientes bancários, contribuindo adicionalmente por esta via para a transmissão de informação e para a formação financeira dos clientes bancários.

O Banco de Portugal começou, também em 2008, a preparar o Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa. No desenvolvimento deste projeto, implementado no decurso de 2010, foram tidos em conta os princípios e as melhores práticas adotadas internacionalmente neste tipo de projetos. Os primeiros resultados do Inquérito foram divulgados em outubro de 2010. Posteriormente, em novembro de 2011, o Banco de Portugal realizou a sua 1.ª Conferência de Literacia Financeira, divulgando publicamente os resultados detalhados do inquérito e promovendo a reflexão sobre a literacia financeira.

Em 2011, teve início uma nova estratégia de prestação de informação aos clientes bancários com a publicação de desdobráveis sobre produtos bancários, divulgados no PCB e nas agências e sítios de Internet das instituições de crédito. Pretende-se, por esta via, promover uma maior consciencialização do consumidor de produtos bancários, designadamente no domínio do crédito responsável e da poupança, através da explicação dos direitos e deveres dos clientes bancários em relação a esses produtos.

1.3.4. Proteção dos ativos e dos dados pessoais

O **sétimo Princípio** respeita à proteção dos ativos financeiros dos consumidores. Esta proteção abrange desde o valor dos ativos, no caso particular dos depósitos, até à proteção genérica contra a apropriação indevida, fraude e outros usos abusivos. A sensibilização pública para os esquemas de garantia existentes, no que respeita ao conhecimento da sua existência e dos respetivos níveis de cobertura, desempenha um importante papel para assegurar que os incentivos e o propósito da garantia – assegurar a confiança no sistema, limitar o efeito de contágio e garantir a estabilidade financeira – são alcançados.

Em Portugal, os depósitos beneficiam de um esquema de proteção formal – o Fundo de Garantia dos Depósitos –, que cobre os montantes das contas de depósitos simples em instituições de crédito com sede em Portugal até ao montante de 100 000 euros por instituição e

por depositante²¹. No caso dos depósitos captados pelas sucursais em Portugal de instituições de crédito estrangeiras, a cobertura é, em regra, assegurada pelo regime de garantia do país da respetiva sede. Para os depósitos constituídos junto da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (incluídas no Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo), a garantia é assegurada pelo Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo.

Independentemente da existência de esquemas formais de proteção de depósitos, o Banco de Portugal atua preventivamente na garantia da solvabilidade das instituições financeiras e no sentido de serem evitados abusos e situações fraudulentas.

O **Princípio oitavo** refere-se à proteção de dados e da privacidade do consumidor de produtos financeiros. Na sua relação com as instituições de crédito, os consumidores transmitem-lhes um volume elevado de informação financeira e pessoal. Toda essa informação, incluindo a de natureza eletrónica, deverá ser salvaguardada, tratada como confidencial e protegida contra abusos, erros e fraudes.

Em Portugal, para além da aplicação das normas respeitantes ao dever de segredo profissional, contidas no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras²², as instituições de crédito estão sujeitas às regras de proteção e tratamento de dados pessoais definidas na Lei de Proteção de Dados Pessoais e em legislação conexa. Os dados recolhidos devem ser relevantes para os fins a que se destinam, obtidos de acordo com a lei e com consentimento prévio do consumidor. As instituições financeiras devem ter procedimentos e sistemas de segurança adequados de proteção de dados. A informação financeira e pessoal detida pela instituição financeira não pode ser partilhada sem o consentimento expresso do consumidor. Ao mesmo tempo deverá ser garantido aos consumidores o acesso à informação que lhes diz respeito e a possibilidade de a corrigir ou suprimir quando esta seja imprecisa ou não tenha sido recolhida segundo as normas aplicáveis.

A Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal é uma base de dados, que contém a informação transmitida ao Banco de Portugal pelas instituições de crédito sobre os empréstimos concedidos. Todos os indivíduos têm acesso à sua própria informação, livre de quaisquer encargos, podendo solicitar à respetiva instituição de crédito a correção de erros existentes.

1.3.5. Reclamações e reparação

O tratamento de reclamações e os procedimentos de reparação estão contemplados no **Princípio nono** que estabelece que os ordenamentos jurídicos devem garantir que os consumidores têm acesso a mecanismos adequados para estes fins, que sejam de fácil acesso, baratos, independentes, justos, responsabilizáveis, eficientes e que funcionem atempadamente. De acordo com aquele princípio, as instituições financeiras e os intermediários de crédito devem disponibilizar aos seus clientes mecanismos internos de tratamento de reclamações. Além disto, devem existir formas independentes e economicamente acessíveis de recurso que permitam resolver litígios cuja solução não seja encontrada internamente.

O Banco de Portugal é responsável por tratar as reclamações dos clientes bancários sobre a atuação das instituições de crédito, sociedades financeiras e instituições de pagamento, quer as inscritas no Livro de Reclamações, quer as que lhe são diretamente remetidas.

²¹ Conforme estabelecido pelo RGICSF, alterado pelo Decreto-Lei n.º 119/2011.

²² Artigos 78.º e 79.º do RGICSF.

Em Portugal, o regime do Livro de Reclamações²³ prevê que todas as entidades que prestem serviços ao público tenham obrigatoriamente de possuir e de disponibilizar o Livro de Reclamações aos seus clientes, sempre que estes o solicitem, estabelecendo-se assim um direito de reclamação sem qualquer custo para o cliente. As instituições de crédito, sociedades financeiras e instituições de pagamento também estão abrangidas por este regime e todas as reclamações inscritas nos seus Livros têm de ser obrigatoriamente remetidas ao Banco de Portugal, que procede à análise das reclamações recebidas, com o objetivo de verificar a eventual existência de práticas contrárias às normas aplicáveis às entidades supervisionadas. Compete ainda ao Banco de Portugal a fiscalização do cumprimento pelas instituições de crédito, sociedades financeiras e instituições de pagamento, dos deveres de anunciar, possuir e disponibilizar, imediata e gratuitamente, o Livro de Reclamações e bem assim, a verificação do envio dos originais das folhas de reclamação.

Adicionalmente, os clientes bancários podem submeter diretamente ao Banco de Portugal as suas reclamações contra as instituições de crédito, seja através de carta ou através do Portal do Cliente Bancário (PCB). Também nestes casos o Banco de Portugal procede à análise das reclamações que lhe são enviadas, com o objetivo de aferir a conformidade da conduta das entidades supervisionadas com as normas aplicáveis. Através do PCB, o reclamante pode também consultar a situação da sua reclamação, independentemente da forma como a submeteu, e encontra também informação relativa aos seus direitos em geral e ao direito a reclamar, em particular.

De acordo com o princípio de proteção do consumidor, o Regime Geral das Instituições de Crédito estabelece o dever de ser tornada pública informação agregada sobre as reclamações e a sua resolução. Esta informação é disponibilizada pelo Banco de Portugal numa base semestral, através dos seus relatórios de supervisão comportamental. Nestes relatórios, em conformidade com o previsto na lei, são apresentados indicadores agregados sobre o número de reclamações recebidas pelo Banco de Portugal, as matérias reclamadas e os resultados da análise das reclamações, sendo também divulgadas, para cada matéria, as instituições mais reclamadas em termos relativos, ou seja, ponderando o número de reclamações contra cada instituição pelo seu nível de envolvimento no segmento do produto ou serviço bancário objeto de reclamação.

No que se refere aos meios de resolução extrajudicial de litígios entre os clientes bancários e as instituições, não existe em Portugal, atualmente, qualquer entidade especificamente criada para esse efeito, embora estes possam ser apreciados pelos centros de arbitragem institucionalizada ou de resolução de conflitos do consumo. A adesão das instituições de crédito a estes meios é voluntária, exceto em matérias relacionadas com os serviços de pagamentos²⁴, para os quais a legislação impõe aos prestadores de serviços de pagamento a obrigação de facultar aos respetivos utilizadores o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reparação de litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância²⁵, respeitantes aos direitos e obrigações estabelecidos no título III daquele Regime Jurídico, aos quais os utilizadores de serviços de pagamento podem recorrer.

²³ Instituído pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, e alterado pelos Decretos-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, n.º 118/2009, de 19 de maio, e pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.

²⁴ Regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.

²⁵ Atualmente, 5000 euros.

Constata-se, assim, que existe ainda uma grande margem para o alargamento deste tipo de mediação ou arbitragem, de forma a permitir a resolução de conflitos de forma economicamente acessível e que funcione como uma instância prévia ao recurso aos tribunais.

1.4. Comentários finais

Na Cimeira de Cannes, o G20 reconheceu que a integração de políticas de proteção do consumidor de produtos financeiros nos enquadramentos nacionais de regulação e supervisão contribui para o reforço da estabilidade financeira. Ao mesmo tempo, foi assumido que os princípios seriam aplicados nos respetivos países e solicitou-se ao FSB e à OCDE que prosseguissem, com outras entidades relevantes, o trabalho de implementação dos princípios, desenvolvendo orientações quando necessário e reportando sobre o progresso conseguido em Cimeiras futuras. É neste sentido que a *Task Force on Financial Consumer Protection* irá desenvolver os seus trabalhos no decurso de 2012. Por seu turno, a FinCoNet irá aprofundar o seu mandato enquanto organização internacional de supervisores focados na proteção dos consumidores de produtos financeiros, apoiando os projetos de melhoria da inclusão financeira e reforço da estabilidade financeira prosseguidos pelo G20.

Os Princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros constituem efetivamente uma base para desenvolver e reforçar enquadramentos eficazes de regulação e supervisão da conduta das instituições financeiras nos mercados de retalho. As disposições, neles contidas, concretizam-se em instrumentos que promovem a confiança dos consumidores naqueles mercados, ao assegurarem uma adequada proteção dos riscos e ameaças que não são suscetíveis de serem ultrapassados numa base individual. Ao mesmo tempo, procuram dotar o consumidor de produtos financeiros, não apenas de direitos mas também da informação e formação relevante que lhes permita atuar no mercado de forma responsável e mais adequada às suas necessidades e objetivos. Consumidores confiantes participam ativamente nos mercados e contribuem, através da sua procura, para mercados competitivos e eficientes.

No âmbito das suas competências de supervisão comportamental, o Banco de Portugal manter-se-á atento aos desenvolvimentos futuros suscitados pela implementação destes Princípios. Em termos dos *fora* internacionais relevantes, o Banco de Portugal continuará a participar ativamente, colhendo as melhores práticas e transpondo-as para a experiência portuguesa, com o objetivo último de promover a confiança dos cidadãos no sistema financeiro, contribuindo para a estabilidade financeira.

2. ECONOMIA COMPORTAMENTAL: AS DECISÕES DOS CONSUMIDORES E A REGULAÇÃO FINANCEIRA

Os desenvolvimentos que despoletaram a atual crise financeira internacional têm levado a questionar a hipótese da eficiência dos mercados e da racionalidade dos agentes, subjacente à maioria dos modelos económicos. A economia comportamental, ao analisar o comportamento dos consumidores com base em fatores psicológicos ou emocionais e ao admitir a possibilidade de erros e limitações cognitivas, pode permitir a obtenção de conclusões mais consistentes com a realidade observada. Este trabalho analisa as implicações da economia comportamental sobre o funcionamento e a regulação dos mercados financeiros, com particular enfoque nos mercados bancários de retalho, no que diz respeito à promoção da poupança, à prevenção do endividamento excessivo e à disponibilização de informação e formação financeira.

De acordo com a economia comportamental, o comportamento do consumidor pode divergir do normalmente assumido pela teoria económica neoclássica devido a preferências não convencionais, a uma perceção distorcida da realidade ou a um processo de decisão ineficiente. Este facto permite analisar o efeito comportamental de características como a impulsividade, a dificuldade de autocontrolo, o otimismo ou o excesso de confiança. Quando aplicada aos mercados financeiros, esta análise pode contribuir para explicar fenómenos como o endividamento excessivo, alguma inércia relativamente à poupança, dificilmente compatíveis com o pressuposto da racionalidade dos agentes e de um processo de decisão ótimo.

Esta análise tem implicações importantes ao nível da regulação dos mercados bancários de retalho. Por um lado, a conclusão de que os mercados não são eficientes e os consumidores têm uma racionalidade limitada permite alargar os domínios onde a regulação tem justificação em termos económicos. Para além disso, uma análise mais fundamentada sobre o comportamento dos consumidores permitirá ao regulador melhor direcionar a sua intervenção, por exemplo através da promoção do desenvolvimento de produtos com incentivos adequados ou de regras visando direcionar os consumidores relativamente ao comportamento considerado adequado.

2.1. Enquadramento

Os desenvolvimentos recentes nos mercados financeiros, nomeadamente o endividamento excessivo nos anos que precederam a crise financeira, têm levado a questionar se o processo de decisão dos consumidores será o mais adequado para lidar com os desafios que terão de enfrentar. Estes desafios relacionam-se com a crescente diversidade e complexidade desses mercados e com a maior responsabilização individual no planeamento da reforma e na precaução face a imprevistos, decorrente de alterações dos sistemas de segurança social na maior parte dos países industrializados. Este contexto tem sido responsável pela maior ênfase atribuída à literacia financeira, como forma de capacitar o consumidor para uma atuação mais eficiente nos mercados financeiros, e pela maior preocupação em analisar os fundamentos subjacentes às decisões dos consumidores – que constitui o objeto da economia comportamental.

A economia comportamental torna-se assim particularmente apelativa num enquadramento de maiores restrições no acesso ao crédito e de necessidade de aumentar os níveis de poupança, que exige uma alteração profunda nos hábitos de consumo dos cidadãos. No atual contexto, uma análise do comportamento fundamentada em fatores psicológicos e emocionais, que admite erros e limitações cognitivas parece mais consistente com a realidade

observada do que o pressuposto de um comportamento racional e de mercados eficientes, em que questões como o endividamento excessivo ou a insuficiência da poupança teriam mais dificuldade em ser explicadas²⁶.

A ligação de fatores psicológicos à teoria económica não é recente e a *'Theory of moral sentiments'* de Adam Smith é o exemplo mais frequentemente apontado para esta associação histórica. Na *'Teoria Geral do Emprego, do Juro e da Moeda'*, Keynes utilizou o termo *'animal spirits'* para designar as emoções que influenciam o comportamento dos agentes económicos. Também o conceito da utilidade de Jeremy Bentham e do ótimo de Pareto têm inúmeras referências psicológicas na sua fundamentação. No entanto, a ligação à psicologia como forma de explicação do comportamento dos agentes económicos foi rejeitada pela teoria neoclássica, em grande parte devido aos métodos menos científicos atribuídos à psicologia. A economia comportamental ganhou maior aceitação entre académicos com a análise de Tversky e Kahneman (1979) que, num contexto de incerteza, apresentaram inúmeros exemplos em que as escolhas dos consumidores violavam as conclusões da teoria neoclássica, baseadas na utilidade esperada. A teoria proposta em alternativa, *Prospect Theory*, ao avaliar os resultados em função de um ponto de referência (e não apenas do estado final), e ao considerar alguma subjetividade na forma como o risco é apreendido e ponderado, apresentava uma maior aderência empírica.

Embora as conclusões da economia comportamental sejam aplicáveis a um conjunto de áreas da teoria económica: teoria do consumidor, economia do trabalho, teoria dos jogos, economia social, etc., uma das áreas onde tem tido particular destaque, também justificado pelos acontecimentos recentes, é a dos mercados financeiros. De facto, a utilização do termo *'behavioural finance'* parece muitas vezes sobrepor-se ao termo *'behavioural economics'*²⁷. A principal conclusão da economia comportamental, de que os consumidores não agem de forma racional na posse de informação perfeita, parece encontrar um eco privilegiado nos recentes desenvolvimentos dos mercados financeiros, onde a perceção errada de riscos e o otimismo excessivo nas transações financeiras lhe proporcionam abundantes temas de reflexão. Para além disso, os contributos desta teoria são particularmente importantes num contexto de risco e de escolhas inter-temporais, de particular relevância nos mercados financeiros.

Paralelamente à sua maior aceitação académica e especialização na área financeira, a economia comportamental tem sido objeto de grande divulgação nos meios não científicos ou académicos. Com efeito, não é usual que um tópico da investigação económica seja o tema de diversos *bestsellers*²⁸ e alvo de artigos frequentes em revistas não especializadas como o *Newsweek* ou o *New York Times*²⁹. O facto de ser vista, por vezes com alguma superficialidade, como uma contestação à teoria económica prevalecente, que não conseguiu prever a crise financeira, poderá contribuir para explicar este fenómeno.

²⁶ Ou seja, no pressuposto de que os agentes económicos calculam antecipadamente o montante de riqueza necessário para a reforma, ajustam o consumo presente em função disso e investem as suas poupanças de forma ótima.

²⁷ A título de curiosidade, o termo *'behavioural finance'* encontra 2540 mil referências no Google, contra 2430 mil para *'behavioural economics'*.

²⁸ São exemplos disso: *'Animal Spirits'*, de George A. Akerlof e Robert J. Schiller; *'Previsivelmente irracional'* de Dan Ariely; e *'Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness'* de Richard H. Thaler e Cass R. Sunstein.

²⁹ Ver por exemplo: *'Economics behaving badly'*, *The New York Times*, 14 de julho de 2010; *The behavioural revolution*, *The New York Times*, 27 de outubro, de 2008; *'It doesn't have to hurt'* *Newsweek*, 10 de abril de 2009; e *'May the best theory win'*, *Newsweek*, 21 de janeiro de 2010.

Com efeito, a economia comportamental tem sido apresentada como um ramo autónomo, muitas vezes como uma crítica, da teoria económica tradicional, de cariz neoclássico, na medida em que questiona algumas das suas conclusões, baseadas em pressupostos pouco fundamentados, relativos ao comportamento do consumidor. No entanto, tal como referido por Camerer e Loewenstein (2004), a economia comportamental não implica a rejeição da teoria neoclássica baseada na maximização da utilidade, no equilíbrio e na eficiência. Sendo esta teoria relativamente flexível e de implicações genéricas, ela pode ser adaptada e extensível a diversos contextos. A introdução de pressupostos, baseados em fatores psicológicos, para analisar o comportamento do consumidor, pode ser vista como uma extensão susceptível de contribuir para uma melhor interpretação da realidade económica.

A principal conclusão da teoria comportamental de que os mercados não são eficientes tem também justificado uma maior regulação dos mercados financeiros. A principal justificação económica para a regulação baseia-se na existência de ‘falhas de mercado’, atribuídas, por exemplo, a informação imperfeita ou a externalidades, que implicam que o livre funcionamento do mercado não conduz a um equilíbrio socialmente desejável. A intervenção dos reguladores, ao possibilitar a eliminação ou redução dessas distorções, pode permitir a obtenção de um equilíbrio superior. A economia comportamental considera ainda outros factores (i.e. de natureza psicológica ou decorrentes de enviesamentos cognitivos do consumidor) suscetíveis de contribuir para a ineficiência do mercado. É manifestamente o caso relativo à informação, em que a imperfeição ou assimetria detetada resulta da sua difícil perceção pelo consumidor e não da sua ausência. A evidência de que o livre funcionamento do mercado pode ser ineficiente devido a uma maior diversidade de fatores permite alargar o domínio das áreas em que a regulação poderá ser benéfica. Todavia, equacionar um modelo de regulação assumindo a capacidade deficiente de alguns consumidores, carece de uma análise aprofundada quanto à sua justificação e eficácia (por exemplo, a formação financeira com vista a melhorar a perceção dos consumidores dificilmente terá efeitos imediatos). A análise das implicações da economia comportamental para a regulação dos mercados passa, assim, por refletir sobre o papel que o regulador quer assumir.

Nesta secção analisam-se as principais conclusões da economia comportamental sobre as decisões dos consumidores financeiros e as suas implicações sobre o papel dos reguladores e a definição de políticas no âmbito da supervisão dos mercados bancários de retalho. Os pontos 2 e 3 analisam respetivamente os principais contributos da economia comportamental e a sua relevância para os mercados financeiros. O ponto 4 examina as implicações desta teoria sobre a regulação dos mercados financeiros e o ponto 5 apresenta algumas considerações finais.

2.2. A economia comportamental: fundamentos das decisões económicas

De acordo com a teoria económica neoclássica, os agentes económicos tomam decisões de forma a maximizar a sua função utilidade, com base em toda a informação disponível, incorporada de forma racional no processo de decisão. Embora estes pressupostos possam estar longe do que o senso comum diria que é o normal comportamento humano, os modelos neles baseados são matematicamente e analiticamente tratáveis e produzem, na generalidade, razoáveis aproximações empíricas.

A economia comportamental questiona estes pressupostos com base no facto de que enviesamentos cognitivos (i.e. dificuldade em apreender a realidade) e a utilização de heurísticas³⁰, decorrentes de fatores psicológicos ou emocionais, influenciam várias fases do processo de tomada de decisões e, consequentemente, o comportamento dos agentes económicos. São exemplos deste tipo o otimismo ou a autoconfiança, o desejo de confirmação, a aversão ao risco ou a tendência para adiar decisões difíceis (i.e. procrastinação).

Em termos gerais, e de acordo com DellaVigna (2009), os desvios à teoria clássica analisados pela economia comportamental podem ser classificados em três categorias. Estas categorias dizem respeito a: i) preferências não convencionais; ii) perceção da realidade ou julgamento e; iii) processo de decisão.

2.2.1. Preferências não convencionais

A economia comportamental admite que as preferências dos consumidores podem divergir das normalmente assumidas pela teoria económica neoclássica.

Uma das áreas de divergência, com maiores implicações económicas, relaciona-se com a preferência temporal. Com efeito, o pressuposto de uma preferência temporal constante pode levar a uma inconsistência nas decisões dos consumidores ao longo do tempo: as decisões futuras são planeadas de forma a garantir a otimização no longo prazo, mas quando o momento de decisão ocorre, a gratificação imediata pode ser mais satisfatória, criando um incentivo para adiar a execução do inicialmente planeado. Esta inconsistência resulta do facto dessa caracterização de preferências não considerar o incentivo para a gratificação imediata, subjacente a um elevado número de escolhas e suscetível de levar ao não cumprimento de um plano, mesmo que considerado ótimo³¹.

Este problema está presente em muitas decisões habituais que envolvem o planeamento para a obtenção de objetivos de longo prazo, desde projetos de se submeter a uma dieta, a um programa de exercício físico ou a um plano de poupança e tem como implicação o facto de o cumprimento de um plano requerer ou o autocontrolo por parte dos agentes, ou alguma forma de compromisso que condicione as decisões futuras. A teoria neoclássica, ao assumir que os agentes são racionais, não considera o facto da falta de controlo poder inviabilizar o plano.

Uma questão adicional relacionada com o autocontrolo diz respeito à forma como a consciência desse problema afeta a tomada de decisões. O planeamento requer uma previsão sobre o comportamento futuro e se os problemas de autocontrolo são ignorados, esse facto pode levar à formulação de decisões ineficientes: adiar um período pode não implicar grandes custos,

³⁰ Por heurísticas designam-se processos simplificados de resolução de problemas, baseados mais na experiência, em métodos de aproximação por tentativas, ou em intuição do que em critérios com fundamentação científica. O termo deriva da expressão eureka (descoberta) cuja exclamação se atribui a Arquimedes após a descoberta de como medir o volume de um objeto irregular utilizando água.

³¹ A economia comportamental considera modelos que incorporam esses incentivos, através de alterações no fator de desconto ou na função utilidade assumida. Por exemplo, a utilização de um fator de desconto hiperbólico (em que o desconto relativo a resultados mais próximos no tempo é maior do que o relativo a resultados mais longínquos) permite captar a inconsistência dinâmica dos problemas intertemporais: i.e. o facto da decisão prospetiva poder ser diferente da momentânea, ao contrário dos modelos exponenciais em que, perante as mesmas escolhas e com base na mesma informação, os agentes tomariam as mesmas decisões em momentos diferentes. Desta forma a tentação para a gratificação imediata deixaria de ser uma solução inconsistente, na medida em que é endógena ao modelo e as escolhas são formuladas em função disso.

adiar consecutivamente invalida o plano e pode ter consequências graves – a não consciência da falta de autocontrolo incentivaria a adiar, dada a expectativa de que a situação não se repetiria.

Laibson (1997) e Akerlof (1991) demonstraram que, de um modo geral, a consciência da falta de autocontrolo pode atenuar as suas consequências no processo de decisão, na medida em que levará os agentes a procurar um compromisso que condicione as decisões futuras. No entanto, também é possível que a maior consciência do problema contribua para agravar os seus efeitos: a noção de que não se irá resistir à tentação no futuro, invalidando o plano de longo prazo, pode levar à cedência imediata. Neste sentido, a ‘ingenuidade’ pode ter um papel positivo, na medida em que contribui para que o indivíduo acredite mais nas suas capacidades de controlo, levando-o a resistir mais tempo (O’Donahue e Rabin, 1999).

Uma outra alteração introduzida pela economia comportamental diz respeito à forma como as preferências estão dependentes do enquadramento (*framing effect*) ou de alterações face a uma referência (*anchoring effect*), mesmo que arbitrária³², contrariamente à teoria neoclássica que apenas considera relevante a utilidade total.

A economia comportamental analisa várias circunstâncias em que as escolhas individuais, ao dependerem do contexto com que as diversas opções são apresentadas, da situação inicial do decisor e até da proveniência dos resultados, revelam preferências onde princípios básicos da função utilidade são violados. Estas experiências demonstram que a maioria das pessoas avalia uma nova situação em função da sua situação inicial e tem uma aversão desproporcional face a perdas (Kahneman e Tversky, 1979).

Uma das situações onde estes tipos de enviesamentos cognitivos são mais relevantes tem a ver com a atitude perante as escolhas sequenciais, com a implicação de que a sequência com que as diversas opções são apresentadas pode influenciar a tomada de decisão. A evidência a este respeito demonstra que a maioria das pessoas tem preferências por sequências positivas – em que a situação melhora com o tempo. Esta atitude pode ser explicada pelo fator de adaptabilidade: as pessoas tenderiam a adaptar-se a novos estados e a avaliar o impacto adicional de uma nova situação sobre o seu estado presente. Numa sequência positiva os impulsos são vistos sempre como ganhos, enquanto a existência de uma sequência negativa levaria a associar o estado final a uma perda. O fator adaptabilidade, em conjunto com a aversão desproporcional a perdas face a ganhos, viola os axiomas da separabilidade e independência da função utilidade da teoria neoclássica³³.

Um outro tipo de enviesamento cognitivo comum tem a ver com a departamentalização do rendimento, ao invés de considerar a riqueza como fungível (*mental accounting*). Este tipo de enviesamento implicaria que montantes de diferentes proveniências seriam gastos de forma diferente e, consequentemente, a propensão para a poupança dependeria da origem do

³² Ariely (2008) relata uma experiência em que se questionou os participantes (alunos do MBA da Universidade do MIT) se estariam dispostos a comprar uma garrafa de vinho por um preço equivalente aos dois últimos dígitos do seu número de segurança social. Quando se questionou novamente os participantes sobre o preço que estariam dispostos a pagar pela garrafa, os inquiridos cujo número de segurança social tinha os últimos dígitos elevados (e que tinham tido como referência na questão anterior um preço elevado) revelaram-se dispostos a pagar um preço significativamente superior aos restantes participantes.

³³ De acordo com os quais a utilidade total ao longo do tempo seria obtida através do somatório do valor actual da utilidade em momentos diferentes, sendo a ordem indiferente.

rendimento³⁴. Esta departamentalização do rendimento levaria também à tomada de menores riscos do que se as decisões fossem tomadas em conjunto (em que a diversificação do risco seria apercebida como maior).

2.2.2. Perceção da realidade ou julgamento

Para além das preferências, a forma como apreendemos a realidade e utilizamos essa perceção para perspetivar o futuro (i.e. crenças ou julgamentos) também é determinante no processo de decisão.

O processo de formação de conhecimento (julgamento probabilístico) na teoria clássica é aferido com base na amostragem estatística e atualizado com nova informação de acordo com a regra de *Bayes*: existe um julgamento inicial, esse julgamento é adaptado com a nova informação disponível e transforma-se no 'inicial' do período seguinte. Este processo pressupõe uma separação entre o julgamento inicial e a nova informação e que esta é avaliada de forma independente. No entanto, se devido a enviesamentos cognitivos, a nova informação for avaliada tendo em conta a anterior, o princípio da separabilidade é violado.

Existem diversas situações que ilustram o facto de a perceção da nova informação não ser independente do conhecimento prévio. Esta dependência manifesta-se, por exemplo, na tendência para reparar mais naquilo que se sabe que existe, que confirma as convicções prévias, ou em atribuir uma maior ênfase à informação mais recente.

Esta evidência deriva da dificuldade em analisar e processar a informação, com a implicação de que a perceção da realidade ou o julgamento é normalmente aferida em função de uma informação muito limitada (heurísticas da disponibilidade ou da representatividade). Os acontecimentos de baixa probabilidade tendem a ser ignorados e os restantes são considerados com algum conservadorismo: é colocada demasiada ênfase na informação que não contraria as crenças ou conhecimentos anteriores (heurística da confirmação), tende-se a ignorar informação contraditória e a extrapolar o futuro com base na informação passada.

O pensamento otimista (*wishfull thinking*) e o excesso de confiança são outro tipo de atitudes muito comuns que afetam o julgamento e induzem a enviesamentos na projeção de acontecimentos futuros: tendência para acreditar naquilo que se deseja, para sobrestimar o impacto de uma mudança positiva, ou em sobreavaliar as próprias capacidades para lidar com as diversas situações.

2.2.3. Processo de decisão

Mesmo que os agentes económicos tenham preferências convencionais ou uma perceção consistente da realidade, o comportamento pode divergir consideravelmente do ótimo de um agente racional. Com efeito, existe ampla evidência de que os agentes não tomam decisões baseadas na informação de que dispõem ou com respeito a uma estrutura de preferências bem definida, mas que, pelo contrário, recorrem frequentemente a heurísticas para a resolução de problemas de forma simplificada.

³⁴ Shefrin e Thaler (1988) e Thaler (1994) demonstraram que a propensão para a poupança relativa ao rendimento proveniente da devolução do IRS era muito superior à de rendimentos provenientes de outras fontes.

As heurísticas proporcionam soluções rápidas para problemas que podem ser complexos, sendo particularmente úteis quando as capacidades cognitivas ou o tempo são escassos. Existe alguma discussão sobre se o recurso a heurísticas pode ser considerado comportamento irracional, ou meramente adaptado às circunstâncias ou ao contexto. No entanto, estes métodos tendem a violar princípios lógicos e podem facilmente induzir em erro.

Existem diversos tipos de mecanismos heurísticos identificados na literatura sobre economia comportamental, como por exemplo: o de enquadramento (*'framing'* - ser influenciado pelo contexto e forma de apresentação de um problema); a atenção limitada para uma pequena parte da informação; a representatividade (julgar por estereótipos); a designada lei dos números pequenos (esperar que uma pequena amostra seja representativa da realidade)³⁵.

Uma outra heurística particularmente comum como forma de lidar com as limitações cognitivas consiste em procurar a simplificação do problema, optando pelas soluções por defeito, pelas opções mais familiares, ou pela inércia.

2.3. Relevância da economia comportamental para os mercados financeiros

Muitas das conclusões da economia comportamental foram baseadas em experiências de laboratório, ou seja num enquadramento controlado, e na análise de questionários (i.e. no comportamento reportado e não efetivo). Importa assim analisar a sua relevância quando o consumidor no mercado financeiro é confrontado com uma série de variáveis de interação estratégica. Na medida em que o enquadramento é relevante para a tomada de decisões – conclusão da própria teoria comportamental – a transposição das conclusões desta teoria para um contexto real poderá não ser óbvia. Por outro lado, existem especificidades nos mercados financeiros que tornam alguns dos enviesamentos discutidos anteriormente particularmente relevantes neste contexto, nomeadamente, a particular importância atribuída ao risco e o facto de muitos dos enviesamentos cognitivos e heurísticas estarem associadas a situações de incerteza.

Na área das finanças os modelos de equilíbrio sobre o preço dos ativos (*'standard equilibrium models of asset pricing'*) assumem que o investidor avalia o risco financeiro de forma objetiva (por exemplo, através da volatilidade do rendimento de um ativo) e que toda a informação disponível sobre as previsões do retorno dos ativos é incorporada no processo de decisão (*efficient market hypothesis*). Embora estas hipóteses permitam previsões relativamente corretas (desde que a autocorrelação na variação dos preços dos vários ativos seja próxima de zero) elas não permitem explicar algumas irregularidades no comportamento dos mercados e muito menos a flutuação a que se tem vindo a assistir no preço dos ativos financeiros. Esta evidência tem motivado o desenvolvimento da teoria da *'behavioural finance'* que investiga a hipótese de alguns investidores terem uma racionalidade limitada (*bounded rationality*).

Com efeito, existe ampla evidência de que os agentes económicos não se apercebem do risco e da incerteza simplesmente como uma distribuição de probabilidades. Por exemplo, Dorn e Huberman (2005), entre outros, analisam diversas situações em que os investidores têm perceções incorretas quanto ao risco dos seus ativos. Estas podem ser resultantes do facto da aversão ao risco não ser constante, de depender do contexto, da origem ou do horizonte temporal considerado.

³⁵ Por exemplo, numa experiência que envolve atirar uma moeda ao ar, após terem saído duas vezes 'cara', a maioria dos inquiridos, quando questionados sobre a sua expectativa relativa ao resultado da terceira volta, respondeu que esperaria que saísse 'coroa', quando na realidade os acontecimentos são independentes.

Uma das irregularidades mais características dos mercados financeiros, que pode ser explicada com base em fundamentos mais precisos sobre o comportamento do investidor, consiste no *'equity premium puzzle'*, i.e. no facto de, para um mesmo grau de risco, a remuneração média das ações ser geralmente superior à das obrigações. Benartzi e Thaler (1995) explicam esta anomalia ao admitirem alguma miopia no horizonte temporal considerado, o que, em conjunto com a aversão ao risco, criaria uma perceção do risco muito superior para as ações do que seria previsível num modelo baseado na utilidade esperada.

Para além do risco, vários tipos de enviesamentos cognitivos, nomeadamente os relacionados com questões intertemporais são suscetíveis de ter implicações no comportamento dos consumidores nos mercados financeiros.

Por exemplo, a procrastinação pode explicar o comportamento relativo à poupança, em particular com um objetivo de longo prazo, como um plano de reforma. Laibson et al. (2007), através de um modelo que incorpora a inconsistência dinâmica e a questão do autocontrolo, analisam o comportamento, aparentemente contraditório mas muito frequente, do endividamento a custos elevados através de cartões de crédito e da simultânea detenção de ativos de poupança com baixa remuneração. Esta situação seria explicada através do incentivo para a gratificação imediata, que levaria a gastar ativos com maior liquidez, e da consciência do próprio problema, que motivaria a procura de soluções de compromisso como forma de contrariar a falta de autocontrolo. Uma implicação adicional da inconsistência dinâmica é o facto de pequenos custos ou burocracia poderem também constituir um entrave à poupança (Choi et al., 2002).

O problema da falta de autocontrolo pode também levar ao endividamento excessivo. Por exemplo, Meier e Sprenger (2010) demonstram que a falta de autocontrolo está positivamente relacionado com o endividamento com recurso a cartões de crédito e que a não consciencialização do problema tende a agravar a situação financeira.

Por outro lado, a departamentalização dos rendimentos (*mental accounting*) pode contribuir para incentivar a poupança, na medida em que levaria à criação de 'fundos' de poupança ou de emergência (i.e. educação dos filhos, doença, imprevistos) cujos montantes teriam uma propensão marginal ao consumo menor do que a de outros rendimentos.

O excesso de confiança é outro fator relevante para o comportamento nos mercados financeiros e que pode contribuir para explicar um excessivo volume de transações de ativos nesses mercados. Para além disso, a tendência para avaliar resultados em função de um ponto de referência (e a relutância em registar perdas) pode também afetar as transações de ativos financeiros. Vários estudos (por exemplo, Odean, 1998 e Grinblatt, 2001) concluíram que estas características tenderiam a levar à detenção de ativos que estão a registar perdas (*losers*) durante demasiado tempo e à venda demasiado rápida de ativos que se estão a valorizar (*winners*). A relutância em registar perdas e diversos enviesamentos relacionados com a forma como a informação é apreendida (e.g. heurísticas da disponibilidade, confirmação) pode explicar a maior ou menor reação a notícias financeiras (*over e under reaction*) com consequências importantes ao nível das flutuações nos preços dos ativos.

A aversão à ambiguidade é outro tipo de heurística comum num contexto de incerteza, de acordo com a qual os agentes optariam por escolhas que envolvessem menor grau de incerteza, violando o princípio de que os agentes formam probabilidades subjetivas com base na qual maximizam a utilidade. Este tipo de aversão também pode contribuir para explicar a preferência dos investidores por ativos nacionais *'home bias'* nas decisões financeiras.

Para além dos enviesamentos cognitivos dos consumidores poderem afetar o seu próprio comportamento, também podem afetar a atuação dos bancos e a concorrência nos mercados financeiros. Existem vários estudos que documentam situações em que produtos financeiros são desenvolvidos e comercializados de modo a explorar fatores psicológicos e traços comportamentais dos consumidores com vista a induzir a sua procura. Com efeito, a evidência de que as empresas utilizam técnicas de *marketing* que enfatizam certas características do produto em detrimento dos custos ou que tornam as comparações de produtos mais difíceis não se limita aos mercados financeiros. No entanto, a complexidade e diversidade dos produtos financeiros tornam este mercado particularmente propenso a estas práticas. A própria diversidade e complexidade de produtos têm também sido apontadas como tendo como objetivo dificultarem a escolha dos consumidores, aumentando assim o poder negocial das empresas (Carlin, 2009). Estas práticas podem igualmente ter efeito sobre as implicações da concorrência de mercado: uma maior concorrência não significa necessariamente custos mais baixos para o consumidor, se os bancos puderem explorar os enviesamentos cognitivos dos consumidores³⁶.

2.4. Implicações na regulação dos mercados bancários de retalho

Uma melhor fundamentação do comportamento dos consumidores pode ter implicações importantes para a regulação dos mercados financeiros. Com efeito, esta análise facultará ao regulador uma melhor perceção sobre o impacto das suas medidas e, eventualmente, uma melhor compreensão sobre as técnicas utilizadas pelos bancos no desenvolvimento e na comercialização dos produtos financeiros. O regulador poderá desta forma melhor direccionar a sua intervenção nos mercados bancários de retalho em diversas áreas da sua atuação.

No atual contexto, são várias as áreas onde a estabilidade financeira poderá ser reforçada através de uma melhor regulação. A necessidade de ajustamento por parte dos agentes económicos sobreendividados e a maior responsabilidade financeira individual no respeitante à reforma e na precaução face a imprevistos, tornam a promoção da poupança uma área de atuação prioritária. Maiores taxas de poupança permitirão igualmente aliviar as restrições na concessão de crédito à economia resultantes da necessidade de desalavancagem e das dificuldades de financiamento do sistema financeiro. Para além disso, e não obstante as maiores restrições no acesso ao crédito, a constituição de um enquadramento regulamentar que promova uma maior disciplina no recurso ao crédito, evitando os excessos dos anos anteriores, resultantes da abundante liquidez e da existência de taxas de juro a níveis historicamente baixos, mas também de uma avaliação deficiente de riscos e de um enquadramento regulamentar insuficiente, constitui outra área de atuação importante. Por outro lado, a atual complexidade e diversidade dos produtos financeiros, ao dificultarem a sua avaliação e seleção por parte dos consumidores, potenciam a existência de assimetrias de informação entre as instituições de crédito e os seus clientes, contribuindo para a redução do poder negocial destes últimos na contratação de produtos e serviços financeiros. Assim, os deveres de prestação de informação sobre os produtos e serviços financeiros por parte das instituições de crédito e a promoção da literacia financeira constituem outras áreas onde se tem verificado uma maior atuação por parte dos reguladores financeiros.

³⁶ Por exemplo, Bertrand et. al (2005), através de um estudo empírico sobre o mercado de crédito ao consumo na África do Sul, concluem que a utilização dos enviesamentos cognitivos dos consumidores permite aos bancos aumentar a oferta de crédito sem uma redução das taxas de juros.

Em termos económicos, a argumentação para a regulação reside essencialmente na existência de ‘falhas’ de mercado ou de áreas em que o livre funcionamento do mercado não conduz a um resultado eficiente (e.g. distribuição de riqueza, na presença de externalidades, etc.). Nesta ótica, o papel do regulador deveria consistir na remoção das distorções que impedem o bom funcionamento do mercado e cingir-se aos domínios em que o mercado é ineficiente. Este tipo de argumentação baseia-se no princípio de que a regulamentação pode restringir a atuação individual, se tal resultar num benefício para a sociedade em geral. A atual perceção, decorrente dos desenvolvimentos recentes nos mercados financeiros, de que o livre funcionamento dos mercados é ineficiente, tem justificado o alargamento dos domínios de intervenção dos reguladores.

A economia comportamental discute ainda uma forma adicional de fundamentar a regulação, que, ao contrário da argumentação anterior, tem como foco prioritário o benefício individual. De acordo com esta teoria, os enviesamentos identificados impedem alguns indivíduos de se comportarem de acordo com os seus próprios interesses. Assim, a regulação encontra justificação ao promover um comportamento mais compatível com os interesses desses indivíduos com menores capacidades. No entanto, uma vez que a regulação baseada nas limitações cognitivas de alguns indivíduos pode constituir um custo para a sociedade se impedir outros (racionalis) de exercerem o seu comportamento óptimo, a sua justificação deve ser criteriosa. Camerer et al. (2003) propõem uma solução para a definição destes critérios, a que denominaram ‘*asymmetric paternalism*’. Determinado tipo de regulação teria justificação se originasse benefícios significativos para aqueles relativamente aos quais uma alteração de comportamento seria desejável e, simultaneamente, não implicasse custos, ou apenas custos muito diminutos, para os outros.

Esta argumentação justifica o tipo de regulação sugerida nos pontos seguintes, nomeadamente quanto à informação e formação financeira, quanto à utilização de opções por defeito ou de outros incentivos para orientar determinado comportamento³⁷.

2.4.1. A poupança

Vários estudos no âmbito da economia comportamental demonstram que a tendência para a procrastinação e o problema da falta de autocontrolo podem inviabilizar um plano de poupança, independentemente da motivação e da importância atribuída a esse objetivo. Para além disso, a dificuldade em processar a informação e em tomar decisões pode implicar alguma inércia no comportamento relativo à poupança ou a opção por soluções simplificadas – este último aspeto explicaria o enorme impacto que as opções por defeito têm geralmente sobre as decisões dos consumidores³⁸.

Com base nesta evidência, é possível conceber esquemas de poupança onde a utilização destes enviesamentos e heurísticas conduziria a melhores resultados. Por exemplo, a procrastinação e a falta de autocontrolo implicariam que um plano de poupança ou de reforma que envolva um compromisso inicial, suficientemente forte para dissuadir desvios, e um posterior automatismo, de forma a minimizar a tomada de decisões futuras e a ocorrência de desvios, poderia ser eficaz

³⁷ Quem não necessita de informação ou formação também não fica prejudicado pelo facto de outros a terem; as opções por defeito permitem sempre uma alternativa e os incentivos não são geralmente vinculativos.

³⁸ Ver, por exemplo, Carroll et al. (2009) e Madrian et al. (2001).

na promoção da poupança³⁹. Esse compromisso inicial poderia assumir diversas formas: desde a ameaça de perda de remuneração, em caso de não cumprimento das obrigações estipuladas, até ao pagamento de comissões para o eventual resgate dos montantes investidos.

Por outro lado, a inércia ou a dificuldade em tomar decisões implicam que um plano de reforma apresentado, por exemplo, pela entidade patronal, que considere uma adesão automática (salvo decisão em contrário) ou que estabeleça uma data limite para a adesão (no caso desta não ser automática) constituiria um incentivo adicional à poupança.

O facto de as preferências serem dependentes do contexto, referência ou situação inicial implica que a forma como o plano e os seus benefícios são apresentados pode influenciar a poupança, bem como os subsequentes reforços dos montantes aplicados. Assim, um mecanismo de poupança com taxas ou outros benefícios crescentes ao longo do tempo pode contribuir para preservar a motivação inicial que levou à adesão a determinado plano.

Vários outros mecanismos têm sido implementados em diversos países, não necessariamente por reguladores financeiros, mas também por parte das instituições financeiras, para promover a poupança face à inércia dos consumidores. Estas soluções consistem, por exemplo, no depósito automático em contas poupança do resultado de arredondamentos para cima nas compras ou nos pagamentos efetuados por cartões de débito, ou de determinado montante em função dos levantamentos por multibanco.

Um mecanismo deste tipo, muito comum em vários países, consiste nos designados '*matched savings*': um esquema de incentivo à poupança, destinado a consumidores de baixo rendimento ou vulneráveis, de acordo com o qual as poupanças individuais são acrescidas de um contributo, de acordo com um objetivo ou critério pré-definido⁴⁰.

Embora a atuação do regulador na promoção deste tipo de produtos se dirija diretamente à conceção e desenvolvimento de produtos financeiros – um tipo de regulação considerada normalmente mais intrusiva – este tipo de intervenção encontra justificação no facto de, ao não impedir a existência de outros produtos de investimento, não penaliza aqueles que não têm enviesamentos cognitivos que os impeçam de poupar o suficiente, de acordo com os seus próprios interesses.

No entanto, importa ter em consideração que, independentemente do efeito destes incentivos, as decisões relativas à poupança são motivadas por um conjunto de outros fatores (não baseados em enviesamentos cognitivos e consistentes com um comportamento racional) que provavelmente terão um papel mais importante na sua promoção. São exemplo disso: a remuneração da poupança; a existência de um enquadramento fiscal previsível relativamente a eventuais incentivos à poupança; e um conjunto de fatores que assegurem a estabilidade do sistema financeiro. Qualquer intervenção baseada nas conclusões da economia comportamental será sempre mais eficaz se tiver um papel complementar a estas mediadas e não de substituição.

³⁹ Ver, por exemplo, Ashraf et al. (2005).

⁴⁰ Nos EUA existem diversos esquemas deste tipo, denominados *Individual Development Accounts* (IDA), promovidas pelo governo com o objetivo de promover a inclusão financeira e a poupança de famílias de baixo rendimento. O subsídio implícito pode atingir 100 por cento do montante dos ativos acumulados para uma finalidade específica (compra de casa, constituição de empresa, educação, etc).

2.4.2. O endividamento

As conclusões da economia comportamental são também relevantes no que respeita ao endividamento. Uma preferência temporal significativa em relação ao presente, para além dos seus efeitos sobre a poupança pode também motivar alguma impulsividade no recurso ao crédito. Assim, a facilidade de acesso ao crédito pode ser outro fator suscetível de conduzir a maiores níveis de endividamento.

Ao nível das práticas de comercialização, esta conclusão implicaria que as medidas geralmente contempladas na regulação no âmbito do crédito responsável⁴¹, que prevêm uma avaliação, por parte das instituições de crédito, da capacidade financeira do cliente e da adequabilidade do produto de crédito às necessidades deste, poderão ser adequadas para prevenir o endividamento. A intervenção no sentido de proibir a oferta de crédito não solicitado poderia igualmente contribuir para minimizar o efeito da impulsividade no recurso ao crédito.

Para além disso, a existência de um direito de livre revogação associado aos contratos de crédito (*'cooling-off period'*), tal como o definido na atual regulação europeia relativa ao crédito aos consumidores, estabelecendo um período durante o qual o consumidor pode renunciar ao crédito previamente contratado, pode também atenuar o efeito da impulsividade.

Ao nível das características do produto, as conclusões da economia comportamental implicam que deveria ser dada particular atenção à atribuição de cartões de crédito ou facilidades de descoberto em conta, uma vez que a maior acessibilidade ao crédito através destes produtos (dada a impossibilidade de avaliação no momento do recurso efetivo ao crédito) os torna particularmente propensos à utilização por consumidores impulsivos.

Embora a impulsividade possa ser menos relevante para a contratação de crédito à habitação do que relativamente ao crédito para o consumo, na medida em que o montante e o prazo das obrigações assumidas suscitariam normalmente uma maior ponderação por parte do mutuário, este fenómeno também pode ser relevante na escolha das características do crédito imobiliário. Por exemplo, uma preferência temporal significativa em relação ao presente tem como implicação que a existência de produtos de crédito com carência de capital ou com um diferimento de juros ou capital poderiam levar a maiores níveis de endividamento.

Ao contrário do que se verifica relativamente à promoção da poupança, a intervenção do regulador na prevenção do endividamento pode implicar a proibição ou a limitação de certas características dos produtos financeiros. Embora as conclusões da economia comportamental possam ser relevantes na definição de produtos e regras de comercialização que desincentivem a impulsividade no recurso ao crédito, parece mais difícil justificar algumas destas medidas com base na mesma teoria, nomeadamente as que implicam alguma limitação das características dos produtos financeiros. Com efeito, na medida em que estas limitações se aplicariam indiscriminadamente a consumidores impulsivos ou não, é possível argumentar que a sua aplicação seria lesiva aos interesses dos consumidores sem esse tipo de enviesamento, que eventualmente constituem a maioria. O mesmo não se aplica em relação à regulação no domínio do crédito responsável que, ao pressupor uma avaliação da situação individual do cliente, permite discriminar a aplicação de eventuais restrições.

⁴¹ Estas regras encontram-se contempladas na Diretiva n.º 2008/48/CE sobre o crédito ao consumidor, estando também prevista a sua introdução na futura diretiva sobre o crédito à habitação.

2.4.3. A informação e formação financeira

Na medida em que decisões informadas conduzem a escolhas mais eficientes, a disponibilização da informação permite corrigir uma importante ‘falha’ de mercado, justificando desta forma a intervenção do regulador. No entanto, de acordo com a economia comportamental, uma parte das heurísticas utilizadas na resolução de problemas, suscetível de levar a decisões não ótimas, seria decorrente da dificuldade em processar informação e não necessariamente da sua falta. Estas conclusões implicam que a forma como a informação é disponibilizada pode ser relevante em termos dos efeitos proporcionados. De um modo geral, uma informação normalizada, sintética e clara sobre as principais características dos produtos bancários, de acordo com as normas vigentes relativas aos deveres de prestação de informação por parte das instituições de crédito, poderá ter maior eficácia do que um grande volume de informação mais detalhada, dispersa e dificilmente comparável.

As implicações da economia comportamental relativamente à literacia financeira são contraditórias. Por um lado, na medida que a dificuldade em processar informação é um fator pertinente, a literacia financeira, ao permitir uma melhor compreensão da informação, deveria contribuir para a melhoria do processo de decisão.

Por outro lado, existe uma parte significativa de enviesamentos cognitivos que não resultam necessariamente da falta de compreensão ou de conhecimentos mas de fatores emocionais ou psicológicos. Na medida em que a economia comportamental atribui uma grande importância a estes fatores enquanto determinantes do comportamento, o seu efeito poderá sobrepor-se ao eventual contributo da literacia financeira. Por exemplo, a sensibilização para a importância da poupança ou para os riscos do sobre-endividamento poderá não ser suficiente para deter a impulsividade ou a preferência pela gratificação imediata. Com efeito, uma análise sobre o impacto da literacia financeira, no âmbito da economia comportamental, solicitada pela *Financial Services Authority*,⁴² conclui que o seu efeito sobre o comportamento dos consumidores financeiros, embora positivo deva ser limitado. Considera ainda que, tendo em conta os enviesamentos documentados, a intervenção no sentido de promover o desenvolvimento de produtos com incentivos adequados ou a regulação no sentido de direcionar os consumidores relativamente ao comportamento pretendido poderão ser mais eficazes do que formas mais passivas de informação ou formação (De Meza et al., 2008).

Contudo, diversos estudos indicam que a consciência sobre as próprias limitações ou enviesamentos cognitivos poderá contribuir para atenuar os seus efeitos. É o caso, por exemplo, de enviesamentos decorrentes de um julgamento estereotipado ou do desejo de confirmação, cujo reconhecimento é necessário para a sua eliminação. Adicionalmente, a consciência das limitações poderá levar o indivíduo a procurar formas de atenuar o seu impacto: por exemplo, através de um mecanismo de compromisso que dificulte a procrastinação ou através do aconselhamento financeiro no caso de dificuldade em compreender a informação. Embora a literacia financeira possa não ser suficiente para melhorar a capacidade e os comportamentos financeiros, ela pode ser mais eficaz se constituir um veículo através do qual os consumidores ganham maior consciência das suas limitações cognitivas.

⁴² Autoridade de supervisão financeira do Reino Unido, responsável pelo lançamento da estratégia nacional de literacia financeira daquele país.

No entanto, existem poucos programas de formação financeira que procurem informar as pessoas sobre os seus possíveis enviesamentos cognitivos e sobre a forma como estes afetam o seu comportamento e o resultado das suas escolhas, o que inviabiliza a função de consciencialização da literacia financeira.

Não obstante a dificuldade em alterar hábitos comportamentais com base na literacia financeira, algumas implicações da análise no âmbito da economia comportamental poderão contribuir para melhorar a eficácia dos programas de formação financeira.

Um dos problemas relacionados com a formação financeira tem a ver com o facto de a participação ser normalmente voluntária o que tenderia a implicar a não adesão de muitos consumidores com necessidades de formação, tendo em conta alguns enviesamentos cognitivos. São esses por exemplo, a tendência para a procrastinação, a atenção limitada, a confiança ou o otimismo excessivo. Assim, os programas de formação deverão desenhar mecanismos de inscrição tendo em conta esses fatores (estabelecer um compromisso, por exemplo, através de um depósito de inscrição a ser devolvido no final do curso em caso de participação; reduzir a burocracia relacionada com a inscrição; estabelecer programas em que a participação é apresentada como a solução por defeito, etc.). No que respeita ao excesso de otimismo, a introdução de um questionário inicial nos programas de formação, com vista a testar os conhecimentos financeiros dos participantes, poderá contribuir para a redução desse enviesamento cognitivo (Yoong, 2010).

O problema da atenção limitada implica que o *timing* ou a oportunidade da informação é também relevante. Assim, a formação proporcionada em momentos em que é particularmente relevante para a tomada de decisões financeira (i.e. de acordo com as 'etapas da vida'), poderá ser mais eficaz (Rabin, 1998). Para além disso os conteúdos, linguagem e materiais de formação deverão ser objetivos e adaptados às necessidades do público-alvo.

A formação financeira deverá igualmente permitir aos participantes uma maior consciencialização dos seus próprios enviesamentos cognitivos e da forma como isso prejudica o seu comportamento nos mercados financeiros.

2.5. Considerações finais

A introdução de fundamentos psicológicos na análise económica pode contribuir para aumentar a sua capacidade explicativa. Com efeito, um consumidor que pode ser influenciado pelo contexto e pelas emoções, ter menos atenção a todas as questões específicas e alguma inércia na tomada de decisões, parece mais realista do que a hipótese de um agente económico com uma capacidade perfeita para apreender a realidade e exercer decisões ótimas. Este maior realismo nos pressupostos da análise permite conclusões também mais próximas da realidade, principalmente no contexto que tem caracterizado os recentes desenvolvimentos nos mercados financeiros.

No entanto, o facto de o consumidor poder parecer pouco racional quando considerado do ponto de vista individual, não significa que a sociedade como um todo não possa ter um comportamento consistente com a racionalidade. Por exemplo, embora a impulsividade possa incentivar o recurso ao crédito, a prudência terá provavelmente o efeito inverso e dado que a sociedade tem tanto impulsivos como prudentes, o comportamento de uns e de outros seria anulado no cômputo geral.

A economia comportamental, embora analise detalhadamente os fundamentos do processo de decisão do consumidor do ponto de vista individual, pronuncia-se pouco sobre o seu efeito agregado. Este facto não limita, contudo, o seu contributo para uma análise individualizada ou de âmbito restrito. Com efeito, a economia comportamental tende a ser mais relevante para explicar fenómenos sociais em circunstâncias ou contextos em que os fatores psicológicos tendem a manifestar-se em conjunto ou ter efeitos contagiantes - por exemplo em relação a pânico, euforia, moda, pressão dos pares, sentimento de confiança nos mercados ou otimismo excessivo. De algum modo, fatores desta natureza estão presentes na origem de bolhas especulativas, do endividamento excessivo, ou da generalidade de fatores que desencadeiam o eclodir de crises financeiras, o que explica também a atual maior aceitação da economia comportamental.

Neste contexto, a economia comportamental pode contribuir para explicar e proporcionar justificação económica para uma atuação mais alargada dos reguladores financeiros. Ao longo dos últimos anos, em particular desde o eclodir da crise, tem vindo a observar-se uma maior e mais diversificada regulação dos mercados financeiros de retalho, extensível a áreas não convencionais da intervenção dos reguladores. A constatação de que a disponibilização de informação aos consumidores, embora indispensável para a redução das assimetrias existentes no mercado, pode não ter os efeitos pretendidos devido à dificuldade de muitos consumidores em processá-la, tem motivado a preocupação de muitos reguladores em promover a literacia financeira. O reconhecimento de que, a par da compreensão financeira, outros enviesamentos cognitivos de alguns consumidores poderão ser também determinantes para o comportamento dos consumidores, poderá conferir justificação a um modelo de regulação mais extensivo e/ou com efeitos discriminados. Esta melhor fundamentação económica permite conferir uma maior transparência e credibilidade à regulação dos mercados bancários de retalho.

REFERÊNCIAS

- Akerlof, George A. (1991), '*Procrastination and obedience*', American Economic Review, 81 (2): 1-19.
- Akerlof, George A. e Robert J. Schiller (2009), '*Animal Spirits*', Princeton University Press.
- Ariely, Dan (20087), '*Previsivelmente irracional*', Estrela Polar.
- Ashraf, Nava, Dean Karlan e Wesley Yin (2006), '*Tying Odysseus to the mast: evidence from a commitment savings product in Philippines*', Quarterly Journal of economics 121(2): 635-72.
- Benartzi, Shlomo e Richard H. Thaler. (February 1995), '*Myopic Loss-Aversion and the Equity Premium Puzzle*', Quarterly Journal of Economics, Vol. 110.1, pp. 73-92
- Bertrand, Marianne, Dean Karlan, Sendhil Mullainathan, Eldar Shafir, Jonathan Zinman (2005), '*What's psychology worth? A field experiment in the consumer credit market*', NBER Working Paper No. 11892
- Camerer, Colin F., George Loewenstein (2004), '*Behavioral Economics: past, present and future*' in Advances in Behavioral Economics, Edited by: Colin F. Camera, George Loewenstein and Matthew Rabin, Princeton University Press.
- Camerer, Colin F., Samuel Issacharoff, George Loewenstein, Ted O'Donoghue, Matthew Rabin (2003), '*Regulation for conservatives*' University of Pennsylvania Law Review, Vol. 151
- Carlin, Bruce I. (2009), '*Strategic Price Complexity in Retail Financial Markets*', Journal of Financial Economics, 91: 278-287
- Carroll Gabriel D., James J. Choi, David Laibson, Brigitte C. Madrian e Andrew Metrick (2009), '*Optimal defaults and active decisions*' Quarterly journal of Economics 124: 1639-74.
- Choi, James J., David Laibson, Brigitte C. Madrian e Andrew Metrick (2002), '*Defined contribution pensions: plan rules, participant choices, and the path of least resistance*', Tax Policy and the Economy, volume 16, National bureau of Economic Research.
- DellaVigna, Stefano (2009), '*Psychology and economics: evidence from the fields*', Journal of Economic Literature, 47:2
- Dorn, Daniel and Gur Huberman (2005), '*Talk and Action: What Individual Investors Say and What They Do?*', Review of Finance 9.4:437-481
- Grinblatt, Mark (2001), '*What makes investors trade*', Journal of Finance, 56(2): 589-616.
- Kahneman, Daniel, Amos Tversky (1979), '*Prospect theory: an analysis of decision under risk*' Econometrica, 47(2)
- Laibson, D. (1997), '*Golden eggs and hyperbolic discounting*', The Quarterly Journal of Economics, 112(2): 91-172.
- Laibson, D., A Repetto e J. Tobacman (2007), '*Estimating discount functions with consumption choices over the lifecycle*', National Bureau of Economic Research

Madrian, Brigitte C. e Dennis F. Shea (2001), '*The power of suggestion: inertia in 401(k) participation and savings behaviour*', Quarterly Journal of Economics 116(4): 1149-87.

Meier, S. e C. Sprenger (2010), '*Present-biased preferences and credit card borrowing*', American Economic Journal: Applied Economics 2(1): 193-210.

Odean, T (1998), 'Are investors reluctant to realize their losses', Journal of finance, 53(5): 1775-1798.

O'Donohue, Ted e Mathews Rabin (1999), '*Doing it now or later*' American Economic Review, 89(1): 103-24.

Rabin, Mathews (1998), 'Psychology and economics', Journal of Economic Literature', 36(1):11-46.

Shefrin, H. M. e R. H. Thaler (1988), '*The Behavioural life-cycle hypothesis*' Economic Inquiry 26(4): 609-643.

Thaler, Richard H. (1994), '*Psychology and savings policies*', American Economic Review, 84(2): 199-214.

Thaler Richard H. e Cass R. Sunstein.(2008), '*Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*', Yale University Press.

Yoong, Joanne (2010). '*Making financial education more effective: lessons from behavioural economics*'.



INICIATIVAS DE REGULAÇÃO



1. ATUAÇÃO DO BANCO DE PORTUGAL

2. INICIATIVAS EUROPEIAS

II. INICIATIVAS DE REGULAÇÃO

A regulação dos mercados bancários de retalho constitui um dos vetores estratégicos da atuação do Banco de Portugal na sua missão, que genericamente se designa, de supervisão comportamental bancária. A par da fiscalização da atuação das instituições de crédito no cumprimento do quadro normativo em vigor e da promoção da informação e formação financeira, o Banco de Portugal tem vindo a densificar o quadro regulamentar em que se enquadra a atuação das instituições de crédito nestes mercados.

A atuação regulamentar do Banco de Portugal decorre das competências atribuídas pelo Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF). O RGICSF, no seu Título VI¹, confere ao Banco de Portugal poderes para a emissão de normas regulamentes (Avisos ou Instruções), no domínio dos deveres de informação e das regras de conduta das instituições de crédito na comercialização de produtos e serviços bancários.

Esta intervenção do Banco de Portugal é complementar à atuação do poder legislativo. O legislador nacional intervém por sua iniciativa ou aquando da transposição para a ordem jurídica interna de diplomas das autoridades europeias. A regulação destes mercados pode também ocorrer pela publicação de regulamentos comunitários de aplicação direta no quadro jurídico nacional. O legislador pode alargar as competências regulamentares atribuídas pelo RGICSF ao Banco de Portugal, opção que tem sido tomada em diplomas específicos.

A regulação dos mercados bancários de retalho adquiriu particular relevância na sequência da recente crise financeira internacional, que veio tornar evidente que o funcionamento ineficiente destes mercados gera, não só riscos individuais, mas também riscos para o sistema financeiro como um todo. A regulação dos mercados bancários de retalho passou a ser assumida como uma componente central da estabilidade financeira.

Na sequência da crise das dívidas públicas europeias, o seu contributo para a estabilidade financeira ficou ainda reforçado pela importância da confiança dos cidadãos no sistema financeiro, canalizando para o setor bancário parte significativa das suas poupanças e recorrendo ao crédito de forma responsável. O incremento da poupança e a gestão adequada de situações de sobreendividamento requerem mercados bancários de retalho eficientes. A regulação deve promover uma cidadania financeira responsável.

Nestes mercados tendencialmente imperfeitos, por serem caracterizados por uma relação com as instituições de crédito em que os clientes bancários possuem informação assimétrica e incompleta, a intervenção pública visa, através da regulação, contribuir para uma relação mais equilibrada entre os interesses das instituições e os dos clientes e a tomada por estes de decisões informadas e conscientes.

A regulação visa, assim, a definição de deveres que as instituições de crédito devem cumprir no âmbito da relação comercial que estabelecem com os seus clientes no mercado dos depósitos e suas contas, do crédito e dos serviços de pagamento. Nestes deveres incluem-se, em geral:

- A obrigatoriedade de divulgação de informação clara, completa e atual, em todas as fases da comercialização destes produtos e serviços (**deveres de informação**);

¹ Decreto-Lei n.º 1/2008, de 3 de janeiro e posteriores diplomas alteradores.

- O cumprimento de critérios de integridade, idoneidade e competência a que a atuação das instituições e dos seus funcionários deve obedecer (**deveres gerais de conduta**);
- A observância de determinadas regras no processo de venda de produtos e serviços (p.e., avaliação de solvabilidade dos clientes ou a explicitação de conflitos de interesse) (**deveres específicos de conduta**); e
- O respeito de requisitos pré-definidos na estruturação e caracterização dos produtos (p.e., quanto às convenções no cálculo de encargos ou remunerações, ao exercício do reembolso antecipado, à cobrança de encargos ou à sua venda em associação com outros produtos e serviços) (**características dos produtos**).

Nos últimos anos, um amplo conjunto de diplomas legislativos veio regular as práticas bancárias na comercialização do crédito à habitação², crédito aos consumidores³ e serviços de pagamento⁴, e também em matérias específicas como os serviços financeiros à distância e as práticas comerciais desleais. Na sua generalidade, estes diplomas vieram atribuir ao Banco de Portugal a responsabilidade pela fiscalização da respetiva implementação e pela punição dos incumprimentos detetados.

O Banco de Portugal, por seu lado, tem intensificado a regulação dos deveres de informação a cumprir pelas instituições de crédito. O Banco de Portugal tem vindo também a definir princípios e boas práticas que as instituições devem adotar na relação com os seus clientes, através da emissão de códigos de conduta.

1. ATUAÇÃO DO BANCO DE PORTUGAL

O Banco de Portugal tem vindo a regular o funcionamento dos mercados bancários de retalho, estabelecendo deveres de informação a cumprir pelas instituições de crédito na comercialização de produtos e serviços. Estas normas abrangem todas as fases de comercialização, desde a publicidade, ao momento inicial de avaliação e negociação do contrato, até ao momento da sua celebração e durante a vigência do mesmo até ao seu termo. A informação pré-contratual é comparável entre instituições, pela definição de normas que exigem a entrega de Fichas de Informação Normalizada e a disponibilização de um Preçário completo e padronizado.

A mais recente definição de códigos de conduta tem incidido sobre práticas comerciais, em matérias como a concessão responsável de crédito, as vendas associadas facultativas (*bundling*) e a transparência e completude dos contratos.

1.1. Concessão responsável de crédito

No regime do crédito aos consumidores⁵, introduzido pela transposição da respetiva diretiva europeia, estão previstos deveres de informação e de conduta a cumprir pelas instituições que visam promover a concessão responsável de crédito. Este regime estabelece regras específicas em matéria de publicidade e define requisitos mínimos de informação pré-contratual a prestar

² Decretos-Lei n.º 240/2006, de 22 de dezembro, n.º 51/2007, de 7 de março, n.º 171/2008, de 26 de agosto, n.º 192/2009, de 17 de agosto, e n.º 222/2009, de 11 de setembro.

³ Decretos-Lei n.º 171/2007, de 8 de maio, e n.º 133/2009, de 2 de junho.

⁴ Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.

⁵ Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

ao cliente, ao mesmo tempo que impõe às instituições de crédito o dever de avaliar a solvabilidade dos clientes em momento anterior ao da concessão do crédito e o dever de lhes prestar, de forma personalizada e em termos compreensíveis, assistência ou apoio na interpretação da informação pré-contratual disponibilizada e na explicitação das características essenciais dos produtos propostos. Algumas destas disposições têm um carácter propositadamente genérico, deixando aos Estados-membros ampla liberdade para concretizar estes deveres.

Na avaliação da implementação deste regime⁶, o Banco de Portugal detetou que a aplicação de algumas normas carecia de uma maior explicitação da forma como deveriam ser cumpridas. Entre essas normas incluía-se o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual e contratual, da avaliação da solvabilidade do consumidor e a prática de vendas associadas facultativas.

Para promover o funcionamento eficiente do mercado e a concessão responsável de crédito, o Banco de Portugal emitiu um código de conduta (Carta-Circular n.º 45/2011/DSC) em que definiu boas práticas a observar pelas instituições na relação com os seus clientes no mercado do crédito aos consumidores.

Na informação pré-contratual e contratual, explicita-se o momento em que deve ser entregue ao cliente a Ficha de Informação Normalizada (FIN) e é fixada a dimensão mínima dos caracteres usados para preencher a FIN, a minuta de contrato e o próprio contrato.

Na avaliação da solvabilidade do mutuário, estabelece-se que a recolha de informação junto dos clientes e a consulta a bases de dados de responsabilidades de crédito com cobertura e detalhe adequados são práticas que promovem o cumprimento deste dever pelas instituições.

Na prática de vendas associadas facultativas, esclarece-se que as instituições devem informar antecipadamente os clientes sobre o impacto no custo do crédito de eventuais alterações à composição do cabaz de produtos adquiridos na contratação do crédito.

Este código de conduta visa a definição de princípios e regras que contribuam para uma atuação adequada das instituições que não se esgota na transparência de informação que prestam aos clientes.

O Banco de Portugal tem promovido a concessão responsável de crédito⁷ ao exigir às instituições que prestem informação correta e completa sobre as condições e características dos empréstimos, designadamente na publicidade e na fase pré-contratual –, proporcionando



⁶ Relatório de Avaliação do Impacto do Decreto-Lei n.º 133/2009, publicado em julho de 2011.

⁷ Adicionalmente, a regulação e fiscalização da atividade de entidades terceiras envolvidas no processo de concessão de crédito, como é o caso dos intermediários ou mediadores de crédito, é outro requisito fundamental na implementação de um princípio de concessão responsável de crédito. A regulamentação da atividade destes agentes, tal como previsto no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, tem de ser feita através de ato legislativo que estabeleça um quadro normativo próprio e que enquadre esta atividade, abarcando as diversas modalidades de mediação de crédito em que aquela se desenvolva.

aos clientes os meios para que estes possam formar uma decisão esclarecida quanto aos compromissos que vão assumir. Mas há também que assegurar que a informação prestada é complementada com o cumprimento do dever de assistência ao cliente, a avaliação da adequação do produto às suas necessidades e a avaliação da respetiva solvabilidade. O atual enquadramento normativo necessita de ser completado e aprofundado para se assegurar a adequada implementação destes princípios.

1.2. Vendas associadas facultativas (*bundling*)

A atuação regulamentar no âmbito da promoção da concessão responsável de crédito envolve ainda a regulação das práticas comerciais das instituições de crédito, como sejam, por exemplo, as vendas associadas de produtos e serviços, das quais pode resultar potencialmente a redução da transparência dos preços praticados e da comparabilidade das propostas apresentadas aos clientes, limitando a sua capacidade de escolha.

As instituições de crédito propõem com frequência aos seus clientes a aquisição facultativa de produtos e/ou serviços, associada a um determinado produto-base (crédito à habitação, crédito aos consumidores ou depósitos bancários). Em contrapartida, por exemplo, da redução do *spread*, no caso dos produtos de crédito, ou da melhoria da taxa de remuneração no caso dos depósitos.

A legislação vigente permite a venda associada de produtos e serviços financeiros, desde que por opção voluntária do cliente bancário (*bundling*), sendo proibidas as vendas associadas obrigatórias (*tying*). No caso de vendas associadas envolvendo crédito à habitação, a legislação⁸ estabelece que as instituições devem apresentar aos clientes a Taxa Anual Efetiva Revista (TAER), enquanto medida de custo total do empréstimo que deverá refletir o custo dos outros produtos adquiridos. Na Ficha de Informação Normalizada (FIN) para o crédito à habitação, introduzida em novembro de 2010 por via regulamentar pelo Banco de Portugal, estabelecem-se deveres de informação reforçados nestas situações.

Todavia, as vendas associadas de produtos podem envolver a assunção de riscos significativos por parte dos clientes quando a venda de produtos bancários de retalho é associada a aplicações financeiras sem garantia de capital a todo o tempo. Os clientes podem centrar-se nas vantagens obtidas no produto base e não avaliar, ou a não serem capazes de avaliar, devidamente os riscos dos produtos associados.

Neste contexto, o Banco de Portugal emitiu um código de conduta (Carta-Circular n.º 31/2011/DSC) em que definiu boas práticas no âmbito das vendas associadas facultativas (*bundling*), de acordo com as quais as instituições não devem comercializar produtos de crédito à habitação, crédito aos consumidores ou depósitos bancários conjuntamente com aplicações sem garantia de capital. Estabeleceu ainda que as instituições devem informar os clientes sobre os benefícios da eventual contratação conjunta de produtos e o impacto no custo dos produtos de possíveis alterações à composição do respetivo cabaz ao longo da vida do contrato. Estes deveres devem ser cumpridos não só na informação incluída na Ficha de Informação Normalizada (FIN) a entregar ao cliente antes da contratação, mas também no próprio contrato.

⁸ Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de agosto.

1.3. Transparência e completude das cláusulas dos contratos de crédito

As instituições de crédito estão obrigadas a reportar ao Banco de Portugal as minutas de contrato que utilizam na comercialização de crédito à habitação e de crédito aos consumidores⁹. As minutas de contrato são objeto de análise¹⁰, complementada com elementos de informação recolhidos no âmbito da apreciação de reclamações e de ações de inspeção.

A partir desta análise, o Banco de Portugal concluiu pela inclusão de cláusulas de “jus variandi” nos modelos contratuais de crédito à habitação e de crédito aos consumidores. Estas são cláusulas contratuais gerais que concedem “ao fornecedor de serviços financeiros o direito de alterar a taxa de juro ou o montante de quaisquer outros encargos aplicáveis, desde que correspondam a variações do mercado e sejam comunicadas de imediato, por escrito, à contraparte, podendo esta resolver o contrato com fundamento na mencionada alteração”. A legislação vigente¹¹, resultante da transposição da diretiva europeia sobre as cláusulas contratuais gerais¹², permite a inclusão deste tipo de cláusulas em contratos de crédito celebrados com consumidores, desde que seja respeitado o princípio da boa fé e aqueles requisitos legais.

Embora pertença aos tribunais a apreciação da validade das cláusulas contratuais, o Banco de Portugal, no âmbito das competências de regulação dos deveres de transparência de informação que lhe estão atribuídas no RGICSF, e tendo por base as minutas de contrato que lhe são reportadas, entendeu emitir um código de conduta (Carta-Circular n.º 32/2011/DSC) com orientações sobre as boas práticas que as instituições de crédito devem seguir sempre que decidam incluir cláusulas de “jus variandi” em contratos de crédito.

Essas orientações promovem a transparência, objetividade e proporcionalidade da atuação das instituições de crédito nesta matéria, fixando boas práticas quanto à redação e conteúdo dessas cláusulas e estabelecendo os princípios a observar no âmbito do seu eventual exercício. No que respeita à redação destas cláusulas, o Banco de Portugal transmitiu, assim, às instituições que:

- Apenas os factos externos ou alheios à instituição de crédito que sejam relevantes, excecionais e tenham subjacente um motivo ponderoso fundado em juízo ou critério objetivo devem ser considerados “razão atendível”, ou ser indicados como correspondendo a “variações de mercado”, para os efeitos previstos na alínea c) do n.º 1 e na alínea a) do n.º 2 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 446/85, devendo os mesmos ser convenientemente detalhados nas cláusulas;
- Os consumidores devem dispor de pelo menos 90 dias para, após a comunicação das alterações por parte da instituição de crédito, ponderar o exercício do seu direito de resolução do contrato;
- Deve ser especificado o momento a partir do qual as alterações introduzidas unilateralmente pela instituição de crédito produzem efeitos, entendendo o Banco de Portugal que essas alterações apenas deverão produzir efeitos no período de contagem de juros imediatamente seguinte ao termo do prazo de exercício do direito de resolução do consumidor; e
- Deve ser prevista a reversão das alterações introduzidas quando e na medida em que os factos que as tenham justificado deixem de se verificar e estabelecidos os procedimentos necessários para a respetiva produção de efeitos.

⁹ Instrução n.º 24/2010, de 14 de outubro.

¹⁰ Ver ponto IV.1.3. “Minutas de contratos de mutuo” neste Relatório.

¹¹ Cfr. Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (na redação atualmente em vigor).

¹² Diretiva 93/13/CEE, de 5 de abril.

Sempre que, de acordo com o disposto na lei e no contrato de crédito, as instituições de crédito estejam legitimadas a alterar a taxa de juro ou outros encargos de contratos de crédito, o exercício dessa faculdade deve obedecer ao princípio da proporcionalidade e assentar numa relação de causalidade entre, por um lado, o evento invocado e, por outro, o teor e alcance da alteração contratual que a instituição de crédito pretende introduzir.

Adicionalmente, o exercício do direito de alteração unilateral do contrato deve ser precedido de comunicação escrita ao consumidor, em que sejam claramente indicados os motivos subjacentes à decisão de alterar o contrato, as condições contratuais objeto de alteração, o prazo e a forma de exercício do direito de resolução e a data prevista para a produção dos efeitos da alteração.

Complementando a Carta-circular n.º 32/2011/DSC, o Banco de Portugal transmitiu às instituições de crédito orientações específicas relativamente à modificação unilateral de contratos de crédito de duração indeterminada, assinalando que o exercício das prerrogativas concedidas por cláusulas de “jus variandi” deve ter em conta:

- O respeito pelo princípio da proporcionalidade;
- A necessidade de ser prestada informação, em momento prévio, quanto aos motivos subjacentes à decisão de alterar o contrato, à nova taxa de juro ou aos novos encargos aplicáveis, ao prazo e forma de exercício do direito de resolução e à data de produção dos efeitos da alteração, mediante o envio ao cliente de comunicação escrita redigida em termos claros e transparentes; e
- A não oneração do exercício do direito de resolução do contrato por parte do cliente em resultado da modificação unilateral, nomeadamente através da exigência do pagamento de comissão de reembolso antecipado.

O Banco de Portugal transmitiu ainda às instituições de crédito que estas orientações e princípios devem também ser seguidos em contratos de crédito celebrados com outros clientes, designadamente clientes empresariais.

1.4. Serviços Mínimos Bancários

Na sequência da publicação da nova lei sobre o regime dos Serviços Mínimos Bancários (SMB)¹³, o Banco de Portugal, em cumprimento da competência que lhe foi atribuída, regulamentou os deveres de informação das instituições de crédito na divulgação da sua adesão ao regime dos SMB e na publicitação das condições legalmente estabelecidas para que as pessoas singulares possam aceder e beneficiar daquele regime jurídico¹⁴.

As instituições de crédito aderentes aos SMB passaram a estar adstritas a deveres de informação específicos. Neste deveres inclui-se a divulgação pública da sua adesão aos SMB e das condições de contratação e manutenção das contas de serviços mínimos nas suas agências. Devem ainda informar os clientes sobre a possibilidade de conversão de conta já detida em conta de serviços mínimos bancários e os pressupostos necessários para aquela conversão, enviando essa mesma informação no primeiro extrato de cada ano. As instituições aderentes ao regime dos SMB, se recusarem o pedido de acesso a uma conta de Serviços Mínimos Bancários, devem informar o cliente bancário dos motivos que justificam essa recusa, por escrito e gratuitamente.

¹³ Criado pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, e revisto pela Lei n.º 19/2011, de 20 de maio.

¹⁴ Aviso n.º 4/2011, de 11 de agosto.

2. INICIATIVAS EUROPEIAS

A Comissão Europeia (CE) tem vindo a publicar um conjunto significativo de diplomas que visam a harmonização de práticas nos mercados bancários de retalho, ao mesmo tempo que promovem uma maior integração destes mercados na União Europeia e a proteção dos consumidores de produtos financeiros.

Nos últimos anos, tem emitido diversas diretivas e regulamentos, em áreas como, por exemplo, o crédito aos consumidores e os serviços de pagamento, para mencionar apenas alguns dos diplomas mais recentes e relevantes para os mercados bancários.

Em 2011, a atividade legislativa da CE, neste âmbito, foi mais uma vez significativa, com destaque para os trabalhos de preparação da diretiva sobre o crédito hipotecário e da regulação da comercialização de instrumentos financeiros complexos (onde passaram a estar incluídos os depósitos bancários estruturados) através da sua inclusão na proposta de DMIF II. Foi também constituído um Comité de Comitologia que procedeu à revisão de alguns aspetos da metodologia de cálculo da TAEG na diretiva do crédito aos consumidores.

A CE emitiu ainda recomendações sobre a criação de uma conta bancária de base (princípio equivalente ao de serviços mínimos bancários) e o Comité Europeu de Risco Sistémico (ESRB) sobre o recurso a empréstimos em moeda estrangeira, alertando para os riscos associados aos mesmos.

2.1. Crédito à habitação

A CE apresentou, a 31 de março de 2011, uma proposta de diretiva relativa aos contratos de crédito à habitação e outros créditos garantidos por hipoteca. Esta primeira iniciativa de regulação do mercado do crédito hipotecário surge num contexto em que internacionalmente se assiste a uma significativa preocupação com o funcionamento do mercado do crédito à habitação, reconhecidos os riscos que o mesmo pode gerar para a estabilidade financeira¹⁵. Esta proposta foi enviada ao Parlamento e Conselho Europeus para decisão¹⁶, sem que a mesma tivesse sido concluída até ao final de 2011. A versão final pode ainda vir a sofrer alterações significativas. Após a sua aprovação pelo Parlamento e pelo Conselho, a mesma será publicada no Jornal Oficial da União Europeia e posteriormente transposta pelos Estados-Membros para os respetivos ordenamentos jurídicos nacionais.

A proposta de diretiva define um conjunto de regras comuns para o funcionamento deste mercado a nível dos 27 Estados-membros da UE, promovendo práticas responsáveis de concessão e de contratação de crédito (*responsible lending* e *responsible borrowing*).

A proposta de diretiva para o mercado de crédito hipotecário reflete os trabalhos que a CE já vinha desenvolvendo desde 2005. Em julho de 2005, a CE apresentou o Livro Verde sobre o Crédito Hipotecário, para avaliar a necessidade e os custos e benefícios de uma intervenção a nível europeu, visando uma maior integração deste mercado. Em resultado dessa análise, a CE divulgou, em dezembro de 2007, o respetivo Livro Branco, onde já identificava áreas

¹⁵ Destaca-se, por exemplo, a iniciativa do *Financial Stability Board* (FSB) do G20, que divulgou em março de 2011 uma *Thematic Review on Mortgage Underwriting and Origination Practices*, na sequência da qual apresentou, em outubro, uma proposta de *Principles for Sound Residential Mortgage Underwriting Practices*.

¹⁶ No âmbito do Conselho Europeu, o Banco de Portugal participou nestes trabalhos na qualidade de perito técnico, atendendo à sua função de autoridade de supervisão comportamental dos mercados bancários de retalho.

específicas de regulação – deveres de informação¹⁷, metodologia de cálculo do custo total do crédito (i.e., TAEG), aconselhamento, avaliação da solvabilidade, reembolso antecipado e intermediários de crédito – e definia algumas orientações para as políticas a adotar para esse efeito. A proposta de diretiva¹⁸, que a CE apresentou em março de 2011, centra-se nos contratos de crédito hipotecário celebrados com particulares, abrangendo essencialmente a regulação das práticas de comercialização prévias à sua celebração, através da definição de regras de conduta e deveres de informação. Inclui disposições sobre deveres de conduta, requisitos de competência, publicidade, informação pré-contratual, dever de assistência, aconselhamento (*advice*) e avaliação de solvabilidade. Em geral, a proposta de diretiva não abrange o conteúdo dos contratos e a prestação de informação durante a sua vigência. O reembolso antecipado é estabelecido como um direito dos clientes mas as condições do seu exercício não são fixadas. Estabelecem-se ainda regras de cálculo da TAEG, que se pretendem harmonizadas, tanto quanto possível, com as previstas para o crédito aos consumidores. O projeto de diploma define também um modelo de supervisão dos intermediários de crédito.

Na publicidade, os deveres de informação propostos são muito similares aos previstos na Diretiva do Crédito aos Consumidores (aprovada em abril de 2008)¹⁹, prevendo-se designadamente a obrigatoriedade de indicação da TAEG e de um exemplo representativo com parâmetros pré-definidos. A informação pré-contratual deve também ser prestada através de uma Ficha Europeia de Informação Normalizada (ESIS) cujo modelo e momentos de entrega a proposta define. O dever de assistência, através da prestação de explicações adequadas sobre as características do produto proposto, é explicitado de forma idêntica à previsto na Diretiva do Crédito aos Consumidores.

A obrigatoriedade de avaliar a solvabilidade do cliente bancário antes da concessão do crédito, enquanto elemento do cumprimento do princípio de concessão responsável crédito, tem como corolário o dever de recusa de concessão do empréstimo pelo mutuante quando os resultados da avaliação forem negativos. São introduzidas disposições para assegurar que as instituições de crédito podem aceder à informação sobre registos de crédito de forma não discriminatória.

A promoção do princípio de endividamento responsável passa a obrigar o consumidor a fornecer à instituição de crédito toda a informação necessária e correta para a avaliação da sua solvabilidade.

A proposta de modelo de supervisão dos intermediários de crédito baseia-se num regime de passaporte europeu que prevê o registo e a autorização para o exercício da atividade a partir do cumprimento de determinados requisitos de idoneidade e competência técnica, aplicáveis a estes intermediários. Estabelece também uma repartição de competências de supervisão entre o Estado-Membro de origem e o de acolhimento.

A proposta da CE é apresentada num contexto em que 15 dos 27 Estados-Membros da UE (v.g. Alemanha, Áustria, Bulgária, Chipre, Eslovénia, Estónia, Finlândia, Holanda, Hungria, Letónia, Malta, Polónia, República Checa e Roménia) optaram por estender parte da Diretiva do Crédito aos Consumidores ao mercado do crédito à habitação aquando da sua transposição (em muitos

¹⁷ Recorde-se que, em 2001, a Recomendação 2001/193/CE da Comissão endossou o código de conduta europeu voluntário sobre informação pré-contratual, a ser prestada designadamente através de uma Ficha de Informação Normalizada (FIN). A esta recomendação da Comissão foi dado posteriormente, em Portugal, um carácter obrigatório através da Instrução n.º 27/2003 do Banco de Portugal.

¹⁸ http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/credit/mortgage_en.htm.

¹⁹ Transposta para o ordenamento jurídico nacional pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

casos completada em 2010) por não disporem de regulamentação específica nesses domínios, em particular ao nível dos deveres de informação pré-contratual e, mais precisamente, no que respeita à existência de uma Ficha de Informação Normalizada (FIN).

Em Portugal vigora um quadro normativo para a comercialização de crédito à habitação mais completo e adaptado às especificidades do mercado nacional, quer em termos de produtos comercializados, quer no que respeita às práticas de comercialização. Este quadro²⁰ foi recentemente reforçado por via das iniciativas regulamentares do Banco de Portugal²¹, em vigor desde 1 de novembro de 2010. Foram particularmente reforçados os deveres de informação das instituições nos contratos de crédito à habitação, desde a fase de prospeção e negociação do empréstimo à da celebração do contrato e ao período de vigência do empréstimo. Neste quadro, a proposta de diretiva europeia sobre contratos de crédito hipotecário, coloca importantes desafios a nível nacional no que respeita à necessidade de assegurar que a promoção de um maior grau de integração do mercado europeu não resulte numa redução do atual grau de proteção dos clientes bancários portugueses neste mercado.

2.2. Crédito aos consumidores

A CE decidiu reavaliar a metodologia de cálculo da TAEG para o crédito *revolving* prevista na Diretiva 2008/48/CE, de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores²². Para esse efeito, convocou em janeiro de 2011, o Comité da Comitologia²³, participado pelos Estados-membros da UE²⁴ para discutir e clarificar os referidos pressupostos de cálculo. Dos trabalhos deste Comité veio a resultar a aprovação de uma proposta de alteração àquela diretiva, a qual, após ter sido submetida ao Conselho e Parlamento Europeus, foi publicada a 15 de novembro de 2011, como Diretiva 2011/90/UE. Esta diretiva tem um prazo de transposição até 31 de dezembro de 2012, para que possa ser implementada a partir de dia 1 de janeiro de 2013.

A Diretiva 2011/90/UE altera a Parte II do Anexo I (pressupostos de cálculo da TAEG) da Diretiva 2008/48/CE relativa a crédito aos consumidores, incidindo as principais alterações sobre os créditos de duração indeterminada (exceto facilidades de descoberto). As alterações são sinteticamente as seguintes:

- Nos cartões de crédito, passa a assumir-se um reembolso em 12 pagamentos iguais de capital, aos quais acrescem os encargos, em vez de 12 prestações constantes de capital e juros.
- Nas linhas de crédito passa a ser aplicável a mesma metodologia que nos cartões de crédito. Atualmente, a metodologia de cálculo aplicável às linhas de crédito é semelhante à do crédito clássico, uma vez que as linhas de crédito têm plano de reembolso fixado (ainda que sujeito a revisão). Nos cartões de débito diferido, e tendo em conta que são cartões de crédito com características específicas, passa a assumir-se que o limite de crédito é sucessivamente utilizado e pago na íntegra (no prazo de reembolso acordado) durante 12 meses.

²⁰ Uma caracterização detalhada do enquadramento normativo do crédito à habitação em Portugal encontra-se no Relatório de Supervisão Comportamental de 2009, disponível em www.clientebancario.bportugal.pt.

²¹ Aviso n.º 2/2010, de 16 de abril, e Instrução n.º 10/2010, de 16 de abril.

²² Em Portugal, esta Diretiva foi transposta para o ordenamento jurídico nacional pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na sequência do qual o Banco de Portugal emitiu regulamentação complementar, designadamente no que respeita à metodologia de cálculo da TAEG através da Instrução n.º 11/2009.

²³ Ao abrigo do n.º 1 do art.º 25.º da Diretiva 2008/48/CE, de 23 de abril de 2008.

²⁴ O Banco de Portugal participou nestes trabalhos na qualidade de perito técnico.

2.3. Crédito em moeda estrangeira

O Comité Europeu do Risco Sistémico (ESRB) publicou, em novembro de 2011, um conjunto de recomendações na concessão de empréstimos em moeda estrangeira, dirigidas aos Estados-membros da UE e respetivas autoridades de supervisão, bem como à Autoridade Bancária Europeia²⁵.

Estas recomendações traduzem a preocupação pelo impacto na estabilidade financeira da concessão de empréstimos em moeda estrangeira a mutuários do sector privado não financeiro. Deverão ser seguidas por todos os Estados-membros com base no princípio da proporcionalidade, face à diferente relevância sistémica assumida pela concessão de créditos em moeda estrangeira nos vários países da UE. A concessão de crédito em moeda estrangeira assume particular importância em países como a Áustria, Bulgária, Letónia, Lituânia, Hungria, Polónia e Roménia, não sendo particularmente relevante em Portugal.

As recomendações promovem a redução do crescimento do crédito em moeda estrangeira, pelo risco que movimentos inesperados da taxa de câmbio acarretam nos orçamentos familiares dos mutuários e no balanço das instituições de crédito. No caso específico do crédito concedido a clientes particulares, as recomendações contemplam o estabelecimento de deveres reforçados a cumprir pelas instituições de crédito na prestação de informação pré-contratual e avaliação da solvabilidade dos mutuários aquando da comercialização de empréstimos com este tipo de característica.

2.4. Depósitos estruturados

A CE apresentou, a 20 de outubro de 2011, uma proposta de revisão da Diretiva n.º 2004/39/CE, relativa aos mercados de instrumentos financeiros (DMIF), atualmente a ser discutida no âmbito do Conselho Europeu²⁶. Nesta proposta de diretiva passa a estar incluída a comercialização de depósitos estruturados. A venda destes depósitos passa a subordinar-se a um conjunto de normas de conduta idênticas às que venham a vigorar para a comercialização dos outros instrumentos financeiros complexos, como seja o aconselhamento ou a declaração de eventuais conflitos de interesse da instituição de crédito envolvida.

Com a inclusão dos depósitos estruturados na revisão da DMIF, a CE procura uniformizar as regras aplicáveis à comercialização de todos os produtos de investimento considerados complexos. Nestes incluem-se, além dos depósitos estruturados, fundos, seguros e obrigações, entre outros, ou seja os designados *Packaged Retail Investment Products (PRIP)*.

No processo legislativo de regulação dos PRIP, a CE propôs a prossecução de uma abordagem que distingue dois níveis distintos de atuação: práticas de comercialização e deveres de informação pré-contratual. As práticas de comercialização serão definidas através de alterações às atuais Diretivas sectoriais - DMIF e Diretiva n.º 2002/92/CE, relativa à mediação de seguros (DMS). Os depósitos estruturados incluir-se-ão no diploma que irá proceder à revisão da DMIF. A informação pré-contratual a ser disponibilizada aquando da comercialização de PRIP deverá constar de um outro instrumento legislativo, que a CE poderá vir a publicar durante o ano de 2012.

²⁵ Recomendação CERS/2011/1, publicada no Jornal Oficial da União Europeia do dia 22 de novembro de 2011.

²⁶ O Banco de Portugal participa nestes trabalhos na qualidade de perito técnico.

Assim, apesar de não existirem, a nível europeu, normas de conduta aplicáveis à comercialização de depósitos estruturados, em Portugal o Aviso n.º 5/2009 estabelece já deveres de informação das instituições de crédito na comercialização de depósitos indexados, deveres estes que exigem a disponibilização e assinatura pelo depositante de um Prospeto Informativo, cuja avaliação da sua completude e rigor da informação sobre o produto foi previamente submetido à análise do Banco de Portugal.

2.5. Contas bancárias de base

No âmbito dos trabalhos que tem vindo a desenvolver sobre a inclusão financeira²⁷, a CE publicou, a 18 de julho de 2011, a Recomendação 2011/442/UE, sobre o acesso a uma conta bancária de base.

Esta Recomendação determina que os Estados-membros devem assegurar, a qualquer residente na UE que não seja titular de uma conta bancária nesse mesmo Estado-membro, o direito de abrir e movimentar uma “conta bancária de base” nesse território, independentemente das suas condições financeiras.

As contas bancárias de base devem conferir aos seus titulares o acesso a um conjunto de serviços de pagamento: devem permitir efetuar depósitos e levantamentos e realizar transferências, compras de bens e serviços, débitos diretos e operações de pagamento através de cartão de débito. Os custos associados a uma conta bancária de base e aos serviços de pagamento a ela associados devem ser razoáveis, definidos em função das condições de cada Estado-Membro.

A Recomendação define ainda deveres de divulgação ao público da existência de “contas bancárias de base” e a disponibilização, aos clientes bancários, de informação sobre as características e condições oferecidas por cada instituição que as comercializa. A CE procederá à avaliação da implementação desta Recomendação pelos vários Estados-membros. Após essa avaliação, a CE ponderará a necessidade de tomar iniciativa será objeto de legislativa a este nível.

Portugal foi precursor deste tipo de iniciativas ao ter introduzido, em 2000, o regime dos Serviços Mínimos Bancários, que recentemente foi objeto de revisão, com a publicação da Lei n.º 19/2011.

²⁷ De entre as quais se destaca a publicação, em maio de 2008, do estudo “*Financial services provision and prevention of financial exclusion*” e a realização da consulta pública “*Consultation on Financial inclusion: Ensuring access to a basic bank account*” em fevereiro de 2009.



PROJETOS DE FORMAÇÃO FINANCEIRA



1. DIAGNÓSTICO E INICIATIVAS DE FORMAÇÃO FINANCEIRA
2. INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS BANCÁRIOS DE RETALHO
3. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DE CLIENTES BANCÁRIOS

III. PROJETOS DE FORMAÇÃO FINANCEIRA

Informação rigorosa, transparente e completa sobre os produtos e serviços comercializados pelas instituições de crédito é essencial para promover o funcionamento eficiente dos mercados bancários de retalho. O estabelecimento de deveres de informação que as instituições de crédito (regulação) devem observar na divulgação das características dos produtos bancários (informação financeira) contribui simultaneamente para uma atuação mais ponderada e responsável dos clientes bancários. Mas a informação financeira não conduz, só por si, a uma perceção adequada das características e riscos dos produtos e serviços, nem a comportamentos financeiros adequados pelos clientes bancários. São necessários níveis apropriados de literacia financeira.

A *formação financeira* dos clientes visa precisamente melhorar os respetivos conhecimentos e a capacidade de compreensão dos produtos, permitindo uma melhor utilização da informação financeira que lhes é prestada ou disponibilizada, potenciando a regulação dos deveres de informação.

A regulação e a formação financeira são, por isso, pilares complementares da estratégia de supervisão comportamental do Banco de Portugal, que, desta forma, atua sobre a oferta de produtos e serviços bancários pelas instituições de crédito e sobre a qualidade da procura pelos clientes bancários. Clientes informados e com maior grau de literacia financeira contribuem ainda para monitorizar o cumprimento pelas instituições de crédito dos normativos em vigor, contribuindo para uma fiscalização mais eficaz da sua atuação.

Também a nível internacional, em particular desde o eclodir da crise financeira, a formação financeira adquiriu uma importância estratégica e passou a ser uma das prioridades de atuação de reguladores, supervisores e Bancos Centrais. O contributo de uma cidadania financeira informada para a estabilidade do sistema financeiro e para o crescimento económico é hoje indiscutível.

Em 2008, foi criada a *International Network on Financial Education* (INFE), rede coordenada pela OCDE, que tem como objetivo promover a definição de princípios e boas práticas nas ações de formação financeira e facilitar a sua disseminação e cooperação a nível internacional.

À Autoridade Bancária Europeia (*European Banking Authority*), criada em 2010, foi também atribuído o mandato de acompanhamento e coordenação de iniciativas de promoção da formação financeira, no âmbito da sua missão de proteção dos consumidores de produtos bancários.

É neste contexto que o Banco de Portugal, ao mesmo tempo que promovia iniciativas de formação financeira, iniciou o processo de diagnóstico de necessidades de formação financeira através da realização, em 2010, do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa, cujos resultados finais foram divulgados, em novembro de 2011, no âmbito da 1.ª Conferência do Banco de Portugal sobre literacia financeira,

Em 2011, foi lançado o Plano Nacional de Formação Financeira, em que o Banco de Portugal se encontra envolvido com os outros membros do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF).

O Portal do Cliente Bancário, lançado em 2008, continuou a ser o principal veículo de informação financeira disseminada pelo Banco de Portugal, em paralelo com a divulgação de publicações sobre produtos específicos, como foi o caso, em 2011, dos desdobráveis sobre produtos de crédito aos consumidores e depósitos bancários.

1. DIAGNÓSTICO E INICIATIVAS DE FORMAÇÃO FINANCEIRA

1.1. Inquérito à literacia financeira da população

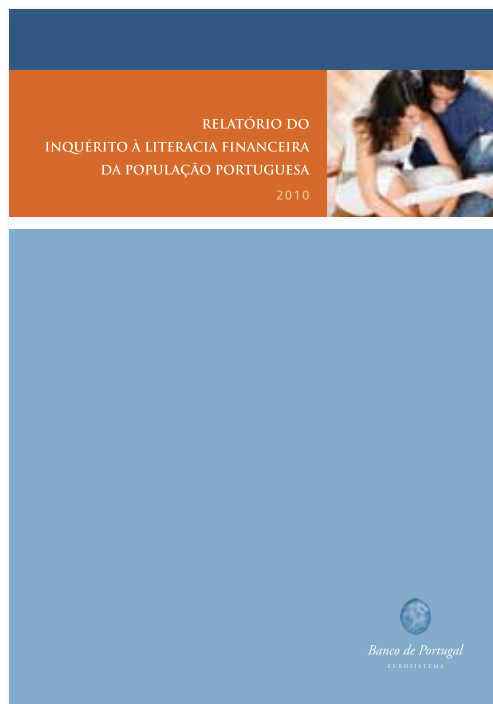
Resultados do inquérito à literacia financeira

O Banco de Portugal divulgou, em 2011, o relatório final do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa¹. O inquérito, ao avaliar as atitudes e os comportamentos da população portuguesa na gestão das finanças pessoais e os seus conhecimentos financeiros básicos, constitui-se como um importante meio de diagnóstico do nível de literacia financeira. No relatório final apresenta-se uma análise estatística detalhada das respostas dos entrevistados, identificando-se as áreas temáticas e os grupos populacionais com maior défice de informação e formação financeira.

Os resultados do inquérito podem considerar-se globalmente positivos. A maioria da população inquirida apresenta um nível de literacia financeira acima da média das respostas às diferentes perguntas do questionário. Há uma utilização quase generalizada do sistema bancário, sendo muito frequente o recurso a meios de pagamento eletrónicos, resultados que comparam favoravelmente com os registados em outros países desenvolvidos. Detetam-se, contudo, importantes assimetrias, revelando a população idosa, os jovens e os desempregados, níveis de literacia financeira reduzidos, o que em geral, está associado a baixos níveis de escolaridade e rendimento.

São também positivos os resultados sobre as atitudes da população em relação à importância atribuída ao planeamento do orçamento familiar e ao recurso ao crédito. Todavia, estas atitudes nem sempre têm uma correspondência direta nos comportamentos adotados. A importância atribuída à poupança não se reflete da mesma forma na sua realização numa perspetiva de longo prazo e na adequada avaliação e comparação dos produtos bancários previamente à sua contratação.

O inquérito permitiu ainda diagnosticar importantes lacunas na compreensão de conceitos financeiros básicos e no conhecimento das principais fontes de informação. As respostas dos inquiridos indicam ainda uma sobreavaliação dos seus conhecimentos financeiros. A deficiente perceção financeira dificulta a realização de escolhas adequadas e ajustadas ao perfil de risco dos consumidores.



¹ O inquérito baseou-se num questionário com 94 perguntas de escolha múltipla, estruturado em seis áreas temáticas: inclusão financeira, gestão da conta bancária, planeamento de despesas e poupança, escolha de produtos bancários, escolha e conhecimento das fontes de informação e compreensão financeira. Este questionário foi objeto de 2000 entrevistas presenciais em todo o território nacional realizadas entre fevereiro e março de 2010, tendo a síntese dos resultados preliminares sido apresentada a 18 de outubro de 2010.

O inquérito revelou a existência de uma importante relação de confiança dos clientes bancários relativamente às instituições de crédito, de acordo com os resultados obtidos quanto às fontes preferenciais de aconselhamento e de informação.

Este resultado é essencial do ponto de vista da estabilidade financeira, da qual a confiança constitui um pilar determinante. Mas, simultaneamente, torna crucial que a informação prestada aos clientes seja clara, rigorosa e completa e que as práticas comerciais das instituições de crédito sejam adequadas.

A relação de confiança reflete-se também nas respostas dos inquiridos sobre a escolha da instituição de crédito, na qual a proximidade face à residência ou ao local de trabalho tem um papel importante. O fator proximidade explica também a importância dos pontos de venda no acesso ao crédito ao consumo.

O diagnóstico do nível de literacia financeira da população portuguesa veio confirmar a importância estratégica que deve ser atribuída à formação e informação financeiras para a alteração de comportamentos. Estes, no entanto, estão também associados a fatores que dependem de variáveis comportamentais e socioeconómicas, como os níveis de educação e de rendimento.

1.ª Conferência do Banco de Portugal sobre literacia financeira

Os resultados finais do Inquérito constituíram o tema central da 1.ª Conferência do Banco de Portugal sobre Literacia Financeira, realizada a 8 novembro de 2011. A conferência, que teve o patrocínio da Comissão Europeia, contou com a participação de um perito da *Financial Education and Consumer Protection Unit* da OCDE, da Comissária responsável pela *Financial Consumer Agency* do Canadá, além de representantes dos outros supervisores financeiros: CMVM e ISP. A Conferência teve também intervenções de entidades nacionais que partilharam as suas experiências de implementação de iniciativas e projetos de formação financeira.



A conferência analisou a importância dos inquéritos à literacia enquanto instrumentos de diagnóstico e de avaliação de estratégias de formação financeira. O inquérito realizado pelo Banco de Portugal e os seus resultados foram colocados em perspetiva face aos que têm sido conduzidos noutros países. Foi também analisado o papel da comunicação social na sensibilização da população para a importância da literacia financeira e para a divulgação de iniciativas de formação financeira. Foram abordados temas de relevo para a implementação de estratégias nacionais de formação financeira a ter em conta aquando da implementação do Plano Nacional de Formação Financeira.

1.2. Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

O Banco de Portugal está comprometido com os trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), partilhando com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e Instituto de Seguros de Portugal (ISP) a coordenação deste projeto que tem como objetivo enquadrar e promover iniciativas de literacia financeira e que mereceu o endosso do Senhor Ministro de Estado e das Finanças.

O PNFF foi desenvolvido pelos supervisores financeiros no reconhecimento da importância que a literacia financeira tem para a estabilidade financeira, para o desenvolvimento económico e para o bem-estar social. O PNFF tem um horizonte temporal de 5 anos (2011 a 2015) e “visa contribuir para elevar o nível de conhecimentos financeiros da população e promover a adoção de comportamentos financeiros adequados, através de uma visão integrada de projetos de formação financeira e pela junção de esforços das partes interessadas, concorrendo para o bem-estar da população e para a estabilidade do sistema financeiro”.



A elaboração do Plano teve em consideração o diagnóstico de necessidades de formação financeira, realizado através do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa do Banco de Portugal e de inquéritos ao perfil do investidor particular português, conduzidos pela CMVM. Esse diagnóstico foi também enriquecido pela análise de reclamações e pedidos de informação sobre produtos e serviços financeiros e pela evidência recolhida a partir de indicadores macroeconómicos, nomeadamente os referentes aos níveis de poupança e de endividamento. Com base neste levantamento de necessidades, o PNFF define como objetivos melhorar os conhecimentos e atitudes financeiras dos cidadãos, apoiar a inclusão financeira, desenvolver hábitos de poupança, promover o recurso responsável ao crédito e criar hábitos de precaução.

O modelo de governação definido para o PNFF tem em conta o seu carácter de dinamização e divulgação de iniciativas de formação financeira. Na medida em que perspetiva uma visão de conjunto destas iniciativas, o modelo de governação reconhece a importância da participação de entidades públicas e privadas vocacionadas para a implementação de projetos de formação financeira. Contempla a sua participação em duas Comissões de Acompanhamento, que integram entidades vocacionadas para a dinamização de projetos, por um lado, e para a identificação de necessidades de formação financeira, por outro. Neste contexto, o PNFF promove o encontro entre as disponibilidades e experiência de algumas entidades na promoção da formação financeira e as necessidades de diversos públicos-alvo. O conjunto amplo e diverso de entidades assegura a necessária capilaridade sectorial e territorial às iniciativas a promover. Nelas participam ministérios, associações do setor financeiro, associações de consumidores, centrais sindicais, associações empresariais e universidades.

No final de 2011, foi também constituído o Comité Consultivo do PNFF, um órgão de reflexão sobre iniciativas a desenvolver no âmbito do Plano e para o qual foram convidadas personalidades de reconhecida competência e experiência profissional.

O PNFF é coordenado pelo CNSF, que delegou a sua gestão corrente à Comissão de Coordenação, que integra um representante de cada um dos supervisores financeiros. A Comissão de Coordenação deve assegurar o desenvolvimento dos projetos da responsabilidade direta do CNSF e apoiar o desenvolvimento de iniciativas por parte das entidades que integram as Comissões de Acompanhamento. A 11 de novembro de 2011 realizou-se a primeira reunião do CNSF com as Comissões de Acompanhamento para o arranque público do PNFF.

LISTA DE ENTIDADES QUE PARTICIPAM NAS COMISSÕES DE ACOMPANHAMENTO

Alto Comissariado para a Integração e Diálogo Intercultural (ACIDI)
Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC)
Associação Nacional de Agentes e Corretores de Seguros (ANACS)
Associação Nacional de Jovens Empresários (ANJE)
Associação Portuguesa de Analistas Financeiros (APAF)
Associação Portuguesa de Bancos (APB)
Associação Portuguesa de Empresas de Investimento (APC)
Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios (APFIPP)
Associação Portuguesa de Leasing, Factoring e Renting (ALF)
Associação Portuguesa de Seguradores (APS)
Associação Portuguesa dos Produtores Profissionais de Seguros (APROSE)
Associação Portuguesa dos Utilizadores e Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros (SEFIN)
Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores (DECO)
Centro Protocolar de Formação Profissional para Jornalistas (CENJOR)
Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP)
Confederação Empresarial de Portugal (CIP)
Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional (CGTP-IN)
Cooperativa António Sérgio (CASES)
Fundação Agir Hoje
Instituto de Estudos para o Desenvolvimento (IED)
Junior Achievement Portugal
Ministério da Economia e do Emprego
Ministério da Educação e da Ciência
Ministério da Solidariedade e da Segurança Social
União Geral de Trabalhadores UGT
Universidade de Aveiro
Universidade do Porto

1.3. Participação na *International Network on Financial Education* (INFE)

Em 2011, o Banco de Portugal intensificou a sua participação nos trabalhos da INFE, os quais constituem uma referência para a sua própria atuação na área da literacia financeira. Esta rede, que é atualmente a principal organização internacional para a cooperação no âmbito da formação financeira, funciona sob a égide da OCDE, tendo como membros os representantes de entidades reguladoras, bancos centrais, ministérios das finanças, agências de educação financeira, entre outros, provenientes de países membros e não membros da OCDE. O Banco de Portugal é membro fundador e passou a integrar o *Advisory Board*, órgão responsável por aconselhar e orientar os trabalhos desta rede². Integra também dois subgrupos de trabalho, um dedicado a estratégias nacionais de formação financeira (ao qual copreside) e outro sobre inclusão financeira.

A INFE tem vindo a definir princípios, orientações e boas práticas em relação à avaliação de programas de formação financeira, a metodologias de medição da literacia financeira, a estratégias nacionais de formação financeira e a práticas de formação financeira nas escolas. Mais recentemente, iniciou também a definição de princípios e boas práticas em áreas relacionadas com o papel da formação financeira na inclusão financeira e com a capacitação das mulheres através da formação financeira. Além destes trabalhos, conduzidos geralmente no âmbito de subgrupos de trabalho constituídos por um grupo de países membros, a INFE tem ainda promovido a reflexão em torno de temas como a importância da formação financeira para a poupança e o investimento, a economia comportamental e os mercados financeiros e a necessidade de formação no contexto de crise financeira.

Na estruturação e implementação do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa, o Banco de Portugal tomou como referência os inquéritos conduzidos por alguns países pioneiros nesta matéria e também os princípios que, à data, a INFE tinha definido sobre metodologias de medição da literacia financeira. Neste âmbito, o trabalho desenvolvido pela INFE estabelece que no diagnóstico do nível de literacia financeira da população devem ser explorados os aspetos relacionados com as atitudes, os comportamentos e os conhecimentos financeiros. Os inquéritos nacionais devem contemplar temas relacionados com a gestão do orçamento familiar, o planeamento e a poupança, a forma de escolha dos produtos financeiros, bem como testar a compreensão financeira. Em termos de métodos de implementação foram definidas como boas práticas a realização do inquérito a nível individual (e não do agregado familiar), a condução das entrevistas porta-a-porta (*golden standard*) e a definição de uma amostra que obedeça a um conjunto de critérios de estratificação e que seja aleatória, com quotas por estrato. A metodologia do Inquérito conduzido pelo Banco de Portugal seguiu de perto estas orientações.

Também no contributo do Banco de Portugal para a preparação do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), os trabalhos no âmbito da INFE foram tidos como referência. Nesta área, o Banco de Portugal lidera, em conjunto com a África do Sul, o subgrupo de trabalho que se encontra a ultimar uma proposta de *High Level Principles* sobre estratégias nacionais de formação financeira, a apresentar para aprovação dos Comités da OCDE responsáveis pela educação financeira. No âmbito destes trabalhos uma estratégia nacional é definida como um enquadramento que, reconhecendo a importância da inclusão e da formação financeiras, estabelece os princípios gerais de orientação para a sua promoção a nível nacional, com base num levantamento das necessidades existentes. Este é também o objetivo do PNFF que está a ser dinamizado pelo CNSF.

O PNFF inclui orientações para a sua própria avaliação, elencando vários métodos em linha com os *High Level Principles*, elaborados pela INFE. Estes princípios estabelecem que tanto as estra-

² O *Advisory Board* é presidido pela OCDE e integrava, no final de 2011, os seguintes países: África do Sul, Austrália, Brasil, Canadá, Coreia, EUA, Hungria, Índia, Indonésia, Itália, Nova Zelândia, Portugal, Reino Unido, Rússia.

tégias nacionais como os projetos individuais devem ser avaliados, mas, enquanto a avaliação destes últimos pode ser feita com base em factos/indicadores inerentes ao próprio projeto, a avaliação da estratégia tem de recorrer aos inquéritos à literacia financeira de cariz nacional e/ou a indicadores macroeconómicos.

2. INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS BANCÁRIOS DE RETALHO

O Banco de Portugal desenvolveu, em 2011, um conjunto de iniciativas que visaram melhorar a informação dos clientes bancários sobre os produtos e serviços comercializados pelas instituições de crédito. Destaca-se a publicação de desdobráveis sobre os direitos e deveres dos clientes na contratação de crédito aos consumidores e de depósitos bancários. Estas publicações descrevem as suas principais etapas e os aspetos que o cliente deve ponderar e analisar em cada uma delas. Os conteúdos do Portal do Cliente Bancário continuaram a ser atualizados e aumentou o número de pedidos de informação de clientes bancários recebidos através do PCB.

2.1. Publicações (in)formativas

O Inquérito à Literacia Financeira revelou o interesse da população em receber informação específica sobre produtos bancários através das instituições de crédito e do Banco de Portugal. Respondendo a este interesse, o Banco de Portugal iniciou, em 2011, a publicação de desdobráveis sobre produtos bancários que fez distribuir pelos balcões das instituições de crédito³, solicitando a estas a sua permanente divulgação ao público, designadamente através do respetivo sítio de internet. Estes desdobráveis são também divulgados através do PCB, das delegações e agências do Banco de Portugal.

O desdobrável sobre o *Crédito aos Consumidores – Direitos e Deveres* foi publicado em julho, na sequência da apresentação do Relatório de Avaliação de Impacto do Novo Regime do Crédito aos Consumidores. Este desdobrável destaca as principais etapas na contratação deste tipo de empréstimo e os aspetos que o cliente deve ponderar em cada uma delas. A lei confere-lhe um conjunto de direitos, nomeadamente, o direito à informação (antes e durante o decorrer do contrato), o direito de desistir do contrato e o direito de amortizar antecipadamente o crédito. Mas ao mutuário é também devido o cumprimento de um conjunto de deveres, como a prestação de informações verdadeiras e completas à instituição de crédito e o dever de ler a informação que lhe é prestada na Ficha de Informação Normalizada e na minuta do contrato.

O desdobrável sobre *Depósitos Bancários - Direitos e Deveres* foi publicado em outubro, associado às comemorações do Dia Mundial da Poupança. Nele constam os principais direitos e deveres dos clientes na contratação de depósitos bancários: na abertura de uma conta à ordem ou na constituição de um depósito a prazo. Descreve ainda os tipos de depósitos existentes e relembra a garantia ao reembolso do montante depositado e o direito do depositante em receber informação antes e durante a vigência do contrato. Nos deveres do depositante inclui-se a leitura atenta da informação que a instituição disponibiliza, a manutenção das contas provisionadas com saldo suficiente para fazer face aos movimentos que realiza e a comunicação à instituição de crédito de qualquer alteração aos elementos de identificação comunicados aquando da contratação do depósito. Com a publicação deste desdobrável, o Banco de Portugal procura também contribuir para a promoção da poupança, objetivo que assume particular importância no atual contexto económico e social.

³ Em 2010, o Banco de Portugal publicou uma brochura sobre crédito à habitação descrevendo, com linguagem simples e exemplos, as principais etapas e os aspetos que o cliente deve ponderar e analisar.

Figura 1

DESDOBRÁVEL SOBRE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

Ao contrair um **CRÉDITO AOS CONSUMIDORES**¹ o cliente bancário tem, por lei, um conjunto de direitos.

Incluem-se neste regime legal os empréstimos a particulares, de montante entre os 200 e os 75.000 euros, que não sejam para compra de habitação nem para fins comerciais ou profissionais.

Existem diversas modalidades de crédito aos consumidores com diferentes custos, comissões e outros encargos associados, nomeadamente:

- **Crédito pessoal** para financiamento de equipamentos domésticos, educação, saúde e outros.
- **Crédito automóvel** para aquisição de um veículo, através de locação financeira (leasing), com reserva de propriedade ou outro.
- **Cartão de crédito** com um limite máximo de crédito atribuído (plafond), pode ser utilizado de forma flexível e reutilizado à medida que vai sendo pago.
- **Facilidade de descoberto** para movimentação da conta de depósito à ordem para além do respectivo saldo, até um limite máximo atribuído.

Taxas máximas

- Existem **valores máximos de TAEG**² para os créditos aos consumidores que variam consoante a finalidade do crédito.
- As **taxas máximas** são fixadas trimestralmente e divulgadas no Portal do Cliente Bancário, aplicando-se aos contratos celebrados nesse trimestre.
- Utilize a TAEG para **comparar alternativas** de crédito com características semelhantes (p.e. em termos de montante e prazo).

1 O regime da crédito aos consumidores encontra-se definido no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho.

2 A TAEG (Taxa Anual de Encargos Efectiva Global) é uma medida anual do custo total do crédito, expressa em percentagem do respectivo montante do empréstimo. Esta medida inclui, além dos juros, as comissões, despesas, impostos e encargos com seguros exigidos.



Informações no Portal do Cliente Bancário
www.clientebancario.bportugal.pt

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

Leia com atenção a
Ficha de Informação Normalizada (FIN),
que contém:

- **Identificação** da instituição de crédito que concede o empréstimo
- **Características do crédito**
 - Montante e duração do empréstimo
 - Valor das prestações (ou modalidade de pagamento no caso dos cartões de crédito)
 - Garantias exigidas (p.e. seguros, fiador, reserva de propriedade)
- **Custo do crédito**
 - Taxa de juro anual nominal (TAN)
 - Regime da taxa de juro (fixa ou variável)
 - Taxa anual de encargos efectiva global (TAEG)
 - Comissões iniciais, no decorrer do contrato e em caso de reembolso antecipado
 - Custos em caso de falta de pagamento
- **Data e validade** das condições da FIN

Direitos & Deveres



Banco de Portugal
EUROSISTEMA

DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Direito à informação

- Saiba que tem direito a uma informação clara, verdadeira, completa e actualizada sobre o crédito: na publicidade, antes de contrair o empréstimo e no decorrer do contrato.
- Antes de contratar um empréstimo, deve receber da instituição de crédito uma **Ficha de Informação Normalizada (FIN)** com todas as condições do crédito (ver caixa na verso).
- Ainda que o empréstimo seja contratado junto de um ponto de venda (p.e. loja onde adquire o bem a financiar), este é sempre concedido por uma instituição de crédito, pelo que tem também direito a receber a FIN.
- Utilize a FIN para comparar diferentes opções de crédito e tomar uma decisão esclarecida e informada.
- A instituição tem obrigação de o ajudar a compreender a FIN e de esclarecer todas as suas dúvidas.
Deve ainda elucidá-lo de todos os encargos que vai assumir, para que possa avaliar se a proposta de crédito se adapta às suas necessidades e à sua situação financeira.
- Se a instituição lhe propor a aquisição de outros produtos ou serviços como forma de melhorar as condições de crédito deve ser informado do custo do crédito com e sem vendas associadas.
Pode sempre optar por não adquirir os produtos propostos. Caso os subscreva deve ser informado das consequências de desistir de um ou mais produtos no decorrer do contrato.
- Tem direito a receber a minuta do contrato antes da sua assinatura, se assim o solicitar.
- Deve ainda ser-lhe entregue, bem como aos fiadores (se for o caso), um exemplar do contrato devidamente assinado, o qual deverá corresponder à respectiva FIN.

Direito de revogação

- Pode desistir do contrato de crédito no prazo de 14 dias de calendário contados a partir da data da sua assinatura, sem indicar qualquer motivo.
- Ao desistir do contrato terá de devolver o montante que lhe foi emprestado e pagar os juros corridos, num prazo máximo de 30 dias.

Direito de reembolso antecipado

- Pode amortizar antecipadamente todo ou parte do seu crédito, em qualquer momento. Tem apenas de informar a instituição de crédito com, pelo menos, 30 dias de antecedência.
- Se o empréstimo for a taxa variável não paga qualquer comissão de reembolso antecipado. Se o empréstimo for a taxa fixa, a comissão de reembolso antecipado não pode exceder:
 - 0,5% do montante do capital reembolsado, se faltar mais de um ano para o fim do contrato;
 - 0,25% do montante do capital reembolsado, se faltar um ano ou menos para o fim do contrato.



DEVERES DOS CONSUMIDORES

Antes de contratar um crédito

- Avalie o impacto da prestação mensal no seu orçamento familiar, calculando a sua taxa de esforço. Tenha em consideração os encargos com os seus outros compromissos financeiros e as suas despesas fixas.
- Preste informações verdadeiras e completas à instituição de crédito (directamente ou através do ponto de venda do bem a financiar) para que esta possa, designadamente, avaliar a sua capacidade de pagar o crédito.
- Leia com atenção as informações que lhe sejam prestadas pela instituição, em especial a Ficha de Informação Normalizada (FIN).
- Analise com atenção o custo de outras opções de crédito, compare e escolha a que mais se adequa às suas necessidades.
- Peça a minuta do contrato e leia-a com atenção.
- Coloque todas as dúvidas e questões que tenha à instituição (ou ao ponto de venda), antes de assinar o contrato.

Durante o contrato

- Pague pontualmente as prestações e outros encargos do empréstimo. O não pagamento a tempo das prestações terá para si custos adicionais (p.e. juros de mora).
- Comunique alterações de morada ou outras relevantes.
- Utilize os fundos para a finalidade acordada no contrato.
- Pondere pagar antecipadamente o seu crédito.

Figura 2

DESDOBRÁVEL SOBRE DEPÓSITOS BANCÁRIOS

Tipos de depósitos

Existem diferentes tipos de depósitos, consoante a **modalidade de movimentação dos fundos**. Os mais frequentes são:

• Depósitos à ordem

Permitem a movimentação dos fundos depositados em qualquer altura. A abertura de uma conta de depósitos à ordem está normalmente associada à possibilidade de contratar instrumentos de pagamento (como cartões, transferências e débitos directos).

• Depósitos a prazo

São reembolsáveis apenas no final do prazo do depósito. Contudo, muitas vezes as instituições permitem a mobilização antecipada dos fundos, habitualmente com uma penalização sobre os juros corridos.

Se permitirem a renovação automática, reforços e a mobilização dos fundos a todo o momento, são por vezes designados contas de poupança.

Designam-se **depósitos a prazo não mobilizáveis antecipadamente** os depósitos em que os fundos depositados não podem ser mobilizados antes do vencimento.

Existem ainda **depósitos em regime especial**, habitualmente criados por lei e destinados a finalidades específicas, por exemplo, conta poupança-condomínio ou conta poupança-reformado.

Os depósitos bancários distinguem-se ainda quanto à sua **forma de remuneração** (mais ou menos complexa):

- Os **depósitos simples** são remunerados a taxa fixa ou a taxa indexada a variáveis do mercado monetário (Euribor).
- Os **depósitos indexados ou duals** têm a remuneração dependente de outras variáveis (por exemplo, ações ou índices accionistas, taxas de câmbio, etc.) ou correspondem a uma combinação de depósitos.

Só os Bancos, Caixas Económicas, Caixa Central e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo podem receber depósitos do público.



Informações no Portal do Cliente Bancário
www.clientebancario.bportugal.pt

DEPÓSITOS BANCÁRIOS

Taxa de Juro dos Depósitos

- **TANB (Taxa Anual Nominal Bruta)**
É a taxa de remuneração do depósito. Refere-se ao período de um ano, pelo que, para calcular os juros a receber, deve multiplicar esta taxa pelo número de dias de juros dividido por 360 dias (convenção Actual/360, em vigor para depósitos em euros).
- **TANB média**
É a média das diferentes TANB que sejam aplicáveis ao longo da vida do depósito, ponderadas pelos respectivos prazos de vigência.
- **TANL (Taxa Anual Nominal Líquida)**
É equivalente à TANB deduzida da retenção de IRS ou IRC.
- **TAE (Taxa Anual Efectiva Líquida)**
É uma medida da taxa de remuneração anual líquida, quando existe capitalização de juros.

Exemplo: Um depósito de 2.500 euros, aplicada durante 181 dias à TANB de 4,3%, gera um juro antes de imposto de 54,05 euros (2.500x4,3%x181/360). Caso se aplique uma taxa de IRS de 25%, o juro líquido é de 40,54 euros.

Direitos & Deveres



Banco de Portugal
EUROSISTEMA

DIREITOS DOS DEPOSITANTES

Direito ao capital depositado

- Tem direito ao reembolso da totalidade do montante depositado: a qualquer momento nos depósitos à ordem, na data de vencimento do depósito ou da mobilização antecipada (se permitida) nos depósitos a prazo.
- Os montantes aplicados em depósitos bancários constituídos em Portugal estão protegidos pelo Fundo de Garantia de Depósitos, pelo Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo ou, quando for esse o caso, pelo sistema de garantia do país da sede da instituição, até ao montante máximo de 100.000 euros por depositante e por instituição.

Direito à informação

Informação antes do contrato

- A instituição de crédito deve prestar-lhe informação clara e completa sobre as características do depósito que pretende contratar, para que possa comparar diferentes alternativas e tomar uma decisão esclarecida.
- Antes de abrir uma conta de depósitos à ordem deve receber uma **Ficha de Informação Normalizada** e as **condições gerais** aplicáveis.
- Antes de realizar um depósito a prazo simples certifique-se que recebe a respectiva **Ficha de Informação Normalizada**.
- Antes de fazer um depósito indexado ou dual deve receber um **Prospecto Informativo** (divulgado no Portal do Cliente Bancário - PCB).
- As comissões máximas associadas a contas de depósito e instrumentos de pagamento são publicadas no **Preçário** das instituições de crédito e no PCB.

Informação no momento do contrato

- Tem direito a receber uma cópia do **contrato** no momento da contratação e a aceder às condições contratuais em qualquer momento durante a vigência do depósito.

Informação durante o contrato

- Tem direito a um **extracto** com o detalhe dos movimentos nas suas contas de depósito (esta informação pode também ser prestada através de caderneta). Os extractos relativos a contas de depósitos à ordem têm de ser disponibilizados mensalmente, desde que haja movimentos no mês em causa. Os extractos relativos a depósitos a prazo têm de ser disponibilizados mensalmente ou na data de vencimento para depósitos com prazo igual ou inferior a um ano e anualmente para depósitos com prazo superior a um ano.
- Deve ainda receber informação sobre: juros recebidos, comissões e despesas pagas e juros pagos pela utilização de facilidades de descoberto que estejam associadas à conta de depósitos à ordem.
- As alterações às condições contratuais das contas de depósitos à ordem devem ser-lhe comunicadas no mínimo dois meses antes da sua aplicação.
- Deve ser informado sobre as novas condições aplicáveis a depósitos a prazo automaticamente renováveis, com a antecedência suficiente para que se possa opor à renovação.

Direito a encerrar a conta

- Tem direito a encerrar a sua conta de depósitos à ordem, podendo ser-lhe exigido um pré-aviso não superior a um mês. Para clientes particulares e microempresas o encerramento não tem custos.
- Se pretender transferir a sua conta para outra instituição, as instituições aderentes aos "Princípios Comuns para a Mobilidade de Serviços Bancários" devem facilitar o processo de mudança de conta e de alguns serviços de pagamento associados.

DEVERES DOS DEPOSITANTES

Antes de contratar uma conta de depósitos à ordem

- Informe-se sobre as características de diferentes contas comercializadas pelas instituições de crédito. Compare e avalie as respectivas condições.
- Tenha em atenção os encargos associados à conta (por exemplo, as comissões de manutenção), bem como à realização de operações de pagamento a partir dessa conta (encargos com cartões, transferências, débitos directos, etc.). Informe-se sobre a existência de facilidades de descoberto e os respectivos custos.
- Leia com atenção a **Ficha de Informação Normalizada** e as **condições gerais** que lhe devem ser entregues pela instituição de crédito.

Antes de contratar um depósito a prazo

- Informe-se sobre as características do depósito e compare-as com as de outras alternativas.
- Leia com atenção a **Ficha de Informação Normalizada** do depósito simples ou o **Prospecto Informativo** do depósito indexado ou dual.
- Informe-se sobre a(s) taxa(s) de juro (TANB ou TANB média) e o prazo do depósito. Preste especial atenção à possibilidade de movimentar antecipadamente os fundos depositados e à eventual penalização de juros.

Durante o contrato

- Mantenha as suas contas de depósito com saldo suficiente para fazer face aos movimentos que realiza.
- Comunique à instituição de crédito quaisquer alterações à morada ou a outros elementos de identificação indicados aquando da abertura de conta.

2.2. Portal do Cliente Bancário

O Portal do Cliente Bancário (PCB) continuou a registar um nível crescente de visitas, tendo as suas páginas registado, em 2011, um volume médio global de acessos superior em cerca de 13 por cento ao de 2010 (v. Caixa com informação estatística sobre a consulta do PCB). O PCB desempenha um papel importante enquanto instrumento de dinamização da informação financeira dos clientes bancários, contribuindo para atenuar a assimetria de informação que detêm relativamente às instituições de crédito.

No PCB é apresentada informação completa e atualizada sobre as características dos produtos bancários (depósitos bancários, crédito à habitação, crédito aos consumidores e serviços de pagamento) e o enquadramento normativo aplicável. É ainda facilitado o acesso a serviços do Banco de Portugal, entre os quais a possibilidade de apresentação de reclamações contra a atuação de instituições de crédito e o envio de pedidos de informação. O Folheto de Comissões e Despesas do Preçário das instituições de crédito é disponibilizado no PCB para permitir o conhecimento rápido e a comparação direta das condições praticadas pelas diversas instituições na comercialização dos produtos e serviços bancários de retalho. Os Prospetos Informativos de todos os depósitos indexados e duais em comercialização estão também disponíveis para consulta. Os clientes bancários podem ainda utilizar os simuladores de produtos de crédito e de depósitos ali disponibilizados.

Ao longo de 2011, atualizou-se regularmente a informação financeira divulgada no PCB, designadamente as médias mensais da Euribor para os diferentes prazos (particularmente relevante na revisão das taxas de juro dos empréstimos à habitação e ao consumo a taxa variável) e as taxas máximas em vigor nos novos contratos de crédito aos consumidores.

Foi ainda alargado o âmbito temático do PCB, através da introdução de novos conteúdos relativos a microcrédito e à prevenção de fraude. No novo tema sobre microcrédito, explicitam-se os tipos de empréstimos que, pelo seu montante e finalidade, se enquadram neste conceito de crédito. Na prevenção de fraude, passou a disponibilizar-se informação sobre os tipos de fraude mais frequentes, os sinais a que os clientes bancários devem estar atentos, as medidas de precaução que devem tomar e a que entidades podem recorrer em situações de (suspeita de) fraude. É dado especial relevo às situações de *phishing*, método em que uma entidade se faz passar pela instituição de crédito para persuadir um cliente bancário a transmitir informação pessoal de acesso aos serviços de *homebanking* (v.g. palavras passe, número da contas bancária, coordenadas do cartão matriz).

Figura 3

PÁGINA PRINCIPAL DO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

Banco de Portugal
EUROSISTEMA

Portal do CLIENTE BANCÁRIO

INÍCIO [A A A](#) [RSS](#) GLOSSÁRIO PERGUNTAS FREQUENTES MAPA DO SITE CONTACTOS LINKS PESQUISAR

DIREITOS DOS CLIENTES INSTITUIÇÕES PRODUTOS BANCÁRIOS TAXAS DE JURO NOTAS E MOEDAS RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO INIBIÇÃO DO USO DE CHEQUE CONTAS DE FALECIDOS RECLAMAÇÕES PUBLICAÇÕES

ACESSOS RÁPIDOS

- Euribor - Média mensal
- Crédito à habitação
- Depósitos bancários
- Depósitos indexados e duals
- Crédito aos consumidores:
- Taxas máximas

CONSULTA DE PREÇÁRIOS

SIMULADORES

- Crédito à habitação
- Crédito aos consumidores
- Depósitos bancários
- Taxas de juro

FORMULÁRIOS

- Nova reclamação
- Informação adicional
- Consulta de reclamações
- Pedido de localização de activos financeiros

Relatório do Inquérito à Literacia Financeira

O Banco de Portugal divulga os resultados finais do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2010), que foram apresentados na 1.ª Conferência do Banco de Portugal sobre Literacia Financeira.

RELATÓRIO DO INQUÉRITO À LITERACIA FINANCEIRA | 2010

NOTÍCIAS

- 14 Dez**
Divulgação das Taxas máximas aplicáveis aos contratos de crédito aos consumidores no 1º trimestre de 2012
- 01 Dez**
Média mensal dos valores diários da Euribor - Novembro de 2011
- 11 Nov**
Primeira Reunião do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros com as Comissões de Acompanhamento do Plano Nacional de Formação Financeira (pdf 47KB)
- 08 Nov**
Publicação do Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (2010)
- 31 Out**
Banco de Portugal publica desdobrável sobre depósitos bancários
- 06 Out**
1ª Conferência do Banco de Portugal sobre Literacia Financeira

[VER TODAS](#) [RSS](#) [SUBSCREVER RSS](#)

RELATÓRIOS DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

CADERNOS DO BANCO

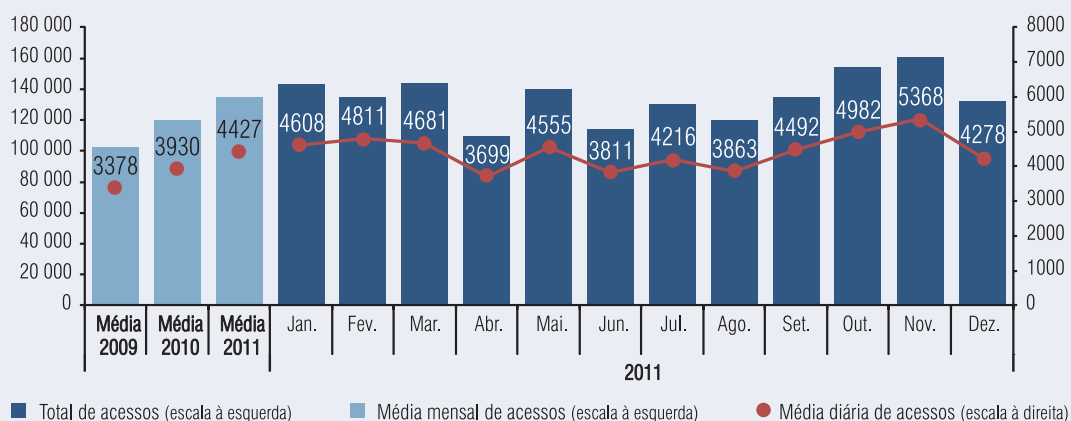
- Responsabilidade de crédito
- Abertura e movimentação de contas de depósito
- Cheques - Restrição ao seu uso
- Cheques - Regras Gerais

CAIXA 2 | CONSULTAS AO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

O Portal do Cliente Bancário (PCB) registou, em 2011, uma média mensal de 134 665 páginas visitadas, o que equivale a uma média diária de 4427 visitas e representa um aumento de 13 por cento face a 2010.

Gráfico C.2.1

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ACESSOS ÀS PÁGINAS DO PCB



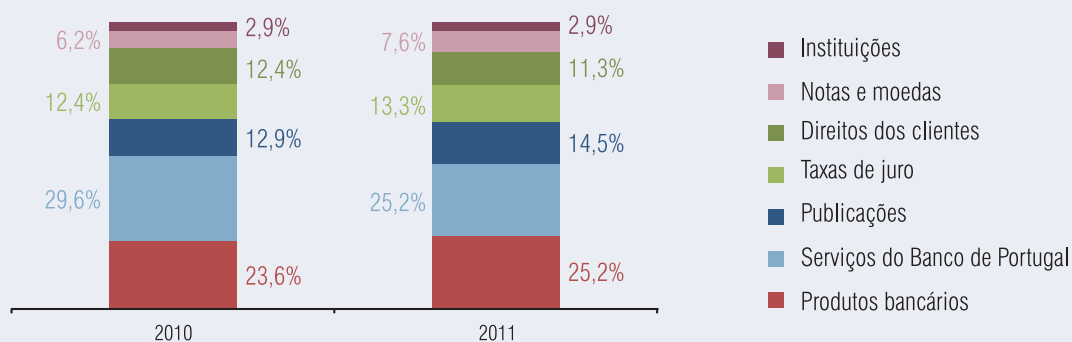
Consulta de conteúdos

Os conteúdos mais visitados ao longo de 2011 foram os relativos a *Produtos Bancários* (25,2 por cento do total das consultas), *Serviços do Banco de Portugal* (também 25,2 por cento) e *Publicações* (14,5 por cento).

Face a 2010, assistiu-se a um aumento da proporção de visitas a temas relativos a *Produtos Bancários*, *Publicações*, *Taxas de juro* e *Notas e moedas*. Em contrapartida, as páginas sobre *Serviços do Banco de Portugal* tiveram menor peso no total de acessos (menos 4,4 p.p.) sobretudo devido à menor consulta das páginas associadas a *Reclamações*.

Gráfico C.2.2

VISITAS AOS CONTEÚDOS DO PCB POR TEMAS



No que se refere aos Produtos bancários, comparando com 2010, destaca-se o aumento relativo da procura dos temas relacionados com os *Depósitos bancários* e *Cheques* (+7,5 p.p. e +2,1 p.p., respetivamente) e a redução da procura, também em termos relativos, dos tópicos de *Crédito aos consumidores* e *Crédito à habitação* (-7,6 p.p. e -2,8 p.p., respetivamente).

Aumentaram também as consultas ao tema *Garantia de depósitos*, cuja média mensal mais do que duplicou face ao ano anterior (passando de 1212, em 2010, para 2823, em 2011).

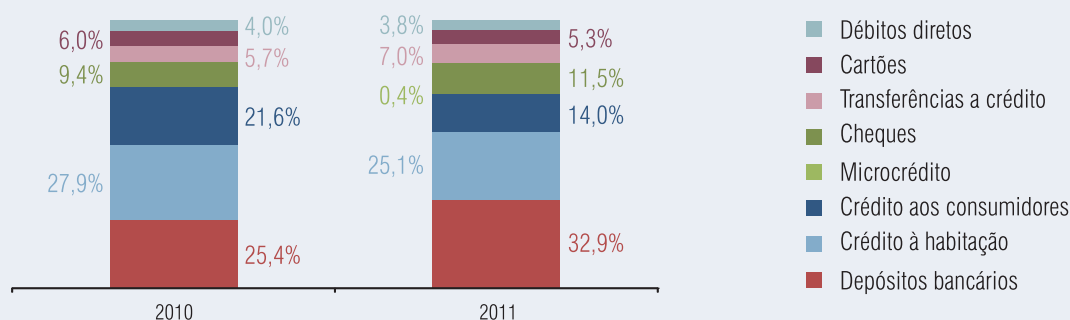
Os temas mais visitados sobre Produtos bancários foram os relacionados com *Depósitos bancários* (32,9 por cento das consultas), destacando-se o recurso ao simulador de juros nos depósitos bancários e a procura de informação sobre tipos de depósitos e abertura, titularidade e movimentação de contas.

As consultas ao tema *Crédito à habitação* perderam importância relativa face a 2010 (25,1 por cento *versus* 27,9 por cento), mantendo-se, todavia, como o segundo tema com mais acessos. Neste tema, as páginas mais visitadas foram as relativas ao simulador de crédito à habitação e à legislação aplicável a este tipo de crédito.

O tema *Crédito aos consumidores* teve um volume importante de consultas, mas os acessos a estes tópicos registaram uma redução significativa em termos relativos (14 por cento, em 2011, face a 21,6 por cento, em 2010). As páginas mais visitadas foram as relativas ao simulador de crédito aos consumidores, à informação sobre o reembolso antecipado e à Ficha de Informação Normalizada.

Gráfico C.2.3

VISITAS ÀS PÁGINAS DE PRODUTOS BANCÁRIOS



As páginas dos Serviços do Banco de Portugal mais visitadas continuaram a ser as relativas ao tema *Reclamações* (com 52,2 por cento dos acessos), embora diminuindo 1,9 p.p. face ao ano anterior. Destacam-se os acessos à página de *Consulta de reclamações*, que permite verificar o estado da análise de reclamações que tenham sido apresentadas contra instituições de crédito, quer através do Livro de Reclamações quer enviadas diretamente ao Banco de Portugal, e a página que disponibiliza o formulário de envio de reclamação contra a instituição de crédito diretamente ao Banco de Portugal.

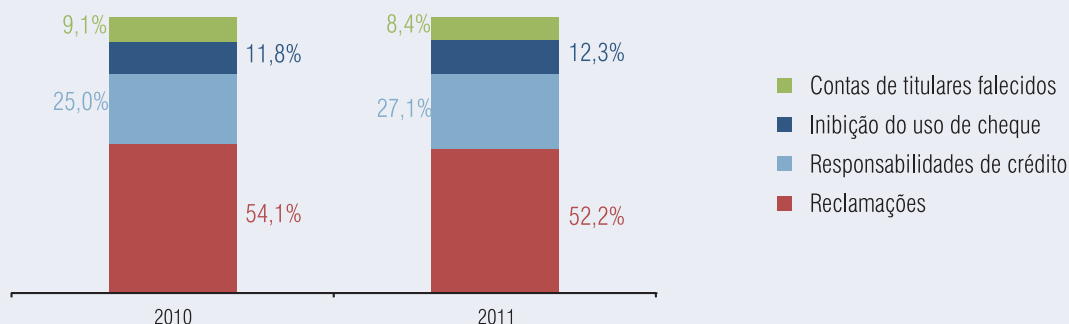
Destacam-se ainda os acessos às páginas sobre *Responsabilidades de crédito* (27,1 por cento), com informação sobre a Central de Responsabilidades de Crédito, designadamente o seu âmbito e objetivos, o seu funcionamento, a lista de participantes e a informação que os clientes bancários podem obter desta base de dados.

As visitas sobre o tema da *Inibição do uso de cheque* surgem em terceiro lugar, com 12,3 por cento das visitas. Neste tema apresenta-se informação sobre a Listagem de Utilizadores de cheque que oferecem Risco, nomeadamente sobre as condições que originam a inclusão nesta lista e sobre como pedir a anulação de inclusão ou a remoção.

Os acessos ao tema da localização de *Contas de falecidos* surgem com 8,4 por cento.

Gráfico C.2.4

VISITAS ÀS PÁGINAS DE SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL



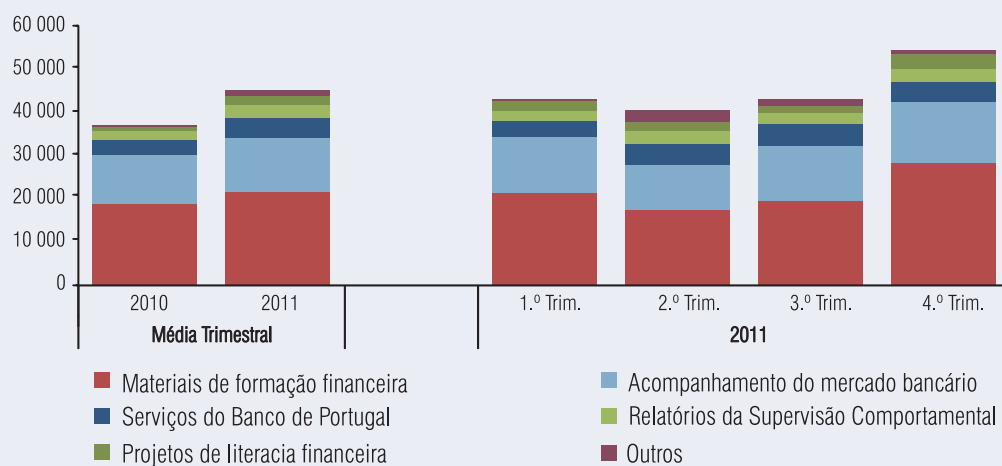
Consulta de documentos (*download* de ficheiros)

Em 2011 foi registado um total de 181 465 *downloads* de ficheiros disponíveis no PCB, o que corresponde a uma média mensal de 15 122 *downloads*. Face a 2010, em que a média mensal foi de 12 349 *downloads*, verificou-se um aumento de 22,5 por cento.

Os documentos com mais *downloads*, em 2011, foram os relativos a *Materiais de formação financeira* (cadernos do Banco de Portugal, desdobráveis e brochuras), seguidos dos sobre *Acompanhamento do mercado bancário* (preçários das instituições, prospetos informativos de depósitos indexados e duais e histórico de taxas máximas de crédito aos consumidores) e *Serviços do Banco de Portugal* (formulário para envio de reclamações ao Banco de Portugal, formulário de pedido de localização de contas de titulares falecidos, lista de participantes na Central de Responsabilidades de Crédito e calendário de divulgação das centralizações mensais de responsabilidades de crédito).

Gráfico C.2.5

DOCUMENTOS DESCARREGADOS DO PCB

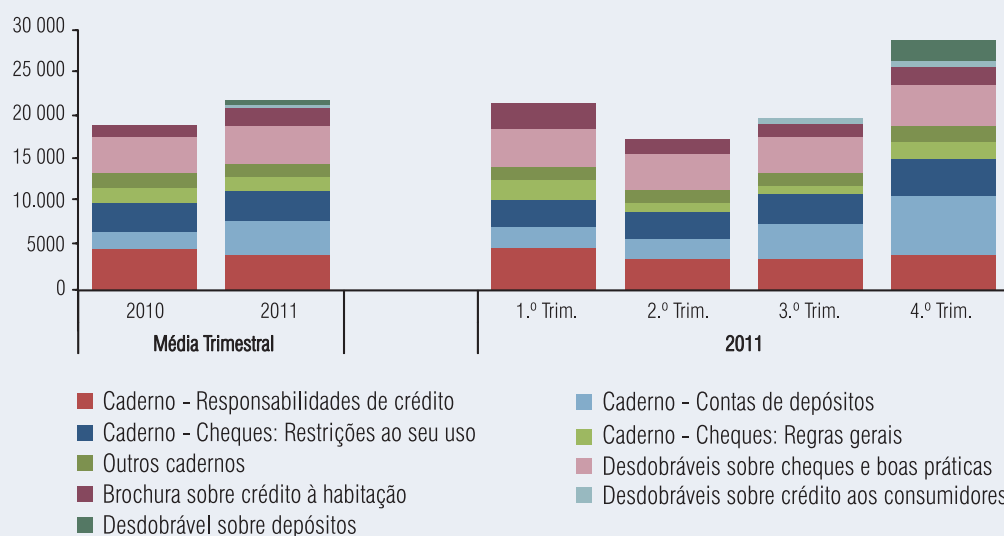


Os documentos mais procurados nos *Materiais de formação financeira* continuaram a ser os cadernos do Banco de Portugal (cerca de 34,5 por cento do total de *downloads* feitos do PCB), particularmente os cadernos sobre “Responsabilidades de Crédito”, “Contas de Depósitos” e “Cheques:

Restrições ao seu uso” com médias mensais de 1347, 1285 e 1147 *downloads*, respetivamente). Os desdobráveis sobre cheques e boas práticas registam também uma procura elevada, com uma média mensal de 1442 *downloads*.

Gráfico C.2.6

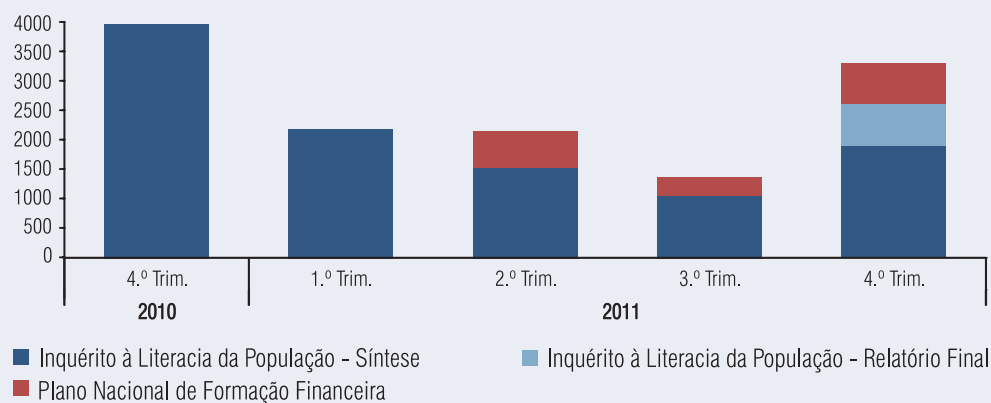
DOCUMENTOS DESCARREGADOS: MATERIAIS DE FORMAÇÃO FINANCEIRA



Nos *Projetos de literacia financeira* em que o Banco de Portugal está envolvido, destaca-se a publicação, em maio, da brochura do Plano Nacional de Formação Financeira com as linhas de orientação estratégica para a promoção da literacia financeira e, em novembro, a publicação do Relatório do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa. Este documento veio juntar-se à síntese dos resultados do Inquérito à Literacia Financeira publicada no último trimestre de 2010.

Gráfico C.2.7

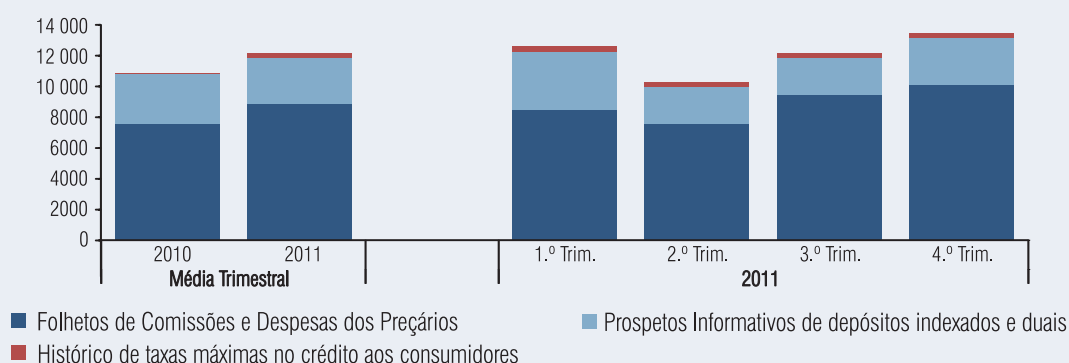
DOCUMENTOS DESCARREGADOS: PROJETOS DE LITERACIA FINANCEIRA



Os documentos referentes ao *Acompanhamento do mercado bancário* (com uma média mensal de 4210 *downloads*) mais procurados são os *Folhetos de Comissões e Despesas do Preçário* das instituições de crédito e os *Prospetos Informativos de depósitos indexados e duais*.

Gráfico C.2.8

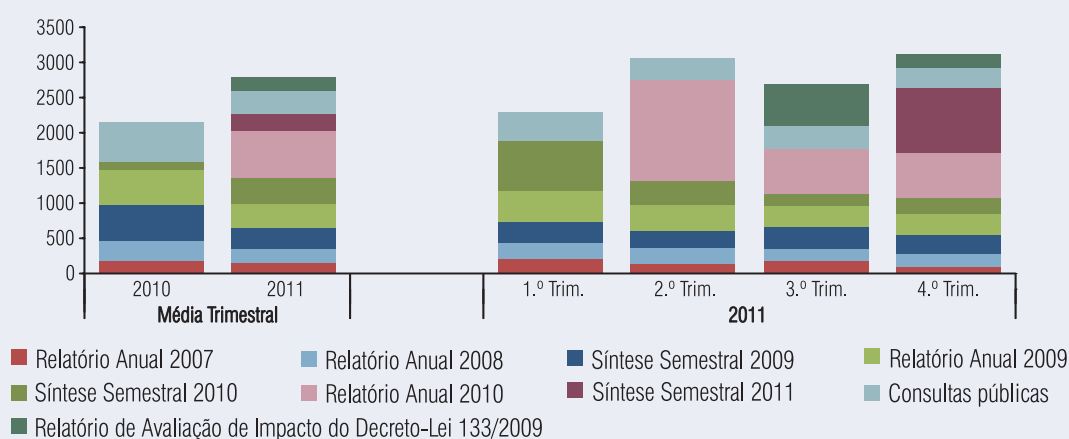
DOCUMENTOS DESCARREGADOS: ACOMPANHAMENTO DO MERCADO BANCÁRIO



Ao conjunto dos *Relatórios da Supervisão Comportamental* (com uma média de 931 *downloads* por mês) veio juntar-se, em 2011, o Relatório Anual de Supervisão Comportamental de 2010 (em maio) e a Síntese Semestral das Atividades de Supervisão Comportamental de 2011 (em outubro).

Gráfico C.2.9

DOCUMENTOS DESCARREGADOS: RELATÓRIOS DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL



3. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DE CLIENTES BANCÁRIOS

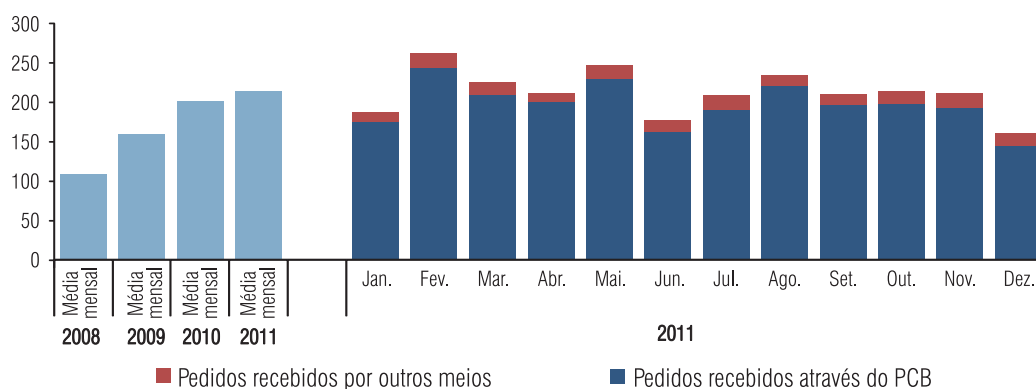
O Banco de Portugal recebe diariamente pedidos de informação dos clientes bancários, que lhe são remetidos através do preenchimento de um formulário específico disponível no Portal do Cliente Bancário (PCB) ou por outros meios (v.g. carta ou *e-mail*). Os pedidos de informação são respondidos, sempre que possível, encaminhando o cliente bancário para a consulta de página(s) do PCB com a resposta à questão formulada. Pretende-se desta forma, não só esclarecer as dúvidas e questões colocadas ao Banco de Portugal, mas também promover a capacidade de pesquisa e utilização de informação financeira pelos clientes bancários, contribuindo assim para a sua formação.

Durante o ano de 2011 foram recebidos 2550 pedidos de informação, o que corresponde a uma média de 213 pedidos por mês. Este valor compara com a média mensal de 202 pedidos, em 2010, e de 160, em 2009.

Os pedidos de informação foram formulados sobretudo através do PCB. Cerca de 93 por cento dos pedidos foram apresentados por esta via. O Banco de Portugal também está disponível para receber e responder a pedidos remetidos por carta ou fax.

Gráfico III.3.1

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

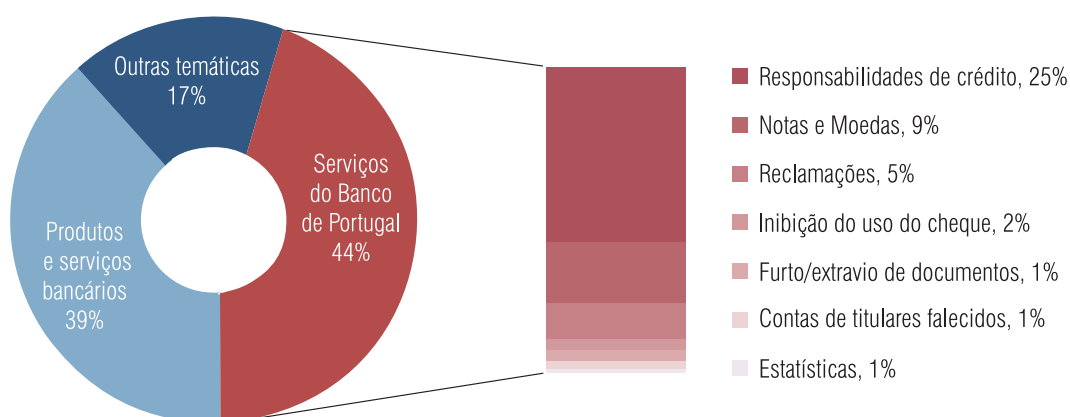


Nota: A informação relativa aos pedidos de informação recebidos por outros meios só está disponível desde janeiro de 2011

Os temas mais frequentes nos pedidos de informação recebidos em 2011 (ver Caixa nesta secção) referiram-se a meios de pagamento, contas de depósito e produtos de crédito. As perguntas sobre produtos bancários representaram, assim, 39 por cento do total dos pedidos de informação. As questões relativas aos serviços do Banco de Portugal, nos quais se destaca a Central de Responsabilidades de Crédito, representaram 44 por cento. As restantes temáticas, onde se incluem, entre outras, questões relativas a fraude e sobre-endividamento, representaram 17 por cento dos pedidos de informação.

Gráfico III.3.2

DISTRIBUIÇÃO TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 2011



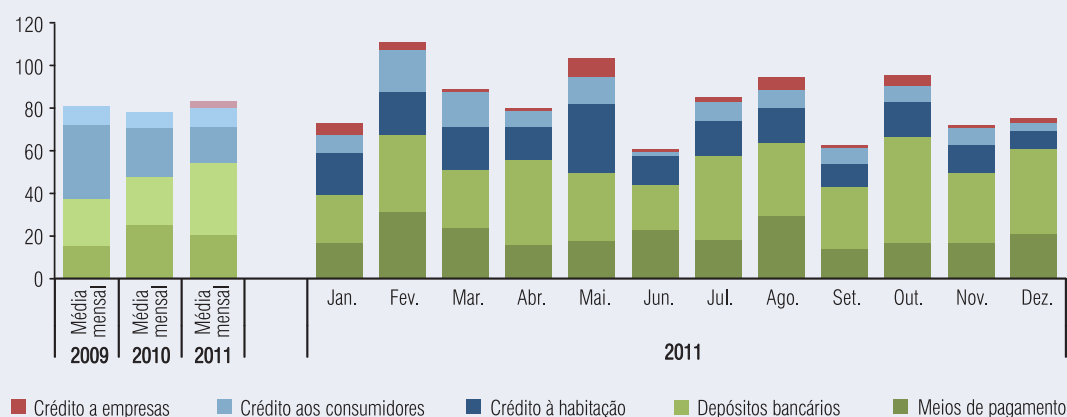
Na resposta aos pedidos de informação, em 57,8 por cento dos casos, o Banco de Portugal encaminhou os clientes bancários para a consulta de páginas e conteúdos disponibilizados no PCB. Perto de 16,1 por cento dos pedidos de informação recebidos em 2011 eram referentes a matérias não enquadradas na competência do Banco de Portugal, sendo nestes casos o cliente informado sobre a entidade competente. Em algumas situações, dado o conteúdo do pedido de informação, foi sugerido ao cliente bancário que apresentasse uma reclamação para melhor compreensão da situação descrita e avaliação do comportamento da instituição de crédito.

CAIXA 3 | TEMAS MAIS FREQUENTES NOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Apresentam-se nesta caixa os temas mais frequentes nos pedidos de informação de clientes bancários recebidos pelo Banco de Portugal no ano de 2011, que, no respeitante a produtos e serviços bancários, continuaram a ser os sobre meios de pagamentos e depósitos bancários, com esta última temática a registar um aumento face a 2010. O crédito à habitação, o terceiro tema com mais pedidos de informação, registou uma evolução em sentido contrário, com uma redução face ao ano anterior.

Gráfico C.3.1

EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS



Nota: A informação relativa aos pedidos de informação sobre crédito a empresas só está disponível desde janeiro de 2011.

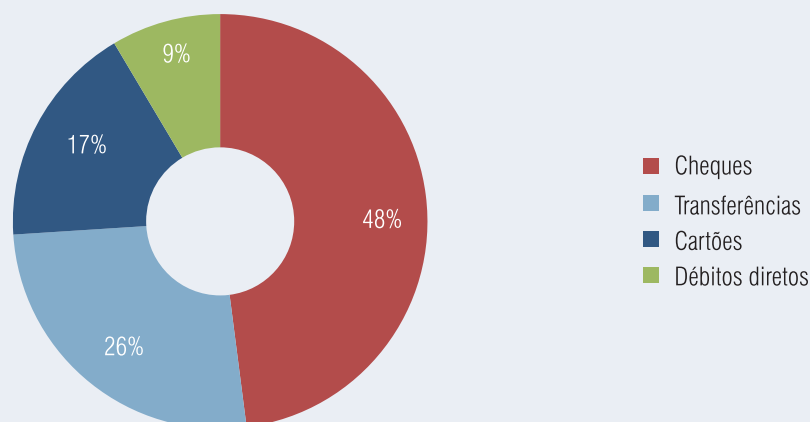
Meios de pagamento

Os pedidos de informação mais frequentes no âmbito dos meios de pagamento respeitaram às seguintes matérias:

- **Cheques**, nomeadamente pedidos respeitantes (i) às condições de pagamento de cheques cruzados e de cheques emitidos com a condição “não à ordem”, (ii) à admissibilidade de cobrança de comissões em caso de devolução de cheque e (iii) às condições de recusa de aceitação de cheques pelas instituições;
- **Transferências**, envolvendo pedidos de informação respeitantes (i) às condições e aos prazos em que os valores transferidos devem ser disponibilizados, (ii) às comissões e aos encargos que podem ser cobrados pelas instituições e (iii) à autenticidade de instruções de transferências recebidas dos clientes.

Gráfico C.3.2

TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE MEIOS DE PAGAMENTO



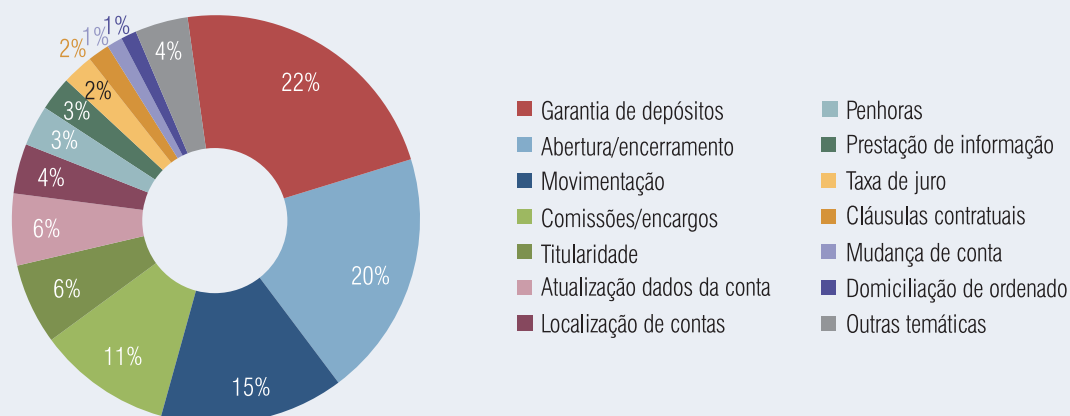
Depósitos bancários

Os pedidos de informação mais frequentes no âmbito dos depósitos bancários respeitaram às seguintes matérias:

- **Garantia de depósitos**, incidindo sobre (i) as coberturas do Fundo de Garantia de Depósitos e (ii) a cobertura de depósitos em instituições de crédito estrangeiras a operar em Portugal, nomeadamente através de sucursais;
- **Abertura e encerramento de contas bancárias**, estando sobretudo em causa pedidos de informação sobre (i) condições de abertura de contas em nome de não residentes em território nacional, (ii) a abertura de contas expressas em moeda estrangeira, (iii) a abertura de contas no estrangeiro por residentes em Portugal, (iv) a abertura de contas em nome de menores e (v) o prazo para encerramento de contas por iniciativa da instituição;
- **Movimentação de contas bancárias**, nomeadamente pedidos relativos às condições de movimentação (i) de contas plurais, (ii) de contas tituladas por menores e (iii) de contas em nome de titulares já falecidos;
- **Cobrança de comissões e encargos pelas instituições de crédito**, nomeadamente pedidos sobre (i) a prestação de informação relativa às comissões associadas à conta de depósitos à ordem e aos pressupostos da sua aplicação e (ii) os montantes exigidos a título de comissões de manutenção de conta.

Gráfico C.3.3

TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE DEPÓSITOS BANCÁRIOS



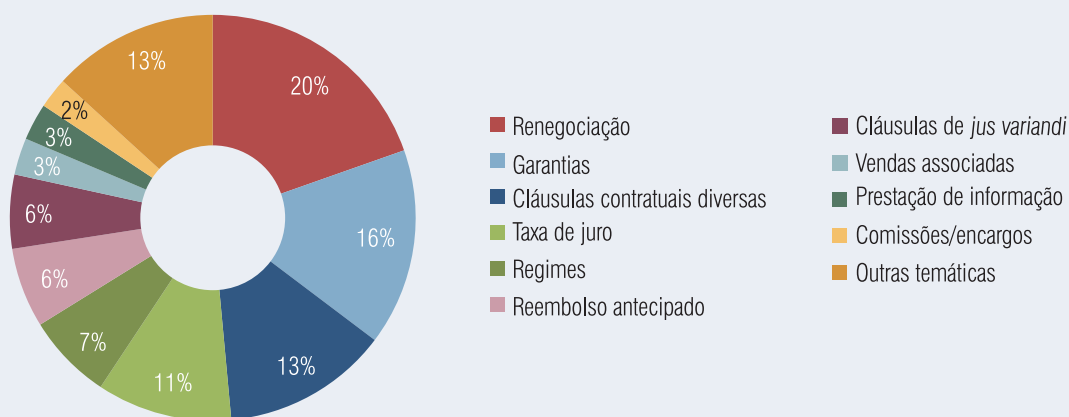
Crédito à habitação

Os pedidos de informação mais frequentes no âmbito do crédito à habitação respeitaram às seguintes matérias:

- **Renegociação de condições contratuais**, designadamente sobre (i) a desvinculação de um dos titulares do contrato do empréstimo (por exemplo, em caso de divórcio dos mutuários) e (ii) a alteração da data de pagamento da prestação e/ou do prazo do empréstimo;
- **Garantias**, nomeadamente sobre (i) os seguros que podem ser exigidos pela instituição e (ii) os direitos e deveres dos fiadores do empréstimo à habitação;
- **Cláusulas contratuais diversas**, estando sobretudo em causa pedidos relativos (i) à alteração do valor do *spread* em resultado do incumprimento das obrigações dos mutuários decorrente de vendas associadas facultativas ou *bundling*, e (ii) à determinação do montante da prestação mensal em resultado da revisão do indexante;
- **Taxa de juro**, abrangendo nomeadamente pedidos de informação sobre (i) a determinação do valor do indexante para efeitos de revisão da taxa de juro contratual e (ii) a taxa de juro a suportar pelos mutuários no âmbito de contratos de crédito com regimes bonificados.

Gráfico C.3.4

TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE CRÉDITO À HABITAÇÃO



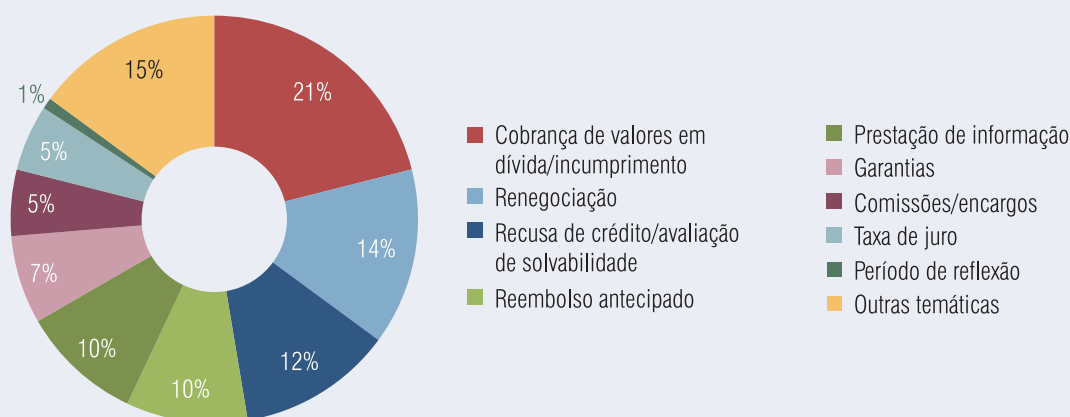
Crédito aos consumidores

Os pedidos de informação mais frequentes no âmbito do crédito aos consumidores respeitaram às seguintes matérias:

- **Cobrança de valores em dívida/incumprimento**, incidindo sobre (i) o modo de apuramento do valor em dívida exigido pelas instituições de crédito e a sua repartição pelas diversas rubricas que o integram e (ii) os métodos utilizados pelas instituições de crédito e por entidades por estas contratadas para a cobrança dos valores em dívida;
- **Renegociação de condições contratuais**, abrangendo designadamente (i) as circunstâncias em que as instituições de crédito podem recusar a modificação do contrato, (ii) a desvinculação de um dos titulares do contrato do empréstimo (por exemplo, em caso de divórcio dos mutuários) e (iii) a alteração da data de pagamento da prestação e/ou do prazo do empréstimo;
- **Recusa de crédito/avaliação de solvabilidade**, abrangendo pedidos sobre a admissibilidade da recusa de concessão de crédito pelas instituições com fundamento, designadamente, nas responsabilidades de crédito em nome dos clientes;
- **Reembolso antecipado**, nomeadamente exposições sobre (i) as condições em que o reembolso do crédito pode ser efetuado e (ii) as comissões que podem ser cobradas caso ocorra o reembolso antecipado do crédito.

Gráfico C.3.5

TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE CRÉDITO A CONSUMIDORES



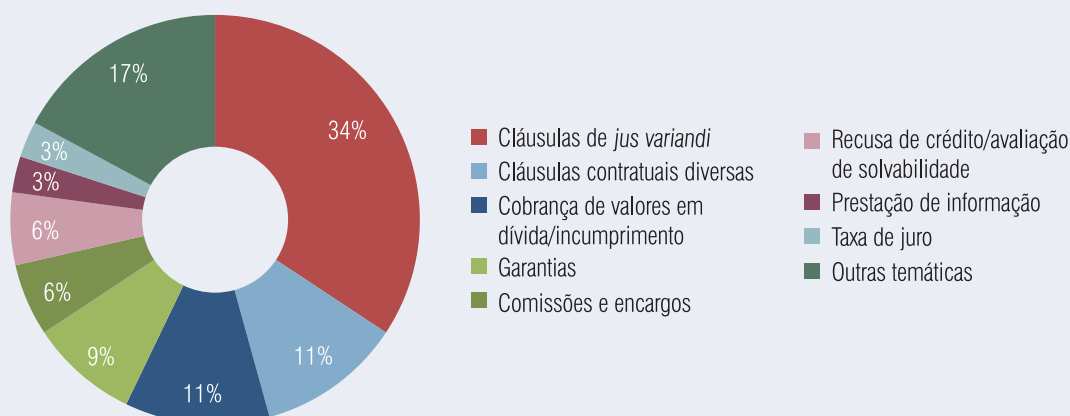
Crédito a empresas

Os pedidos de informação mais frequentes no âmbito do crédito a empresas respeitaram às seguintes matérias:

- **Cláusulas de *jus variandi***, nomeadamente pedidos de informação relativos às cláusulas que conferem às instituições de crédito o direito de alterarem os respetivos contratos (por exemplo, da taxa de juro do empréstimo);
- **Cláusulas contratuais diversas**, estando sobretudo em causa pedidos relativos (i) à determinação do montante da prestação mensal em resultado da revisão do indexante e (ii) à recusa de renovação de contratos de crédito em conta corrente ou de linhas de crédito;
- **Cobrança de valores em dívida/incumprimento**, incidindo sobre (i) o modo de apuramento do valor em dívida exigido pelas instituições de crédito e a sua repartição pelas diversas rubricas que o integram e (ii) os métodos utilizados pelas instituições de crédito e por entidades por estas contratadas para a cobrança dos valores em dívida.

Gráfico C.3.6

TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE CRÉDITO A EMPRESAS





ATIVIDADES DE SUPERVISÃO



1. FISCALIZAÇÃO

2. RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

3. CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

IV. ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

1. FISCALIZAÇÃO

A fiscalização da atuação das instituições de crédito na comercialização de produtos e serviços bancários é uma das responsabilidades atribuídas ao Banco de Portugal, inserida na sua missão de supervisão comportamental bancária. O poder fiscalizador incide sobre o cabal cumprimento das disposições legais em vigor e sobre a efetiva e adequada aplicação das normas regulamentares emitidas pelo Banco de Portugal.

Em resultado da densificação e alargamento do quadro normativo em vigor na comercialização dos produtos e serviços bancários de retalho, a função de fiscalização da conduta em mercado das instituições de crédito, atribuída ao Banco de Portugal, tem vindo a adquirir uma abrangência crescente, cabendo-lhe assegurar a aplicação de um conjunto cada vez mais completo de normas.

A generalidade dos diplomas legais relevantes atribui expressamente ao Banco de Portugal a responsabilidade pela fiscalização da respetiva implementação, sendo esta competência complementar à atribuída pelo RGICSF. As iniciativas regulamentares do Banco de Portugal são também objeto de fiscalização.

As iniciativas regulamentares do Banco de Portugal complementam a publicação de diplomas legislativos, de iniciativa do legislador nacional e do legislador comunitário, aprofundando e alargando o quadro normativo em vigor nos mercados bancários de retalho.

Neste contexto, reforçou-se de novo, em 2011, a atuação fiscalizadora do Banco de Portugal no âmbito da supervisão comportamental, com o aumento do número e da dispersão geográfica das ações de inspeção aos balcões das instituições de crédito (“on-site”).

A fiscalização da atuação das instituições incide sobre todas as fases de comercialização dos produtos e serviços bancários, avaliando o cumprimento de regras de conduta, de deveres de informação e das restantes normas aplicáveis. Além da realização de inspeções com deslocação às próprias instituições de crédito, do tipo “cliente mistério” ou credenciadas, a fiscalização abrange ainda a análise da informação reportada ao Banco de Portugal e a divulgada nos seus sítios na internet. A fiscalização da atuação das instituições também se efetua através da análise das reclamações contra as instituições de crédito que chegam ao conhecimento do Banco de Portugal e dos pedidos de informação recebidos dos clientes bancários.

A nível internacional tem vindo a ser reconhecida a necessidade de desenvolver a vertente da fiscalização a par e passo com a da regulação, tal como ficou patente nos *High Level Principles on Financial Consumer Protection*, recentemente estabelecidos no âmbito dos trabalhos levados a efeito pela *Task Force on Financial Consumer Protection*, criada pela OCDE, e desenvolvidos sob a égide do G20.

1.1. Publicidade

O número de campanhas de publicidade a produtos e serviços, analisadas pelo Banco de Portugal, registou, em 2011, um aumento comparativamente ao ano anterior. Todavia, o número de determinações específicas emitidas para alteração de campanhas de publicidade, por incumprimento de normas aplicáveis ou outras irregularidades detetadas, foi ligeiramente inferior ao de 2010, revelando uma melhor aplicação das normas em vigor pelas instituições de crédito.

O Banco de Portugal fiscaliza as campanhas de publicidade pela importância atribuída à informação prestada pelas instituições de crédito nesta fase inicial do processo de comercialização dos produtos bancários. O impacto das campanhas de publicidade na formação das escolhas

e decisões dos consumidores exige uma atuação do supervisor no sentido de assegurar que as instituições apresentem uma informação rigorosa, transparente e equilibrada, permitindo uma avaliação correta e não enviesada das características dos produtos.

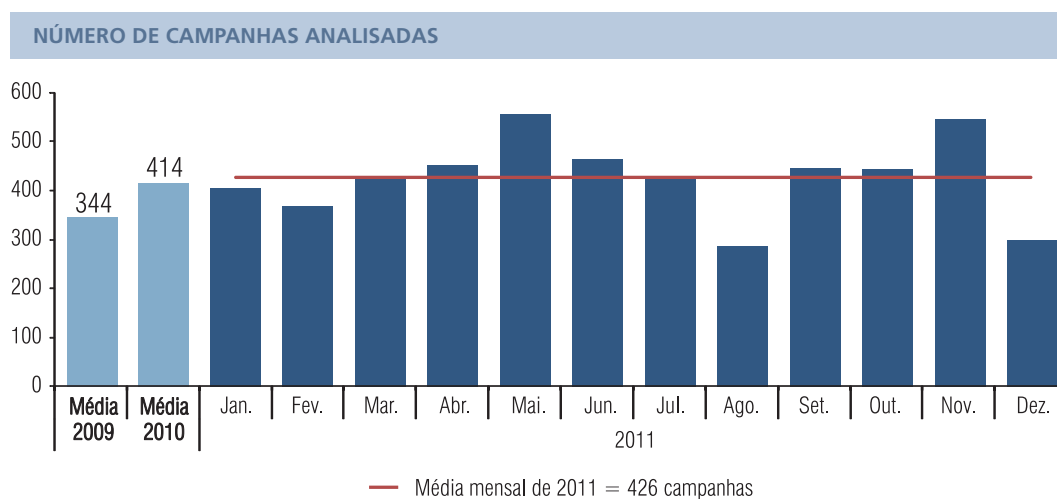
A fiscalização da publicidade é dirigida às campanhas em mercado (*ex post*), com exceção das que têm por objeto depósitos indexados e duais, que, por serem produtos financeiros complexos, estão sujeitos à apreciação prévia (*ex ante*)¹ do Banco de Portugal. Sempre que é solicitado, o Banco de Portugal tem continuado a apoiar as instituições de crédito na fase de preparação de campanhas, dando o seu parecer técnico quanto à correta aplicação das normas.

Na fiscalização das campanhas de publicidade, o Banco de Portugal avalia o cumprimento das normas legais e regulamentares² nos diferentes meios de difusão (cartazes, folhetos, *mailings*, imprensa, televisão, rádio, etc.) usados nas campanhas. Quando verifica que não foram cumpridas as normas aplicáveis, o Banco de Portugal exige a modificação das campanhas ou a sua imediata suspensão (nos casos mais graves), através da emissão de determinação específica. Os incumprimentos reiterados ou mais graves podem conduzir à instauração de processos de contraordenação.

1.1.1. Campanhas analisadas

Em 2011, foram analisadas pelo Banco de Portugal 5112 campanhas de publicidade a produtos e serviços bancários, lançadas por 65 instituições de crédito, numa média mensal de 426 campanhas, o que compara com 414 campanhas, por mês, em 2010. Das campanhas analisadas, 4828 foram fiscalizadas após o seu lançamento e 20 foram-no previamente por serem campanhas a depósitos indexados e duais. Foram ainda objeto de análise 264 campanhas na sequência de pedido de parecer técnico recebido de instituições de crédito durante a sua fase de preparação.

Gráfico IV.1.1.1



¹ De acordo com o estabelecido no Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de novembro.

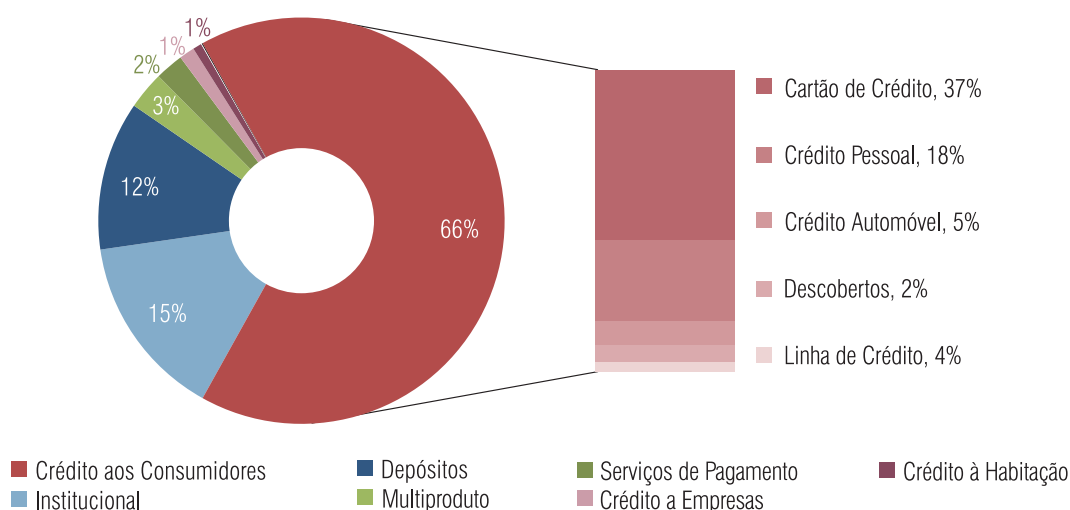
² O enquadramento normativo da publicidade das instituições de crédito a produtos e serviços bancários de retalho é composto pelo Regime Geral das Instituições de Crédito, que estabelece deveres gerais de transparência e equilíbrio de informação, e por diplomas que regulam a comercialização de produtos e serviços específicos, como sejam o Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de novembro, no caso dos depósitos indexados e duais, o Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, para o crédito aos consumidores, o Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, para o crédito à habitação, e o Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de agosto, para o crédito às empresas, além de normas regulamentares, em particular o Aviso n.º 10/2008 do Banco de Portugal.

O conjunto de campanhas analisadas pelo Banco de Portugal permite inferir qual o tipo de produto e serviço bancário mais publicitado no período em análise e quais os meios de difusão mais frequentemente usados para esse efeito.

Os produtos de crédito aos consumidores estiveram presentes na maioria das campanhas analisadas, reforçando o seu peso no total (66 por cento face a 61 por cento em 2010). As campanhas a depósitos bancários registaram também, em 2011, um importante aumento (de 8 por cento para 12 por cento do total), num contexto de elevado dinamismo das instituições de crédito na captação da poupança dos clientes e no lançamento de novos depósitos para esse efeito. Em sentido contrário, destaca-se a diminuição da publicidade a crédito à habitação e a empresas. Na publicidade a produtos de crédito aos consumidores, foram mais frequentes as campanhas a cartões de crédito (37 por cento do total), seguindo-se as de crédito pessoal (18 por cento) e crédito automóvel (5 por cento).

Gráfico IV.1.1.2

CAMPANHAS ANALISADAS POR TIPO DE PRODUTO



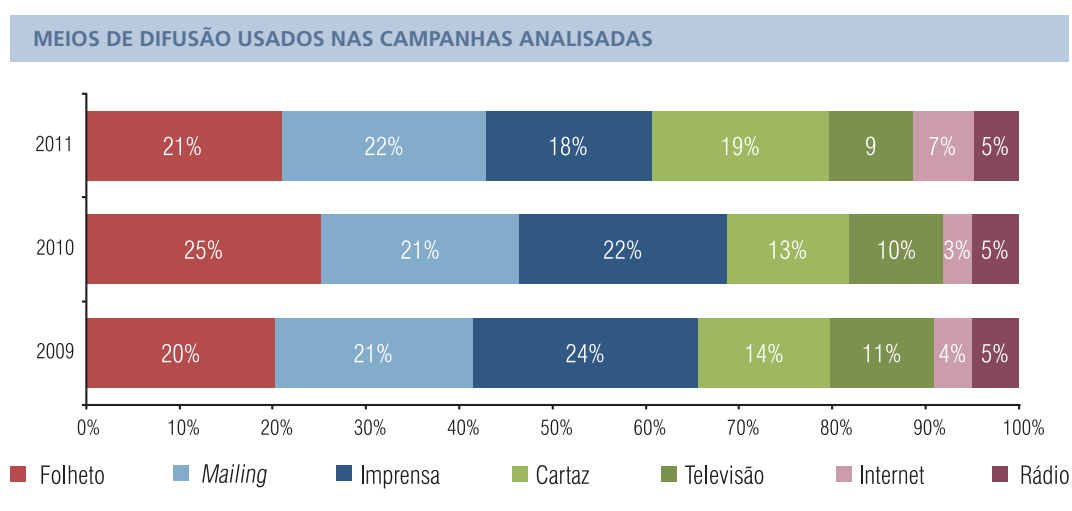
Quadro IV.1.1.1

CAMPANHA ANALISADAS POR TIPO DE PRODUTO

Âmbito da campanha	2011	2010
Produto	4122	3873
Crédito aos consumidores	3197	2886
Depósitos bancários	571	401
Multiproduto	149	270
Crédito a empresas	59	160
Crédito à habitação	34	84
Serviços de pagamento	112	72
Institucional	706	847
Total	4828	4720

Os meios de difusão mais usados nas campanhas analisadas pelo Banco de Portugal foram os *mailings* enviados aos clientes e os folhetos e cartazes divulgados, por exemplo, em agências ou pontos de venda (no caso de mediadores de crédito), que, em conjunto, representaram 62 por cento do total. Os cartazes e os *mailings* reforçaram o seu peso no total, tal como a internet, embora este meio eletrónico tenha ainda uma importância limitada. A imprensa escrita e a televisão voltaram a reduzir o seu peso, enquanto a proporção de campanhas analisadas que usaram a rádio se manteve estável. A estrutura de meios de difusão que pode ser inferida a partir das campanhas analisadas pelo Banco de Portugal, não é alheia, naturalmente, ao tipo de produto subjacente à publicidade e à dinâmica do respetivo mercado. O crédito aos consumidores, produto que predomina nas campanhas analisadas, recorre com maior frequência a meios que asseguram uma maior proximidade e contacto direto como os clientes, como os *mailings* e os folhetos. As campanhas de depósitos, que registaram um aumento em 2011, recorreram sobretudo a cartazes e folhetos, contribuindo para reforçar o seu peso em 2011. Em contrapartida, a redução das campanhas de crédito à habitação, habitualmente mais frequentes na utilização da imprensa e da televisão, comparativamente a outros produtos, podem ter contribuído para a redução da sua importância.

Gráfico IV.1.1.3



1.1.2. Campanhas alteradas

O Banco de Portugal exigiu a 43 instituições de crédito a modificação de 128 campanhas e a suspensão de outras 3, por incumprimento de normas legais ou regulamentares aplicáveis. Cerca de 40 por cento das campanhas alteradas estavam a ser difundidas através de pontos de venda (i.e., com intervenção de mediadores de crédito).

O rácio entre o número de campanhas alteradas e o número de campanhas analisadas permite avaliar o grau de cumprimento das normas que regulam estas campanhas de publicidade pelas instituições de crédito. Este rácio fixou-se, em 2011, em cerca de 3 por cento, descendo face a 6 por cento, em 2010, e a 10 por cento, em 2009. Esta evolução revela que as instituições de crédito estão a aplicar de forma cada vez mais adequada o enquadramento normativo em vigor.

Quadro IV.1.1.2

CAMPANHAS ALTERADAS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES				
Categorias de crédito	Campanhas alteradas	Instituições envolvidas	Peso no total das campanhas alteradas	Peso no total das campanhas analisadas na categoria
Cartão de crédito	35	15	27%	2%
Crédito pessoal	27	11	21%	3%
Crédito automóvel	23	14	18%	9%
Descobertos	6	5	5%	6%
Linha de crédito	5	3	4%	3%
Total	96	33	73%	

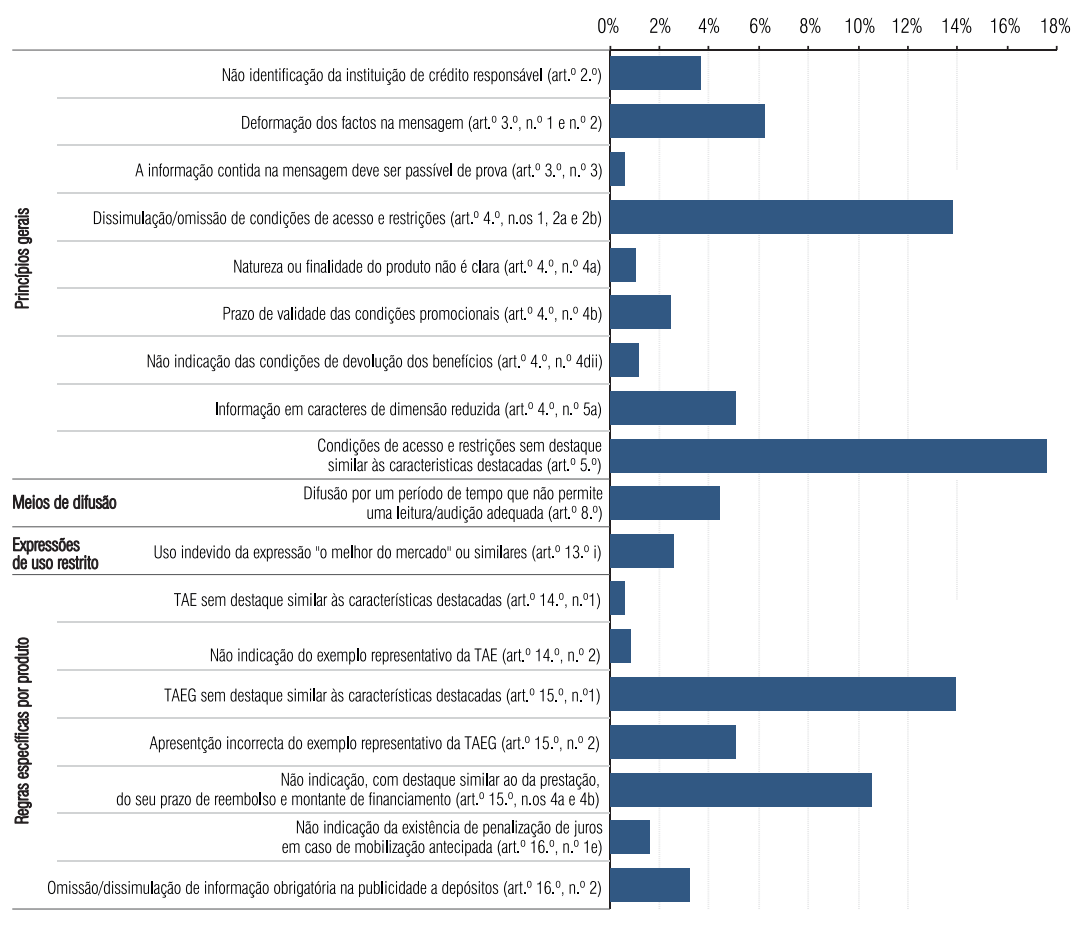
Em 2011, nas campanhas alteradas, por intervenção do Banco de Portugal, o tipo de incumprimento mais frequente (ao Aviso n.º 10/2008) foi o da violação do princípio da transparência, pela omissão ou dissimulação de diversos tipos de informação necessária à correta avaliação do produto divulgado (artigo 4.º do Aviso). Este tipo de incumprimento decorreu sobretudo da omissão ou dissimulação de: (i) condições de acesso às características destacadas na publicidade, tais como a exigência de aquisição de outros produtos ou a fidelização por um período mínimo; ou de (ii) restrições ou limitações a essas características, tais como a existência de um limite ao montante que pode ser aplicado num depósito. Registou-se, ainda, a apresentação de informação em caracteres de dimensão reduzida, inferior ao mínimo permitido e/ou a dissimulação/omissão do prazo de validade das condições promocionais, embora menos frequentes.

A violação do princípio do equilíbrio (artigo 5.º do Aviso) foi outro dos incumprimentos relativamente frequentes, materializado na apresentação das condições de acesso e restrições referidas sem destaque similar às características destacadas, seja pela inadequada dimensão e/ou pelo posicionamento incorreto dos caracteres utilizados para as indicar.

A não indicação da TAEG (Taxa Anual de Encargos Efetiva Global) com destaque similar ao das características destacadas do produto de crédito (artigo 15.º do Aviso) foi também relativamente frequente. A indicação da TAEG é, por lei, obrigatória sempre que uma instituição se proponha conceder crédito, exigindo-se que a TAEG tenha destaque similar às características destacadas (Aviso n.º 10/2008).

Gráfico IV.1.1.4

INCUMPRIMENTOS AO AVISO N.º 10/2008



1.1.3. Campanhas de depósitos indexados e duais

Durante o ano de 2011, o Banco de Portugal fiscalizou a conformidade de 20 campanhas de publicidade a depósitos indexados e duais previamente à sua divulgação pelas respetivas instituições.

Quadro IV.1.1.3

CAMPANHAS DE DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS

Campanhas	N.º de campanhas	Entidades Abrangidas
Submetidas	20	5
Conformes (*)	20	5

(*) Com o Aviso n.º 10/2008.

1.2. Preçário

O Banco de Portugal efetuou, em 2011, um total de 1863 ações de inspeção ao Preçário das instituições de crédito, o que compara com 1836 ações em 2010. Na fiscalização do Preçário, foi avaliado o cumprimento das normas aplicáveis à comercialização de produtos e serviços bancários, os deveres de transparência aplicáveis ao próprio Preçário e a forma como as instituições o disponibilizam nos seus balcões e sítios na internet.

No Preçário, as instituições de crédito divulgam as condições praticadas em todos os produtos e serviços que comercializam, seguindo um modelo uniformizado definido pelo Banco de Portugal³. O Preçário, composto pelos Folhetos de Comissões e Despesas (FCD) e de Taxas de Juro (FTJ), é um importante suporte de informação para os clientes bancários. Simultaneamente, para o Banco de Portugal, é um instrumento de supervisão da comercialização de produtos e serviços bancários pelas instituições de crédito.

O FCD contém o valor máximo das comissões praticadas pelas instituições em todos os produtos e serviços financeiros que comercializam sujeitos à supervisão do Banco de Portugal. Apresenta também o valor indicativo das despesas que o cliente poderá ter de pagar às instituições, que lhe são exigíveis por terceiros (v.g pagamentos a Conservatórias, Cartórios Notariais ou que tenham natureza fiscal). Para facilitar a sua consulta e a comparabilidade das condições praticadas pelas instituições, o FCD de cada instituição é disponibilizado pelo Banco de Portugal no Portal do Cliente Bancário (PCB).

O FTJ contém as taxas de juro aplicáveis aos depósitos e às operações de crédito habitualmente comercializadas pelas instituições. Inclui a TANB de depósitos remunerados com taxa de juro fixa, a TANB média de depósitos com taxas fixas diferenciadas ao longo de diferentes prazos, informação sobre os indexantes e *spreads* nas taxas de juro variáveis e as TAE e TAEG associadas às operações de crédito (ilustradas por exemplos representativos). Apresenta ainda as convenções de cálculo e regras de arredondamento aplicadas.

O FCD e o FTJ têm de estar permanentemente atualizados nos balcões e sítios de internet das instituições de crédito.

Fiscalização dos Preçários remetidos ao Banco de Portugal

O FCD é enviado ao Banco de Portugal sempre que são efetuadas alterações ao seu conteúdo, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis face à data de entrada em vigor pretendida. Em 2011, na sequência do seu envio ao Banco de Portugal, foram realizadas 924 ações de inspeção à distância aos FCD de 114 instituições.

O FTJ é também reportado ao Banco de Portugal, com uma frequência trimestral, em data coincidente com a alteração das taxas de juro máximas em operações de crédito aos consumidores. Em 2011, a partir deste reporte foram efetuadas 600 ações de inspeção aos FTJ envolvendo 101 instituições de crédito.

³ Aviso n.º 8/2009, de 12 de outubro, e Instrução n.º 21/2009, de 12 de outubro.

Quadro IV.1.2.1

FISCALIZAÇÃO DOS PREÇÁRIOS REPORTADOS			
Âmbito	Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Folheto de Comissões e Despesas	À distância	924	114
Folheto de Taxas de Juro	À distância	600	101

O FCD do Preçário de todas as instituições de crédito é divulgado no PCB, facilitando o acesso aos mesmos e a comparação das comissões praticadas pelas várias instituições de crédito. No final de 2011, encontravam-se publicados, no PCB, 124 FCD de um igual número de instituições⁴.

Ao longo de 2011, os FCD divulgados no PCB registaram um total de 924 alterações, envolvendo um conjunto de 114 instituições. Destas alterações, um total de 434, abrangendo 86 instituições, foram efetuadas para correção de incumprimentos e irregularidades detetadas pelo Banco de Portugal. Na análise do FCD, o Banco de Portugal avalia o cumprimento da regulamentação específica dos produtos e serviços comercializados (v.g. respeito por limites legais existentes para determinado tipo de comissões, convenções de mercado ou outras regras estabelecidas) e de deveres de informação aplicáveis ao próprio Preçário.

As 490 restantes alterações efetuadas em 2011, nos FCD divulgados no PCB, corresponderam a atualizações de informação efetuadas por um conjunto de 110 instituições, em resultado da sua decisão de modificação das condições (comissões e despesas) cobradas pelos seus produtos e serviços (v.g. aumento, diminuição, supressão ou introdução de comissões), do alargamento ou redução da gama de produtos e serviços comercializados (incluindo a alteração das respetivas características), da atualização das condições praticadas por efeito de alterações das normas legais e regulamentares aplicáveis ou em resultado de transformações jurídicas da própria entidade (v.g. fusões ou aquisições de instituições de crédito).

Quadro IV.1.2.2

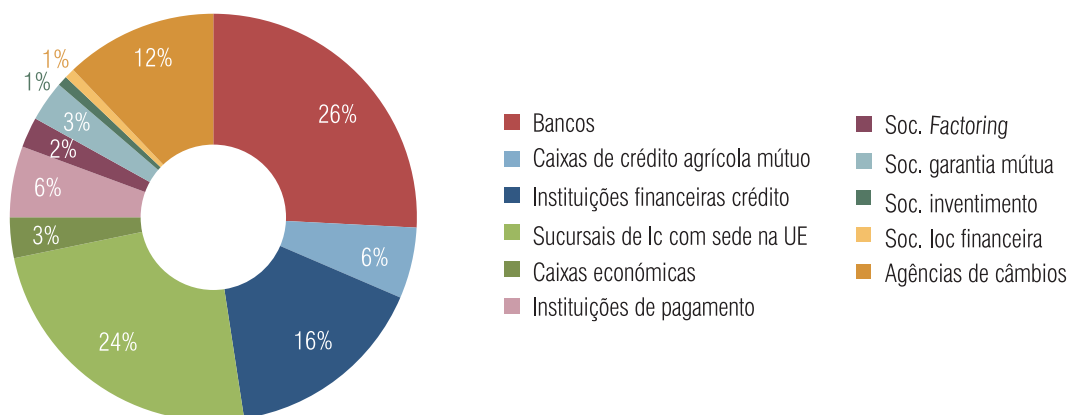
FOLHETO DE COMISSÕES E DESPESAS DIVULGAÇÃO NO PCB		
	N.º de FCD	Entidades abrangidas
FCD publicados no final do período (a)	124	124
Modificações efetuadas ao longo de 2011	924	114
<i>Das quais:</i>		
Alterações com intervenção do Banco de Portugal	434	86
Atualizações efetuadas por iniciativa das instituições	490	110

(a) Exclui as instituições que não cobram comissões pelos serviços prestados e as caixas de crédito agrícola que adotaram o Preçário do SICAM.

⁴ Note-se que as caixas de crédito agrícola mútuo que adotam o Preçário do SICAM não estão consideradas de forma individual.

Gráfico IV.1.2.1

FOLHETO DE COMISSÕES E DESPESAS DIVULGADO NO PCB POR TIPO DE ENTIDADE



Fiscalização dos Preçários divulgados pelas instituições

Para além da fiscalização efetuada aos Preçários que lhe são reportados, o Banco de Portugal está igualmente atento aos Preçários que as instituições divulgam nos seus sítios da internet e aos seus balcões e locais de atendimento público. Merece especial atenção a correta localização do Preçário, em local bem visível e de acesso direto ao público, e a atualização da informação prestada.

Durante o ano de 2011 foram realizadas 339 ações de inspeção para verificar e avaliar o cumprimento destes deveres. Destas ações, 253 foram efetuadas nos sítios da internet de 101 entidades e 86 foram efetuadas nos balcões de 20 entidades. As ações de inspeção “on-site” realizaram-se através de inspeções “cliente mistério” e inspeções credenciadas, em diferentes zonas geográficas do país.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento dos deveres de informação e atualização do Preçário (nomeadamente, da correta alteração mensal dos indexantes de referência), a sua adequada localização, visibilidade e facilidade de acesso pelo público. Através destas ações, foi também avaliada a aderência das condições efetivamente praticadas pelas instituições com a informação divulgada no Preçário, bem como a correspondência entre o Preçário divulgado pelas instituições e a informação reportada ao Banco de Portugal nos Folhetos de Comissões e Despesas e de Taxas de Juro.

Foi também avaliada a consistência da informação prestada pelas instituições de crédito através de diversos suportes, por exemplo, na publicidade, FIN, contrato e extratos periódicos.

Quadro IV.1.2.3

FISCALIZAÇÃO DOS PREÇÁRIOS DIVULGADOS PELAS INSTITUIÇÕES

Âmbito	Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Preçário disponibilizado no sítio da internet	À distância	253	101
Preçário disponibilizado aos balcões	Inspeções “on-site”	86	20

CAIXA 4 | COMISSIONAMENTO NA BANCA DE RETALHO

Nesta Caixa analisa-se o comissionamento de alguns produtos bancários com maior relevância no mercado de retalho e a respetiva evolução entre janeiro de 2011 e janeiro de 2012. Utilizou-se a informação que consta no Folheto de Comissões e Despesas do Preçário das instituições de crédito, onde as comissões praticadas são indicadas pelo seu valor máximo. Para esta análise, retiveram-se as comissões aplicadas nas contas de depósito à ordem, crédito à habitação, crédito pessoal e meios de pagamento (cartões de débito, cheques e transferências).

Da análise efetuada, conclui-se que em 2011 se registou tendencialmente um aumento das comissões praticadas pelas instituições de crédito face ao ano anterior. Este aumento foi mais significativo e generalizado nas comissões iniciais cobradas no crédito à habitação e no crédito pessoal. Nos restantes produtos bancários analisados – contas de depósito à ordem e meios de pagamento – verificou-se uma maior estabilidade do nível geral de comissões, observando-se subidas apenas pontualmente.

As instituições de crédito podem definir livremente as comissões que cobram pelos produtos e serviços que comercializam – à exceção dos limites legais definidos – devendo, no entanto, divulgar de forma completa, clara, legível e perceptível, o valor desses encargos. No Folheto de Comissões e Despesas do Preçário deve constar o valor máximo praticado, não podendo ser cobradas comissões que não constem ou que tenham valor superior ao aí indicado⁵. Neste Folheto deve também constar o valor indicativo das principais despesas que o cliente pode ter de pagar à instituição de crédito, para a ressarcir de encargos suportados por conta do cliente perante terceiros.

O Preçário constitui um modelo harmonizado de apresentação da informação, em termos de classificações de produtos e serviços e do tipo de clientes a quem se destinam. Tem como objetivo permitir uma comparação mais fácil das condições praticadas pelas diversas instituições de crédito.

A informação trabalhada nesta análise respeita aos produtos e serviços bancários considerados comparáveis entre instituições. Este facto deve ser tido em consideração na apreciação dos resultados, uma vez que as instituições disponibilizam produtos com uma grande variedade de designações e características. Nos casos em que, para uma dada instituição, a comissão aplicada ao produto considerado pode assumir valores diferentes, foi retido o valor mais elevado.

A análise é feita em amostra constante, isto é, considerando as mesmas instituições em janeiro de 2011 e em janeiro de 2012, de modo a permitir a comparação entre os valores estatísticos apurados⁶.

CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM

Tipos de comissões

Nas contas de depósito à ordem analisam-se as comissões de manutenção de conta por serem as únicas cobradas de modo regular.

Outras comissões são praticadas em serviços prestados em ligação com a conta à ordem, como sejam as comissões relativas à emissão de segundas vias de extratos, as comissões por alteração de titulares das contas e as comissões por levantamento de numerário ao balcão.

⁵ O Aviso n.º 8/2009 e a Instrução n.º 21/2009 do Banco de Portugal estabeleceram os deveres de informação relativos ao Preçário das instituições de crédito, que inclui o Folheto de Comissões e Despesas e o Folheto de Taxas de Juro.

⁶ Entre janeiro de 2011 e janeiro de 2012, algumas instituições de crédito deixaram de exercer atividade ou foram integradas noutras instituições. Por esta razão, os valores apresentados para janeiro de 2011 podem diferir dos publicados no Relatório de Supervisão Comportamental de 2010.

A cobrança de comissão de encerramento de conta de depósito à ordem de clientes particulares e microempresas não é permitida, de acordo com a legislação em vigor⁷. As instituições apenas podem cobrar este tipo de comissão em contas de depósito à ordem de empresas que sejam encerradas nos primeiros doze meses após a sua abertura, no montante equivalente aos custos suportados pelas instituições. Apenas duas instituições preveem no respetivo Preçário o pagamento desta comissão pelas empresas.

Comissões praticadas

A comissão de manutenção de conta é cobrada pelas instituições de crédito com diferente periodicidade (cobrança mensal, trimestral, anual), podendo existir condições de isenção deste tipo de comissões, como sejam a domiciliação de ordenado ou da pensão (no caso dos clientes particulares) ou a aquisição de outros produtos e serviços financeiros na mesma instituição. O valor da comissão depende, assim, do grau de envolvimento financeiro do cliente com a instituição, estando, em geral, inversamente relacionado com o montante médio do saldo da conta.

A análise das comissões de manutenção de contas de depósito à ordem foi efetuada com base nos valores cobrados pelas instituições de crédito, num ano, a particulares e empresas, em contas denominadas em euros sem características especiais ou que não sejam limitadas a determinados tipos de clientes⁸. Foram consideradas na análise 29 instituições de crédito⁹ (28 instituições, no caso das contas de empresas), com um nível de atividade relevante no segmento de contas de depósito à ordem no período analisado¹⁰.

Em janeiro de 2012, as comissões de manutenção nas contas de depósito à ordem para particulares variavam entre 0,00 euros e 80,00 euros, tendo o valor médio na amostra aumentado cerca de 6 por cento face ao ano precedente. A dispersão entre as várias instituições, avaliada pelo desvio padrão da amostra, reduziu-se ligeiramente neste período, observando-se o aumento das comissões em apenas três instituições. A isenção da comissão de manutenção, independentemente do grau de envolvimento financeiro do cliente com a instituição ou do saldo da conta de depósito à ordem, verificava-se em 8 instituições, menos uma que no ano anterior.

Quadro C.4.1

COMISSÕES ANUAIS DE MANUTENÇÃO EM CONTA DE DEPÓSITOS À ORDEM PARA PARTICULARES

Comissões de Manutenção	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
janeiro 2011	0,00 €	80,00 €	38,00 €	33,72 €
janeiro 2012	0,00 €	80,00 €	40,00 €	35,83 €

Fonte: Preçários das instituições em análise, cujas versões atualizadas estão disponíveis no Portal do Cliente Bancário. Amostra constante de instituições.

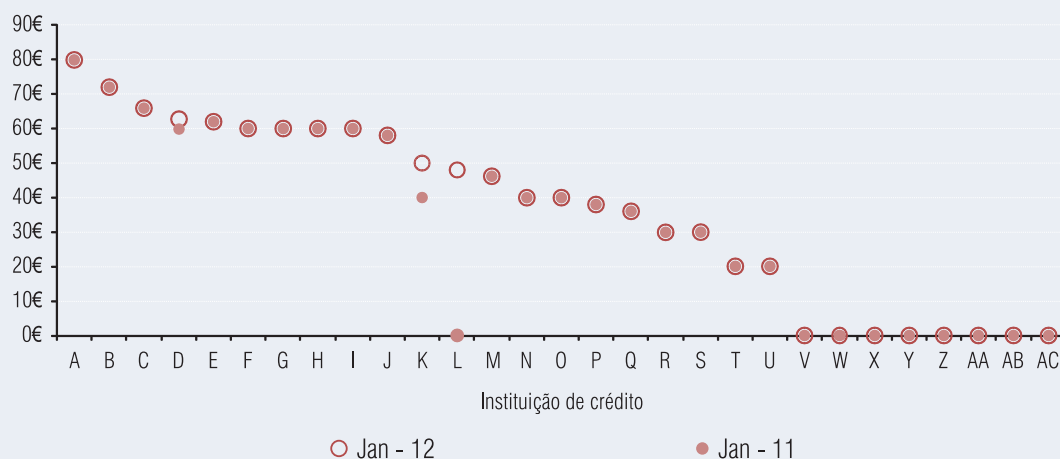
⁷ Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.

⁸ Ou seja, a comissão mais elevada que cada instituição de crédito pode cobrar, sem eventuais reduções resultantes do envolvimento financeiro do cliente com o banco ou do saldo da conta à ordem.

⁹ Para efeito da presente análise considerou-se o Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) como uma única entidade.

¹⁰ Com base nos reportes de unidades de referência realizados no âmbito da Instrução n.º 8/2010.

Gráfico C.4.1

COMISSÕES ANUAIS DE MANUTENÇÃO EM CONTA DE DEPÓSITOS À ORDEM PARA PARTICULARES, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO


A generalidade das instituições de crédito define o valor das comissões de manutenção em função de escalões de saldo médio das contas de depósito à ordem, os quais variam de instituição para instituição. No quadro seguinte apresentam-se as comissões anuais de manutenção de contas de depósito de uma amostra de 12 instituições, as quais no seu conjunto representam cerca de 98 por cento do número de contas existentes no mercado. Os valores referem-se ao total anual cobrado a título de comissão de manutenção, assumindo que o saldo da conta se mantém inalterado ao longo do ano e que os clientes não têm outros produtos financeiros na instituição.

Quadro C.4.2

COMISSÕES ANUAIS DE MANUTENÇÃO DE CONTA DE DEPÓSITOS PARA CLIENTES PARTICULARES, POR SALDO DA CONTA | JANEIRO DE 2012

Saldo médio anual do depósito	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Memo: média em janeiro 2011
500 €	20,00 €	80,00 €	60,00 €	58,23 €	54,48 €
1000 €	0,00 €	80,00 €	59,00 €	49,40 €	39,82 €
1500 €	0,00 €	80,00 €	40,00 €	40,90 €	33,87 €
2000 €	0,00 €	80,00 €	34,00 €	30,51 €	25,70 €
2500 €	0,00 €	80,00 €	20,00 €	27,85 €	25,70 €
3500 €	0,00 €	80,00 €	0,00 €	12,48 €	10,82 €
4000 €	0,00 €	80,00 €	0,00 €	6,67 €	6,67 €

Fonte: Preçários das instituições em análise, cujas versões atualizadas estão disponíveis no Portal do Cliente Bancário. Amostra de 12 instituições correspondendo a cerca de 98 por cento do número de contas do mercado.

A comissão máxima em qualquer dos saldos é de 80,00 euros. Para saldos médios de valor igual ou superior a 3500 euros o valor mediano é zero, ou seja, mais de metade das instituições de crédito não cobra comissão de manutenção de conta, a partir deste montante.

Entre janeiro de 2011 e janeiro de 2012, o valor médio das comissões registou um aumento em todos os escalões até 3500 euros, mantendo-se inalterado para um saldo médio anual de 4000 euros. Esta evolução traduziu, sobretudo, um aumento nos limiares dos escalões, o que implicou que algumas contas nos escalões mais baixos e intermédios passassem a ser abrangidas pelas comissões aplicadas, anteriormente, às contas de saldo menor.

Relativamente às comissões de manutenção cobradas pelas instituições em contas de depósitos à ordem para empresas, os valores situam-se no intervalo entre 0,00 euros e 300,00 euros por ano. Neste segmento também se observou um acréscimo do valor médio entre janeiro de 2011 e janeiro de 2012, refletindo o aumento das comissões que passaram a ser praticadas por três instituições de crédito da amostra. Destas, duas instituições já tinham em janeiro de 2011 os valores mais elevados da amostra.

Quadro C.4.3

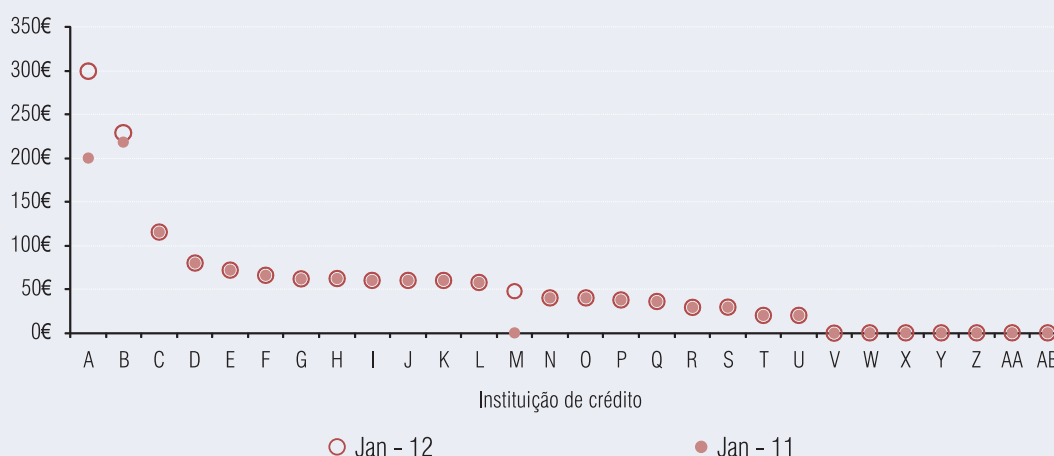
COMISSÕES MÁXIMAS ANUAIS DE MANUTENÇÃO EM CONTA DE DEPÓSITOS À ORDEM PARA EMPRESAS

Comissões de Manutenção	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
janeiro 2011	0,00 €	218,40 €	38,00 €	43,25 €
janeiro 2012	0,00 €	300,00 €	40,00 €	54,53 €

Fonte: Preçários das instituições em análise, cujas versões atualizadas estão disponíveis no Portal do Cliente Bancário. Amostra constante de instituições.

Gráfico C.4.2

COMISSÕES ANUAIS DE MANUTENÇÃO EM CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM PARA EMPRESAS, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO



Cerca de 82 por cento das instituições de crédito praticam condições idênticas em contas de depósito à ordem padrão para particulares e para empresas, razão pela qual a comissão de manutenção mediana apresenta o mesmo valor para ambos os tipos de clientes. Nos casos em que a referida comissão assume valores diferentes, estes são sempre mais elevados para as empresas, o que se reflete no valor médio mais elevado da comissão de manutenção para este tipo de clientes.

CRÉDITO À HABITAÇÃO E CRÉDITO PESSOAL

Tipo de comissões

As comissões praticadas na concessão de crédito à habitação ou de crédito aos consumidores referem-se a três momentos distintos: no momento da contratação do produto (comissões iniciais), durante a vigência do contrato e no termo do contrato.

As instituições de crédito utilizam diferentes designações para as comissões iniciais, como sejam *comissão de estudo de processo, de abertura de crédito, de formalização, de dossier*, entre outras. Algumas instituições optam por repartir as comissões iniciais em diversas componentes, enquanto outras cobram uma única comissão inicial que agrega todos os custos decorrentes da abertura do contrato de crédito. Algumas instituições cobram comissões iniciais de montante fixo (mais frequente no âmbito do crédito à habitação) e outras optam por cobrar comissões iniciais em percentagem do montante do empréstimo (mais frequente no âmbito do crédito aos consumidores).

As comissões cobradas durante a vigência do contrato correspondem geralmente a um valor fixo cobrado pelo processamento de cada prestação. Outras comissões são cobradas pontualmente, associadas a situações específicas, como sejam as comissões referentes a pedidos de documentos (v.g. extratos, declarações de dívida ou outros), a alterações contratuais no crédito aos consumidores ou a vistorias de obras e construção no crédito à habitação.

No caso de reembolso antecipado, o valor máximo aplicável nesta comissão está fixado por lei, diferindo nos contratos de crédito à habitação e nos de crédito aos consumidores. Nos contratos de crédito à habitação, o valor máximo da comissão de reembolso antecipado é de 2 por cento do capital reembolsado nos contratos em regime de taxa fixa e de 0,5 por cento do capital reembolsado em regime de taxa variável¹¹. Nos contratos de crédito aos consumidores, a comissão de reembolso antecipado não pode exceder 0,5 por cento do montante do capital reembolsado antecipadamente, se o período decorrido entre o reembolso antecipado e a data estipulada para o termo do contrato de crédito for superior a um ano, nem pode ser superior a 0,25 por cento do montante reembolsado antecipadamente, se aquele período for inferior ou igual a um ano¹².

CRÉDITO À HABITAÇÃO

Comissões praticadas

Na análise das comissões iniciais praticadas no âmbito do crédito à habitação, consideraram-se as comissões que o cliente tem obrigatoriamente de pagar quando contrata um empréstimo de 150 000 euros (excluindo-se as comissões relativas a serviços facultativos).

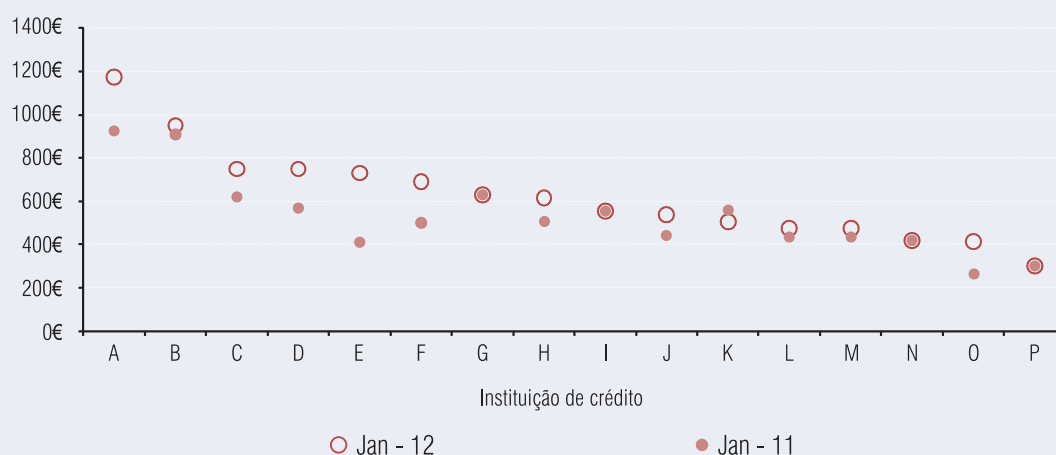
¹¹ Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março.

¹² Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, para créditos contratados desde 1 de julho de 2009 ou de duração indeterminada. Para os contratos celebrados antes daquela data, a legislação aplicável é o Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de setembro.

Entre janeiro de 2011 e janeiro de 2012, observa-se, em média, um acréscimo próximo de 18 por cento¹³ do montante total das comissões iniciais cobradas pelas instituições de crédito. O valor máximo passou para 1175 euros (925,00 euros, um ano antes) e o mínimo para 300,00 euros (265,00 euros, no início de 2011).

Gráfico C.4.3

COMISSÕES INICIAIS NO CRÉDITO À HABITAÇÃO, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO



Quadro C.4.4

COMISSÕES INICIAIS NO CRÉDITO À HABITAÇÃO

Comissões iniciais	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
janeiro 2011	265,00 €	925,00 €	504,00 €	530,31 €
janeiro 2012	300,00 €	1175,00 €	585,00 €	623,44 €

Fonte: Preçários das instituições em análise, cujas versões atualizadas estão disponíveis no Portal do Cliente Bancário. Amostra constante de instituições.

As comissões de processamento anuais cobradas durante a vigência do contrato apresentaram, em média, um acréscimo de cerca de 13 por cento. O valor máximo cobrado manteve-se inalterado, sendo que, em janeiro de 2012, cinco instituições não cobravam este tipo de comissões.

Quadro C.4.5

COMISSÕES ANUAIS DE PROCESSAMENTO NO CRÉDITO À HABITAÇÃO

Comissões de Processamento (valor anual)	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
janeiro 2011	0,00 €	19,80 €	15,42 €	10,28 €
janeiro 2012	0,00 €	19,80 €	16,50 €	11,60 €

Fonte: Preçários das instituições em análise, cujas versões atualizadas estão disponíveis no Portal do Cliente Bancário. Amostra constante de instituições.

¹³ Consideraram-se 16 instituições de crédito, com um volume relevante de contratos de crédito à habitação nos dois períodos analisados, calculado com base nos reportes de unidades de referência realizados no âmbito da Instrução n.º 8/2010.

CRÉDITO PESSOAL

Comissões praticadas

A análise das comissões cobradas nos créditos pessoais tomou como referência um empréstimo sem finalidade específica nem condições particulares (como sejam, em regime de protocolo ou para clientes com outros produtos financeiros na instituição) e no montante de 10 000 euros, valor próximo do montante médio dos créditos pessoais sem finalidade específica concedidos em Portugal durante os anos de 2010 e 2011¹⁴. Foi recolhida informação de 23 instituições de crédito, incluindo bancos e instituições financeiras de crédito, com maior relevo neste segmento de mercado¹⁵.

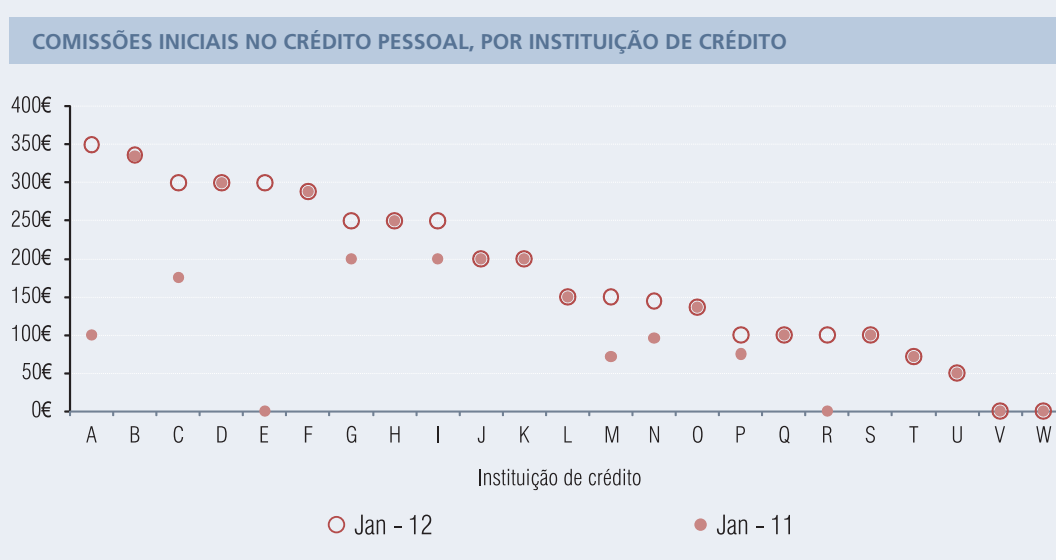
Em janeiro de 2012, as comissões iniciais neste segmento do mercado variavam entre a isenção, praticada por duas instituições, e 350,00 euros. Face a janeiro de 2011, em cerca de metade das instituições de crédito observou-se um aumento significativo neste tipo de comissões. Como consequência, os valores da média e da mediana aumentaram, respetivamente, 80 e 50 por cento no decurso deste período.

Quadro C.4.6

COMISSÕES INICIAIS NO CRÉDITO PESSOAL				
Comissões iniciais	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
janeiro 2011	0,00 €	335,00 €	100,00 €	99,89 €
janeiro 2012	0,00 €	350,00 €	150,00 €	179,48 €

Fonte: Preçários das instituições em análise, cujas versões atualizadas estão disponíveis no Portal do Cliente Bancário. Amostra constante de instituições.

Gráfico C.4.4



¹⁴ Os créditos pessoais sem finalidade específica representaram cerca de 60 por cento do valor de novos contratos de crédito pessoal celebrados em 2011.

¹⁵ Com base nos reportes de contratos de crédito nsumidores e de unidades de referência ao Banco de Portugal, ao abrigo da Instrução n.º 12/2009 e da Instrução n.º 8/2010, respetivamente.

Em janeiro de 2012, 52 por cento das instituições não cobrava comissões anuais de processamento, o que se traduz numa comissão mediana de 0,00 euros. O valor médio das comissões de processamento praticadas apresentou um aumento de cerca de 15 por cento, tendo 7 instituições procedido ao aumento destas comissões.

Quadro C.4.7

COMISSÕES ANUAIS DE PROCESSAMENTO NO CRÉDITO PESSOAL				
Comissões de Processamento	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
janeiro 2011	0,00 €	60,00 €	0,00 €	9,26 €
janeiro 2012	0,00 €	60,00 €	0,00 €	10,70 €

Fonte: Preçários das instituições em análise, cujas versões atualizadas estão disponíveis no Portal do Cliente Bancário. Amostra constante de instituições.

Considerando o valor total das comissões cobradas constata-se que apenas duas instituições não cobram comissões iniciais nem comissões de processamento na concessão de crédito pessoal.

MEIOS DE PAGAMENTO

Os meios de pagamento mais utilizados são os cartões de débito, os cheques e as transferências. As comissões associadas aos cartões de débito e aos cheques são, normalmente, cobradas no momento em que o cliente solicita este meio de pagamento; nas transferências, quando a instituição presta este serviço.

Foram analisadas as comissões respeitantes aos cartões de débito, à requisição de módulos de cheques e às ordens de transferência.

ANUIDADES DOS CARTÕES DE DÉBITO

Tipos de comissões

Os cartões de débito são um dos meios de pagamento mais usados no dia-a-dia pelos clientes bancários, podendo as instituições disponibilizar um vasto conjunto de cartões de débito associados a diferentes condições de contratação. Aquando da disponibilização do cartão de débito ao cliente, as instituições de crédito podem cobrar uma comissão de emissão do cartão, a que acresce normalmente o pagamento de uma anuidade. A anuidade aplicada no primeiro ano pode ser diferente da anuidade cobrada nos anos seguintes.

Comissões praticadas

A análise da emissão de cartões de débito padrão por parte de 27 instituições de crédito revela que apenas 6 instituições cobram comissão de emissão de cartão, sendo o valor máximo praticado de 10,00 euros.

O valor máximo das anuidades, quer para a primeira anuidade, quer para as anuidades seguintes, é de 11,00 euros. Registou-se entretanto um ligeiro aumento do valor médio das comissões cobradas entre janeiro de 2011 e janeiro 2012.

Quadro C.4.8

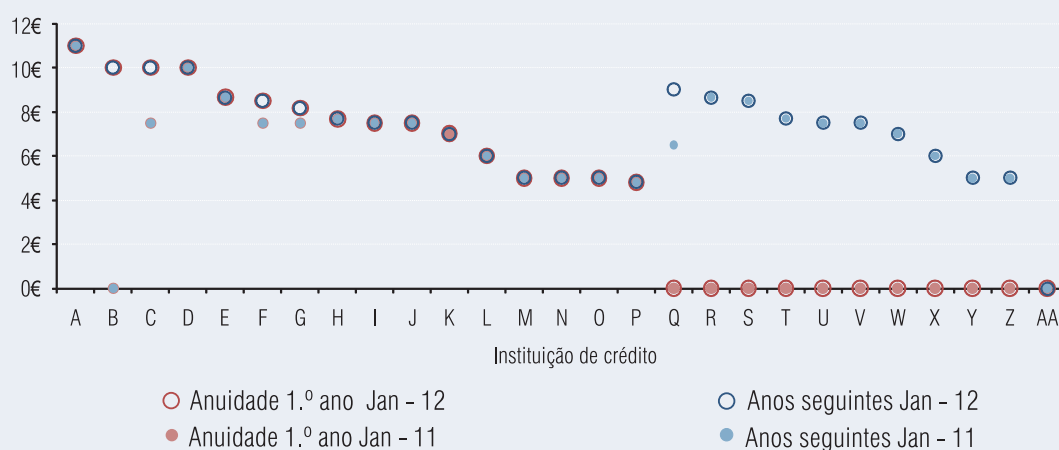
COMISSÕES RELATIVAS AOS CARTÕES DE DÉBITO | JANEIRO DE 2012

Comissão	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Memo: média em janeiro 2011
Emissão	0,00 €	11,00 €	0,00 €	2,42 €	2,01 €
1.ª anuidade	0,00 €	11,00 €	5,00 €	4,51 €	3,99 €
Anuidades seguintes	0,00 €	11,00 €	7,50 €	7,17 €	6,56 €

Fonte: Preçários das instituições em análise, cujas versões atualizadas estão disponíveis no Portal do Cliente Bancário. Amostra constante de instituições.

Gráfico C.4.5

ANUIDADES DOS CARTÕES DE DÉBITO



REQUISICÃO E ENTREGA DE MÓDULOS DE CHEQUE

Tipos de comissões

A análise das comissões associadas à requisição de cheques por clientes particulares incidiu sobre a requisição de módulos de 10 cheques cruzados à ordem, com data de validade, através de dois canais de requisição distintos: requisição ao balcão (com entrega ao balcão ou pelo correio) e requisição pela internet (também com entrega ao balcão ou pelo correio). À semelhança das análises anteriores, foi considerada em janeiro de 2012 a mesma amostra de instituições de janeiro de 2011.

Comissões praticadas

Os dados, recolhidos de 25 instituições de crédito, indicam que as comissões cobradas pela requisição de módulos de cheques ao balcão são, em média, mais elevadas do que as comissões cobradas pela requisição via internet. Acresce que são também mais elevadas as comissões cobradas pela entrega dos cheques pelo correio do que quando a entrega é feita ao balcão¹⁶.

Quadro C.4.9

COMISSÕES DE REQUISIÇÃO DE MÓDULOS DE CHEQUES JANEIRO DE 2012					
Requisição ► Entrega	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Memo: média em janeiro 2011
Balcão ► Balcão	3,37 €	16,73 €	7,50 €	7,57 €	6,91 €
Balcão ► Correio	2,00 €	14,90 €	8,25 €	8,64 €	8,01 €
Internet ► Balcão	2,88 €	13,94 €	4,60 €	5,49 €	5,02 €
Internet ► Correio	1,49 €	13,94 €	6,20 €	7,02 €	5,93 €

Fonte: Preçários das instituições em análise, cujas versões atualizadas estão disponíveis no Portal do Cliente Bancário. Amostra constante de instituições.

ORDENS DE TRANSFERÊNCIA EM EUROS

Tipos de comissões

As instituições de crédito cobram habitualmente comissões pelas ordens de transferência que executam. Essas comissões variam em função do montante transferido, canal de receção da ordem de transferência, carácter pontual ou permanente da transferência, entre outros fatores.

Comissões praticadas

Esta análise incidiu sobre as comissões associadas a ordens de transferência nacionais, em euros, não urgentes, pontuais, para contas domiciliadas numa instituição de crédito diferente da do cliente ordenante, até ao montante de 5000 euros, tendo sido selecionadas 28 instituições.

As comissões aplicadas nestas transferências ordenadas ao balcão são, em geral, mais elevadas do que as comissões por ordem de transferência via internet. As comissões cobradas em transferências ordenadas ao balcão, em janeiro de 2012, variavam entre 0,50 euros e 10,00 euros, enquanto as comissões em transferências ordenadas através da internet variavam entre 0,00 euros e 2,00 euros. Face à situação em janeiro de 2011, para as mesmas instituições, observou-se um acréscimo do valor médio cobrado pelas transferências ordenadas ao balcão e um decréscimo nas transferências ordenadas via internet. Este decréscimo refletiu a política de comissões aplicada a estas operações por uma instituição da amostra, que passou a isentar as transferências via internet, onerando mais

¹⁶ Note-se, no entanto, que nem todas as instituições consideradas apresentam comissões para todas as combinações de canal de requisição e de entrega. Algumas instituições não apresentam nos respetivos Preçários comissões para combinações balcão/correio, internet/balcão e internet/correio, situação mais evidente nas requisições por internet, sugerindo que estes serviços não estarão disponíveis nessas instituições.

as realizadas ao balcão. Nas transferências ordenadas pela internet, a grande maioria das instituições consideradas manteve as comissões inalteradas, sendo que exatamente metade das instituições não cobra qualquer comissão¹⁷ por este serviço.

Quadro C.4.10

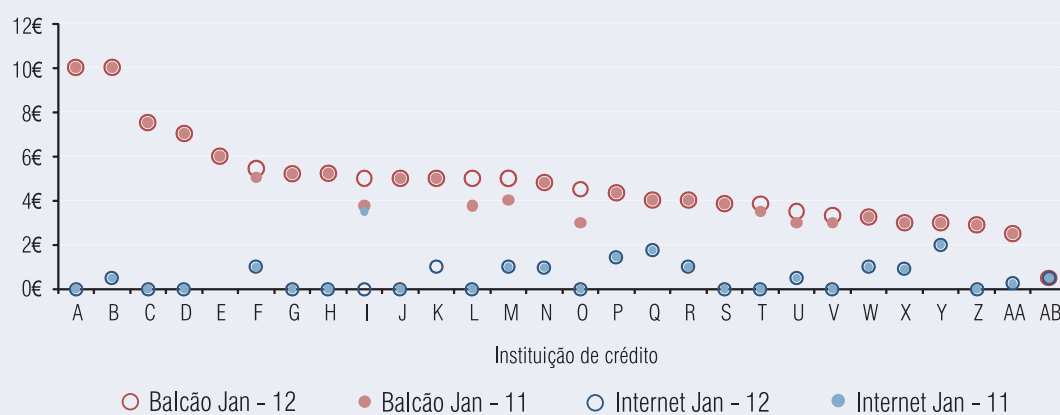
COMISSÕES EM ORDENS DE TRANSFERÊNCIA | JANEIRO DE 2012

Ordens de transferência	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Memo: média em janeiro 2011
Ao balcão	0,50 €	10,00 €	4,66 €	4,74 €	4,50 €
Pela internet	0,00 €	2,00 €	0,25 €	0,51 €	0,63 €

Fonte: Preçários das instituições em análise, cujas versões atualizadas estão disponíveis no Portal do Cliente Bancário. Amostra constante de instituições.

Gráfico C.4.6

COMISSÕES EM ORDENS DE TRANSFERÊNCIA ATÉ 5000 EUROS



¹⁷ Uma das instituições de crédito da amostra não permite a realização de transferências através da internet.

1.3. Minutas de contratos de mútuo

As instituições de crédito estão, desde o 4.º trimestre de 2010, obrigadas a reportar ao Banco de Portugal¹⁸ as minutas que utilizem em contratos de crédito com particulares (à habitação¹⁹ e aos consumidores²⁰) e sempre que introduzam alterações nas referidas minutas.

Este reporte permite ao Banco de Portugal fiscalizar, de forma sistemática e transversal, o teor das minutas de contratos de crédito com particulares, em complemento da fiscalização efetuada através de ações de inspeção às instituições e da análise de reclamações de clientes bancários.

1.3.1. Minutas reportadas

Em 2011, foram reportadas 766 minutas de contratos de crédito, nas quais se incluem 619 minutas novas e 147 minutas alteradas.

Desde o início do reporte obrigatório ao Banco de Portugal até ao final de 2011, foram reportadas ao Banco de Portugal 1076 minutas de 145 instituições de crédito²¹. As minutas remetidas respeitam a 4269 produtos de crédito a particulares, dos quais 2114 referem-se a contratos de crédito à habitação e 2155 a contratos de crédito aos consumidores.

Quadro IV.1.3.1

MINUTAS DE CRÉDITO A PARTICULARES REPORTADAS AO BANCO DE PORTUGAL 2010 – 2011		
	Produtos abrangidos	Entidades abrangidas
Minutas de contratos de crédito à habitação	2114	119
Minutas de contratos de crédito aos consumidores	2155	143

¹⁸ De acordo com o disposto na Instrução n.º 24/2010, de 14 de outubro.

¹⁹ Contratos de crédito enquadrados no Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março.

²⁰ Contratos de crédito enquadrados no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

²¹ As Caixas de Crédito Agrícola Mútuo do SICAM foram, para este efeito, consideradas individualmente.

Quadro IV.1.3.2

NÚMERO DE PRODUTOS DE CRÉDITO A PARTICULARES POR TIPO DE MINUTA DE CONTRATO 2010 – 2011			
Regime de crédito	Categoria de crédito	Tipo de minuta	Produtos abrangidos
Contratos abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março	Crédito sinal	Aquisição de terreno para construção de habitação própria	13
		Aquisição de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento	116
		Construção de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento	6
		Realização de obras de conservação ordinária, extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento	1
	Crédito à habitação	Aquisição de terreno para construção de habitação própria	203
		Aquisição de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento	842
		Construção de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento	289
		Realização de obras de conservação ordinária, extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento	373
	Crédito conexo	Com finalidade específica	202
		Sem finalidade específica	69
	Crédito pessoal	Sem finalidade específica	615
		Finalidade lar	29
		Finalidade educação, Saúde e energias renováveis	138
		Outras finalidades	89
		Locação financeira de equipamentos	13
		Consolidado sem hipoteca sobre coisa imóvel	96
Contratos abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho	Crédito automóvel (e outros veículos)	Locação financeira ou ALD com opção ou obrigação de compra: novos	140
		Locação financeira ou ALD com opção ou obrigação de compra: usados	45
		Com reserva de propriedade: novos	39
		Com reserva de propriedade: usados	31
		Outros: novos	30
		Outros: usados	29
	Cartão de crédito	Crédito com período de free-float	500
		Crédito sem período de free-float	47
	Linha de Crédito		12
	Conta corrente bancária		192
	Facilidade de descoberto	Com domiciliação de ordenado	10
		Sem domiciliação de ordenado	100

1.3.2. Minutas fiscalizadas

Durante o ano de 2011, o Banco de Portugal deu continuidade à fiscalização dos modelos contratuais utilizados pelas diversas instituições de crédito no relacionamento com os clientes particulares, avaliando o cumprimento dos deveres de transparência das condições contratuais subjacentes à comercialização dos respetivos produtos e serviços.

A atuação fiscalizadora do Banco de Portugal deu particular atenção à análise das cláusulas que possibilitam às instituições de crédito a alteração unilateral da taxa de juro ou de outros encargos aplicáveis a operações de crédito (também conhecidas como cláusulas de *jus variandi*) e à avaliação do cumprimento dos deveres de informação e de outras disposições imperativas que as instituições de crédito devem cumprir na redação dos contratos de crédito.

Cláusulas de *jus variandi*

A análise das minutas de contratos de crédito à habitação e de crédito aos consumidores, utilizadas pelas diversas instituições de crédito, permitiu concluir pela frequente inclusão de cláusulas que permitem a alteração unilateral da taxa de juro ou de outros encargos, em resultado de variações de mercado.

A apreciação da validade de cláusulas contratuais é, nos termos da lei, da competência dos tribunais. No entanto, o Banco de Portugal, no exercício das suas competências de supervisor da atuação das instituições de crédito, avalia o respeito pelas instituições de crédito, na redação e exercício das cláusulas contratuais, de princípios de transparência, objetividade e proporcionalidade que assegurem o equilíbrio da relação contratual com os clientes.

Em resultado desta análise, o Banco de Portugal, tendo por base o quadro legal estrito que enquadra a sua intervenção nesta matéria, decidiu transmitir às instituições de crédito um conjunto de boas práticas a serem observadas na redação e exercício de cláusulas contratuais que lhes permitam, nos termos da lei²², alterar unilateralmente as condições acordadas, nomeadamente a taxa de juro ou o montante de outros encargos aplicáveis (Carta-circular n.º 32/2011/DSC, de 17 de maio)²³.

Deveres de informação nas minutas de contratos de crédito

As minutas de contratos de crédito reportadas pelas instituições de crédito foram ainda analisadas quanto ao cumprimento dos deveres de informação e de outras regras imperativas previstas nas disposições legais e regulamentares aplicáveis.

A avaliação do cumprimento dos requisitos de informação nas minutas de contratos de crédito à habitação permitiu concluir que, no que respeita aos elementos de informação de inclusão obrigatória nos contratos de crédito à habitação²⁴, os parâmetros que registaram índices de incumprimento mais significativos incidem sobre a prestação de informação acerca da taxa de juro, das comissões e dos encargos aplicáveis às operações de crédito. A prestação de informação sobre estas matérias é decisiva para a correta avaliação, por parte dos clientes bancários, das implicações financeiras, presentes e futuras, dos contratos de crédito à habitação que venham a celebrar.

Paralelamente, foram ainda detetadas cláusulas contratuais em desrespeito pelas regras relativas ao arredondamento da taxa de juro (artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 240/2006, de 22 de dezembro) e o condicionamento do exercício do direito ao reembolso antecipado do crédito à habitação (em termos incompatíveis com o disposto nos artigos 5.º, 6.º e 8.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, na redação em vigor), através, por exemplo, da fixação de montantes mínimos ou máximos para o reembolso ou da definição de prazos de pré-aviso para o exercício do reembolso distintos dos previstos na lei.

²² Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na redação em vigor.

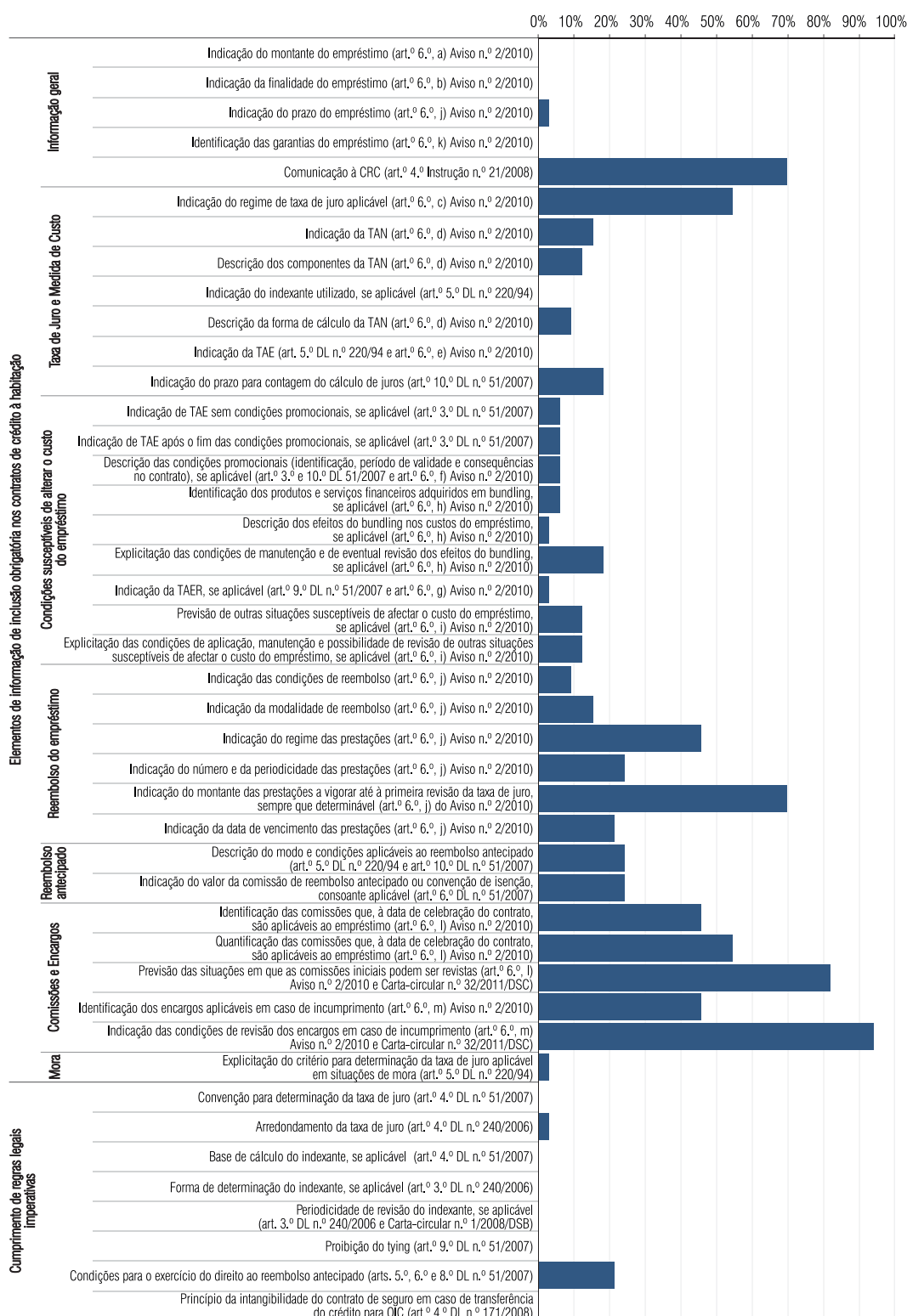
²³ Veja-se a este propósito o ponto “II.1.3 Transparência e completude das cláusulas contratuais dos contratos de crédito” deste Relatório.

²⁴ Está em causa o cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de agosto, no Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, na redação em vigor, no Aviso n.º 2/2010 e na Instrução n.º 21/2009.

Em resultado da análise a que as minutas são sujeitas, o Banco de Portugal atua junto das instituições de crédito em causa, determinando a correção das irregularidades detetadas.

Gráfico IV.1.3.1

FREQUÊNCIA DO INCUMPRIMENTO DE DEVERES DE INFORMAÇÃO EM MINUTAS DE CONTRATO DE CRÉDITO À HABITAÇÃO



1.4. Depósitos bancários

A atuação fiscalizadora do Banco de Portugal no mercado dos depósitos bancários incide sobre a avaliação do cumprimento pelas instituições de crédito das normas que enquadram a comercialização deste tipo de produto, designadamente as que respeitam às suas características, regras de conduta e deveres de informação a prestar aos clientes.

As normas aplicáveis são distintas consoante o tipo de remuneração dos depósitos, distinguindo-se entre os depósitos simples e os depósitos indexados e duais, sendo estes últimos classificados como produtos financeiros complexos.

Os depósitos simples caracterizam-se por serem remunerados a taxa fixa ou a taxa variável, desde que indexados de forma simples à Euribor. A informação que as instituições prestam aos clientes aquando da comercialização de depósitos simples, designadamente a Ficha de Informação Normalizada (FIN) que tem de ser entregue antes da contratação²⁵, está sujeita à fiscalização do Banco de Portugal.

Nos depósitos indexados, a remuneração depende da evolução de instrumentos ou variáveis económico-financeiras (como sejam índices ou cabazes de ações, preços de matérias-primas, taxas de câmbio, etc.). Os depósitos duais resultam da comercialização combinada de dois ou mais depósitos bancários, sejam estes simples ou indexados.

Depósitos simples

Em 2011, foram realizadas 762 ações de inspeção à comercialização de depósitos simples, envolvendo as 55 entidades autorizadas a aceitar depósitos de clientes, para fiscalizar a sua atuação na comercialização deste tipo de produto bancário. Estas ações desenvolveram-se através de inspeções à distância ("off-site") e junto das instituições ("on-site"), sob a forma de "cliente mistério" ou credenciada.

Quadro IV.1.4.1

DEPÓSITOS SIMPLES E SUAS CONTAS AÇÕES DE INSPEÇÃO 2011		
Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	762	55
Análise a suportes	695	55
Sítios da internet	67	48
Inspeções "on site"	60	19
"Cliente mistério"	36	19
Credenciadas	24	16

O Banco de Portugal reforçou a sua atuação fiscalizadora com recurso a ações de inspeção "on-site", tendo realizado 60 ações deste tipo – 36 como "cliente-mistério" e 24 credenciadas –, número que compara com 13 ações "on-site" realizadas em 2010.

O Banco de Portugal prestou particular atenção à comercialização de depósitos simples, atendendo à sua importância na captação da poupança das famílias e à significativa dinâmica deste segmento de mercado com o lançamento de novos produtos.

²⁵ Os deveres de informação na comercialização de depósitos simples são estabelecidos pelo Aviso n.º 4/2009, sendo os modelos de FIN, para depósitos à ordem e não à ordem, definidos, respetivamente, no seu Anexo I e Anexo II.

Quadro IV.1.4.2

DEPÓSITOS SIMPLES MATÉRIAS FISCALIZADAS 2011				
Matérias Fiscalizadas	Enquadramento Normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
FIN - disponibilização ao cliente e conteúdo informativo	Art.º 4.º Aviso 4/2009	✓		
Dever de informação do FGD	Art.º 157.º RGICSF	✓	✓	
Deveres de informação contratual	Art.º 6.º Aviso 4/2009	✓	✓	✓
Cálculo de juros na base Act/360	Art.º 2.º DL 88/2008	✓	✓	✓
Condições de mobilização antecipada	Art. 3.º DL 430/91 Art.º 4.º Aviso 6/2009	✓	✓	✓
Datas – valor de movimentação de depósitos	Art.º 5.º Aviso 6/2009			✓
Datas – valor de depósitos em numerário	Art.º 82.º DL 17/2009	✓	✓	✓
Denúncia do contrato e comissões encerramento de contas	Art.º 56.º DL 17/2009	✓	✓	✓
Periodicidade de envio de extrato e comissões pela sua emissão	Art.º 58.º DL 17/2009	✓	✓	✓
Vendas associadas facultativas (<i>bundling</i>) sem produtos com risco de perda de capital	CC 31/2011/DSC	✓	✓	✓

Nas ações de inspeção à distância, através da análise do Preçário reportado pelas instituições e dos seus sítios na internet, o Banco de Portugal avaliou as práticas de comercialização das instituições, verificando o cumprimento de normas legais e regulamentares aplicáveis. Foi verificada a conformidade da informação prestada aos clientes nos Preçários e nas FIN relativamente ao cumprimento da proibição de cobrança de comissões de encerramento de contas bancárias de consumidores (clientes particulares) e microempresas²⁶, à convenção de cálculo dos juros dos depósitos (*Act/360*), correção do cálculo das taxas de juro líquidas e efetivas apresentadas e às condições de mobilização e movimentação dos fundos depositados, ao enquadramento do depósito de acordo com as modalidades definidas legalmente²⁷.

Adicionalmente, através da análise dos sítios da internet, o Banco de Portugal fiscalizou o cumprimento do dever de disponibilização da FIN, sempre que a instituição efetue a divulgação de depósitos por este canal de comercialização. Avaliou-se também o cumprimento dos requisitos de informação na FIN e a sua conformidade com os modelos definidos para cada tipo de depósito (à ordem e não à ordem).

²⁶ Para os restantes tipos de clientes, apenas podem ser cobradas comissões de encerramento de conta se tiverem decorrido menos de 12 meses desde a sua abertura, sendo que estas se devem restringir aos respetivos custos suportados.

²⁷ Cfr. Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro.

As ações de inspeção realizadas sob a forma de “cliente mistério” permitiram avaliar o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual, designadamente a efetiva entrega da FIN e das condições gerais do contrato, em papel ou noutro suporte duradouro. Nestas inspeções, foram também avaliadas as práticas comerciais das instituições na venda de depósitos em associação facultativa com outros produtos financeiros (*bundling*), para verificação do cumprimento das boas-práticas definidas pelo Banco de Portugal²⁸.

Nas inspeções credenciadas, foi analisada a atuação das instituições de crédito ao longo das diferentes fases de comercialização: negociação pré-contratual, contratualização e vigência do contrato. Foi avaliada a conformidade do cálculo e do pagamento dos juros e o cumprimento de outras condições contratualizadas, em particular o respeito pelas normas aplicáveis à cobrança de comissões e a sua conformidade com o respetivo Preçário, quando aplicável. Nestas ações verificou-se ainda a efetiva disponibilização dos extratos aos clientes, de acordo com a periodicidade mínima obrigatória, e o cumprimento das condições de mobilização antecipada.

Depósitos indexados e duais

Em 2011, o Banco de Portugal avaliou a conformidade com as normas aplicáveis de 45 Prospetos Informativos, submetidos por 7 instituições de crédito, dos quais 37 envolvendo depósitos indexados e 8 de depósitos duais.

Pela sua natureza de produtos financeiros complexos, o Banco de Portugal fiscaliza previamente o conteúdo do Prospeto Informativo de cada depósito indexado ou dual, o qual tem de ser entregue aos clientes antes da contratação²⁹. Só após a verificação pelo Banco de Portugal da conformidade dos Prospetos Informativos com as normas aplicáveis é que as instituições de crédito podem comercializar os depósitos indexados e duais. Os Prospetos Informativos dos depósitos em comercialização são divulgados pelo Banco de Portugal no Portal do Cliente Bancário (PCB).

No âmbito dessa avaliação prévia, o Banco de Portugal exigiu às instituições de crédito a introdução de alterações nos Prospetos Informativos com o objetivo de melhorar a transparência e completude da informação aí prestada aos clientes.

Em 2011, foram divulgados no PCB 44 Prospetos cuja conformidade foi verificada pelo Banco de Portugal, tendo em apenas em 1 dos casos não sido confirmada a sua conformidade.

Quadro IV.1.4.3

DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS PROSPETOS SUBMETIDOS 2011		
Tipo de depósito	Submetidos	Divulgados no Portal do Cliente Bancário, após alterações
Indexado	37	36
Dual	8	8
Total	45	44

²⁸ Cfr. Carta-Circular .º 31/2011/DSC. Ver ponto II.1.3 neste Relatório.

²⁹ Os deveres de informação na comercialização de depósitos simples estão definidos no Aviso n.º 5/2009, sendo os modelos de Prospeto Informativo para depósitos indexados e para depósitos duais definidos, respetivamente, no seu Anexo I e Anexo II.

CAIXA 5 | CARACTERÍSTICAS DOS DEPÓSITOS SIMPLES A TAXA FIXA

Os depósitos a prazo simples a taxa fixa são um importante instrumento de aplicação da poupança das famílias. O facto de não terem risco de perda do capital aplicado e de terem uma remuneração pré-determinada torna-os mais atrativos em períodos de maior incerteza e volatilidade dos mercados financeiros. Além disso, tal como todos os outros tipos de depósitos, estão abrangidos pela cobertura do Fundo de Garantia de Depósitos³⁰.

Para além da taxa de remuneração, os clientes devem avaliar as outras características dos depósitos previamente à sua escolha, nomeadamente o prazo, o montante mínimo de aplicação, as condições de mobilização antecipada, a periodicidade de pagamento de juros e a possibilidade de capitalização de juros. Alguns depósitos são apenas comercializados junto de novos clientes ou para a aplicação de novos recursos na instituição de crédito.

Caso o depósito escolhido não preveja a possibilidade de mobilização antecipada do capital, o cliente bancário enfrenta um risco de liquidez, na medida em que só pode utilizar novamente o montante aplicado no vencimento do depósito. Quanto maior o prazo do depósito, maior será o risco de liquidez associado. No momento de constituição do depósito este risco deve ser ponderado, devendo o depositante ter em conta que, se ocorrer alguma situação imprevista em que possa necessitar dos montantes aplicados, estes não estão disponíveis antes do final do prazo do depósito.

Os depósitos que possibilitam a mobilização antecipada do capital mitigam este risco de liquidez, mas, dependendo das condições de mobilização, podem garantir um maior ou menor pagamento dos juros corridos caso o cliente bancário necessite de dispor dos montantes aplicados antes do vencimento do depósito. Os depósitos sem penalização de juros em caso de mobilização antecipada são pouco frequentes. As condições mais habituais são a penalização total ou parcial dos juros corridos e não pagos, ou seja, dos juros correspondentes ao período de tempo entre o momento do último pagamento de juros (ou da constituição do depósito, caso ainda não tenha existido qualquer pagamento) e o momento em que a mobilização ocorre. Nos depósitos que preveem a penalização total de juros, o cliente bancário não recebe quaisquer juros correspondentes a este período de tempo caso mobilize antecipadamente os fundos aplicados; no caso de depósitos com penalização parcial, recebe apenas uma parte desses juros.

A periodicidade com que os juros são pagos condiciona, assim, o montante da penalização em caso de mobilização antecipada, pois são apenas os juros ainda não pagos que estão sujeitos a penalização. Um depósito com maior frequência no pagamento de juros tem, por isso, em geral, associada uma menor penalização de juros.

Outro fator que o cliente deve avaliar na escolha de um depósito é a possibilidade de capitalização de juros. Existem duas possibilidades: ou os juros pagos são capitalizados, ou seja, somados ao capital do depósito, passando também eles a gerar juros nos períodos seguintes à taxa de juro contratada; ou são pagos pelo seu crédito numa conta de depósitos à ordem, mantendo-se, assim, inalterado o capital inicial do depósito a prazo sobre o qual é aplicada a taxa de juro no período seguinte de pagamento de juros.

³⁰ As características da cobertura do Fundo de Garantia de Depósitos podem ser consultadas no Portal do Cliente Bancário em www.clientebancario.bportugal.pt.

No caso de depósitos com capitalização de juros, a periodicidade do seu pagamento é uma característica importante, pois para uma mesma taxa anual nominal bruta (TANB), quanto mais frequente for o pagamento de juros, mais vezes estes são capitalizados e maior é a remuneração obtida ao fim de certo período. Nos depósitos que não têm capitalização de juros, é o cliente que tem de tomar a iniciativa de aplicar novamente os juros recebidos na sua conta de depósitos à ordem, estando sujeito ao risco associado à taxa a que consegue reinvestir a remuneração, pois tem de constituir um novo depósito nas condições que estiverem a ser praticadas nesse momento, nomeadamente no que se refere aos montantes mínimos de constituição dos depósitos.

A remuneração dos depósitos a prazo simples depende do prazo dos mesmos, das condições de mobilização e da periodicidade de pagamento de juros. Contudo, a forma como estas características determinam a remuneração dos depósitos não é sempre igual, dependendo das diferentes estratégias comerciais das instituições e da importância destes produtos para o seu financiamento em cada momento.

Características da amostra usada

A análise apresentada nesta Caixa baseia-se nos depósitos a prazo simples comercializados, em dezembro de 2010 e 2011, por 19 instituições de crédito. A informação foi recolhida nas Fichas de Informação Normalizada disponibilizadas por estas instituições nos seus sítios na internet. Foram considerados os depósitos a prazo simples a taxa fixa comercializados em dezembro de 2010 e 2011, com prazos de 1, 3 e 6 meses e de 1, 2, 3, 4 e 5 anos. Para depósitos com mais do que uma TANB fixa durante o respetivo prazo, foi considerada a TANB média.

Não foram considerados os depósitos com condições de acesso especiais ou reservados a segmentos específicos da população (por exemplo, contas poupança jovem, contas poupança reformado, depósitos com venda associada de outros produtos, tais como cartões de débito ou crédito, contas com obrigação de domiciliação de ordenado, de contração de créditos, etc.), à exceção dos depósitos reservados a novos clientes ou novos recursos financeiros.

Prazos dos depósitos

Em 2011, o número de depósitos comercializados pelas instituições de crédito consideradas na análise aumentou 18 por cento face ao ano anterior. O número de depósitos aumentou em todos os prazos analisados, exceto nos 5 anos.

A estrutura por prazos dos depósitos comercializados em 2011 é muito semelhante à do ano anterior. Os depósitos a prazo simples apresentam sobretudo maturidades até um ano (cerca de 80 por cento do total), sendo o prazo de 6 meses aquele que reúne maior número de depósitos – mais de um quarto do total.

Nos depósitos a mais de um ano, o prazo mais frequente foi o de dois anos (9 por cento), seguido do prazo de 3 anos (7 por cento). Em 2010, estes prazos (2 e 3 anos) representaram cada um 7 por cento dos depósitos comercializados.

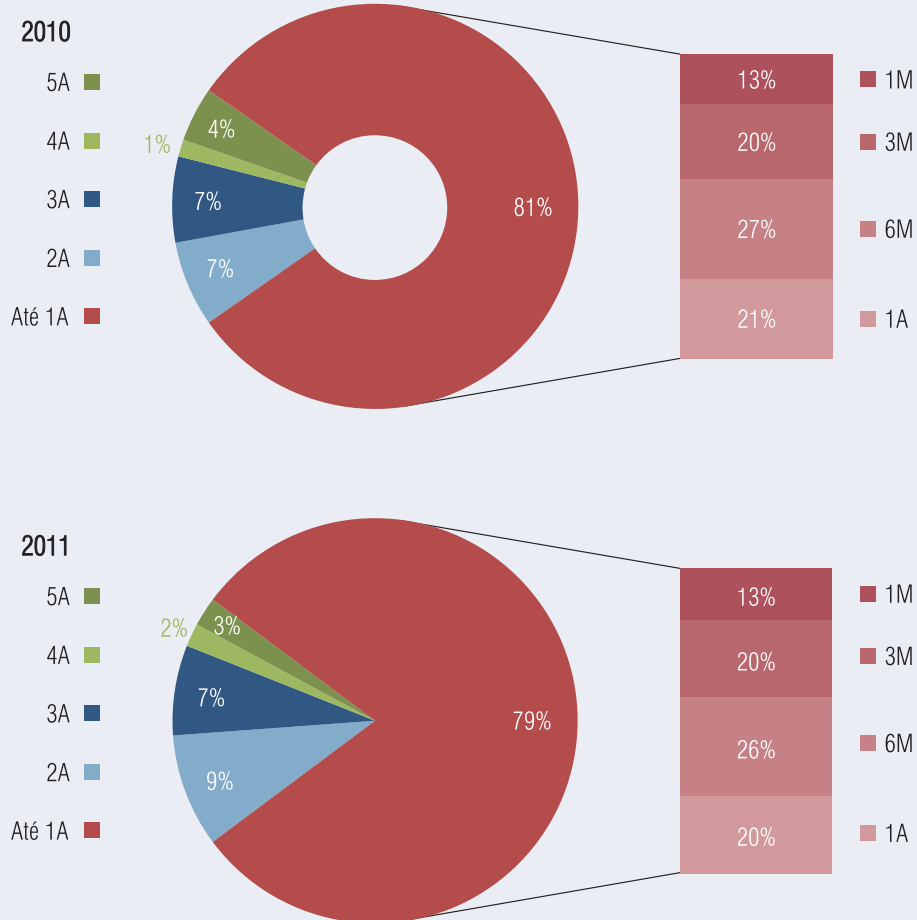
Quadro C.5.1

NÚMERO DE DEPÓSITOS COMERCIALIZADOS | 2010 – 2011

Prazos	2010	2011
1M	49	58
3M	72	88
6M	97	110
1A	77	87
2A	25	39
3A	25	31
4A	5	8
5A	16	10
Total	366	431

Gráfico C.5.1

DEPÓSITOS SIMPLES POR PRAZO | 2010 – 2011



Montantes mínimos de constituição

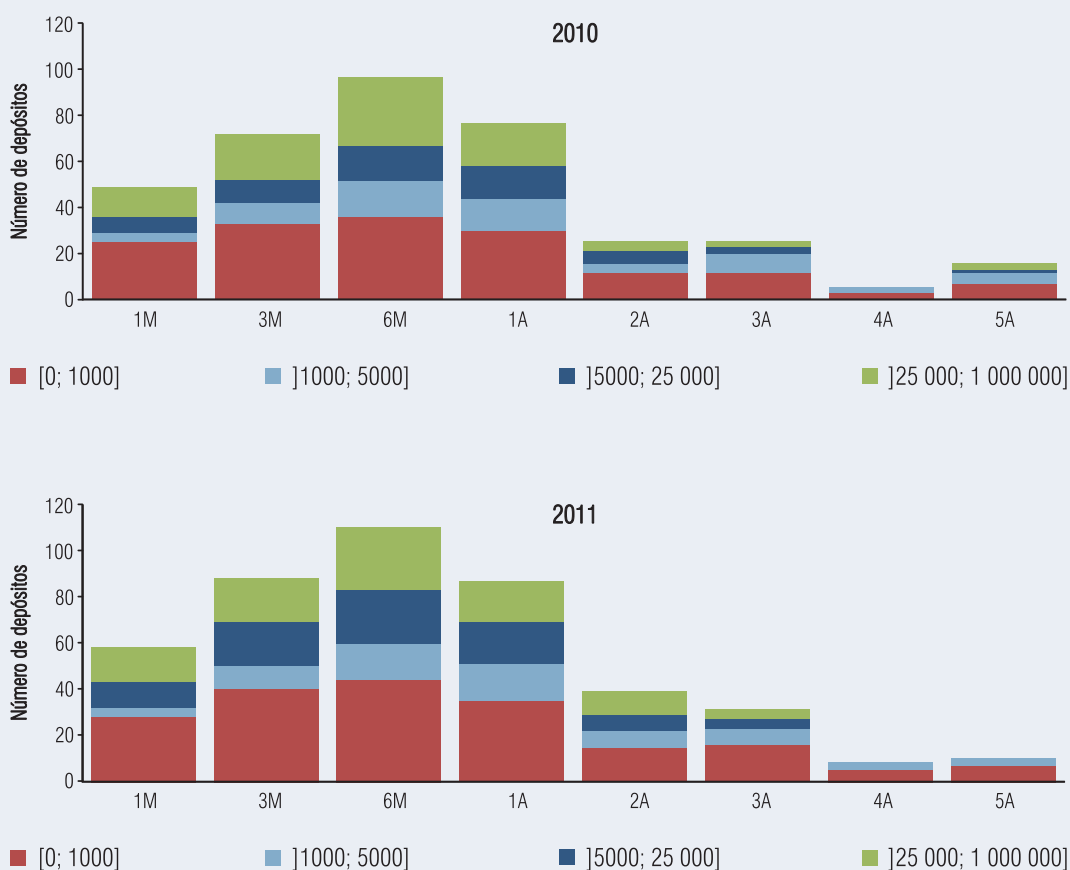
A exigência de um capital mínimo para a constituição de depósitos a prazo é uma condição frequente neste tipo de produto. Em 2011, os montantes mínimos até 1000 euros foram os mais usuais. Todavia, perto de 25 por cento dos depósitos têm montantes mínimos de constituição acima dos 25 000 euros.

A exigência de um montante mínimo de até 1000 euros verifica-se em 44 por cento dos depósitos analisados, variando entre 38 por cento nos depósitos comercializados a 2 anos e 70 por cento nos 5 anos.

Comparativamente ao ano anterior, os montantes mínimos exigidos nos depósitos comercializados em 2011 não registaram alterações significativas. Apenas no prazo de 5 anos há a registar o facto de terem deixado de ser comercializados depósitos com montantes mínimos de constituição superiores a 5000 euros.

Gráfico C.5.2

DISTRIBUIÇÃO DOS DEPÓSITOS POR MONTANTE MÍNIMO DE CONSTITUIÇÃO | 2010 – 2011



Condições de mobilização

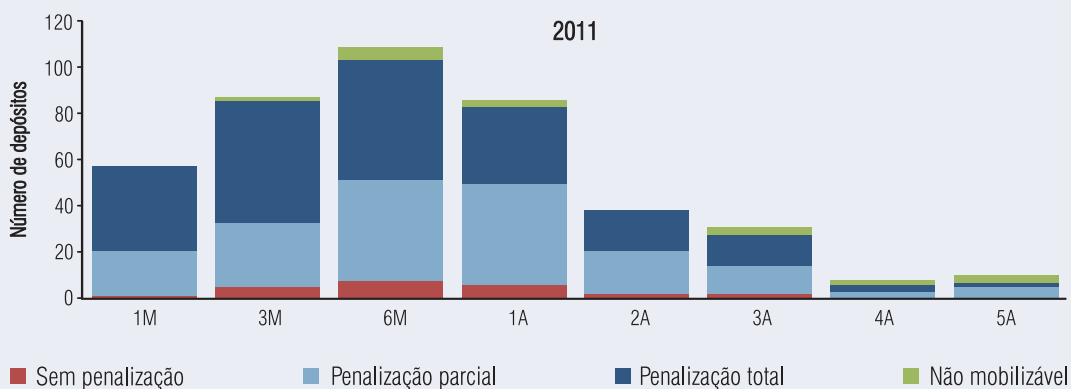
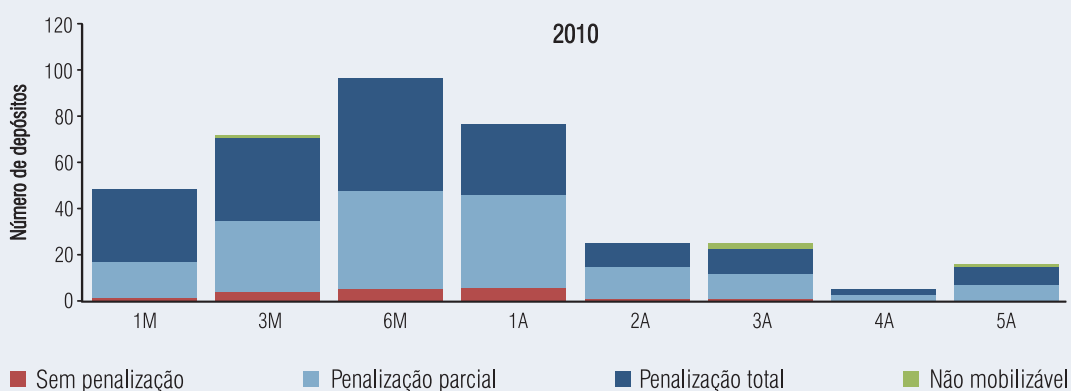
As condições de mobilização antecipada diferem entre os depósitos comercializados. Os depósitos podem ou não permitir a mobilização antecipada total ou parcial do capital, com ou sem penalização dos juros corridos que lhe estão associados.

A maioria dos depósitos permite a mobilização antecipada mas impõe penalização total ou parcial de juros corridos não pagos. Destes, nos depósitos com prazo até 6 meses a maioria tem penalização total de juros. Os depósitos sem penalização de juros representam uma percentagem reduzida e apenas existem nos prazos até 3 anos.

A proporção de depósitos sem possibilidade de mobilização antecipada aumentou em 2011 em comparação com o ano anterior, de 1 por cento para 4 por cento dos depósitos, em particular nos prazos superiores a 3 anos, que registaram um aumento de 7 por cento, em 2010, para 16 por cento, em 2011. Os depósitos que permitem a mobilização sem qualquer penalização de juros mantiveram o seu peso nos prazos em que são oferecidos.

Gráfico C.5.3

DISTRIBUIÇÃO DOS DEPÓSITOS POR CONDIÇÕES DE MOBILIZAÇÃO ANTECIPADA | 2010 – 2011



Periodicidade de pagamento de juros

A periodicidade de pagamento dos juros é uma característica importante dos depósitos a prazo, pois não só determinam a respetiva remuneração efetiva (quanto mais cedo o juro for recebido, mais cedo pode ser reinvestido), como também condicionam o nível de penalização de juros em caso de mobilização antecipada. O pagamento dos juros apenas no vencimento é a situação mais habitual nos prazos até um ano, onde é característica de 93 por cento dos depósitos comercializados em 2011. Nos prazos mais longos, acima de 1 ano, o pagamento semestral ou anual de juros é frequente, mas o pagamento apenas no vencimento continua a ser significativo: é o caso de mais de metade dos depósitos com prazos de 2, 4 e 5 anos e de cerca de um quarto dos depósitos a 3 anos.

Na comparação face a 2010, destaca-se em 2011 o aumento da proporção de depósitos com prazo superior a um ano que paga juros apenas no vencimento.

Gráfico C.5.4

DISTRIBUIÇÃO DOS DEPÓSITOS POR PERIODICIDADE DE PAGAMENTO DE JUROS | 2010 – 2011



Remuneração

Os depósitos simples a taxa fixa têm características distintas que explicam a diversidade de taxas de remuneração praticadas pelas instituições de crédito que os comercializam, destacando-se as diferentes condições de acesso – exigência de montantes mínimos e máximos de constituição e subscrição restrita a novos clientes ou novos recursos –, condições de mobilização antecipada dos fundos aplicados e periodicidade de pagamento de juros. Para as diferenças nas taxas de remuneração praticadas contribuem também as próprias condições de financiamento defrontadas por cada instituição.

Desta forma, a comparação de diferentes níveis de remuneração só faz sentido se os depósitos em causa forem comparáveis, ou seja, se tiverem características e condições similares. Por esta razão, a comparação de TANB apresentada nos gráficos seguintes incide apenas sobre depósitos que sejam mobilizáveis antecipadamente e cujo montante mínimo de constituição não exceda 1000 euros. De entre os depósitos que satisfazem estas condições, são comparados aqueles que, por prazo e por instituição de crédito, apresentam a TANB mais elevada (ou seja, que oferecem a melhor remuneração para as características pretendidas).

De entre os depósitos comparados, observa-se que, em 2011, alguns são apenas para novos clientes ou novos recursos financeiros, o que significa que algumas instituições de crédito praticam condições mais atrativas para alargar a sua base de depositantes. Todavia, observa-se também que as TANB mais elevadas praticadas em cada prazo não dependem deste tipo de restrição.

Em 2011, a grande maioria dos depósitos tem TANB acima da taxa de referência do mercado interbancário associada ao respetivo prazo³¹, situando-se a curva de rendimento resultante das TANB medianas praticadas em cada prazo acima da curva para as taxas de referência.

Comparando com 2010, identifica-se em 2011 um aumento das TANB medianas praticadas em todos os prazos e da dispersão das remunerações praticadas. O aumento das TANB medianas, conjugada com um aumento menos pronunciado ou mesmo uma diminuição (nos prazos superiores a um ano) das respetivas taxas de referência, resultou no aumento dos diferenciais das TANB medianas face às taxas de referência praticados pelos bancos nos vários prazos.

³¹ As taxas de referência do mercado interbancário são, nos depósitos até doze meses (inclusive), as Euribor dos respetivos prazos (calculadas como a média das Euribor diárias do mês anterior). Nos depósitos acima dos doze meses, as taxas de referência são as taxas *swap* para esses prazos (calculadas como a média das cotações diárias de fecho do mês anterior).

Gráfico C.5.5

TANB PRATICADAS EM DEPÓSITOS SIMPLES MOBILIZÁVEIS E COM MONTANTE MÍNIMO DE CONSTITUIÇÃO ATÉ 1000 EUROS | 2010 – 2011

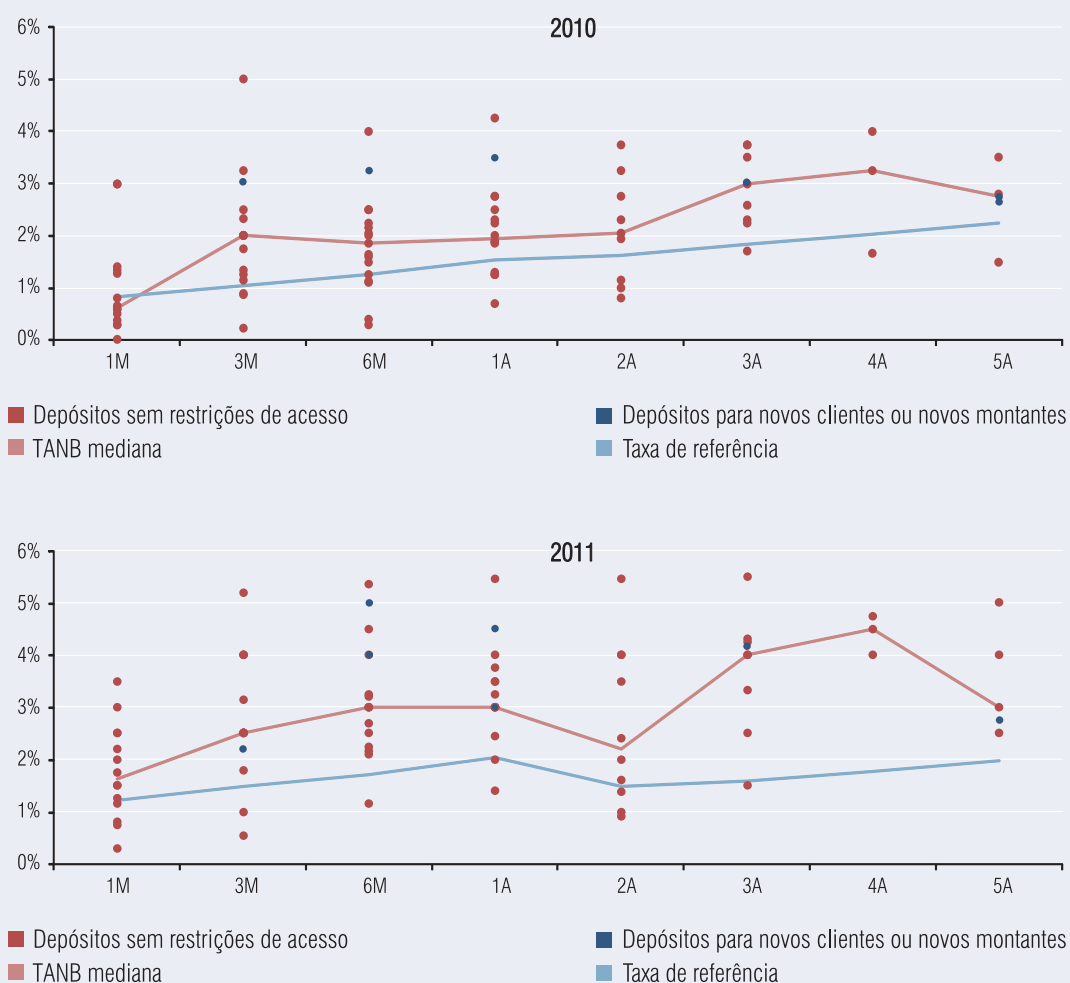
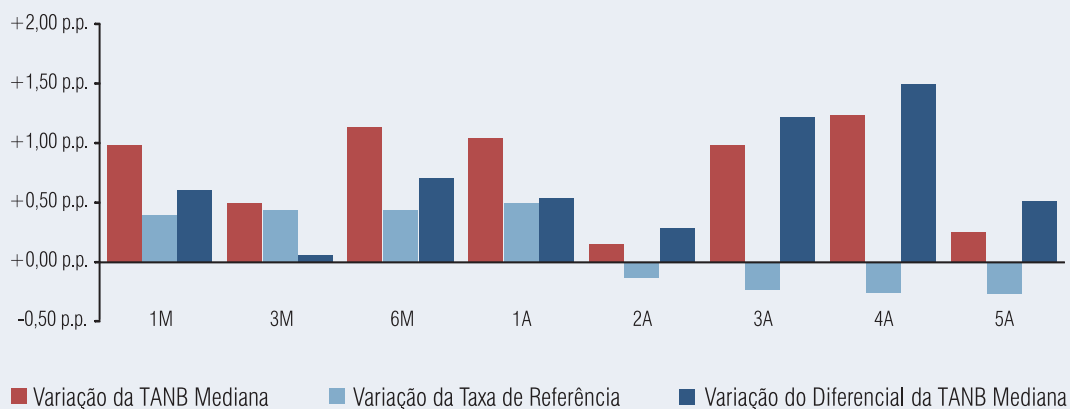


Gráfico C.5.5

VARIAÇÃO DAS TANB MEDIANAS, TAXAS DE REFERÊNCIA E DIFERENCIAIS DAS TAXAS MEDIANAS FACE À TAXA DE REFERÊNCIA – DEPÓSITOS SIMPLES MOBILIZÁVEIS E COM MONTANTE DE CONSTITUIÇÃO ATÉ 1000 EUROS | 4.º TRIM. 2010 – 4.º TRIM. 2011



CAIXA 6 | CARACTERÍSTICAS DOS DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS

No ano de 2011, este mercado registou uma redução de atividade comparativamente ao ano anterior. Foram comercializados menos depósitos, reduziu-se o montante total aplicado e foi menor o número de depositantes. Os depósitos comercializados apresentaram um espectro de maturidades mais estreito e os montantes concentraram-se em prazos mais curtos do que em 2010. O número de instituições de crédito que comercializaram este tipo de depósito manteve-se reduzido e a procura partiu sobretudo de clientes particulares.

Os depósitos indexados e duais distinguem-se dos depósitos simples por oferecerem uma remuneração calculada com maior grau de complexidade³². A remuneração dos depósitos indexados está dependente da evolução de outros instrumentos ou variáveis económicas ou financeiras, como seja o preço de uma ação ou de um cabaz de ações, ou o valor de um ou vários índices acionistas. Os depósitos duais caracterizam-se pela comercialização conjunta de dois ou mais depósitos bancários, simples ou indexados.

Tratando-se de produtos financeiros complexos, antes da comercialização de um depósito indexado ou de um depósito dual, a instituição de crédito tem de entregar ao cliente um Prospeto Informativo com as características essenciais do produto, elaborado de acordo com o modelo definido pelo Banco de Portugal³³. As instituições de crédito têm de submeter o Prospeto Informativo e a publicidade destes depósitos à fiscalização prévia do Banco de Portugal. Os Prospetos Informativos dos depósitos em comercialização são divulgados no Portal do Cliente Bancário.

Tipo de depósitos

Em 2011, foram comercializados 35 depósitos considerados produtos financeiros complexos, dos quais 29 depósitos indexados e 6 depósitos duais, num montante total de 351,4 milhões aplicado por 31,8 mil depositantes. Os fundos foram aplicados sobretudo em depósitos indexados (71 por cento) e durante o 4.º trimestre do ano (72 por cento).

Face a 2010, o número de depósitos indexados e duais comercializados diminuiu 62 por cento, o montante total depositado reduziu-se em 54 por cento e o número de depositantes em 49 por cento. Apesar desta redução, o número de depósitos duais comercializados, bem como os montantes e os depositantes, aumentaram face a 2010. Este aumento resultou num maior peso deste tipo de depósitos na estrutura do mercado dos depósitos complexos.

³² O Aviso n.º 5/2009, de 20 de agosto, classifica os depósitos indexados e duais como produtos financeiros complexos, para efeito da aplicação das regras de fiscalização prévia previstas no Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de novembro.

³³ Aviso n.º 5/2009.

Quadro C.6.1

DEPÓSITOS, DEPOSITANTES E MONTANTES DEPOSITADOS | 2010 – 2011

	Número de depósitos comercializados ¹		Número de depositantes		Montantes depositados (milhares de euros) ²	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Total	93	35	62 172	31 813	759 367	351 405
Por tipo de depósito						
Duais	3	6	609	10 497	14 152	102 162
Indexados	90	29	61 563	21 316	745 215	249 243
Por tipo de depositante³						
Particulares	74	32	61 402	31 558	711 810	339 808
Empresas	46	14	770	255	47 557	11 597

Notas:

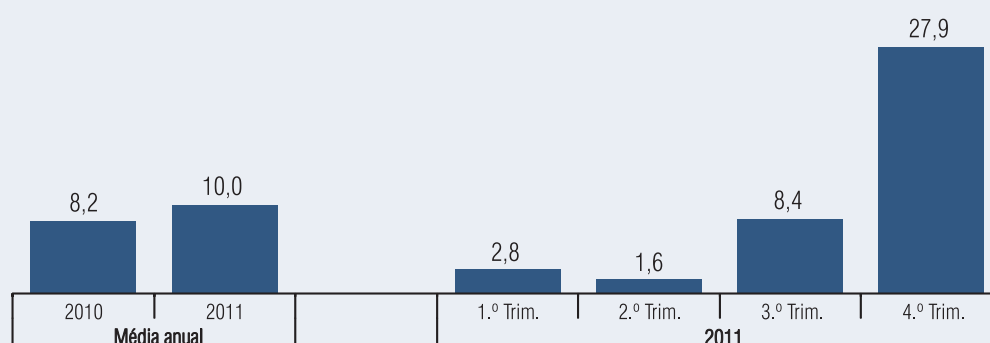
- 1 Na análise apresentada nesta Caixa, a contabilização do número de depósitos foi efetuada considerando as duas componentes dos depósitos duais (fixa e indexada) como um único depósito.
- 2 Nos depósitos constituídos em moeda distinta do euro, os montantes depositados foram convertidos para euros com base nas taxas de câmbio publicadas pelo BCE nas respetivas datas de constituição.
- 3 O número de depósitos comercializados por tipo de depositante reflete o número de depósitos que foram subscritos por pelo menos um depositante particular ou um depositante empresa, existindo depósitos que foram subscritos por ambos os tipos de depositante.

O montante médio aplicado por depósito aumentou face a 2010, em particular no caso dos depósitos duais, que subiu de 4,7 milhões de euros para 17,0 milhões de euros. Este incremento foi particularmente evidente nos dois últimos trimestres de 2011.

O montante médio dos depósitos indexados situou-se, em 2011, em 8,6 milhões de euros. O montante, ligeiramente superior ao verificado em 2010, resulta do valor médio aplicado por depósito no 4.º trimestre (27,5 milhões de euros), pois até ao 3.º trimestre os montantes médios foram reduzidos (entre 0,6 e 1,8 milhões de euros).

Gráfico C.6.1

MONTANTE MÉDIO DEPOSITADO POR DEPÓSITO (MILHÕES DE EUROS) | 2010 – 2011

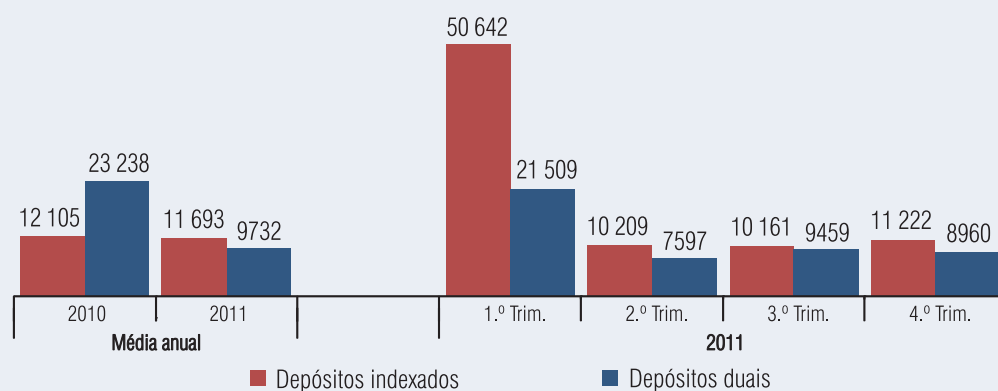


Em 2011, o montante médio aplicado por depositante foi de 11 693 euros, no caso dos depósitos indexados, e de 9732 euros, no caso dos depósitos duais, valores que refletem uma redução face aos registados no ano anterior, em particular no caso dos depósitos duais.

No ano de 2011, os montantes médios por depositante foram mais elevados no 1.º trimestre, descendo nos trimestres seguintes.

Gráfico C.6.2

MONTANTE MÉDIO DEPOSITADO POR DEPOSITANTE (EUROS) | 2010 – 2011



Depositantes

Os clientes particulares representaram cerca de 99 por cento da totalidade dos depositantes e foram responsáveis por cerca de 97 por cento do montante total depositado em depósitos indexados e duais durante o ano de 2011. O peso dos montantes aplicados por empresas diminuiu, de 6 por cento em 2010, para 3 por cento em 2011, apesar da manutenção da proporção de empresas no número de depositantes.

Ao longo de 2011, os montantes depositados por empresas tiveram maior peso no 1.º semestre, em que representaram 14 por cento do total. No 2.º semestre, o número de depositantes e o montante aplicado por empresas foi residual face ao dos particulares.

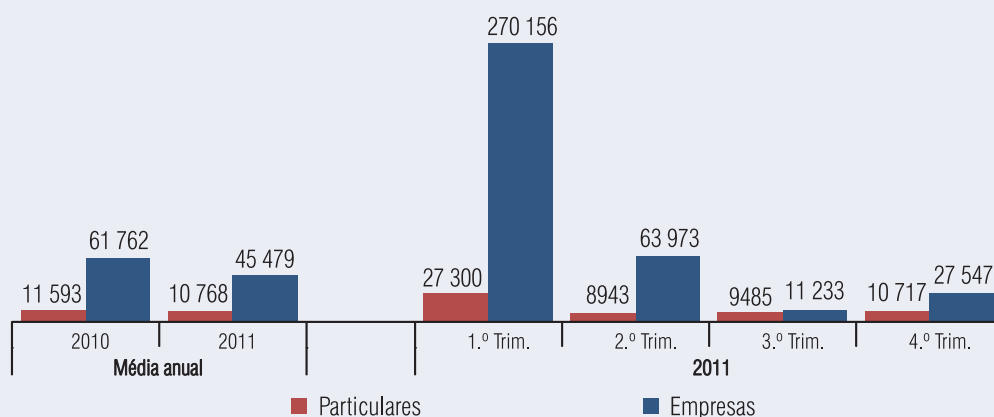
Quadro C.6.2

MONTANTES DEPOSITADOS E NÚMERO DE DEPOSITANTES POR TIPO DE DEPOSITANTE | 2010 – 2011

	2010	2011	1.º Trim. 2011	2.º Trim. 2011	3.º Trim. 2011	4.º Trim. 2011
Montante depositado (milhares de euros)	759 367	351 405	24 767	16 038	59 086	251 514
Particulares	711 810	339 808	20 175	15 078	59 019	245 536
Empresas	47 557	11 597	4593	960	67	5978
Número de depositantes	62 172	31 813	756	1701	6228	23 128
Particulares	61 402	31 558	739	1686	6222	22 911
Empresas	770	255	17	15	6	217

Gráfico C.6.3

MONTANTE MÉDIO DEPOSITADO POR TIPO DE DEPOSITANTE | 2010 – 2011



Prazo de vencimento

Num contexto de maior incerteza nos mercados financeiros, os depósitos indexados e duais comercializados em 2011 não apresentaram prazos superiores a 3 anos, ao contrário do observado em 2010.

Em 2011, 3 por cento dos depósitos comercializados, apresentavam um prazo até um mês, 39 por cento um prazo entre 1 mês e um ano, 29 por cento um prazo entre 1 e 2 anos, e 29 por cento um prazo entre 2 e 3 anos.

Embora os depósitos com prazos entre 2 anos e 3 anos tenham representado apenas 29 por cento do número de depósitos, 66 por cento dos depositantes escolheram estas maturidades e aplicaram nesses prazos 69 por cento do montante total depositado.

Os prazos entre 2 anos e 3 anos foram escolhidos por 95 por cento dos depositantes e captaram 60 por cento dos valores aplicados no primeiro trimestre de 2011. No 2.º e 3.º trimestre do ano, os depósitos entre 1 mês e 1 ano ganharam importância relativa, atraindo 92 por cento dos depositantes e 94 por cento do montante aplicado. No último trimestre, período com os valores totais depositados mais elevados, os prazos entre 2 anos e 3 anos voltaram a ser os preferidos por 83 por cento dos depositantes e acolhendo 86 por cento do montante total depositado.

Em 2011, as empresas escolheram sobretudo as maturidades entre 2 e 3 anos: 87 por cento dos depositantes e 52 por cento dos montantes depositados. Destacam-se ainda os montantes aplicados em depósitos com prazo até um mês (37 por cento do montante depositado).

Gráfico C.6.4

NÚMERO DE DEPÓSITOS POR PRAZOS | 2010 – 2011

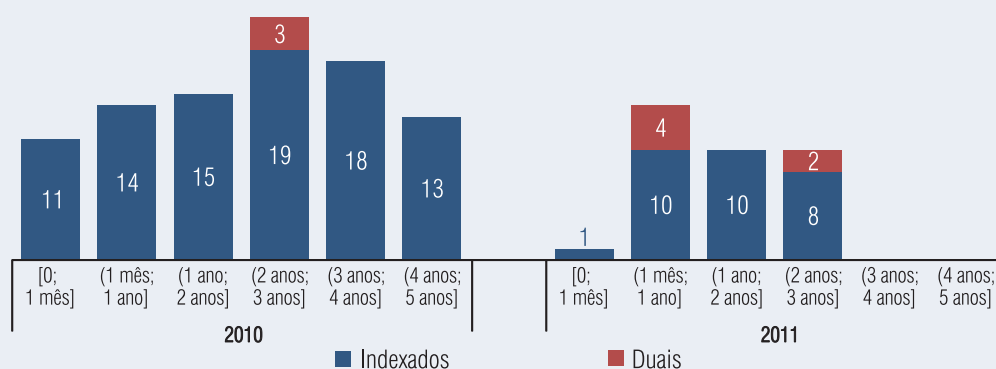
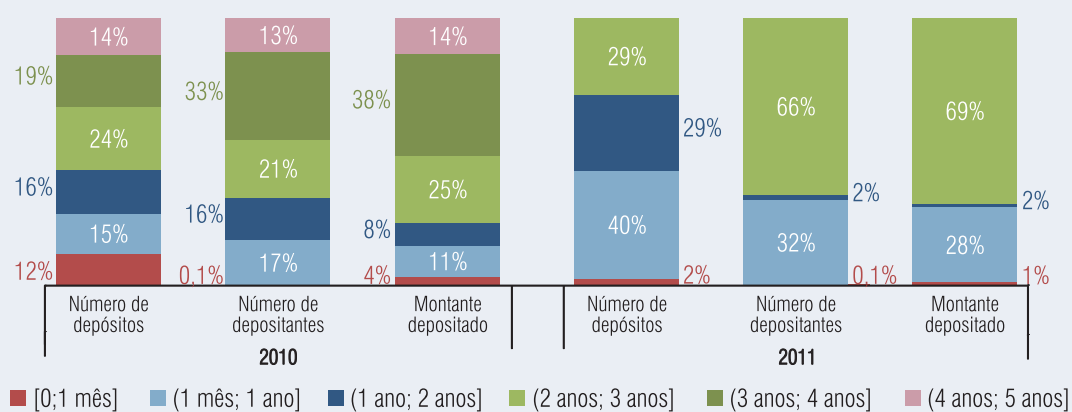


Gráfico C.6.5

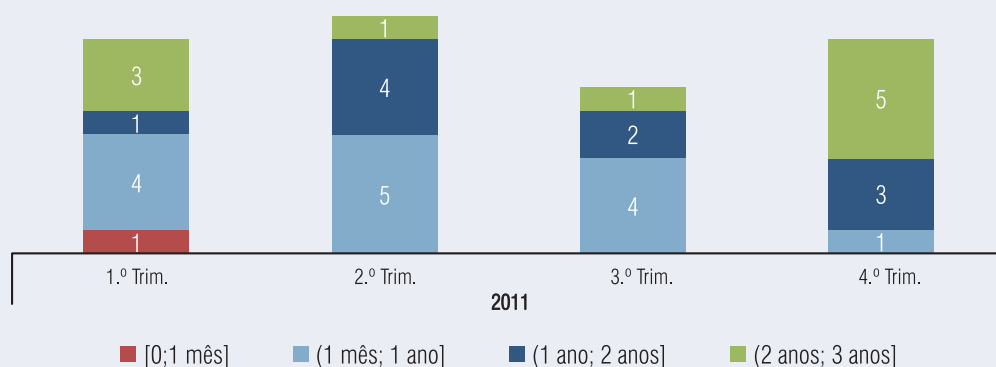
DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE DEPÓSITOS, DEPOSITANTES E MONTANTE DEPOSITADO, POR PRAZOS | 2010 – 2011



Nota: Nos depósitos duais é considerado o prazo da componente com maturidade superior

Gráfico C.6.6

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DEPÓSITOS POR INTERVALOS DE PRAZO | 2011



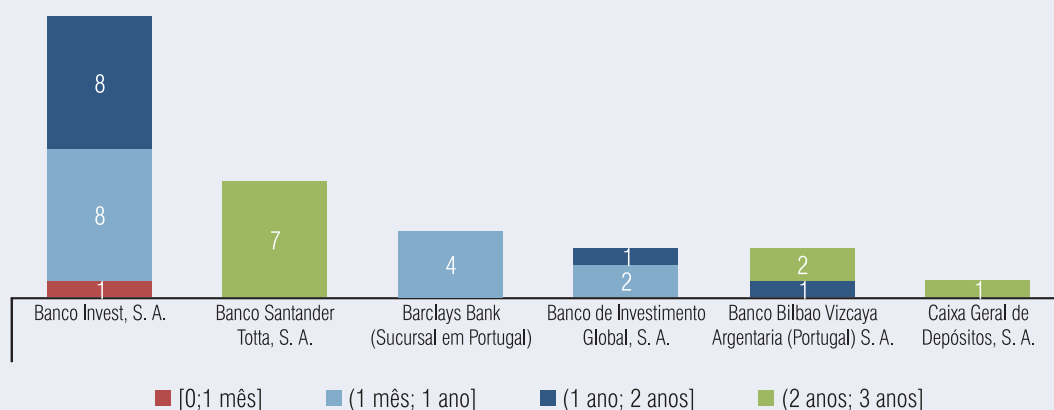
Nota: Nos depósitos duais é considerado o prazo da componente com maturidade superior

Instituições de crédito

Em 2011, os 29 depósitos indexados foram comercializados pelas seguintes instituições: Banco Invest, SA (17), Banco Santander Totta, SA (7), Banco de Investimento Global, SA (3), Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (1) e Caixa Geral de Depósitos (1). Os depósitos duais foram comercializados pelo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2) e pelo Barclays Bank (4).

Gráfico C.6.7

NÚMERO DE DEPÓSITOS POR INSTITUIÇÃO E POR PRAZOS | 2011



Nota: Nos depósitos duais é considerado o prazo da componente com maturidade superior

Mercado do indexante

O mercado acionista foi a principal referência para a remuneração dos depósitos indexados comercializados em 2011, reforçando o seu peso comparativamente ao ano anterior. Em 90 por cento dos casos, o indexante escolhido esteve ligado a este mercado, com a remuneração dos depósitos a depender da evolução de índices acionistas, cabazes de índices acionistas ou cabazes de ações. Em 87 por cento dos depósitos comercializados em 2011, o mercado acionista foi mesmo o único indexante, enquanto nos restantes 3 por cento a referência usada resultou da combinação dos mercados acionista e de matérias-primas.

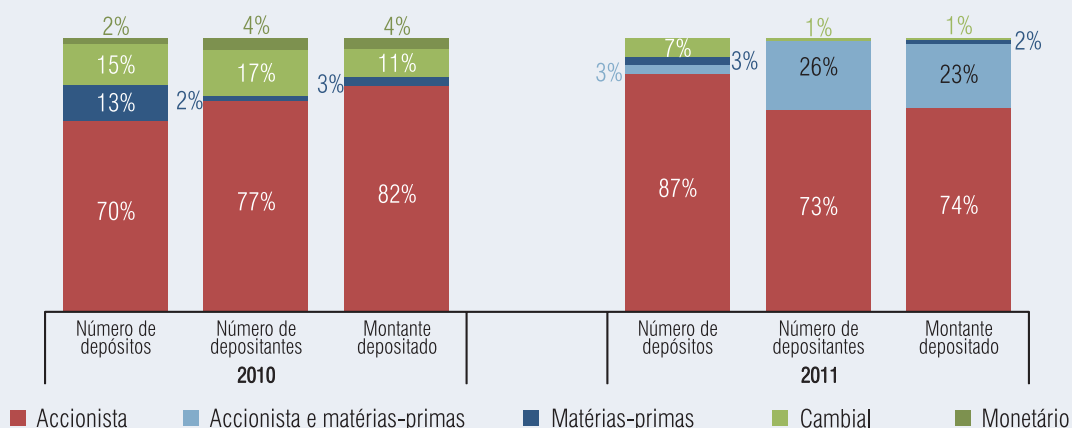
A importância da indexação ao mercado acionista observa-se também no número de depositantes e no montante total depositado: 73 por cento dos depositantes escolheram produtos que têm como referência exclusivamente o mercado acionista, o qual representou 74 por cento do montante total depositado.

Os depósitos indexados simultaneamente a variáveis dos mercados acionista e de matérias-primas, apesar de corresponderem apenas a 3 por cento do número de depósitos comercializados, foram a escolha de 26 por cento dos depositantes e captaram 23 por cento do montante depositado.

Os restantes depósitos comercializados em 2011 tiveram como referência apenas o mercado de matérias-primas (3 por cento) ou o mercado cambial (7 por cento). Os depósitos indexados exclusivamente ao mercado de matérias-primas e ao mercado cambial perderam peso em 2011. Ao contrário do que sucedeu em 2010, não foram comercializados depósitos indexados ao mercado monetário.

Gráfico C.6.8

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE DEPÓSITOS, NÚMERO DE DEPOSITANTES E MONTANTE DEPOSITADO, POR MERCADO DO INDEXANTE | 2010 – 2011

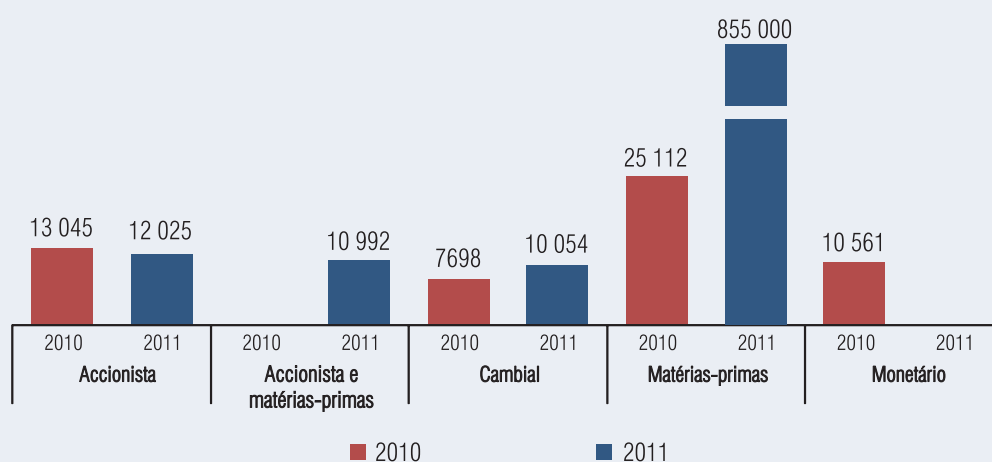


Nota: Nesta análise são consideradas as componentes indexadas dos depósitos duais.

Em 2011, os depósitos indexados ao mercado das matérias-primas continuam a apresentar o montante médio mais elevado por depositante (855 mil euros), registando um acentuado aumento face a 2010. Estes depósitos foram constituídos apenas no 1.º trimestre de 2011 por clientes empresariais.

Gráfico C.6.9

MONTANTE MÉDIO POR DEPOSITANTE, POR MERCADO DO INDEXANTE (EUROS) | 2010 – 2011

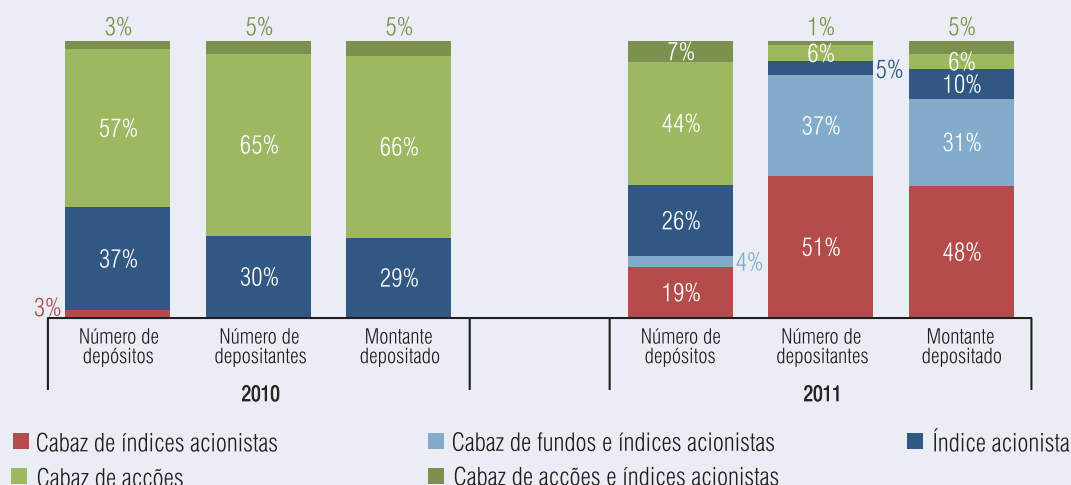


Nota: Nesta análise são consideradas as componentes indexadas dos depósitos duais.

Em 2011, os depósitos com remuneração indexada a índices acionistas tiveram um maior número relativo de depositantes e montante total depositado (51 por cento e 48 por cento, respetivamente), embora tenham representado apenas 19 por cento do número de depósitos comercializados. Os 4 por cento de depósitos indexados a um cabaz de fundos e índices acionistas foram escolhidos por 37 por cento dos depositantes, representando 31 por cento do montante total depositado. Os depósitos indexados a cabazes de ações tiveram uma expressão reduzida, em número de depositantes e de montante total depositado (6 por cento em ambos os casos), embora tenham representado 44 por cento do número de depósitos comercializados.

Face a 2010, constatou-se o aumento da importância relativa dos depósitos tendo cabazes de ações e índices acionistas como indexantes e a comercialização de depósitos indexados a cabazes de fundos e índices acionistas. Entretanto, diminuiu a proporção do número de depositantes e dos montantes aplicados em depósitos indexados a cabazes de ações e a índices acionistas.

Gráfico C.6.10

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE DEPÓSITOS, NÚMERO DE DEPOSITANTES E MONTANTE DEPOSITADO, POR INDEXANTE DO MERCADO ACIONISTA | 2010 – 2011


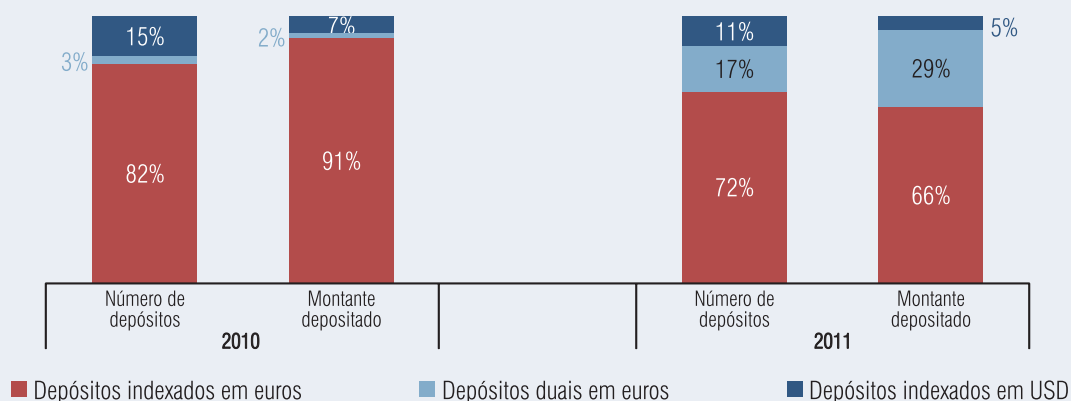
Nota: Nesta análise são consideradas as componentes indexadas dos depósitos duais.

Moeda

Em 2011, 89 por cento dos 35 depósitos indexados e duais comercializados foram constituídos em euros e 11 por cento em dólares americanos (USD), correspondendo a uma distribuição por montante de 95 por cento, em euros, e 5 por cento, em USD. Todos os depósitos duais foram constituídos em euros.

Face a 2010, verificou-se uma redução na proporção de depósitos indexados em USD, quer em função do número de depósitos, quer do montante total aplicado.

Gráfico C.6.11

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO E DO MONTANTE DE DEPÓSITOS POR MOEDA | 2010 – 2011


1.5. Crédito à habitação

O Banco de Portugal efetuou, em 2011, 749 ações de inspeção para fiscalizar o cumprimento dos deveres de informação e as práticas comerciais das 42 instituições de crédito que atuam no mercado de crédito à habitação. Estas ações corresponderam a 699 inspeções à distância ("off-site"), à informação divulgada nos sítios de internet das instituições e à reportada ao Banco de Portugal (v.g. o Preçário ou elementos específicos solicitados às instituições). Foram ainda efetuadas 50 inspeções junto de 17 instituições ("on-site"), sendo 25 ações como "cliente mistério" e 25 inspeções credenciadas.

Quadro IV.1.5.1

CRÉDITO À HABITAÇÃO E CONEXOS AÇÕES DE INSPEÇÃO 2011		
Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	699	42
Análise a suportes	685	42
Sítios da internet	14	10
Inspeções "on-site"	50	17
"Cliente mistério"	25	15
Credenciadas	25	17

Os deveres de informação na comercialização de contratos de crédito à habitação³⁴ encontram-se definidos em normas regulamentares emitidas pelo Banco de Portugal³⁵. Estas normas estabelecem regras de transparência, qualidade e rigor na informação que as instituições de crédito têm de prestar aos clientes em todas as etapas da comercialização destes créditos: desde a simulação das condições do crédito, às condições definidas com a sua aprovação e às que deverão constar no contrato e nos extratos a enviar periodicamente aos clientes. As instituições de crédito esclarecem, assim, as características essenciais dos produtos propostos e descrevem os compromissos que o cliente assume, para que este avalie se o contrato de crédito proposto se adequa às suas necessidades e à sua situação financeira. Estes esclarecimentos são disponibilizados ao cliente em suporte duradouro e apresentados de forma clara, concisa e legível. Para o efeito, é obrigatória a disponibilização da Ficha de Informação Normalizada (FIN) ao cliente, tanto no momento da simulação das condições do empréstimo, como no momento da aprovação do empréstimo pela instituição de crédito.

O enquadramento normativo do mercado do crédito à habitação é também composto por um conjunto de diplomas legais que regulam esta prática bancária, nomeadamente as comissões máximas aplicáveis ao reembolso antecipado, a proibição de cobrança de comissões na renegociação do contrato, a convenção de cálculo dos juros, as vendas associadas, entre outras³⁶.

³⁴ Este quadro regulamentar aplica-se não só aos contratos de crédito à habitação mas também aos contratos conexos, que estão integrados no regime do crédito à habitação (cfr. Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de agosto). Vulgarmente conhecidos por "multi-usos" ou "multi-opções", estes contratos, são garantidos por hipoteca que incide, total ou parcialmente, sobre um imóvel, que simultaneamente serve de garantia a um contrato de crédito à habitação celebrado com a mesma instituição de crédito.

³⁵ Aviso n.º 2/2010 e Instrução n.º 10/2010, em vigor desde 1 de novembro de 2010.

³⁶ Uma caracterização detalhada do enquadramento normativo do crédito à habitação em Portugal encontra-se no Relatório de Supervisão Comportamental de 2009, disponível em www.clientebancario.bportugal.pt.

No decurso de 2011, o Banco de Portugal acompanhou a implementação pelas instituições de crédito do novo enquadramento regulamentar do crédito à habitação, designadamente a introdução de um modelo de FIN mais completo e transparente.

Foi também objeto das ações de inspeção a adoção pelas instituições de crédito das boas práticas transmitidas pelo Banco de Portugal³⁷ na venda associada facultativa (*bundling*) de outros produtos financeiros com o crédito à habitação. Foi avaliado o cumprimento da orientação transmitida de que o crédito à habitação não deve ser comercializado conjuntamente com produtos de poupança sem garantia de capital. Foi ainda fiscalizado o exercício do dever de informar o cliente (na FIN e no contrato) dos efeitos no custo do contrato de uma eventual decisão de o mutuário prescindir de um ou do conjunto dos produtos adquiridos em simultâneo com o crédito à habitação.

Nas inspeções à distância, nos sítios da internet das instituições de crédito que apresentavam simulações de crédito foi verificada a disponibilização da FIN de acordo com o modelo previsto nas normas emitidas pelo Banco de Portugal. Através da análise destas FIN, o Banco de Portugal avaliou também a aplicação pelas instituições de outras normas em vigor, nomeadamente o cumprimento dos limites legais às comissões e outras condições no reembolso antecipado e a proibição de cobrança de comissões na renegociação do contrato. Foi também verificada a conformidade do cálculo dos juros, designadamente em resultado da correta aplicação das convenções estabelecidas quanto ao arredondamento e à revisão do indexante.

Nas inspeções sob a forma de “cliente mistério”, o Banco de Portugal verificou a entrega da FIN ao cliente com a simulação da operação de crédito, em papel ou noutro suporte duradouro, de acordo com o modelo em vigor³⁸, e a completude, rigor e transparência da informação prestada ao balcão. Foram igualmente avaliadas as práticas comerciais na venda associada facultativa de crédito à habitação com outros produtos financeiros.

Nas ações de inspeção credenciadas, efetuadas nos balcões e serviços centrais das instituições de crédito, o Banco de Portugal avaliou o efetivo cumprimento dos deveres de rigor e transparência da informação e de outras normas aplicáveis no âmbito de contratos celebrados com clientes. Esta avaliação baseou-se na análise de diversos suportes de informação relativos a todo o processo de comercialização, nas suas diversas etapas: desde a negociação pré-contratual à aprovação do crédito, à sua contratualização e durante a vigência do contrato. Foi verificado, o cumprimento dos requisitos de informação que as instituições estão obrigadas a prestar na FIN e no contrato, bem como a consistência entre estes suportes e a informação constante do Preçário, quando aplicável. Também foram confirmadas as condições de exercício do reembolso antecipado e da renegociação, sempre que estas ocorreram. O Banco de Portugal analisou igualmente o valor e a metodologia de cálculo da TAE (Taxa Anual Efetiva) e da TAER (Taxa Anual Efetiva Revista), avaliando a correta aplicação das convenções de cálculo dos juros pelas instituições. O Banco de Portugal atribui grande importância ao cálculo correto da TAE pelas instituições de crédito, pois esta é a medida de todos os custos associados ao empréstimo (incluindo os juros, as comissões e os prémios dos seguros exigíveis). O seu conhecimento e ponderação são essenciais para uma decisão informada, permitindo ao cliente bancário efetuar uma comparação das condições propostas pelas instituições em produtos com características idênticas.

³⁷ Cfr. Carta-Circular n.º 31/2011/DSC. Ver ponto II.X neste Relatório.

³⁸ Instrução n.º 10/2010.

Quadro IV.1.5.2

CRÉDITO À HABITAÇÃO E CONEXOS MATÉRIAS FISCALIZADAS 2011				
Matérias Fiscalizadas	Enquadramento Normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Disponibilização da FIN e requisitos da FIN	Aviso 2/2010 e Instrução 10/2010	✓		
Deveres de informação, conduta e competência	Art.º 77.º, 74.º e 73.º RGICSF	✓	✓	✓
Deveres de informação contratual	Art.º 5.º DL 20/94, Art. 6.º Aviso /2010; CC 32/2011/DSC		✓	
Cálculo da TAE	Art.º 4.º DL 220/94	✓	✓	✓
Cálculo da TAE promocional e TAER	Art.º 3.º, 9.º DL 51/2007	✓	✓	
Taxa de juro (determinação e arredondamento)	Art.º 3.º, 4.º DL 240/2006	✓	✓	✓
Cálculo de juros e indexante com base em 360 dias	Art.º 4.º DL 51/2007	✓	✓	✓
Condições e comissão de reembolso antecipado	Art.º 5.º, 6.º DL 51/202007	✓	✓	✓
Débito de encargos adicionais	Art.º 8.º DL 51/2007	✓	✓	✓
Renegociação contratual	Art.º 3.º DL 171/2008			✓
Vendas associadas obrigatórias	Art.º 9.º, n.º 1, DL 171/2008	✓	✓	✓
Vendas associadas facultativas - direito de exigir cumprimento	Art.º 9.º, n.º 4, DL 171/2008			✓
Vendas associadas facultativas (<i>bundling</i>) sem produtos com risco de perda de capital	CC 31/2011/DSC	✓	✓	✓

CAIXA 7 | CARACTERÍSTICAS DO CRÉDITO À HABITAÇÃO

O regime legal do crédito à habitação inclui os empréstimos à habitação propriamente ditos e os contratos de crédito conexo. Os empréstimos à habitação são os que se destinam à aquisição, construção e realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento e à aquisição de terrenos para construção de habitação própria (Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março). Os contratos de crédito conexo são os celebrados na mesma instituição do crédito à habitação e que partilham com aquele a mesma garantia hipotecária (Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de agosto).

Entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011³⁹ foram celebrados 61 081 contratos de crédito à habitação e 19 274 contratos de crédito conexo, menos 42,1 e menos 49,7 por cento, respetivamente, do que no período homólogo do ano anterior. Os contratos de crédito à habitação celebrados neste período são caracterizados por montantes médios de 100 823 euros e por prazos médios de 34 anos, enquanto os contratos de crédito conexo têm montantes médios inferiores (32 106 euros) e prazos médios mais curtos (30 anos).

Os contratos de crédito à habitação celebrados neste período são em 96 por cento dos casos, a taxa variável, 60,8 por cento dos quais indexados à Euribor a 3 meses. Nos contratos de crédito conexo 97 por cento são celebrados a taxa variável, 52,5 por cento dos quais indexados à Euribor a 3 meses. Os *spreads* praticados têm aumentado desde 2007, atingindo, em setembro de 2011, os 249 p.b. e 403 p.b., no crédito à habitação e no crédito conexo, respetivamente.

Dos contratos renegociados entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011, 75 por cento são contratos de crédito à habitação e os restantes 25 por cento são contratos de crédito conexo. As condições mais frequentemente renegociadas foram o prazo e o período de carência inicial de capital, em ambos os casos sobretudo no sentido da sua extensão. Cerca de 17 por cento dos contratos de crédito à habitação que foram renegociados estavam numa situação de incumprimento, proporção que sobe para 26 por cento no caso dos contratos de crédito conexo.

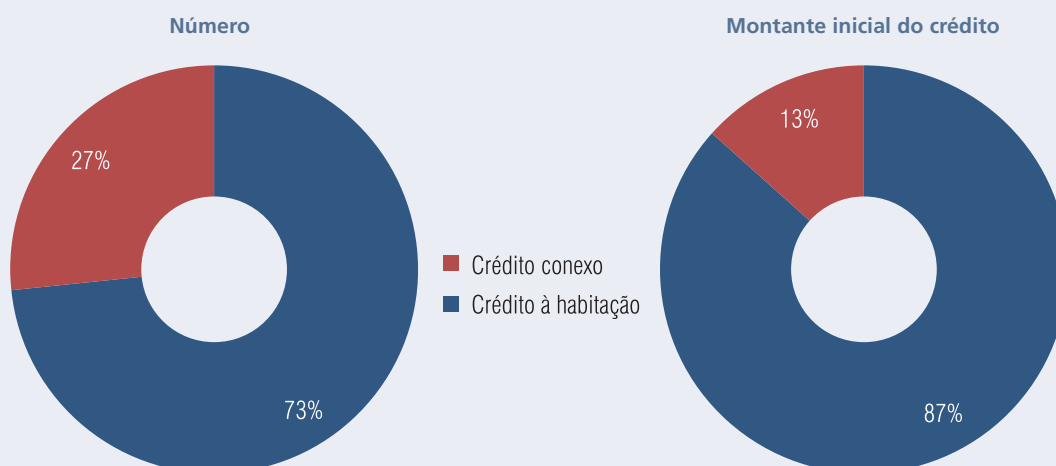
No mesmo período, verificaram-se cerca de 104 350 reembolsos antecipados de contratos de crédito à habitação, dos quais 46 por cento foram reembolsos antecipados totais; nos contratos de crédito conexo foram 26 798 os reembolsos antecipados, dos quais 64 por cento foram reembolsos antecipados totais.

Volume de crédito concedido

Dos contratos enquadrados no regime legal do crédito à habitação, em carteira a 30 de setembro de 2011, 73 por cento são contratos de crédito à habitação. O volume do crédito inicial concedido neste âmbito indica que o montante mediano dos contratos de crédito à habitação é de 68,6 mil euros; o montante mediano dos contratos de crédito conexo situa-se nos 24,5 mil euros.

³⁹ A análise da evolução do mercado do crédito à habitação tem como referência o final do mês de setembro, uma vez que começou por ser realizada no âmbito do acompanhamento da implementação do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de agosto. Este diploma, que entrou em vigor no final de setembro de 2008, estabeleceu a proibição de cobrança de qualquer comissão pela análise da renegociação dos contratos de crédito à habitação e de fazer depender a referida renegociação da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros.

Gráfico C.7.1

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO E DO MONTANTE INICIAL DO CRÉDITO POR TIPO DE CONTRATO
| POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011

O número de contratos de **crédito à habitação** vivos era, em 30 de setembro de 2011, de cerca de 1,7 milhões, celebrados junto de 35⁴⁰ instituições de crédito, aos quais correspondem cerca de 105 mil milhões de euros de saldo em dívida.

O *stock* de contratos de crédito à habitação a 30 de setembro de 2011 é 0,2 por cento inferior ao existente na mesma data do ano anterior. Esta evolução resulta da seguinte dinâmica: (i) os novos contratos registaram um acréscimo de 3,6 por cento face ao *stock* de contratos vivos a 30 de setembro de 2010; (ii) os contratos que chegaram ao seu termo por decurso normal do prazo, por reembolso antecipado total ou por outros motivos, registaram um aumento de 3,8 por cento. Por outro lado, o saldo em dívida a 30 de setembro de 2011 manteve-se praticamente inalterado quando comparado com a mesma data do ano anterior⁴¹.

No período de um ano, entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011, foram celebrados 61 081 contratos de crédito à habitação, os quais têm associado um montante inicial de crédito de cerca de 6,2 mil milhões de euros. Face ao período homólogo do ano anterior (1 de outubro de 2009 a 30 de setembro de 2010), o número de novos contratos reduziu-se 42,1 por cento e o montante inicial de crédito reduziu-se cerca de 43,4 por cento.

Relativamente ao **crédito conexo**, a 30 de setembro de 2011, existiam cerca de 613 mil contratos, celebrados junto de 23 instituições de crédito, aos quais correspondem cerca de 16,6 mil milhões de euros de saldo em dívida. O *stock* de contratos de crédito conexo vivos a 30 de setembro de 2011 é 1,4 por cento superior ao existente na mesma data do ano anterior, sendo que os novos contratos registaram um acréscimo de 3,2 por cento face ao *stock* de contratos vivos no ano anterior e os contratos que chegaram ao seu termo por decurso normal do prazo, por reembolso antecipado total ou por outros motivos, registaram uma redução de 1,8 por cento. Por outro lado, o saldo em dívida a 30 de setembro de 2011 reduziu-se 0,5 por cento quando comparado com a mesma data do ano anterior.

⁴⁰ A carteira de crédito à habitação destas 35 instituições corresponde à carteira de crédito das 41 instituições de crédito consideradas na Caixa 5 – Características do Mercado do Crédito à Habitação do Relatório de Supervisão Comportamental de 2010, uma vez que se registou a integração de várias instituições de crédito.

⁴¹ Contratos reportados no âmbito da Carta-Circular n.º 78/2010.

No período de um ano, entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011, foram celebrados 19 274 contratos de crédito conexo que têm associado um montante inicial de crédito de cerca de 619 milhões de euros. Face ao período homólogo do ano anterior o número de novos contratos reduziu-se 49,7 por cento e o montante inicial de crédito 50,0 por cento.

A análise da distribuição da carteira do **crédito à habitação e do crédito conexo**, a 30 de setembro de 2011, por data de contratação, evidencia que, a partir do 4.º trimestre de 2007, o volume de contratação registou uma quebra significativa, em termos do número de contratos, do montante de crédito inicial e do saldo em dívida. No **crédito à habitação**, cerca de 53,4 do montante inicial de crédito por cento está associado a empréstimos concedidos nos últimos 6 anos, 20,9 por cento nos últimos 3 anos, e apenas 4,9 por cento no último ano. Esta última percentagem compara com 8,6 por cento nos dados relativos ao ano anterior, o que evidencia proporções de crédito mais reduzidas nos anos mais recentes e, em particular, no último ano. Apesar dos **créditos conexos** terem maior expressão apenas a partir de 1999, a distribuição por data de contratação é semelhante à do crédito à habitação: cerca de 59,2 por cento está associado a crédito concedido nos últimos 6 anos, 17,4 por cento foi concedido nos últimos 3 anos, e apenas 3,1 por cento no último ano.

Relativamente aos contratos de **crédito à habitação**, a redução do montante de crédito concedido desde o final de 2007 foi, no entanto, acompanhada por um acréscimo do montante médio por contrato celebrado até 2010. De 2010 para 2011⁴², o montante médio voltou, todavia, a reduzir-se, passando de 104,3 mil euros para 98,9 mil euros. No caso dos contratos de **crédito conexo**, a redução do montante de crédito concedido desde o final de 2007 foi acompanhada também por um decréscimo do montante médio por contrato celebrado, que passou de 34 368 euros, em 2007, para 31 614 euros, em 2011.

Quadro C.7.1

NÚMERO, MONTANTE E SALDO EM DÍVIDA DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO E CONEXOS | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2010 – 2011

	Posição a 30/09/2010	Posição a 30/09/2011	Variação
Número de contratos	2 295 275	2 300 454	0,2%
Habitação	1 690 653	1 687 572	-0,2%
Conexo	604 622	612 882	1,4%
Montante inicial do crédito (milhões de euros)	146 544	149 290	1,9%
Habitação	127 036	129 376	1,8%
Conexo	19 509	19 914	2,1%
Saldo em dívida (milhões de euros)	121 565	121 621	0,0%
Habitação	104 844	104 987	0,1%
Conexo	16 721	16 633	-0,5%

⁴² O valor médio de 2011 refere-se aos contratos celebrados até 30 de setembro.

Gráfico C.7.2

NÚMERO DE CONTRATOS E SALDO EM DÍVIDA DO CRÉDITO À HABITAÇÃO, POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011

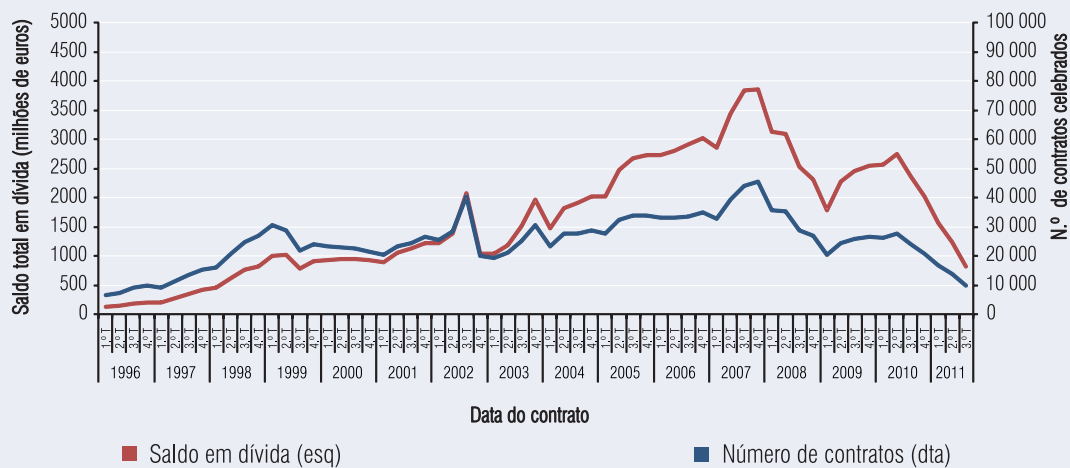


Gráfico C.7.3

NÚMERO DE CONTRATOS E SALDO EM DÍVIDA DO CRÉDITO CONEXO, POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011

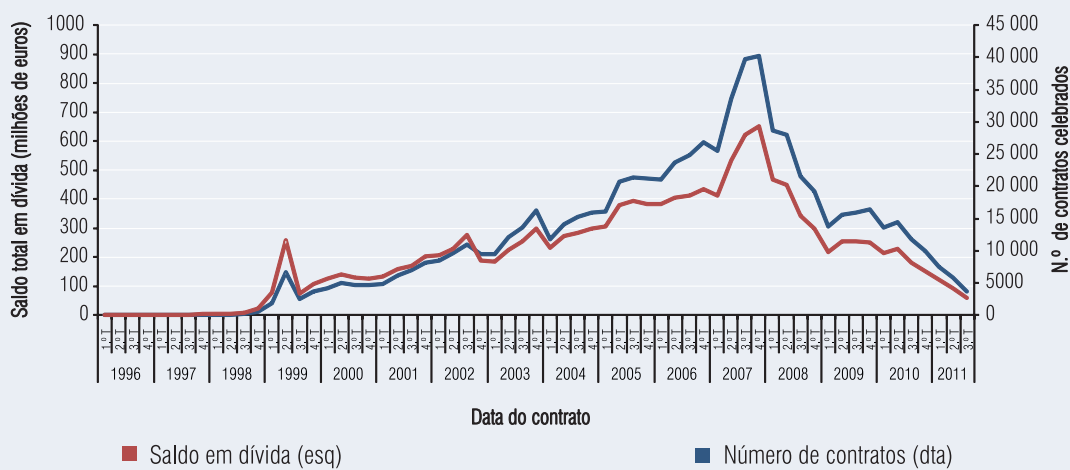


Gráfico C.7.4

EVOLUÇÃO DO RÁCIO ENTRE O SALDO EM DÍVIDA E O MONTANTE DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO E CONEXOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011

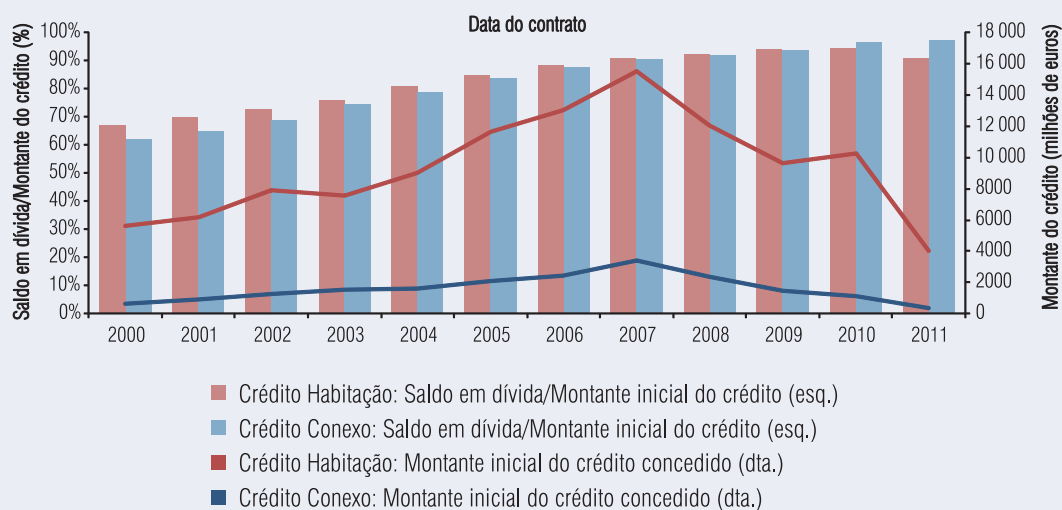
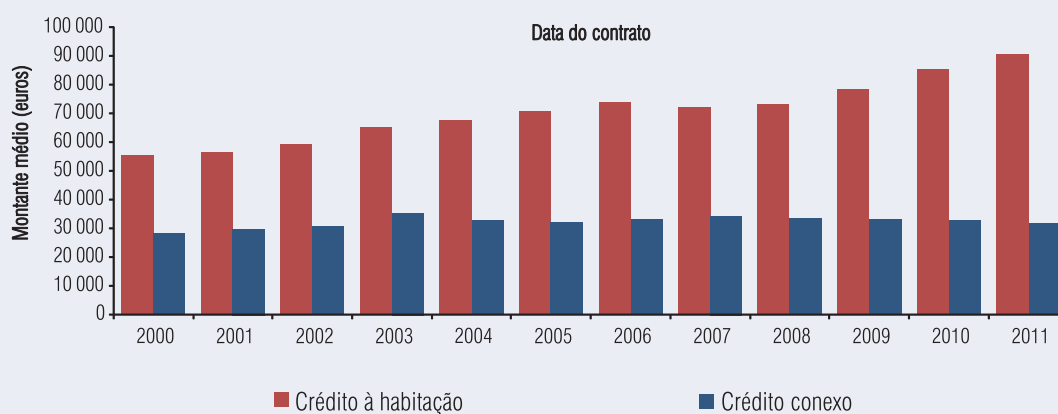


Gráfico C.7.5

EVOLUÇÃO DO MONTANTE MÉDIO DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO E CONEXOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011



Contratos em situação de incumprimento

A 30 de setembro de 2011, cerca de 8 por cento dos empréstimos vivos enquadrados no regime do crédito à habitação tinham em falta o pagamento de pelo menos uma prestação, estando assim em situação de incumprimento. Destes, 66 por cento eram contratos de crédito à habitação e 34 por cento eram créditos conexos (um peso superior ao que este último tipo de contratos tem na carteira). A percentagem de incumprimento nos contratos de crédito conexo (10,5 por cento) é, assim, superior à dos contratos de crédito à habitação (7,5 por cento).

Os contratos em situação de incumprimento apresentam saldos em dívida medianos (56 784 euros no crédito à habitação e 21 396 euros no crédito conexo) inferiores aos dos contratos em situação regular (62 212 euros no crédito à habitação e 27 140 euros no crédito conexo). Destaca-se ainda que 25 por cento dos contratos em incumprimento são caracterizados por saldos em dívida iguais ou inferiores a 30 693 euros, no caso dos contratos de crédito à habitação, e a 11 924 euros no caso dos contratos de crédito conexo.

Gráfico C.7.6

PERCENTAGEM DO NÚMERO DE EMPRÉSTIMOS EM SITUAÇÃO DE INCUMPRIMENTO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011

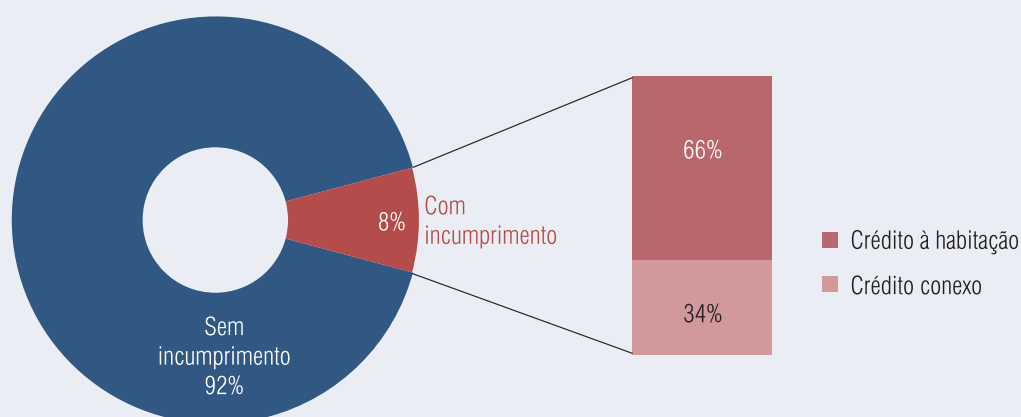
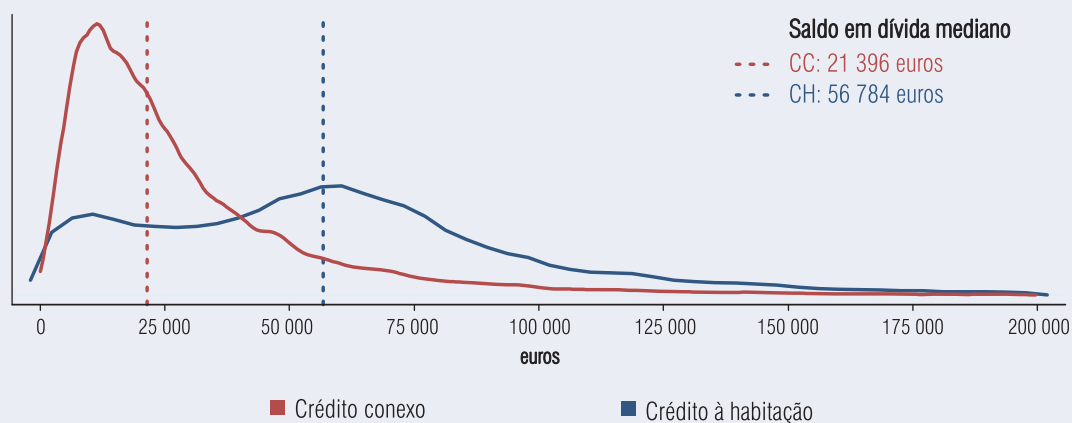


Gráfico C.7.7

DENSIDADE DO SALDO EM DÍVIDA DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO E CONEXOS EM SITUAÇÃO DE INCUMPRIMENTO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011



Prazos contratados

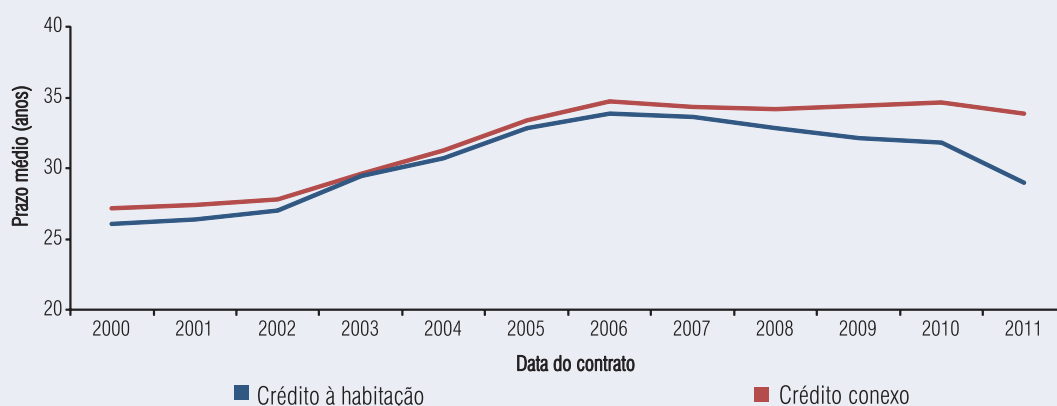
Entre 2002 e 2006 registou-se uma subida do prazo médio dos contratos de crédito à habitação e dos contratos de crédito conexo, consistente com a eliminação, em 2002, do limite de prazo máximo de 30 anos^{43,44}. Contudo, desde 2006, ano em que apresentou o seu máximo, o prazo médio tem sido caracterizado por reduções sucessivas, especialmente no caso dos contratos de crédito conexo, nos quais o prazo médio passou de 33,9 anos, em 2006, para 29 anos, em 2011.

O prazo médio dos contratos de **crédito à habitação**, em carteira a 30 de setembro de 2011, é de 30,7 anos, sendo que 13,6 por cento apresentam prazos iguais ou inferiores a 20 anos, 49,4 por cento têm prazos acima dos 20 anos mas iguais ou inferiores a 30 anos e 13,1 por cento são contratos com prazos superiores a 40 anos. No entanto, os contratos de crédito à habitação celebrados entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011 têm um prazo médio de 34,1 anos, superior ao verificado na carteira, mas 4 meses inferior ao dos contratos celebrados no período homólogo do ano anterior. Quase metade dos contratos celebrados entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011 tem prazo entre 30 e 40 anos; na carteira a mesma proporção verifica-se para os prazos entre 20 e 30 anos.

Por seu turno, os contratos de **crédito conexo** vivos a 30 de setembro de 2011 têm um prazo médio de 31,2 anos, ligeiramente superior ao do crédito à habitação⁴⁵. Nos contratos celebrados entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011 o prazo médio é de 29,9 anos, menos 2 anos do que no período homólogo do ano anterior, verificando-se também uma redução de 6,8 p.p. na proporção de contratos de crédito conexo com prazos superiores a 30 anos.

Gráfico C.7.8

PAZO MÉDIO DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO E CONEXO POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011



⁴³ O Decreto-Lei n.º 231/2002, de 2 de novembro, eliminou o prazo máximo para o crédito à habitação que até aí estava fixado em 30 anos. Apesar de esta alteração ter sido introduzida em 2002, podem existir créditos à habitação com data de contratação anterior e com prazo superior a 30 anos, desde que tenham sido entretanto objeto de renegociação.

⁴⁴ Para a totalidade da carteira, os contratos realizados até ao ano de 2002 apresentam um prazo médio de cerca de 26 anos enquanto os contratos realizados desde 2003 apresentam prazos médios de cerca de 33 anos.

⁴⁵ O maior prazo médio dos contratos de crédito conexo em carteira relaciona-se com o facto deste tipo de contrato ter ganho relevo apenas a partir de 1999 e de o limite de prazo máximo de 30 anos ter sido eliminado em 2002.

Gráfico C.7.9

DENSIDADE DO PRAZO DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011

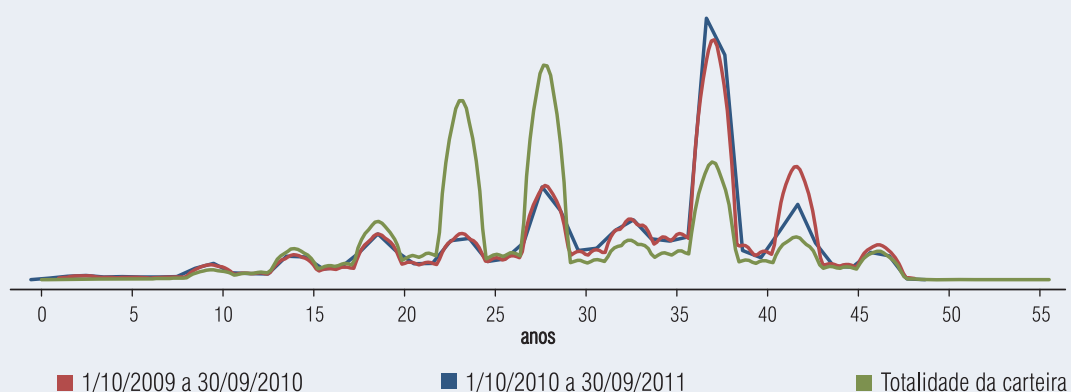
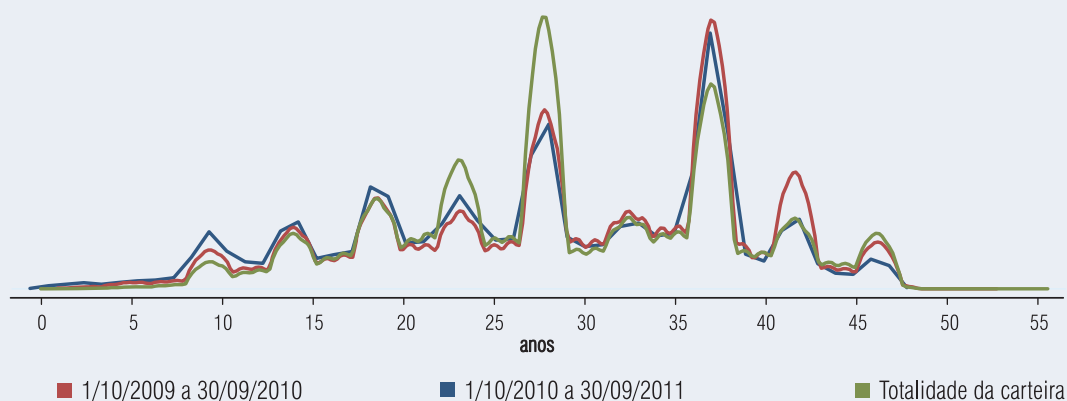


Gráfico C.7.10

DENSIDADE DO PRAZO DOS EMPRÉSTIMOS DE CRÉDITO CONEXO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011



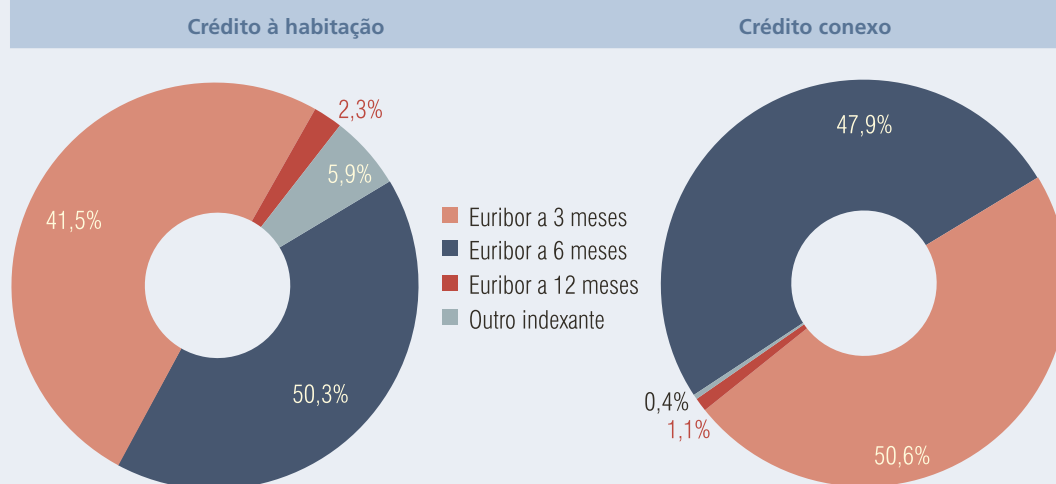
Estrutura das taxas de juro

Os contratos de **crédito à habitação** podem ser celebrados em três regimes de taxa de juro: taxa variável, taxa fixa e taxa mista. Esta última está associada, na maior parte dos casos, a contratos com um período inicial de taxa fixa, seguido de taxa variável na parte remanescente do prazo do empréstimo. Os contratos a taxa variável constituem a quase totalidade do mercado de crédito à habitação, representando 97,7 por cento do número de contratos vivos em 30 de setembro de 2011; os contratos a taxa mista representam cerca de 2,1 por cento do número de contratos; e os contratos a taxa fixa os restantes 0,3 por cento. Esta distribuição é semelhante no caso dos contratos de **crédito conexo**.

Nos contratos celebrados entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011, destaca-se uma proporção superior de contratos a taxa mista (3,0 por cento, nos contratos de crédito à habitação, e 2,9 por cento, nos contratos de crédito conexo), caracterizados por prazos médios longos (37 anos para ambos os tipos de contratos).

Gráfico C.7.11

INDEXANTES DA TAXA VARIÁVEL DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO E CONEXOS | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011



Os indexantes mais frequentes para a taxa variável são a Euribor a 3 meses e a 6 meses. A evolução da utilização de cada um destes indexantes tem sofrido oscilações. Até 2006, a Euribor a 6 meses era utilizada em mais de 60 por cento dos contratos; desde o 2.º trimestre de 2006 a Euribor a 3 meses passou a ser a taxa de referência mais comum. Ainda assim, desde o 2.º trimestre de 2009 tem-se registado um aumento da proporção de contratos indexados à Euribor a 6 meses.

Nos contratos de **crédito à habitação** a taxa variável vivos a 30 de setembro de 2011, a Euribor a 6 meses é o indexante mais utilizado (50,3 por cento dos contratos), seguido da Euribor a 3 meses (41,5 por cento dos contratos). Contudo, nos contratos celebrados entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011, a proporção dos indexados à Euribor a 3 meses (60,8 por cento) é superior à dos indexados à Euribor a 6 meses (37,5 por cento).

Nos contratos de **crédito conexo** a taxa variável vivos a 30 de setembro de 2011, a Euribor a 3 meses é o indexante mais utilizado (50,6 por cento dos contratos), seguido da Euribor a 6 meses (47,9 por cento dos contratos). Também nos contratos celebrados entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011, a proporção dos indexados à Euribor a 3 meses (52,5 por cento) é superior à dos indexados à Euribor a 6 meses (47,3 por cento).

Gráfico C.7.12

ESTRUTURA DE INDEXANTES DOS CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO A TAXA VARIÁVEL VIVOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011

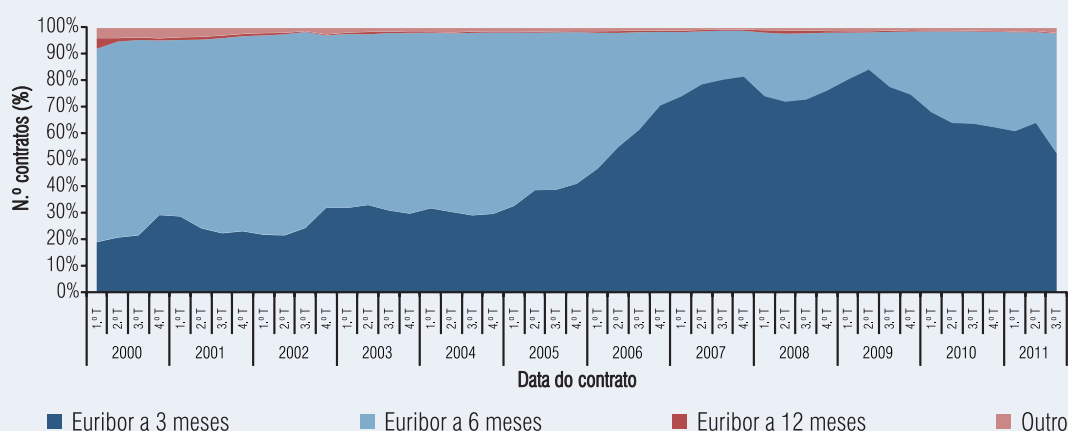
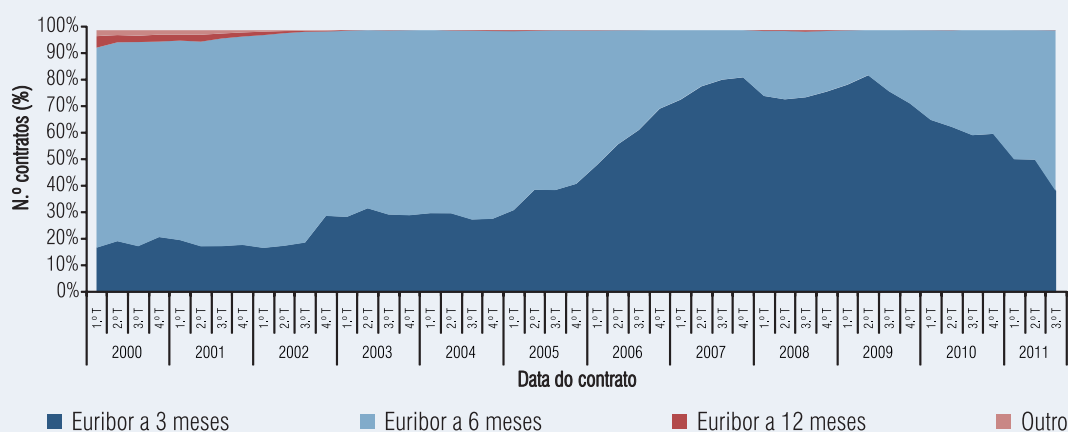


Gráfico C.7.13

ESTRUTURA DE INDEXANTES DOS CONTRATOS DE CRÉDITO CONEXO A TAXA VARIÁVEL VIVOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011



A evolução dos *spreads* de taxa de juro médios⁴⁶ dos contratos de taxa variável indexados à Euribor a 3 ou a 6 meses revela um aumento que se tem acentuado desde há quatro anos: no crédito à habitação de um valor mínimo de 59 p.b. em novembro de 2007 para 249 p.b. nos contratos celebrados em setembro de 2011; no crédito conexo de um valor mínimo de 72 p.b. em setembro de 2007 para 403 p.b. nos contratos celebrados em setembro de 2011.

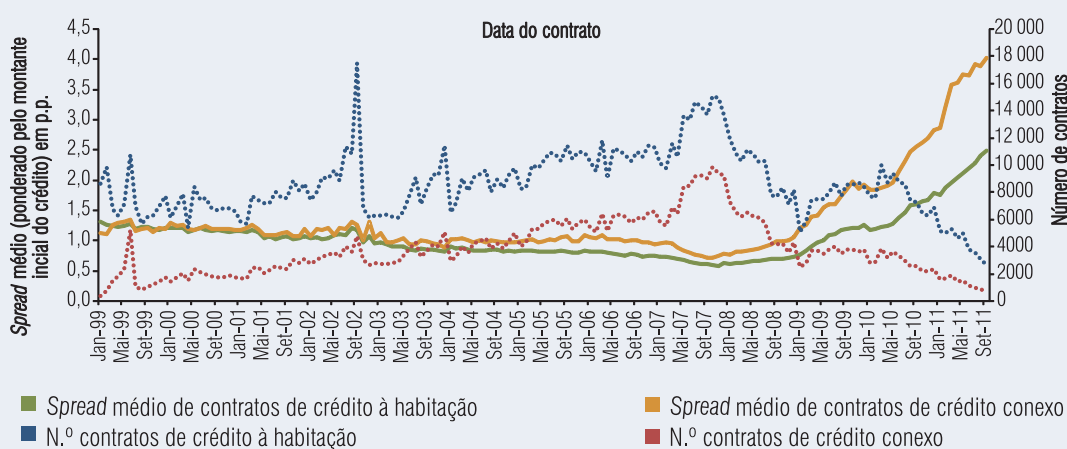
⁴⁶ Média ponderada pelo montante inicial do crédito.

Os contratos de crédito à habitação apresentam *spreads* médios sistematicamente inferiores aos contratos de crédito conexo, e com um hiato crescente: a diferença entre o *spread* médio⁴⁷ dos contratos de crédito conexo e o *spread* médio dos contratos de crédito à habitação passou de 10 p.b., em setembro de 2007, para 154 p.b., em setembro de 2011.

O aumento mais pronunciado dos *spreads* médios, desde o início de 2009, surge num período em que as taxas de juro de referência (Euribor a 3 e a 6 meses) assumiram valores baixos face ao histórico e as instituições de crédito enfrentaram constrangimentos nos seus financiamentos.

Gráfico C.7.14

EVOLUÇÃO DOS SPREADS MÉDIOS E DO NÚMERO DE CONTRATOS, DOS EMPRÉSTIMOS INDEXADOS À EURIBOR A 3 OU A 6 MESES, POR TIPO DE CONTRATO E DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011



Modalidades de amortização

Cerca de 93,3 por cento dos contratos de **crédito à habitação** vivos em 30 de setembro de 2011 são objeto de amortização clássica (i.e. o reembolso do empréstimo é feito em prestações constantes de capital e juros desde o momento inicial) e 6,6 por cento caracterizam-se por apresentarem um período inicial de carência de capital; destes, 59 por cento têm carência inicial de capital por um período superior a um ano. No caso dos contratos de *crédito conexo*, a percentagem de contratos com carência de capital é inferior (4,4 por cento), no entanto, destes 61 por cento apresentam carência de capital inicial superior a um ano.

Entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011 verificou-se um aumento do peso dos contratos com carência inicial de capital a mais de um ano face ao período homólogo do ano anterior: 5,6 p.p. nos contratos de crédito à habitação e 1,2 p.p. nos contratos de crédito conexo.

Os contratos com período de carência simultânea de capital e juros são praticamente inexistentes e os contratos com capital diferido para a última prestação têm uma expressão reduzida.

⁴⁷ Contratos celebrados a taxa variável indexados à Euribor a 3 ou a 6 meses.

Quadro C.7.2

MODALIDADE DE AMORTIZAÇÃO DOS CRÉDITOS À HABITAÇÃO E CONEXOS | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011

Distribuição em número de contratos	Totalidade dos contratos		Contratos celebrados entre 01/10/09 e 30/09/10		Contratos celebrados entre 01/10/10 e 30/09/11	
	Crédito à habitação	Crédito conexo	Crédito à habitação	Crédito conexo	Crédito à habitação	Crédito conexo
Prestações constantes de capital e juros	93,3%	95,4%	86,8%	96,5%	86,4%	95,1%
Período de carência de capital	6,6%	4,4%	7,4%	3,2%	13,4%	4,8%
Inicial até 6 meses	0,6%	0,1%	0,4%	0,0%	0,6%	0,1%
Inicial de 6 meses a 1 ano	0,8%	0,2%	0,6%	0,3%	0,8%	0,5%
Inicial a mais de um ano	3,9%	2,7%	4,4%	2,3%	10,0%	3,5%
Intermédia	1,3%	1,4%	2,0%	0,6%	2,0%	0,7%
Capital diferido para a última prestação	0,1%	0,2%	5,8%	0,2%	0,1%	0,1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

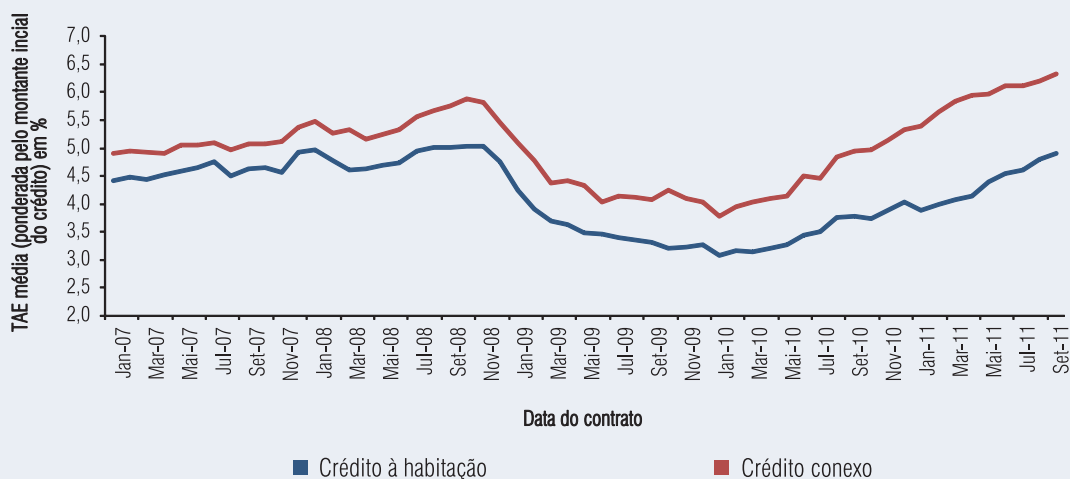
Taxa Anual Efetiva

A Taxa Anual Efetiva (TAE) mede o custo total dos empréstimos enquadrados no regime legal do crédito à habitação. Esta taxa representa, numa base anual e em percentagem do volume de crédito concedido, a totalidade de encargos associados ao empréstimo. No último ano, as TAE médias dos contratos a taxa variável registaram uma subida, de 1,1 p.p. nos contratos de crédito à habitação e de 1,4 p.p. nos contratos de crédito conexo, fixando-se, respetivamente, em 4,9 por cento e 6,3 por cento, em setembro de 2011.

A evolução da TAE média dos contratos por data de contratação revela que os contratos de crédito conexo apresentam um custo total médio superior aos dos contratos de crédito à habitação. A diferença das TAE médias entre os dois tipos de crédito aumentou no último ano, verificando-se em setembro de 2011 um hiato de 1,4 p.p.. Estes resultados estão em linha com os obtidos para a evolução dos *spreads* médios.

Gráfico C.7.15

TAE MÉDIA DOS CRÉDITOS À HABITAÇÃO E CONEXOS A TAXA VARIÁVEL POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2011



Concentração do mercado

O mercado do crédito à habitação e de crédito conexo evidencia um elevado grau de concentração. Em 30 de setembro de 2011, as 6 maiores instituições detinham em carteira cerca de 87,2 por cento do número de contratos enquadrados no regime legal do crédito à habitação, representando 83,9 por cento do saldo em dívida. Nos últimos anos destaca-se um ligeiro aumento da dispersão do mercado, já que estas mesmas instituições celebraram entre 1 de outubro de 2009 e 30 de setembro de 2010, 77,5 por cento dos contratos (representando 73,8 por cento de saldo em dívida) e entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011, 70,0 por cento dos contratos (representando 63,4 por cento do saldo em dívida).

Renegociação de contratos

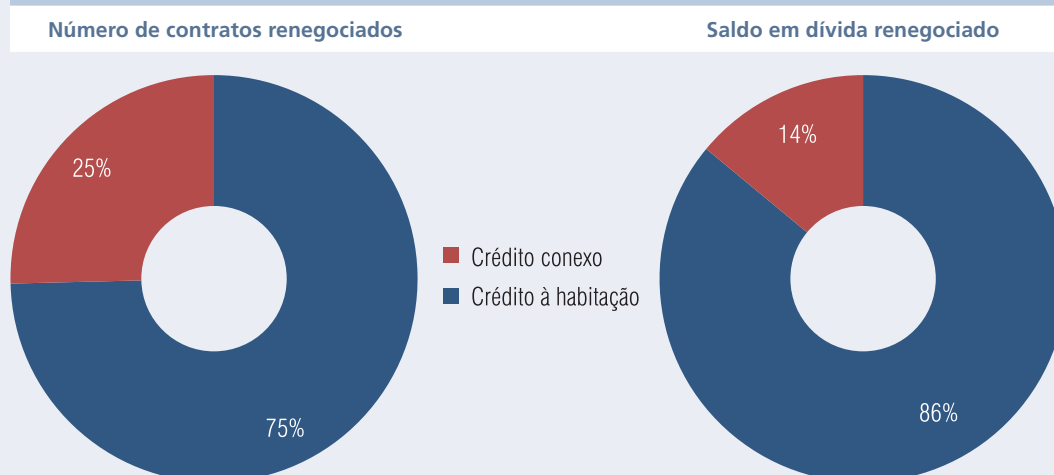
A renegociação das condições do crédito à habitação exige o mútuo acordo entre o cliente bancário e a instituição de crédito. De acordo com o estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 171/2008, as instituições de crédito não podem cobrar qualquer comissão pela análise da renegociação, nem podem fazer depender a renegociação da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros.

Dos contratos renegociados entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011, 75 por cento são contratos de crédito à habitação, aos quais correspondem 86 por cento do saldo em dívida nos contratos objeto de renegociação, em linha com a sua prevalência na carteira de contratos enquadrados no regime legal do crédito à habitação em 30 de setembro de 2011.

No **crédito à habitação**, cerca de 17 por cento dos contratos renegociados estavam numa situação de incumprimento⁴⁸ e cerca de 4 por cento, apesar de não estarem em incumprimento, os seus titulares apresentavam incumprimentos noutros créditos obtidos na mesma instituição. No **crédito conexo**, estas proporções são superiores, já que 26 por cento dos contratos estavam numa situação de incumprimento e 7 por cento eram de titulares que apresentavam incumprimentos noutros créditos contraídos na mesma instituição.

Gráfico C.7.16

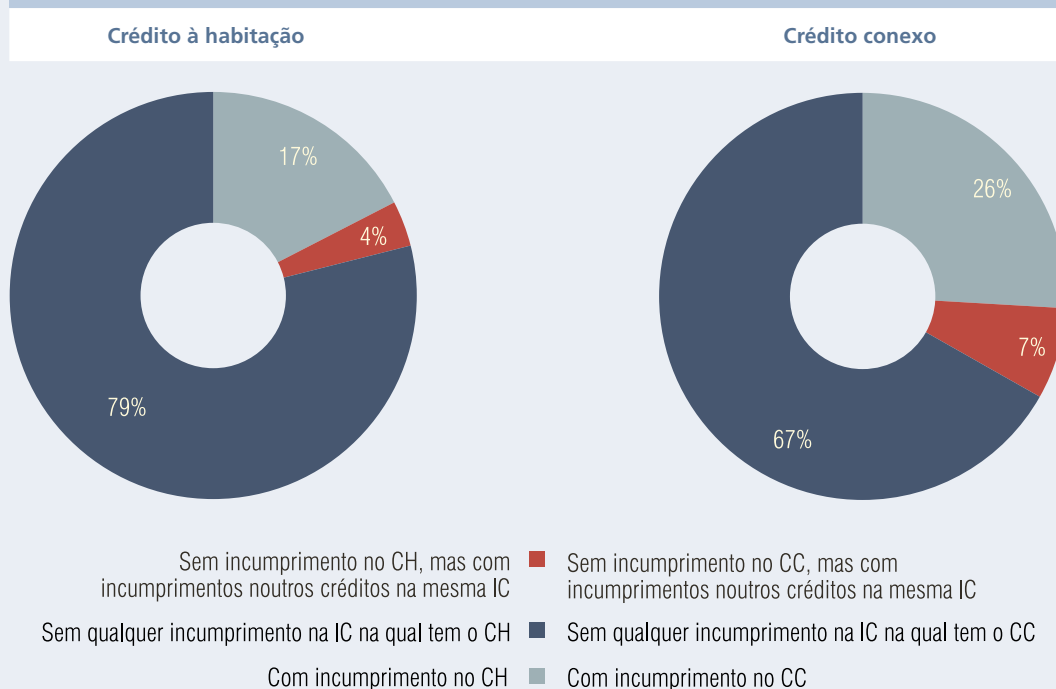
DISTRIBUIÇÃO DOS CONTRATOS OBJETO DE RENEGOCIAÇÃO ENTRE 1/10/10 E 30/09/11, POR TIPO DE CONTRATO



⁴⁸ Este indicador não inclui informação relativa a 4 instituições de crédito responsáveis por 11 por cento do total de renegociações, por impossibilidade de reporte das mesmas deste tipo de informação.

Gráfico C.7.17

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE CONTRATOS OBJETO DE RENEGOCIAÇÃO ENTRE 1/10/10 E 30/09/11, POR SITUAÇÃO DO CRÉDITO



Das renegociações de contratos de **crédito à habitação** realizadas entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011, 30,7 por cento têm como objetivo apenas a alteração do prazo do contrato e 21,2 por cento implicam apenas modificações no prazo de carência de capital. Estas percentagens comparam, respetivamente, com 34,8 por cento e 27,7 por cento, no caso dos contratos de **crédito conexo**.

Nas renegociações de crédito à habitação e de crédito conexo que envolvem apenas a alteração do prazo do contrato, a grande maioria está associada a extensões do prazo, sendo que quase um quarto ocorre em situações de incumprimento nesse ou noutros créditos detidos pelo mesmo titular na mesma instituição.

Nas renegociações que implicam apenas a alteração do período de carência de capital, a maioria são no sentido do seu alargamento, especialmente no caso do crédito conexo. Nestas renegociações, mais de um quarto estão relacionadas com situações de incumprimento.

Quadro C.7.3

RENEGOCIAÇÕES REALIZADAS ENTRE 1/10/2010 E 30/09/2011

	Crédito à habitação		Crédito conexo	
	Distribuição do número de renegociações	Saldo médio renegociado (euros)	Distribuição do número de renegociações	Saldo médio renegociado (euros)
Apenas com alteração de <i>spread</i> e de prazo	14,9%	61 178	16,1%	33 975
Apenas com alteração de <i>spread</i> e do prazo de carência de capital	2,2%	96 913	3,1%	48 221
Apenas com alteração de <i>spread</i> e de uma outra condição com efeito financeiro	2,8%	57 256	0,3%	39 777
Apenas com alteração de prazo	30,7%	65 726	34,8%	28 642
Apenas com alteração do regime de taxa	2,5%	33 125	1,1%	25 106
Apenas com alteração do prazo de carência de capital	21,2%	98 518	27,7%	37 904
Apenas com alteração de uma outra condição com efeito financeiro	16,5%	79 993	5,0%	54 945
Outras combinações	9,2%	79 143	11,9%	34 247
Total de renegociações	100%	75 241	100%	34 659

Em muitos casos, a renegociação está associada a alterações simultâneas de mais do que uma condição do contrato. Nas renegociações com alteração de mais de que uma condição, o par “alteração do prazo / alteração do *spread*” foi o mais frequente, representando 14,9 por cento do total de renegociações de crédito à habitação e 16,1 por cento do total das renegociações de crédito conexo. No crédito à habitação e no crédito conexo, a maioria das renegociações ocorre no sentido do aumento do prazo e do *spread*, sendo apenas cerca de 5 por cento dos casos no sentido do aumento do prazo e da redução do *spread*.

As renegociações que envolvem a extensão do prazo podem estar associadas a tentativas de redução das prestações mensais em situações de dificuldades financeiras por parte das famílias. Com efeito, nas renegociações associadas a situações de incumprimento que envolvem alterações do prazo e do *spread*, a quase totalidade das alterações são no sentido do alargamento do prazo, ainda que na maior parte dos casos este seja acompanhado de um aumento do *spread*.

Reembolso antecipado

O reembolso antecipado corresponde ao pagamento do capital em dívida antes da data prevista para esse efeito. A amortização pode corresponder à totalidade do capital em dívida (reembolso total) ou apenas a uma parte (reembolso parcial). O reembolso antecipado total está muitas vezes associado à transferência do crédito à habitação para outra instituição ou à troca de habitação, em que se amortiza o empréstimo associado à antiga habitação e se contrata um novo empréstimo.

Entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011 foram realizados 131 148 reembolsos antecipados, num total de 3,2 mil milhões de euros, o equivalente a cerca de 2,6 por cento do saldo em dívida no fim do período em análise. Relativamente aos contratos de **crédito à habitação**, foram realizados 48 391 reembolsos antecipados totais e 55 959 reembolsos antecipados parciais, respetivamente, com montantes médios de 43 382 euros e 10 552 euros e correspondendo a 2,0 por cento e 0,6 por cento do saldo em dívida no fim do período. No caso dos contratos de **crédito conexo**, foram realizados 17 109 reembolsos antecipados totais e 9689 reembolsos antecipados parciais, respetivamente, com montantes médios de 24 833 euros e de 7330 euros e correspondendo a 2,6 por cento e 0,4 por cento do saldo em dívida no fim do período.

Na distribuição do montante reembolsado antecipadamente observa-se que a maior concentração de montantes reembolsados se situa abaixo do valor médio, quer nos reembolsos antecipados totais, quer nos reembolsos antecipados parciais. Com efeito, nos contratos de **crédito à habitação**, cerca de 25 por cento dos reembolsos totais são de montantes inferiores a 9278 euros e 50 por cento são inferiores a 32 631 euros; no caso dos reembolsos parciais, cerca de 25 por cento dos montantes reembolsados são inferiores a 2500 euros e 50 por cento são inferiores a 5000 euros. Paralelamente, nos contratos de **crédito conexo** cerca de 25 por cento dos reembolsos totais são de montantes inferiores a 8488 euros e 50 por cento são inferiores a 16 890 euros; no caso dos reembolsos parciais, cerca de 25 por cento dos montantes reembolsados são inferiores a 2000 euros e 50 por cento são inferiores a 4100 euros.

Face ao período de um ano imediatamente anterior, de 1 de outubro de 2010 a 30 de setembro de 2011 verificou-se uma redução do número de contratos alvo de reembolso antecipado total (18 por cento, nos contratos de crédito à habitação e 25 por cento, nos contratos de crédito conexo) e do montante de crédito reembolsado (28 por cento, nos contratos de crédito à habitação e 29 por cento, nos contratos de crédito conexo). No entanto, verificou-se um aumento quer do número de reembolsos (9 por cento, nos contratos de crédito à habitação e 2 por cento, nos contratos de crédito conexo), quer do montante reembolsado parcialmente (11 por cento, nos contratos de crédito à habitação e 2 por cento, nos contratos de crédito conexo).

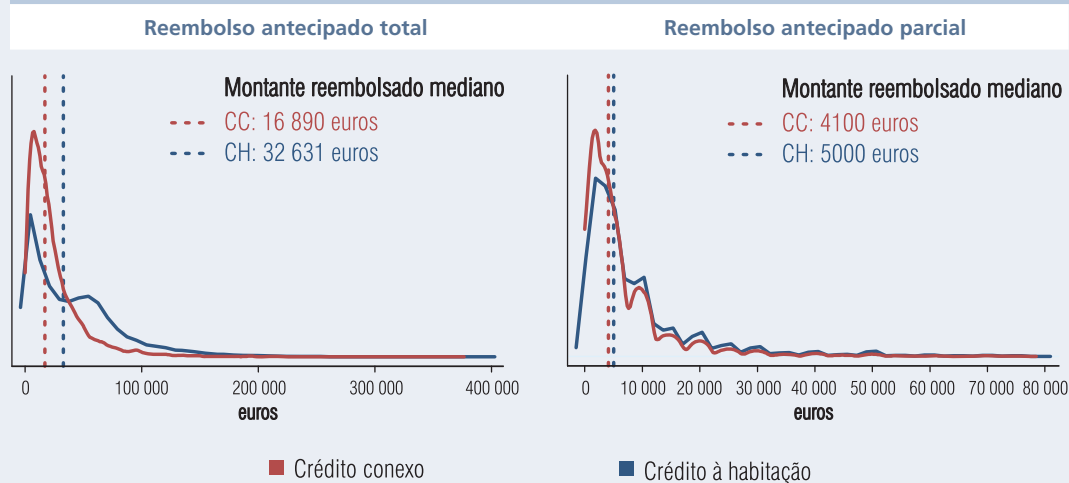
Quadro C.7.4

REEMBOLSOS ANTECIPADOS NO CRÉDITO À HABITAÇÃO E NO CRÉDITO CONEXO ENTRE 1/10/2010 E 30/09/2011

	Número de reembolsos	Montante reembolsado (milhões de euros)	Mediana do montante reembolsado (euros)
Reembolso total	65 500	2524	25 073
Crédito à habitação	48 391	2099	32 631
Crédito conexo	17 109	425	16 890
Reembolso parcial	65 648	662	5000
Crédito à habitação	55 959	591	5000
Crédito conexo	9689	71	4100
Total	131 148	3186	10 000

Gráfico C.7.18

DENSIDADE DO MONTANTE REEMBOLSADO ANTECIPADAMENTE DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO E DE CRÉDITO CONEXO ENTRE 1/10/2010 E 30/09/2011



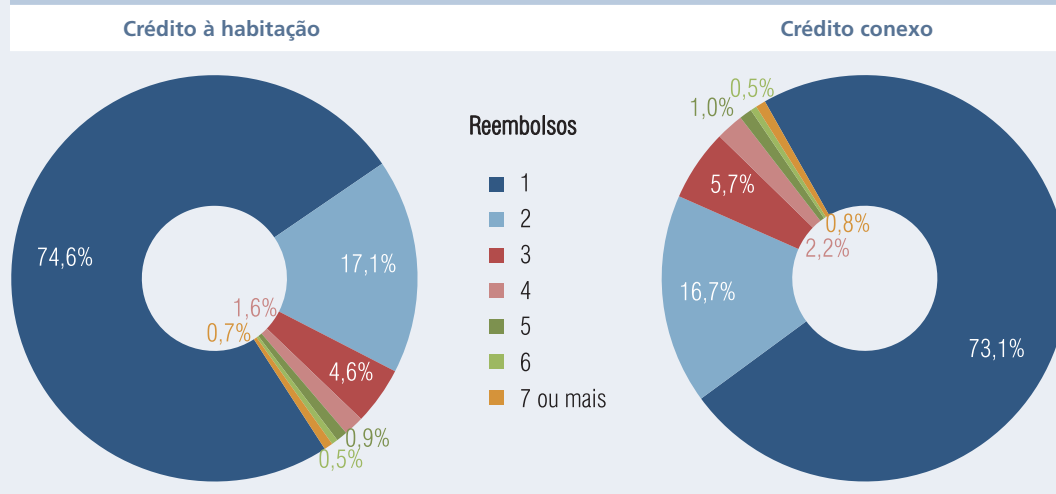
De 1 de outubro de 2010 a 30 de setembro de 2011, observa-se que, em 74,6 por cento dos contratos de **crédito à habitação** objeto de reembolso antecipado parcial, este ocorreu apenas uma vez, correspondendo a um montante médio reembolsado de 13 160 euros. Contudo, 17,1 por cento destes contratos foram objeto de reembolso antecipado parcial duas vezes, 4,6 por cento três vezes, e os restantes 3,7 por cento foram reembolsados mais do que três vezes no período de um ano, correspondendo a montantes médios de 8839 euros, 7167 euros e 6065 euros, respetivamente.

No mesmo período, 73,1 por cento dos contratos de **crédito conexo** foram objeto de um reembolso antecipado parcial, correspondendo a um montante médio reembolsado de 9647 euros. Ainda que o montante médio seja inferior ao do crédito à habitação, a frequência do número de reembolsos antecipados parciais é semelhante.

Verifica-se assim, em ambos os tipos de crédito, uma relação inversa entre o número de reembolsos antecipados parciais realizados e o seu montante médio.

Gráfico C.7.19

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE REEMBOLSOS ANTECIPADOS PARCIAIS POR TIPO DE CONTRATO ENTRE 1/10/2010 E 30/09/2011



Em síntese...

Os quadros seguintes apresentam um conjunto de indicadores sobre a carteira de crédito à habitação e de crédito conexo a 30 de setembro de 2011, bem como os principais desenvolvimentos no último ano (entre 1 de outubro de 2010 e 30 de setembro de 2011).

Posição a 30/09/2011	Crédito à habitação	Crédito conexo
Número de contratos	1,7 milhões	613 mil
Saldo em dívida	105 mil milhões de euros	16,6 mil milhões de euros
Prazo médio	30,7 anos	31,2 anos
Contratos em incumprimento	7,5%	10,5%
Regime de taxa mais usual	Taxa variável (97,7%)	Taxa variável (98,0%)
Indexante da taxa variável mais usual	Euribor a 6 meses (50,3%)	Euribor a 3 meses (50,6%)
Regime de amortização mais usual	Prestações constantes de capital e juros (93,3%)	Prestações constantes de capital e juros (95,4%)

Entre 01/10/2010 e 30/09/2011	Crédito à habitação	Crédito conexo
Número de contratos celebrados	61 081 (-42,1% em termos homólogos)	19 274 (-49,7% em termos homólogos)
Montante inicial do crédito	6,2 mil milhões de euros (-43,4% em termos homólogos)	619 milhões de euros (-50,0% em termos homólogos)
Prazo médio	34,1 anos (-4 meses em termos homólogos)	29,9 anos (-2 anos em termos homólogos)
Regime de taxa mais usual	Taxa variável (96,3%)	Taxa variável (97,0%)
Indexante da taxa variável mais usual	Euribor a 3 meses (60,8%)	Euribor a 3 meses (52,5%)
Spread médio dos contratos indexados à Euribor a 3 e a 6 meses em setembro de 2011	2,49% (+88 p.b em termos homólogos)	4,03% (+148 p.b em termos homólogos)
Regime de amortização mais usual	Prestações constantes de capital e juros (86,4%)	Prestações constantes de capital e juros (95,1%)
Percentagem de contratos renegociados que estavam em situação de incumprimento	17%	26%
Número de reembolsos antecipados	Totais: 48 391 (-18% em termos homólogos) Parciais: 55 959 (+9% em termos homólogos)	Totais: 17 109 (-25% em termos homólogos) Parciais: 55 959 (+2% em termos homólogos)

1.6. Crédito aos consumidores

O Banco de Portugal realizou, em 2011, 1058 ações de inspeção abrangendo um conjunto de 84 instituições de crédito, para avaliar a conformidade da sua atuação no mercado do crédito aos consumidores. A ação fiscalizadora do Banco de Portugal abrangeu também a comercialização de produtos através de mediadores (intermediários) de crédito, entre os quais se incluem os “pontos de venda”. A fiscalização dos “pontos de venda” foi sempre efetuada como “cliente mistério”, uma vez que estes agentes se encontram fora do perímetro de supervisão do Banco de Portugal.

O Banco de Portugal, em 2011, intensificou o número de inspeções “on-site”, tendo efetuado 68 ações de inspeções, abrangendo 26 entidades diferentes, das quais 5 foram pontos de venda. Foram realizadas mais 26 inspeções “on-site” do que em 2010.

Quadro IV.1.6.1

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES AÇÕES DE INSPEÇÃO 2011		
Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	990	84
Análise a suportes	923	84
Sítios da internet	67	51
Inspeções “on-site”	68	26
“Cliente mistério”	47	26
Credenciadas	21	14

Os contratos de crédito celebrados com um montante de financiamento entre os 200 euros e os 75 mil euros, que não se destinem a habitação e não se encontrem garantidos por hipoteca sobre imóvel ou penhor exclusivo encontram-se, em geral, enquadrados pelo regime que resultou da transposição da Diretiva europeia do crédito aos consumidores⁴⁹.

Este mercado abrange um amplo conjunto de produtos de crédito ao consumo comercializados pelas instituições de crédito junto de pessoas singulares que atuam de forma alheia à sua atividade comercial e profissional. No crédito aos consumidores incluem-se modalidades como o crédito pessoal, o crédito automóvel, os cartões de crédito, as linhas de crédito e as facilidades de descoberto bancário. Estas operações de crédito podem assumir diversas modalidades de financiamento (crédito clássico ou locação financeira), ter uma finalidade específica (saúde, educação, energias renováveis, automóvel), ou não, apresentar ou não um prazo determinado (v.g. linha de crédito, cartão de crédito, facilidade de descoberto).

Neste mercado, uma parte significativa dos contratos de crédito são celebrados através de “pontos de venda” (i.e., estabelecimentos comerciais como grandes superfícies, concessionários de veículos automóveis ou outros), com os quais as instituições de crédito estabelecem protocolos que enquadram a atividade de mediação do financiamento para aquisição de bens

⁴⁹ Cfr. Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho. Uma análise detalhada do enquadramento normativo do crédito aos consumidores, introduzido com a entrada em vigor deste diploma legal, encontra-se no respetivo Relatório de Avaliação de Impacto publicado pelo Banco de Portugal em julho de 2011 e disponível em www.clientebancario.bportugal.pt.

e serviços específicos desenvolvida por estas entidades⁵⁰. São as instituições com atividade especializada no crédito ao consumo que mais usualmente recorrem a este tipo de parceria e os produtos de crédito pessoal e automóvel são aqueles cuja comercialização mais frequentemente tem a intervenção de um ponto de venda.

O Banco de Portugal realizou 990 ações de inspeção à distância, envolvendo a análise do Preçário das instituições de crédito e dos seus sítios na internet. Através do Preçário avaliou-se transversalmente a aderência das práticas de concessão de crédito às disposições legais e regulamentares aplicáveis, como sejam as condições para exercício do reembolso antecipado (v.g. comissões máximas e prazos de pré-aviso), o cálculo dos juros (convenção, arredondamento, indexação e revisão) ou a divulgação de TAEG (Taxa Anual de Encargos Efetiva Global) não superior às taxas máximas definidas para as diferentes categorias de crédito. Na fiscalização dos sítios da internet, avaliou-se o rigor dos simuladores aí disponibilizados aos clientes, analisou-se o conteúdo das Fichas de Informação Normalizada (FIN) e a sua aderência aos modelos previstos nas normas, bem como a informação contida nas minutas de contratos divulgadas por esta via aos clientes. Foram ainda especificamente solicitados às instituições elementos documentais relativos a contratos celebrados através dos quais se avaliou a conformidade dos mesmos com a informação pré-contratual.

Foram também realizadas 47 inspeções “cliente mistério”, abrangendo 26 entidades, em que o Banco de Portugal atuou de forma não identificada junto de balcões de instituições de crédito e de “pontos de venda”. Nestas inspeções foi avaliado o cumprimento do dever de assistência e a prestação de informação pré-contratual. Verificou-se a disponibilização da FIN, o respetivo modelo, o rigor do seu preenchimento e a sua legibilidade. Através das FIN, fiscalizaram-se as comissões praticadas, o correto cálculo dos juros e da TAEG. Avaliou-se ainda a coerência da informação veiculada por diferentes meios (FIN, contrato, Preçário, internet e, quando aplicável, publicidade).

Foram ainda fiscalizadas as práticas comerciais das instituições de crédito na venda associada facultativa de outros produtos financeiros com crédito aos consumidores, avaliando-se a adoção das boas práticas transmitidas pelo Banco de Portugal⁵¹, em particular que o crédito aos consumidores não deve ser comercializado conjuntamente com aplicações sem garantia de capital e que os clientes devem ser informados (na FIN e no contrato) dos efeitos nos encargos com o crédito se optarem por prescindir de um daqueles produtos durante a vigência do contrato.

Nas 21 inspeções credenciadas realizadas, os inspetores do Banco de Portugal analisaram operações de crédito já contratualizadas, tendo verificado o cumprimento dos deveres de informação nas diferentes fases da comercialização dos produtos – pré-contratual, contratual e na vigência do contrato – e confrontado a FIN entregue aos clientes com o contrato celebrado pelas instituições. Foi também verificada a adequação dos procedimentos e controlos implementados pelas instituições no cálculo da TAEG e dos juros, a não inibição ou limitação do direito de livre revogação, a definição das condições de exercício do reembolso antecipado, a inexistência de contratos usurários, a correta classificação dos contratos de crédito e o reporte de contratos celebrados ao Banco de Portugal.

⁵⁰ A regulamentação da atividade destes agentes, tal como previsto no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, deve ser feita através de ato legislativo que estabeleça um quadro normativo próprio e que enquadre esta atividade, abrangendo as diversas modalidades de mediação de crédito em que aquela se desenvolva.

⁵¹ Cfr. Carta-Circular n.º 31/2011/DSC. Ver ponto II.1.2 neste Relatório.

Nos diversos tipos de ações de inspeção e suportes analisados, o Banco de Portugal prestou particular atenção à confirmação do cálculo da TAEG, a medida de custo que inclui todos os encargos associados à operação de crédito (juros, comissões, impostos, prémios de seguros exigíveis, encargos com a manutenção de conta de depósitos, se obrigatória). Esta taxa permite ao cliente comparar diferentes propostas de crédito que lhe são apresentadas pelas instituições previamente à celebração do contrato.

O cálculo correto da TAEG é fundamental não só para assegurar a comparabilidade das propostas apresentadas pelas instituições, mas também para a correta implementação do regime de taxas máximas que vigora no crédito aos consumidores.

Quadro IV.1.6.2

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES MATÉRIAS FISCALIZADAS 2011				
Matérias Fiscalizadas	Enquadramento Normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Disponibilização e requisitos da FIN	Art.º 6.º DL 133/2009; Instrução 8/2009	✓		
Deveres de informação e assistência, competência e conduta	Art.º 7.º DL 133/2009; art. 73.º, 74.º e 77.º RGICSF	✓		
Deveres de informação contratual	Art.º 12.º DL 133/2009	✓	✓	
Condições e comissões de reembolso antecipado	Art.º 9.º DL 359/91 Art.º 19.º DL 133/2009	✓	✓	✓
Cálculo da TAEG e usura	Art.º 24.º e 28.º do DL 133/2009 Instrução 11/2009	✓	✓	
Taxa de juro (determinação, arredondamento e cálculo de juros)	Art.º 3.º, 4.º DL 240/2006 (via DL 171/2007) e DL 133/2009	✓	✓	✓
Vendas associadas obrigatórias	Art.º 29.º DL 133/2009	✓	✓	✓
Vendas associadas facultativas (<i>bundling</i>) sem produtos com risco de perda de capital	CC 31/2011/DSC	✓	✓	✓
Reporte de contratos / minutas contratuais ao Banco de Portugal	Instrução 12/2009 / Instrução 24/2010		✓	

Taxas máximas no crédito aos consumidores

A informação relativa aos contratos de crédito celebrados, que as instituições de crédito reportam mensalmente ao Banco de Portugal para efeito do cálculo das taxas máximas que vigoram no crédito aos consumidores⁵², permite fiscalizar o cumprimento deste regime, sem prejuízo da realização de outras ações de inspeção.

⁵² Informação reportada mensalmente relativamente aos novos contratos celebrados no mês anterior, nos termos previstos na Instrução n.º 12/2009, com a indicação da categoria do crédito concedido, montante, prazo, Taxa de juro Anual Nominal, TAEG, canal de comercialização, garantia(s) prestada(s) pelo cliente, entre outros elementos.

O Banco de Portugal avalia a conformidade entre a TAEG reportada para cada novo contrato de crédito celebrado e as taxas máximas em vigor para cada segmento, além da sua conformidade com outros aspetos do enquadramento normativo do crédito aos consumidores.

Nos 1 319 097 contratos reportados ao Banco de Portugal, em 2011, foram identificados 216 contratos de 8 instituições cujos elementos reportados indiciavam eventual desconformidade com as normas aplicáveis em matéria de crédito aos consumidores.

Nos contratos com indício de irregularidades, foi de imediato solicitada informação complementar às instituições em causa e iniciada a respetiva análise jurídica. Sempre que, na sequência dessa análise, se confirma que a TAEG praticada excede efetivamente o valor máximo permitido à data de celebração do contrato, o Banco de Portugal adota as medidas sancionatórias adequadas, em particular através da instauração de processos de contraordenação. Independentemente da atuação sancionatória, o Banco de Portugal determina que as instituições de crédito em causa procedam de imediato à redução dos encargos previstos nesses contratos para valores compatíveis com as taxas máximas em vigor⁵³.

⁵³ Cfr. n.º 3 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.

CAIXA 8 | CARACTERÍSTICAS DO CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

Num contexto de contração da atividade económica, em particular do consumo de bens duradouros, o mercado do crédito aos consumidores⁵⁴ registou, em 2011, uma significativa diminuição do número de contratos celebrados e do montante de crédito concedido comparativamente ao ano anterior. Esta evolução foi particularmente evidente a partir do segundo trimestre do ano. A redução do montante e número de contratos de crédito foi acompanhada por uma diminuição do montante médio de cada contrato e por um aumento do respetivo prazo médio.

Neste mercado comercializam-se diversos tipos de crédito, como sejam o crédito pessoal, o crédito automóvel e o crédito *revolving*, que abarca os cartões de crédito, as linhas de crédito e as facilidades de descoberto. A redução foi particularmente acentuada no crédito automóvel, sobretudo na aquisição de veículos novos. Esta evolução também se observou, ainda que com menor intensidade, no crédito pessoal. No crédito *revolving*, onde predominam os cartões de crédito, o montante de crédito concedido (em termos de *plafond*) também diminuiu embora se tenha registado uma relativa estabilidade no número de contratos celebrados.

A posição relativa dos vários segmentos deste mercado manteve-se semelhante à do ano anterior, apesar da diminuição da importância relativa do crédito automóvel e do aumento de importância do crédito *revolving*.

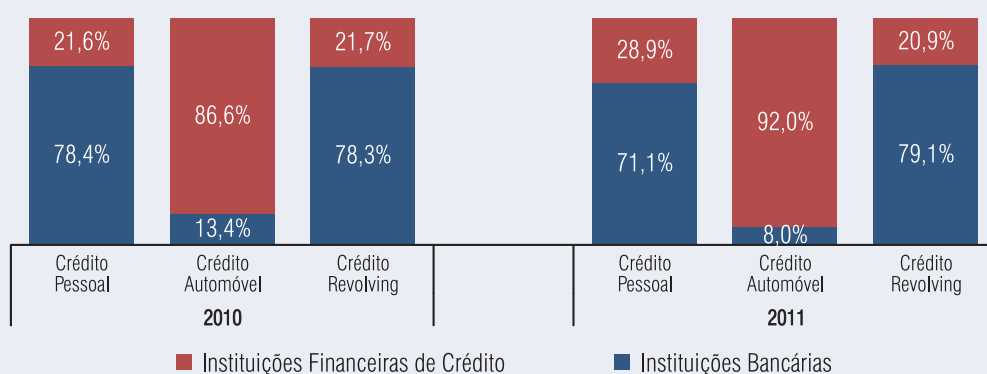
⁵⁴ Consumidores são, para este efeito, todas as pessoas singulares que atuam com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional.

Tipo de instituição de crédito

No mercado de crédito aos consumidores atuam, além de instituições de crédito com atividade universal, também as instituições especializadas neste tipo de financiamento: as instituições financeiras de crédito (IFIC). Estas entidades têm especial relevo na concessão de crédito automóvel, tendo sido responsáveis, em 2011, por 92 por cento do montante total contratado, aumentando inclusivamente a sua importância relativa face a 2010. No crédito pessoal e no crédito *revolving* as IFIC colocaram, em 2011, cerca de 29 por cento e de 21 por cento do crédito concedido, respetivamente.

Gráfico C.8.1

ESTRUTURA DOS MONTANTES DE CRÉDITO CONCEDIDO, POR TIPO DE INSTITUIÇÃO | 2010 – 2011



O facto de a este tipo de crédito estar muitas vezes associado ao consumo de bens duradouros explica o acesso frequente através do estabelecimento comercial onde é efetuada a compra do bem ("ponto de venda"). O estabelecimento desempenha neste caso o papel de mediador de crédito, atuando por conta da instituição de crédito que concede o empréstimo. Este canal de distribuição é particularmente relevante no crédito automóvel e em algumas finalidades do crédito pessoal.

Regime legal aplicável

A comercialização de contratos de crédito aos consumidores é enquadrada por um regime legal⁵⁵ que incorpora normas resultantes da transposição da respetiva diretiva europeia e de iniciativas do legislador nacional, como seja o regime de taxas máximas. As instituições de crédito têm também de cumprir normas regulamentares emitidas pelo Banco de Portugal para promover a uniformização de práticas e facilitar a implementação e fiscalização deste regime⁵⁶.

Este regime abrange a generalidade dos contratos celebrados por clientes particulares, com montantes compreendidos entre 200 e 75 mil euros, exceto os que sejam destinados à habitação ou à atividade profissional do mutuário, ou que tenham como garantia a hipoteca de um bem imóvel detido pelo cliente.

Para efeito da implementação do regime de taxas máximas, em vigor desde 1 de janeiro de 2010, as instituições que concedem crédito aos consumidores reportam mensalmente, ao Banco de Portugal, a caracterização de todos os novos contratos celebrados no mês anterior (categoria

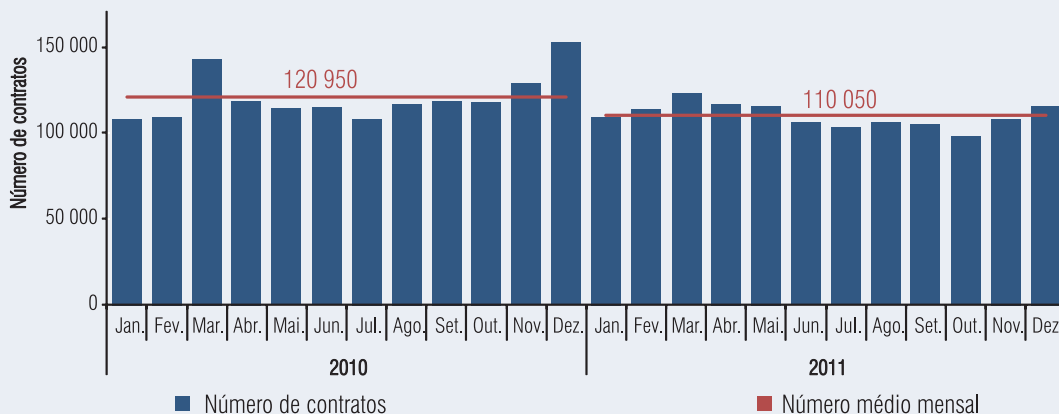
⁵⁵ Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho. Uma análise detalhada do regime do crédito aos consumidores que decorre da aplicação deste diploma é apresentada no Relatório de Avaliação de Impacto do Decreto-Lei n.º 133/2009 divulgado pelo Banco de Portugal em julho de 2011.

⁵⁶ Instrução n.º 8/2009 sobre o modelo de Ficha de Informação Normalizada, Instrução n.º 11/2009 sobre a metodologia de cálculo da TAEG para os diferentes tipos de crédito aos consumidores e Instrução n.º 12/2009 sobre o reporte de informação ao Banco de Portugal para implementação do regime de taxas máximas.

de crédito, montante, prazo, TAN, TAEG, canal de comercialização, garantias, etc.). No ano de 2011, foi reportada ao Banco de Portugal, por 56 instituições, informação relativa a um total de 1 320 602 contratos, numa média mensal de 110 050 contratos.

Gráfico C.8.2

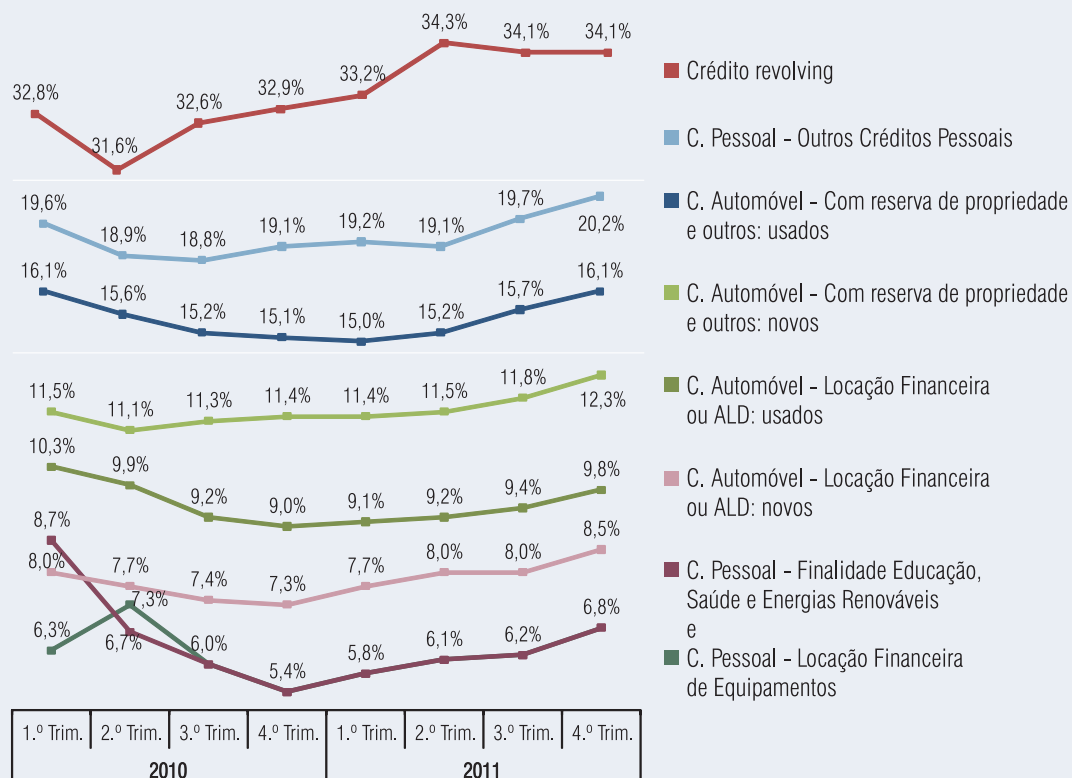
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CONTRATOS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES REPORTADOS AO BANCO DE PORTUGAL | 2010 – 2011



A partir desta informação, as taxas máximas aplicáveis a cada tipo de crédito são apuradas e divulgadas trimestralmente pelo Banco de Portugal, com base na média, acrescida de um terço, da TAEG dos contratos dos vários tipos de crédito aos consumidores celebrados no trimestre anterior. Estas taxas são publicadas no Portal do Cliente Bancário (www.clientebancario.bportugal.pt).

Gráfico C.8.3

EVOLUÇÃO DAS TAXAS MÁXIMAS NO CRÉDITO AOS CONSUMIDORES | 2010 – 2011



A análise que se apresenta nesta Caixa sobre as principais características do mercado do crédito aos consumidores foi efetuada a partir desta informação reportada ao Banco de Portugal pelas instituições de crédito para efeito do apuramento das taxas máximas.

Tipos de crédito aos consumidores

O crédito pessoal e o crédito automóvel caracterizam-se por serem tipicamente empréstimos com um plano financeiro definido, em que o montante em dívida, o prazo de reembolso e o valor das prestações estão determinados desde o momento da celebração do contrato.

O crédito *revolving* caracteriza-se por ter uma duração indeterminada, podendo o cliente utilizar repetidamente qualquer valor de crédito até ao limite máximo definido (*plafond*). Este tipo de crédito pode apresentar várias modalidades de reembolso. É o que sucede no caso dos cartões de crédito, em que o cliente pode optar por pagar integralmente o valor em dívida no final de cada mês, pagar uma prestação fixa, pagar uma percentagem do valor em dívida, etc. Muitos destes cartões apresentam um período de “*free-float*”, ou seja, permitem a utilização do crédito por um determinado período inicial sem que sejam cobrados juros ao cliente. Diferentes prazos e modalidades de reembolso resultam em custos de utilização diferenciados do crédito *revolving*.

Número de contratos celebrados e volume de crédito concedido

Em 2011 foram celebrados, em média, 110 050 contratos por mês, o que corresponde a um montante médio mensal de crédito concedido de cerca de 352,6 milhões de euros. Face a 2010, verificou-se um decréscimo de 9 por cento no número médio mensal de contratos celebrados e de cerca de 23 por cento no montante médio mensal de crédito concedido⁵⁷.

Quadro C.8.1

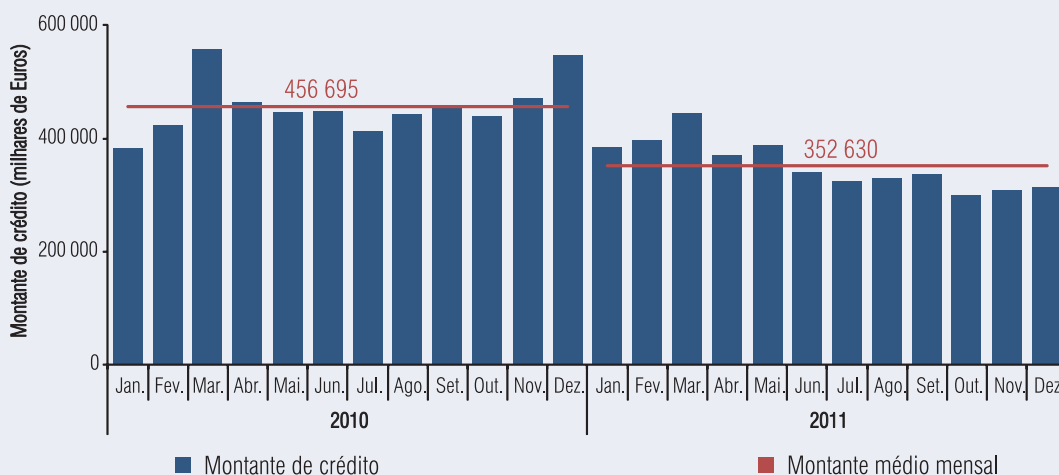
NÚMERO E MONTANTE MÉDIO MENSAL DOS CONTRATOS DE CRÉDITO CELEBRADOS 2010 – 2011							
		Número de contratos			Montante (milhares de euros)		
		2010	2011	Variação	2010	2011	Variação
Crédito Pessoal	Finalidades Educação, Saúde, Energias Renováveis e Locação Financeira de Equipamentos	925	389	-57,9%	6687	5506	-17,7%
	Outros créditos pessoais	37 197	30 201	-18,8%	178 045	139 599	-21,6%
	Total	38 122	30 591	-19,8%	184 732	145 106	-21,5%
Crédito Automóvel	Locação Financeira ou ALD: novos	2140	970	-54,7%	42 565	20 489	-51,9%
	Locação Financeira ou ALD: usados	244	280	14,4%	4129	4931	19,4%
	Com reserva de propriedade e outros: novos	3667	2231	-39,2%	52 267	30 886	-40,9%
	Com reserva de propriedade e outros: usados	6891	5651	-18,0%	76 691	62 464	-18,6%
	Total	12 943	9132	-29,4%	175 653	118 770	-32,4%
Crédito Revolving	Cartões de crédito, linhas de crédito e facilidades de descoberto	69 885	70 328	0,6%	96 310	88 754	-7,8%
Total		120 950	110 050	-9,0%	456 695	352 630	-22,8%

⁵⁷ Os valores apresentados no Quadro C.8.1 para 2010 têm ligeiros ajustamentos face ao publicado em relatórios anteriores, resultado de correções de reporte realizadas pelas instituições de crédito na sequência da fiscalização regular de informação pelo Banco de Portugal.

Em 2011, o montante de crédito concedido por mês foi sempre inferior ao valor homólogo de 2010, à exceção do mês de janeiro. Ao aumento do crédito concedido ao longo dos primeiros três meses seguiu-se uma redução durante os restantes meses do ano.

Gráfico C.8.4

EVOLUÇÃO DO MONTANTE DE CRÉDITO CONCEDIDO | 2010 – 2011



A diminuição do número de contratos resultou de uma queda de 19,8 por cento no crédito pessoal e de 29,4 por cento no crédito automóvel. O crédito *revolving* registou um crescimento de 0,6 por cento no número de contratos celebrados.

A queda do montante de crédito concedido, face a 2010, foi generalizada. O montante de crédito pessoal reduziu-se 21,5 por cento, o crédito automóvel em 32,4 por cento e o crédito *revolving* em 7,8 por cento. Neste último, a conjugação do ligeiro aumento do número de contratos com a diminuição do montante de crédito sinaliza uma redução no valor médio dos *plafonds*⁵⁸ concedidos.

A locação financeira de veículos usados foi a única subcategoria de crédito que apresentou um aumento, tanto no número de contratos como no total de crédito, mas tem um peso reduzido no total de crédito concedido.

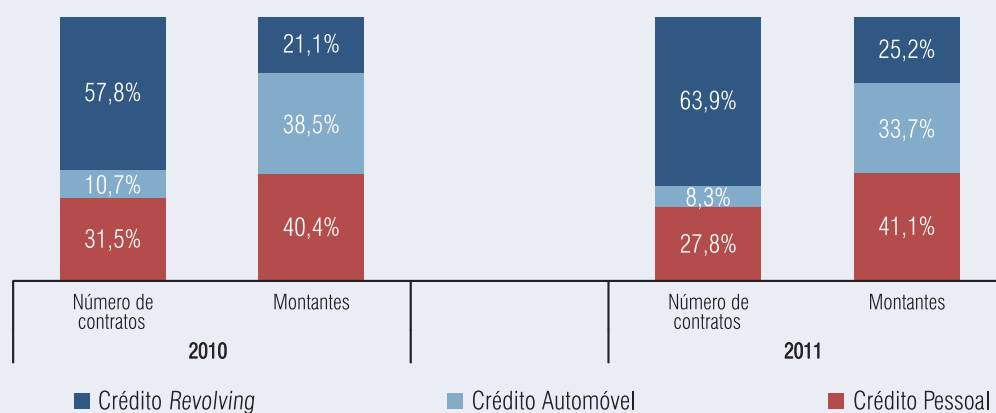
Em 2011, 63,9 por cento dos contratos celebrados foram de crédito *revolving*, 27,8 por cento de crédito pessoal e 8,3 por cento de crédito automóvel. O montante de crédito pessoal representou 41,1 por cento do total, o de crédito automóvel 33,7 por cento e o de crédito *revolving* apenas 25,2 por cento.

O crescimento do número de contratos de crédito *revolving* conduziu ao aumento do peso desta categoria de crédito, de 57,8 por cento, em 2010, para 63,9 por cento, em 2011. Em termos de montante, registou-se um aumento do peso relativo do crédito *revolving* de 21,1 por cento para 25,2 por cento.

⁵⁸ Nos contratos de crédito *revolving*, o montante de crédito refere-se ao limite máximo de crédito colocado à disposição do cliente ("*plafond*") e não ao montante efetivamente utilizado.

Gráfico C.8.5

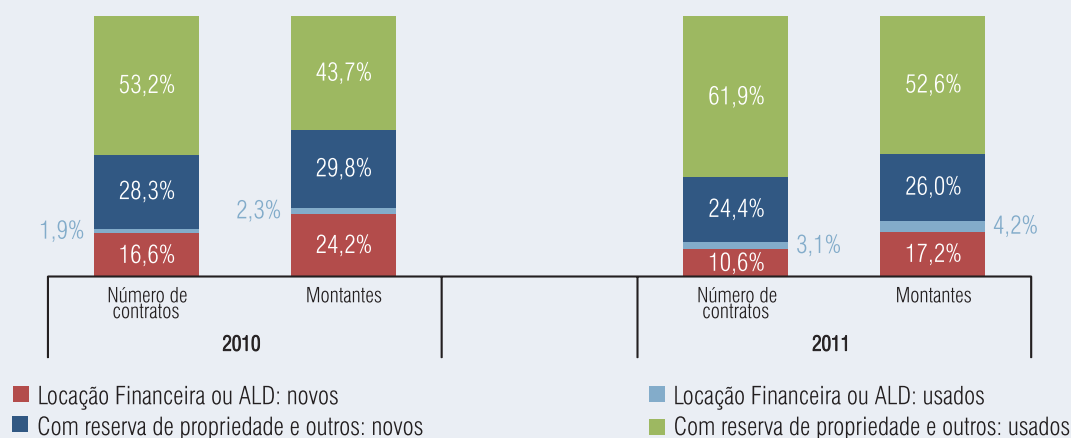
ESTRUTURA DO NÚMERO DE CONTRATOS E MONTANTE DE CRÉDITO CONCEDIDO | 2010 – 2011



No crédito automóvel, o crédito para veículos usados passou a representar cerca de 56,8 por cento do montante total de crédito concedido (que compara com 46 por cento em 2010).

Gráfico C.8.6

ESTRUTURA DO MONTANTE DE CRÉDITO AUTOMÓVEL CONCEDIDO | 2010 – 2011



Montante médio dos contratos celebrados

Em 2011, o montante médio dos contratos celebrados foi inferior ao registado no ano anterior (3204 euros, em 2011, face a 3776 euros, em 2010). Contudo, esta redução não foi uniforme em todas as subcategorias de crédito. Os montantes médios mais elevados verificaram-se, à semelhança de 2010, nos contratos de locação financeira ou ALD de veículos automóveis (novos e usados). Estes contratos registaram mesmo um aumento do valor médio face ao ano transato.

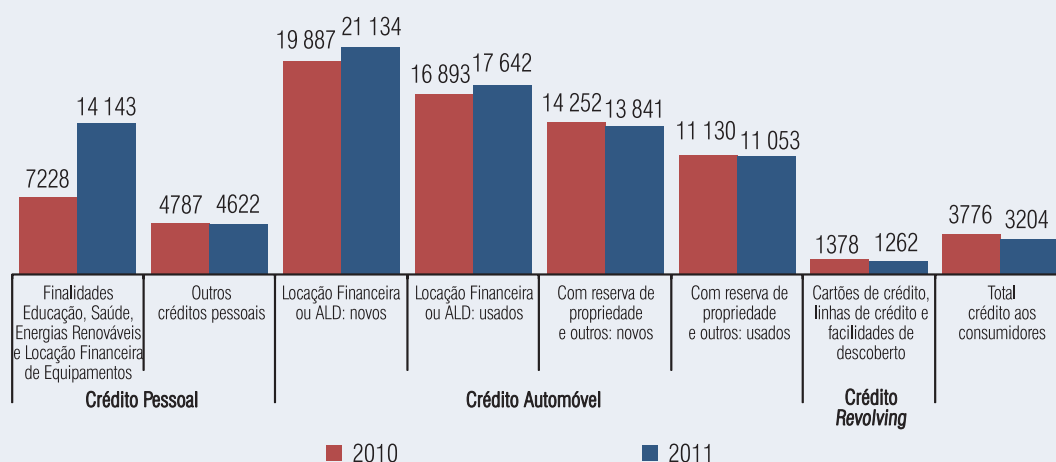
Os créditos pessoais destinados a “finalidade educação, saúde, energias renováveis e locação financeira de equipamentos” registaram o maior aumento do montante médio, quase duplicando o valor de 2010. Contudo, esta subcategoria tem uma expressão reduzida no número de contratos celebrados.

As restantes subcategorias do crédito aos consumidores registaram uma ligeira redução dos montantes médios contratados em 2011, face ao ano anterior.

As diferenças no montante médio por contrato estão naturalmente em linha com a finalidade do crédito.

Gráfico C.8.7

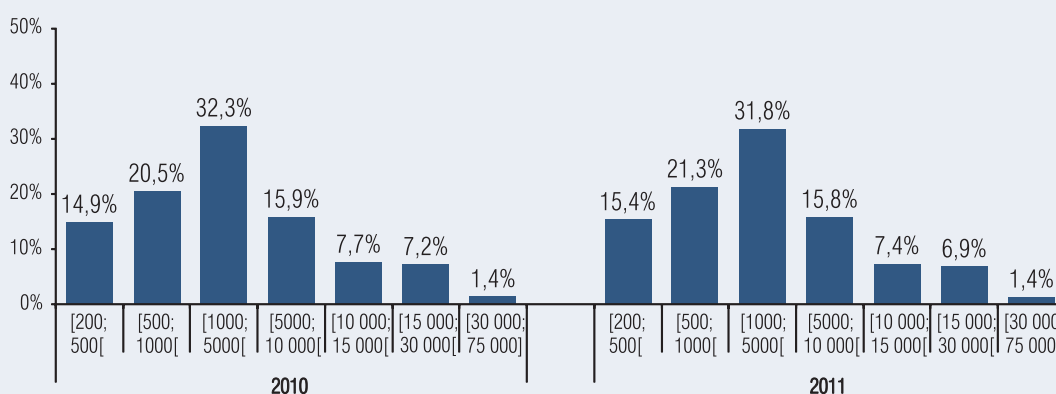
MONTANTES MÉDIOS CONTRATADOS NO CRÉDITO AOS CONSUMIDORES, POR SUBCATEGORIA DE CRÉDITO | 2010 – 2011



Em 2011, 68,5 por cento dos créditos pessoais celebrados apresentaram um montante inferior a 5000 euros. Cerca de 15,4 por cento dos contratos foram de montantes até 500 euros, 21,3 por cento de montante igual ou superior a esse valor mas inferior a 1000 euros, e 31,8 por cento entre 1000 e 5000 euros. Face a 2010, assistiu-se a um aumento da proporção dos contratos de crédito até 1000 euros e à correspondente diminuição dos contratos de montante superior.

Gráfico C.8.8

ESTRUTURA DOS MONTANTES CONTRATADOS NO CRÉDITO PESSOAL | 2010 – 2011



Em 2011, 72,9 por cento do crédito concedido para aquisição de veículos novos foi de montante até 20 000 euros (note-se que os valores são referentes ao montante de crédito e não ao preço do veículo), sendo 49,5 por cento de montantes compreendidos entre 10 000 e 20 000 euros. Nos veículos usados, a percentagem de contratos de montante até 20 000 euros é de 90,4 por cento.

Gráfico C.8.9

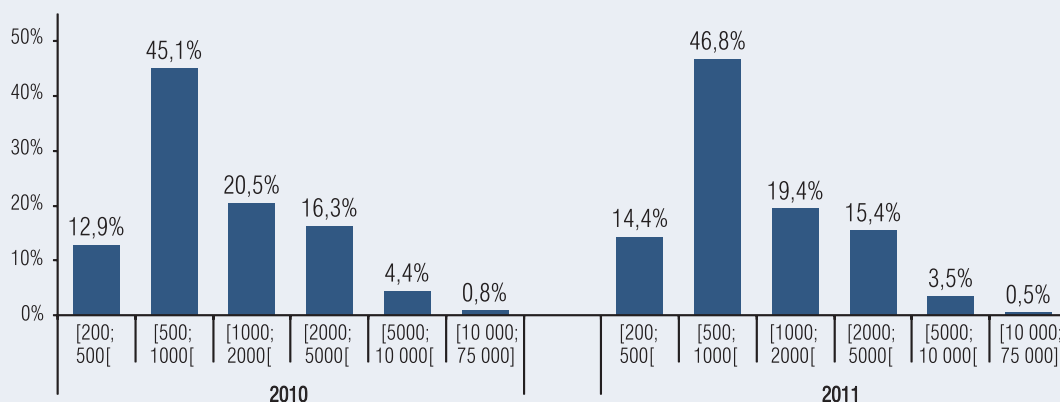
ESTRUTURA DOS MONTANTES CONTRATADOS NO CRÉDITO AUTOMÓVEL | 2010 – 2011



No crédito *revolving*, 61,2 por cento dos novos contratos apresentam *plafonds* até 1000 euros, sendo que 14,4 por cento apresentam limites máximos de crédito inferiores a 500 euros. Os contratos com limite de crédito superior a 5000 euros representam 4,0 por cento do total celebrado em 2011. Face a 2010, observou-se uma redução de importância dos contratos celebrados com *plafonds* mais elevados e um aumento dos contratos com limites de crédito até 1000 euros.

Gráfico C.8.10

ESTRUTURA DOS MONTANTES CONTRATADOS NO CRÉDITO REVOLVING | 2010 – 2011



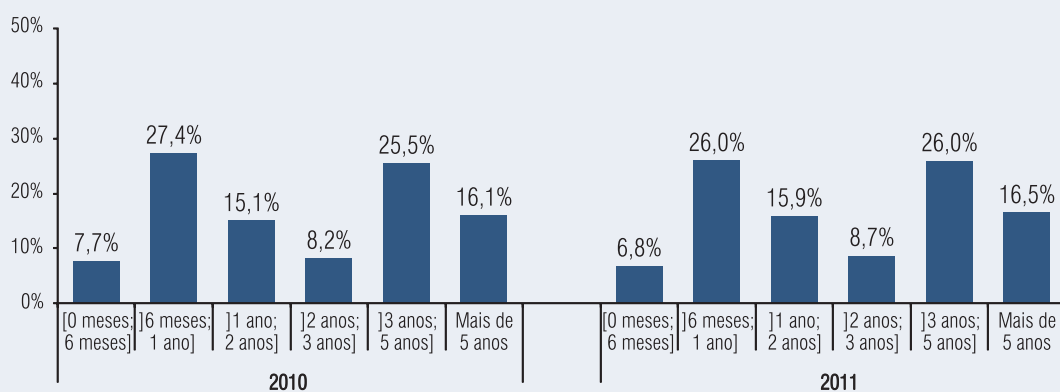
Prazos dos contratos

O prazo do contrato de crédito tem impacto na determinação do custo total do empréstimo, afetando o valor da respetiva TAEG. As comissões iniciais e outros encargos, que em geral não são dependentes da maturidade do empréstimo, tendem a diluir-se quando o prazo aumenta, o que, tudo o resto constante, resulta numa diminuição da TAEG.

No crédito pessoal assistiu-se, de 2010 para 2011, a uma redução da percentagem de contratos com prazos até um ano e ao aumento dos prazos mais longos. Como consequência, o prazo médio destes contratos registou um aumento face a 2010. A maior concentração de contratos de crédito pessoal continuou a verificar-se nos prazos entre 6 meses e um ano e entre 3 anos e 5 anos.

Gráfico C.8.11

ESTRUTURA DO CRÉDITO PESSOAL CONCEDIDO, POR PRAZO | 2010 – 2011

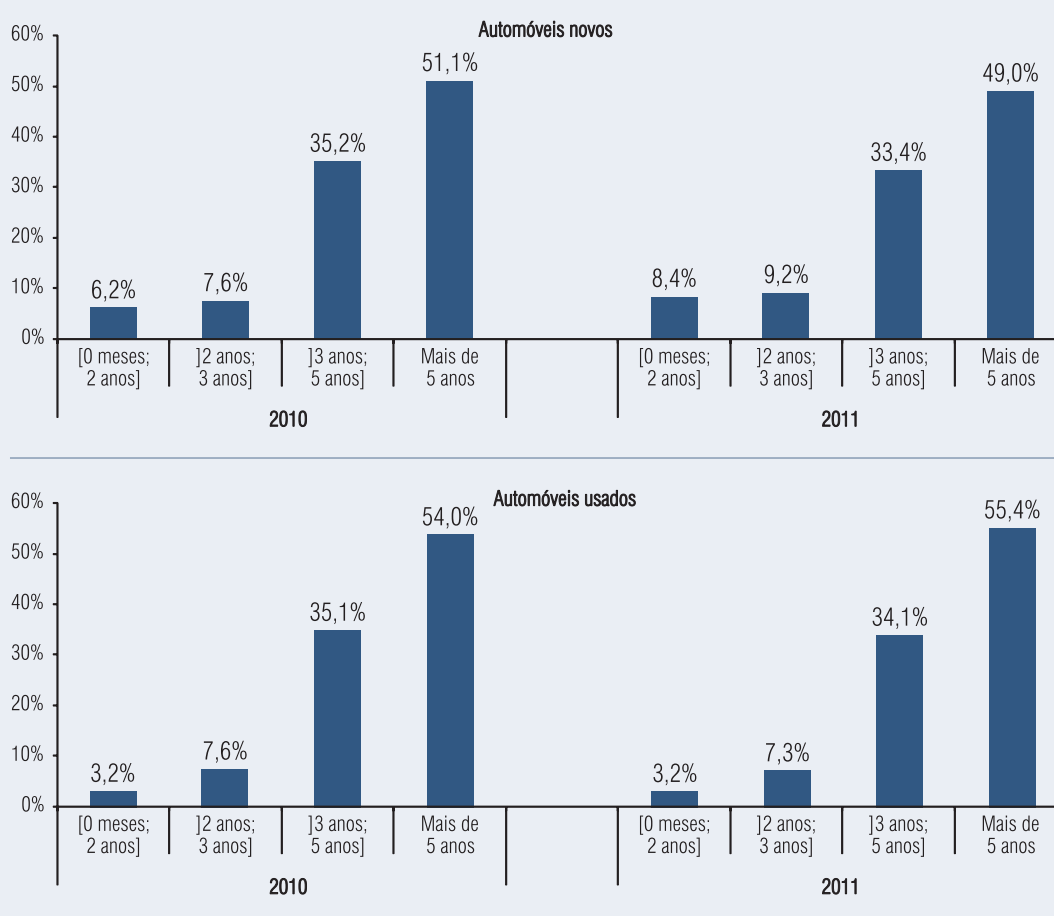


No crédito automóvel, os prazos que concentram maior percentagem de contratos são os superiores a 5 anos, tanto no caso dos veículos novos como no de usados. No crédito para automóveis usados a proporção de contratos com prazos mais longos é superior à dos automóveis novos.

Face a 2010, no total do crédito automóvel registou-se, à semelhança do crédito pessoal, um aumento no prazo médio dos contratos, embora se tenha observado uma diminuição do prazo médio dos créditos para aquisição de automóveis novos e um aumento do prazo médio nos veículos usados. Nos veículos novos assistiu-se à diminuição da proporção dos contratos com prazo superior a 3 anos e aumento dos prazos mais curtos. Nos veículos usados verificou-se um aumento da proporção de contratos com prazo superior a 5 anos e uma diminuição dos prazos mais curtos.

Gráfico C.8.12

ESTRUTURA DO CRÉDITO AUTOMÓVEL CONCEDIDO, POR PRAZO | 2010 – 2011



1.7. Serviços de pagamento

O Banco de Portugal, em 2011, intensificou a fiscalização da prestação de serviços de pagamento, realizando um maior número de ações de inspeção a um grupo mais vasto de instituições. Foram realizadas 1312 ações de inspeção incidindo sobre a comercialização de serviços de pagamento, envolvendo 88 instituições de crédito e de pagamento, mais 503 ações e mais 20 instituições do que no ano anterior.

Estas ações de inspeção envolveram a fiscalização à distância da informação reportada ao Banco de Portugal ou disponível em sítios na Internet (v.g. Preçário das instituições e os contratos-quadro e FIN de contas de depósito e de outros instrumentos de pagamento como cartões de crédito) e a deslocação de inspetores às instituições, credenciados ou sob a forma de “cliente mistério”.

Quadro IV.1.7.1

SERVIÇOS DE PAGAMENTO AÇÕES DE INSPEÇÃO 2011		
Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	1255	88
Análise a suportes	1230	88
Sítios da internet	48	48
Inspeções “on-site”	57	19
“Cliente mistério”	33	19
Credenciadas	24	17

A comercialização de serviços de pagamento constitui um importante segmento do mercado bancário de retalho, sendo a prestação destes serviços com um elevado grau de segurança e eficiência essencial para o funcionamento regular da atividade económica.

Sob a designação de serviços de pagamento inclui-se uma ampla gama de operações bancárias, desde a realização de depósitos e levantamentos de numerário ou de fundos à execução de transferências bancárias e débitos diretos, ao envio de fundos e a operações de pagamento realizadas através de cartões (de débito e crédito), bem como a emissão e aquisição de instrumentos de pagamento.

Estas operações encontram-se reguladas pelo Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento (RJIPSP)⁵⁹. Também lhes é aplicável o Regulamento europeu relativo aos pagamentos transfronteiriços no espaço comunitário que alargou aos débitos diretos o

⁵⁹ Em vigor desde 1 de novembro de 2009, com a publicação do Decreto-Lei n.º 317/2009 que transpôs a Diretiva dos Serviços de Pagamento e regulamentou os deveres de informação e as práticas de comercialização relacionadas com estes serviços. Uma caracterização detalhada do enquadramento normativo dos serviços de pagamento em Portugal encontra-se no Relatório de Supervisão Comportamental de 2009, disponível em www.clientebancario.bportugal.pt.

princípio da igualdade de encargos entre aqueles pagamentos e os pagamentos nacionais⁶⁰. Os cheques, que constituem igualmente um meio de pagamento, não são abrangidos por este regime⁶¹.

A atuação fiscalizadora do Banco de Portugal incidiu sobre os deveres de informação que as instituições estão obrigadas a prestar aos clientes e a cobrança de comissões e outros encargos. Nas ações de inspeção realizadas, foi verificado o cumprimento dos limites estabelecidos por lei para a cobrança de encargos pelas instituições para determinadas operações e certos tipos de cliente⁶². As normas vigentes não permitem a cobrança de quaisquer encargos no encerramento de contas à ordem e no cancelamento de contratos de utilização de cartões de crédito e/ou de débito de consumidores⁶³ e microempresas. Esta proibição abrange os restantes clientes quando o contrato dura há mais de 12 meses.

O Banco de Portugal averiguou igualmente o cumprimento pelas instituições das normas que não permitem a cobrança de encargos pela emissão de extrato mensal em papel (com a informação das operações de pagamento efetuadas) e pela prestação da informação pré-contratual e contratual obrigatória. Nestas ações verificou-se quais os encargos cobrados aos clientes quando o contrato previa a prestação de informação adicional ou mais frequente do que a mínima exigida por lei, caso em que os encargos devem corresponder aos custos efetivamente suportados pela instituição. Foi também fiscalizada a proibição de cobrança, a consumidores e microempresas, de encargos decorrentes do bloqueio ou inibição de utilização de cartões de débito e/ou de crédito, em situações de utilização não autorizada ou fraudulenta, extravio ou roubo, bem como a isenção de encargos no desbloqueio ou substituição de instrumentos de pagamento sempre que o bloqueio foi da iniciativa da instituição.

Na fiscalização da atuação das instituições na realização de operações de transferências a crédito, verificou-se o cumprimento das normas que estabelecem o princípio da igualdade de encargos no interior do espaço SEPA⁶⁴ entre operações de pagamento nacionais e transfronteiriças até 50 mil euros.

⁶⁰ Regulamento (CE) n.º 924/2009, de 16 de setembro.

⁶¹ No que se refere às práticas de data-valor e disponibilização de fundos, os cheques são regulados pelo Decreto-Lei n.º 18/2007

⁶² Estes limites aplicam-se sempre aos clientes que sejam consumidores ou microempresas. Para os restantes clientes, podem ser afastados pelas partes no contrato.

⁶³ Consumidores são, para este efeito, as pessoas singulares que atuem com fins alheios à sua atividade comercial ou profissional.

⁶⁴ Fazem parte da SEPA 32 países europeus: 17 da zona Euro (Bélgica, Alemanha, Grécia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda, Áustria, Portugal, Finlândia, Eslovénia, Chipre, Malta, Eslováquia e Estónia), mais os restantes 10 Estados-membros da União Europeia (República Checa, Dinamarca, Letónia, Lituânia, Hungria, Polónia, Suécia, Reino Unido, Bulgária, Roménia), 3 países da Área Económica Europeia (Islândia, Noruega, Liechtenstein), Suíça e Mónaco.

Quadro IV.1.7.2

SERVIÇOS DE PAGAMENTO MATÉRIAS FISCALIZADAS 2011				
Matérias Fiscalizadas	Enquadramento Normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Encargos com pagamentos transfronteiriços na Zona SEPA	Regulamento (CE) 924/2009	✓	✓	✓
Datas valor e de disponibilização dos fundos das operações de pagamento	Art.º 79.º, 80.º e 84.º DL 317/2009	✓	✓	✓
Datas valor dos cheques	Art.º 5.º DL 18/2007	✓	✓	✓
Encargos com prestação de informação	Art.º 43.º e 58.º DL 317/2009	✓	✓	✓
Cobrança de encargos por bloqueio ou inibição de utilização de cartões	Art.º 63.º, 66.º e 68.º DL 317/2009	✓	✓	✓
Dever de disponibilização das condições gerais do contrato e requisitos do contrato	Art.º 52.º e 53.º DL 317/2009	✓	✓	✓

1.8. Outras matérias (Livro de Reclamações)

Em 2011, o Banco de Portugal realizou 81 ações de inspeção “on-site” junto de 22 instituições de crédito para verificar a existência do Livro de Reclamações⁶⁵.

Quadro IV.1.8.1

LIVRO DE RECLAMAÇÕES AÇÕES DE INSPEÇÃO 2011		
Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções “on-site”	81	22
“Cliente mistério”	39	19
Credenciadas	42	20

As instituições de crédito, de pagamento e as sociedades financeiras devem ter afixado nas suas agências e locais de atendimento ao público, em local bem visível, um letreiro a informar da existência de Livro de Reclamações. Devem disponibilizar de imediato o Livro de Reclamações ao cliente que o solicite. O Livro de Reclamações tem de estar íntegro, sem folhas arrancadas ou com outros indícios de violação. As folhas preenchidas, anuladas ou inutilizadas devem ser enviadas ao Banco de Portugal, no prazo máximo de 10 dias úteis.

⁶⁵ Os deveres das instituições de crédito nesta matéria são estabelecidos no Decreto-Lei n.º 156/2005 (na redação atualmente em vigor).

Quadro IV.1.8.2

LIVRO DE RECLAMAÇÕES MATÉRIAS FISCALIZADAS 2011		
Matérias Fiscalizadas	Enquadramento Normativo	Fase inicial
Modelo do letreiro afixado	Anexo II Portaria 1288/2005, republicada pela Portaria 96/2008	✓
Visibilidade do letreiro afixado a informar da existência de Livro de Reclamações	n.º 1, art. 3.º DL 156/2005	✓
Envio das reclamações ao Banco de Portugal (incluindo anuladas/inutilizadas)	n.º 1, art. 5.º DL 156/2005, act DL 371/2007	✓
Entrega do duplicado da reclamação ao cliente	n.º 4, art. 5.º DL 156/2005, act DL 371/2007	✓

2. RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

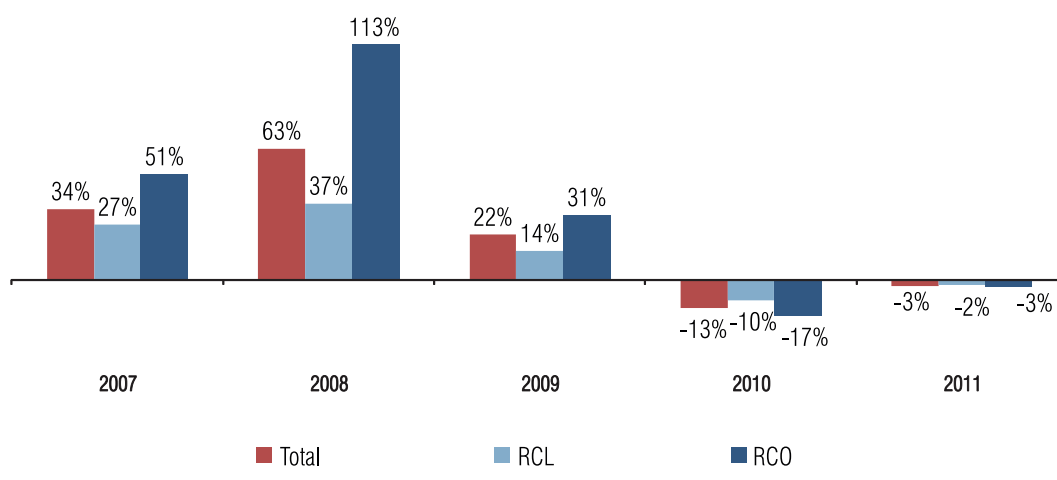
2.1. Principais destaques

O Banco de Portugal analisa as reclamações inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito e as que lhe são dirigidas diretamente pelos clientes bancários. Em 2011, das reclamações recebidas no Banco de Portugal, destacam-se os seguintes aspetos:

- O número de reclamações cuja matéria reclamada se insere no âmbito de competências do Banco de Portugal reduziu-se 3 por cento face a 2010;
- As reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL) representaram 54 por cento das reclamações recebidas pelo Banco de Portugal, enquanto as remetidas diretamente ao Banco pelos próprios reclamantes (RCO) representaram 46 por cento;
- As reclamações apresentadas através do Portal do Cliente Bancário (PCB) representaram 57 por cento das apresentadas diretamente ao Banco de Portugal (RCO);
- As reclamações mais frequentes incidiram em matérias relativas às contas de depósito (29 por cento do total);
- A análise das reclamações permitiu concluir que, em cerca de 41 por cento das reclamações encerradas neste período não se observavam indícios de infração por parte das instituições de crédito e que, em cerca de 59 por cento dos casos, se verificou a sua resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por advertência e/ou determinação específica do Banco de Portugal.

Gráfico IV.2.1.1

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES, POR PROVENIÊNCIA | 2010 – 2011



2.2. Linhas gerais da evolução recente

Em 2011, deram entrada no Banco de Portugal 14 697 reclamações cujo conteúdo se enquadra no seu âmbito de atuação, o que corresponde a uma diminuição de 3 por cento face ao ano anterior. O número médio mensal de reclamações desceu, assim, de 1258, em 2010, para 1225, em 2011.

Esta redução no número de reclamações entradas em 2011, face ao ano anterior, veio reforçar a diminuição já observada em 2010 (menos 13 por cento), que ocorreu na sequência dos acréscimos registados entre 2007 e 2009.

A redução em 2011 foi mais acentuada no número de reclamações remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO), com um decréscimo foi de 3,3 por cento, do que no número de reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL), cuja diminuição foi de 2,0 por cento. Em resultado desta evolução, entre 2010 e 2011, diminuiu de 47 para 46 por cento a proporção de reclamações remetidas diretamente ao Banco de Portugal no total de reclamações.

Em contrapartida, como as reclamações apresentadas através do Portal do Cliente Bancário (PCB) diminuíram apenas 0,6 por cento, o peso das reclamações recebidas por esta via no total das dirigidas diretamente ao Banco de Portugal aumentou de 55,6 por cento, em 2010, para 57,2 por cento, em 2011.

O total de reclamações recebidas no ano de 2011 ascendeu a 16 909 reclamações, das quais 13 por cento incidiram sobre matérias fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, proporção ligeiramente inferior aos 15 por cento registados em 2010. As reclamações não enquadradas na esfera de atuação do Banco referem-se a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso, por exemplo, das reclamações sobre atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias reclamadas se inserem na esfera de competências da Comissão de Mercados de Valores Mobiliários ou do Instituto de Seguros de Portugal.⁶⁶

⁶⁶ Todas as reclamações inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito são, por força da lei, remetidas ao Banco de Portugal, que após análise, remete as que incidem sobre matérias da competência da CMVM ou do ISP a estes reguladores.

Quadro V.2.1.1

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA 2010 – 2011					
Ano	Mês	Entradas ¹			
		RCL ²	RCO ³		Total
			Total	das quais PCB ⁴	
2010	janeiro	693	566	282	1259
	fevereiro	607	521	294	1128
	março	790	642	359	1432
	abril	652	561	305	1213
	maio	675	604	339	1279
	junho	670	580	289	1250
	julho	740	568	338	1308
	agosto	680	682	372	1362
	setembro	637	634	376	1271
	outubro	584	587	321	1171
	novembro	637	548	323	1185
	dezembro	694	541	315	1235
	2010	8059	7034	3913	15 093
2011	janeiro	693	612	332	1305
	fevereiro	628	655	404	1283
	março	713	624	355	1337
	abril	574	481	262	1055
	maio	696	607	350	1303
	junho	608	529	314	1137
	julho	677	568	334	1245
	agosto	723	585	334	1308
	setembro	608	514	269	1122
	outubro	622	566	314	1188
	novembro	641	602	358	1243
	dezembro	711	460	264	1171
	2011	7894	6803	3890	14 697

Notas: 1 Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Por memória, refira-se que, em 2010 e em 2011, foram ainda recebidas, respetivamente, 2.661 e 2.212 reclamações que estavam fora do seu âmbito de atuação.

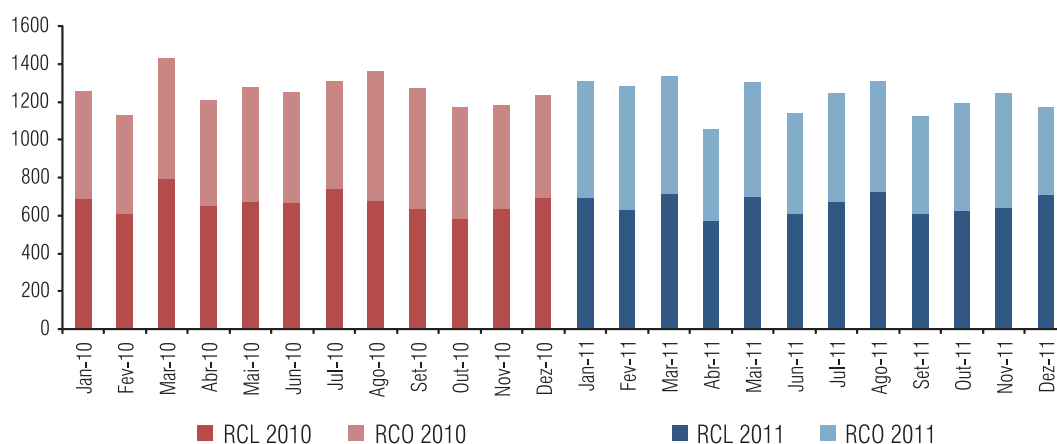
2 Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações.

3 Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal.

4 Portal do Cliente Bancário.

Gráfico IV. 2.2.1

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA | 2010 – 2011



CAIXA 9 | RECLAMAÇÕES NO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

O Portal do Cliente Bancário (PCB) disponibiliza um formulário para o envio de reclamações contra a atuação de instituições de crédito diretamente ao Banco de Portugal. Além de informação sobre as diversas formas de reclamar, o PCB disponibiliza também um serviço de consulta *on-line* do estado das reclamações recebidas no Banco de Portugal: as reclamações inscritas no Livro de Reclamações (RCL) ao balcão das instituições e crédito e as enviadas diretamente ao Banco de Portugal (RCO).

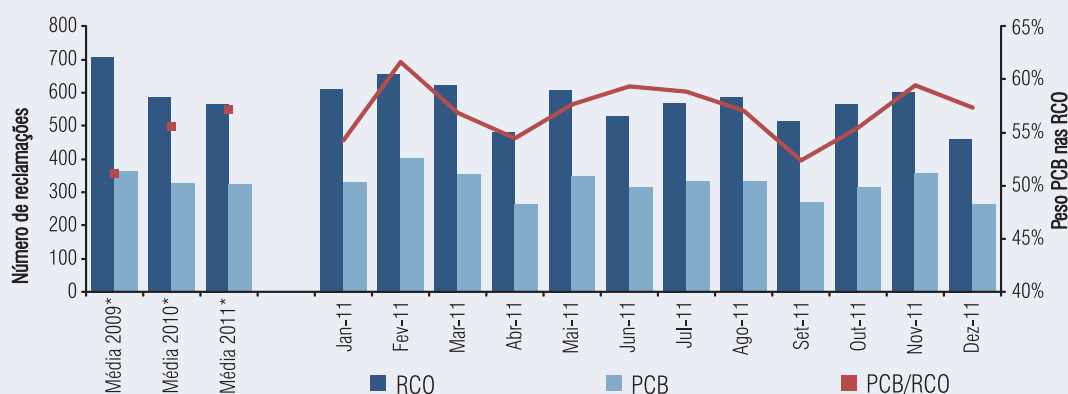
Reclamações remetidas através do PCB

Em 2011, foram recebidas no Banco de Portugal 3890 reclamações remetidas diretamente por clientes bancários por via eletrónica (através do formulário do PCB ou por e-mail). Este número corresponde a uma média de 324 reclamações por mês (326 em 2010). Ao Banco de Portugal chegam ainda reclamações enviadas diretamente por carta ou fax.

As reclamações recebidas através do PCB representaram 57,2 por cento do total de reclamações remetidas diretamente ao Banco de Portugal. Do total de reclamações recebidas pelo Banco de Portugal, as remetidas diretamente pelos clientes ascenderam a 46 por cento.

Gráfico C.9.1

RECLAMAÇÕES ENTRADAS PELO PCB FACE AO TOTAL DE RCO | 2010 – 2011



(*) Médias mensais

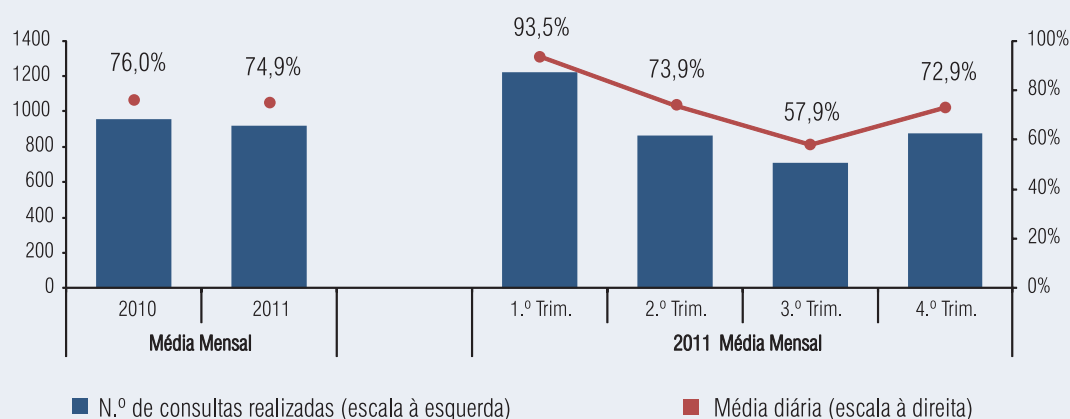
Consultas à análise de reclamações

O serviço de consulta *on-line* de reclamações permite ao cliente bancário conhecer a fase de tratamento em que se encontra a sua reclamação: (i) registada a entrada na base de dados do Banco de Portugal; (ii) em apreciação pela instituição de crédito; (iii) em análise no Banco de Portugal ou (iv) encerrada, caso em que é também indicado o resultado da respetiva análise (“Encerrada por encaminhamento para outra entidade reguladora (CMVM/ISP)”, “Encerrada por a matéria se encontrar fora da competência do Banco de Portugal”, “Encerrada – por ausência de indícios de infração”, “Encerrada – por resolução pela entidade reclamada”, “Encerrada – por aplicação de medidas adequadas” ou “Encerrada por outros motivos”).

O serviço de consulta de reclamações registou, em 2011, uma média mensal de 917 consultas. As consultas sobre o estado de análise das reclamações corresponderam a cerca de 74,9 por cento do número de reclamações entradas ao longo do ano (considerando as inscritas no Livro de Reclamações e as enviadas diretamente ao Banco de Portugal). Face a 2010, verificou-se uma redução de cerca de 1 p.p. na proporção de consultas efetuadas em relação ao número de reclamações entradas.

Gráfico C.9.2

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS À CONSULTA DE RECLAMAÇÕES | 2010 – 2011



Quadro C.9.1

ACESSO À CONSULTA E ENTRADA DE RECLAMAÇÕES | 2010 – 2011

	Média Mensal		2011 - Média Mensal			
	2010	2011	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.
Número de consultas realizadas	956	917	1223	861	709	876
Reclamações entradas (RCL e RCO)	1258	1225	1308	1165	1225	1201
Consultas em % das reclamações entradas	76,0%	74,9%	93,5%	73,9%	57,9%	72,9%

2.3. Evolução das reclamações por matéria

Em 2011, as reclamações recebidas pelo Banco de Portugal sobre matérias no seu âmbito de competências incidiram sobretudo sobre contas de depósito, tendo sido registado um aumento do seu peso no total face ao ano anterior. As reclamações sobre contas de depósito aumentaram 8,4 por cento, passando a representar, em 2011, 28,8 por cento do total, o que compara com um peso de 25,9 por cento em 2010. Este aumento de 2,9 p.p. foi o mais elevado acréscimo registado nas diversas matérias reclamadas.

As reclamações sobre matérias no âmbito do crédito aos consumidores registaram, em contrapartida, um decréscimo de 7,6 por cento, o que se traduziu numa redução do seu peso relativo no total de reclamações para 21,9 por cento, menos 1,2 p.p. do que em 2010.

As reclamações sobre crédito à habitação, matéria que se mantém como a terceira mais reclamada, tiveram, em 2011, uma redução de 16,8 por cento, reforçando a diminuição de 31,8 por cento já observada em 2010. Em resultado, esta matéria passou a representar 13,4 por cento do total das reclamações, menos 2,3 p.p. do que no ano anterior.

As reclamações sobre matérias relativas aos cheques, a operações com numerário, a débitos diretos e às máquinas ATM registaram também reduções face a 2010, tendo sido nesta última matéria a diminuição mais significativa (menos 21,4 por cento).

Em sentido contrário, com acréscimos de reclamações dos clientes bancários, surgem as matérias relacionadas com cartões, transferências e crédito às empresas. Assinala-se a evolução das reclamações sobre crédito às empresas, matéria em que se verificou o maior aumento percentual face a 2010 (24,1 por cento), ainda que tenha um peso de apenas 4,1 por cento no total das reclamações.

Quadro IV.2.3.1

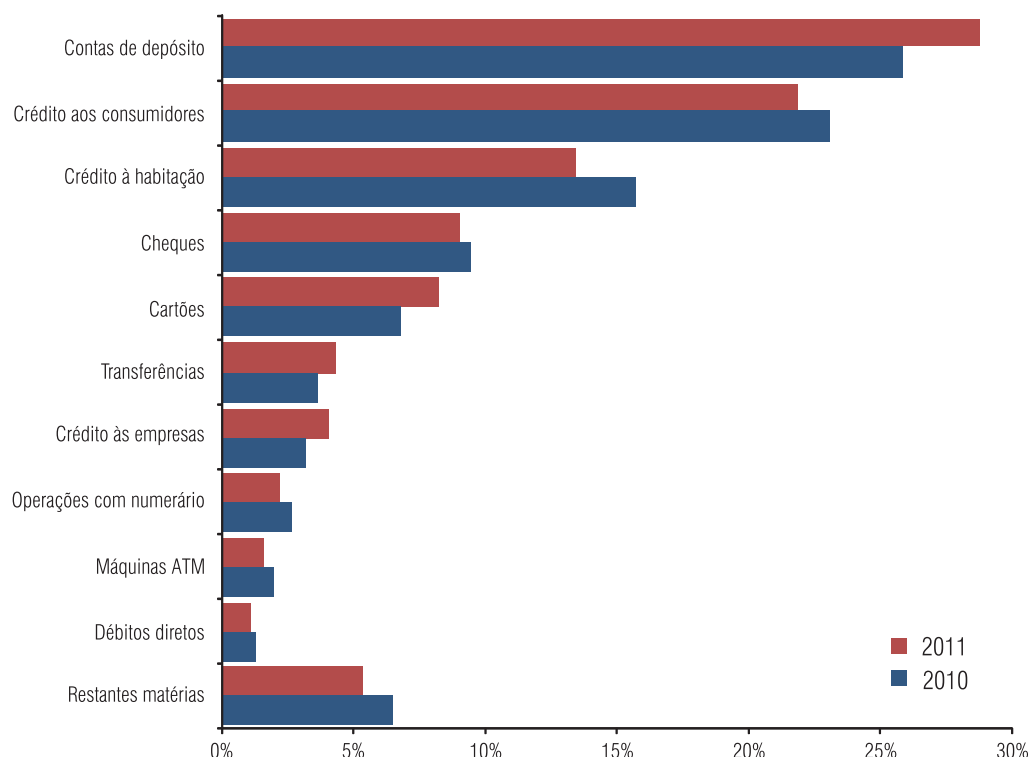
RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (VALORES ABSOLUTOS)						
Matéria Reclamada	Número de reclamações			Distribuição percentual		
	2010	2011	Var. média mensal	2010	2011	Var. média mensal
Contas de depósito	3903	4232	8,4%	25,9%	28,8%	2,9
Crédito aos consumidores	3482	3216	-7,6%	23,1%	21,9%	-1,2
Crédito à habitação	2368	1971	-16,8%	15,7%	13,4%	-2,3
Cheques	1423	1328	-6,7%	9,4%	9,0%	-0,4
Cartões	1020	1210	18,6%	6,8%	8,2%	1,4
Transferências	551	639	15,9%	3,7%	4,3%	0,6
Crédito às empresas	481	597	24,1%	3,2%	4,1%	0,9
Operações com numerário	401	322	-19,7%	2,7%	2,2%	-0,5
Máquinas ATM	295	232	-21,4%	2,0%	1,6%	-0,4
Débitos diretos	194	162	-16,5%	1,3%	1,1%	-0,2
Restantes matérias	975	789	-19,1%	6,5%	5,4%	-1,1
Total	15 093	14 697	-2,6%	100,0%	100,0%	-

Notas: Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal.

Foram agregados na rubrica "Restantes matérias" reclamações sobre matérias diversas, bem como os conteúdos temáticos com menos de 1 por cento do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização ao cliente do Livro de Reclamações.

Gráfico IV.2.3.1

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA | 2010 – 2011



CAIXA 10 | MATÉRIAS MAIS RECLAMADAS

Apresentam-se nesta Caixa os principais motivos que, no ano de 2011, levaram os clientes bancários a reclamar. São consideradas nesta análise as reclamações que recaíram sobre cada tema, independentemente dos resultados dessa apreciação.

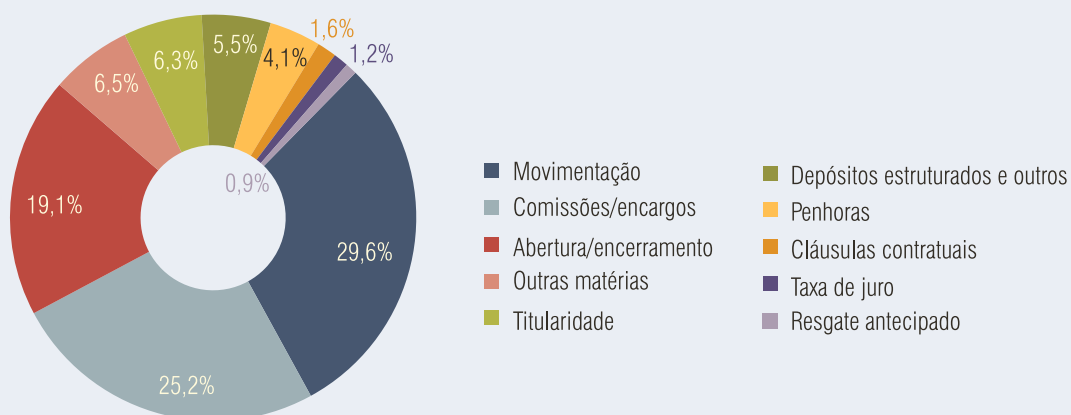
Contas de depósito

As reclamações mais frequentes no âmbito das contas de depósito respeitaram às seguintes matérias:

- **Condições de movimentação das contas**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) ao alegado incumprimento, por parte das instituições de crédito, de instruções dadas pelos clientes para a movimentação das contas de depósito à ordem, (ii) a operações de débito efetuadas pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente, (iii) à movimentação de contas plurais (sobretudo, de contas solidárias) e (iv) à movimentação de conta por herdeiro após a morte do titular (por exemplo, a alegada demora na disponibilização do saldo da conta);
- **Cobrança de comissões/encargos**, nomeadamente reclamações sobre (i) a prestação de informação relativa às comissões associadas à conta de depósito à ordem e aos pressupostos da sua aplicação e (ii) os montantes exigidos a título de comissões, sobretudo de manutenção de conta, ou sobre a alteração do preçário aplicável;
- **Condições de abertura e encerramento de contas**, onde se incluem reclamações sobre (i) os documentos exigidos para abertura de conta de depósitos, (ii) o encerramento da conta de depósito por iniciativa da instituição ou (iii) o alegado incumprimento, por parte da instituição, de instruções dadas pelo cliente para o encerramento da conta de depósito.

Gráfico C.10.1

TEMÁTICA DAS RECLAMAÇÕES DE CONTAS DE DEPÓSITO | 2011



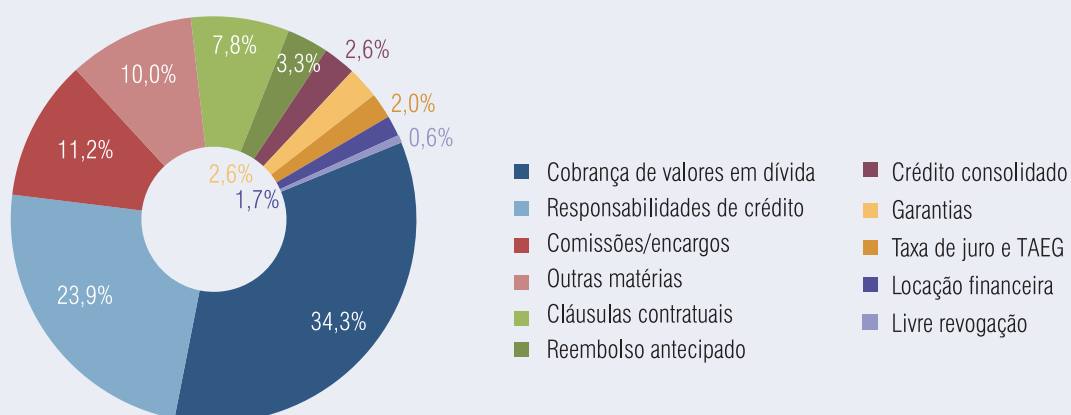
Crédito aos consumidores

As reclamações mais frequentes no âmbito do crédito aos consumidores respeitaram às seguintes matérias:

- **Cobrança de valores em dívida**, incluindo reclamações relativas (i) ao apuramento do valor em dívida exigido pela instituição de crédito e à sua repartição pelas diversas rubricas que o integram e (ii) aos métodos utilizados pelas instituições de crédito e por entidades por estas contratadas para a cobrança dos valores em dívida;
- **Responsabilidades de crédito**, onde se incluem reclamações sobre a situação do crédito comunicada à Central de Responsabilidades de Crédito pelas instituições, em particular no que toca a alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento.

Gráfico C.10.2

TEMÁTICA DAS RECLAMAÇÕES DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES | 2011



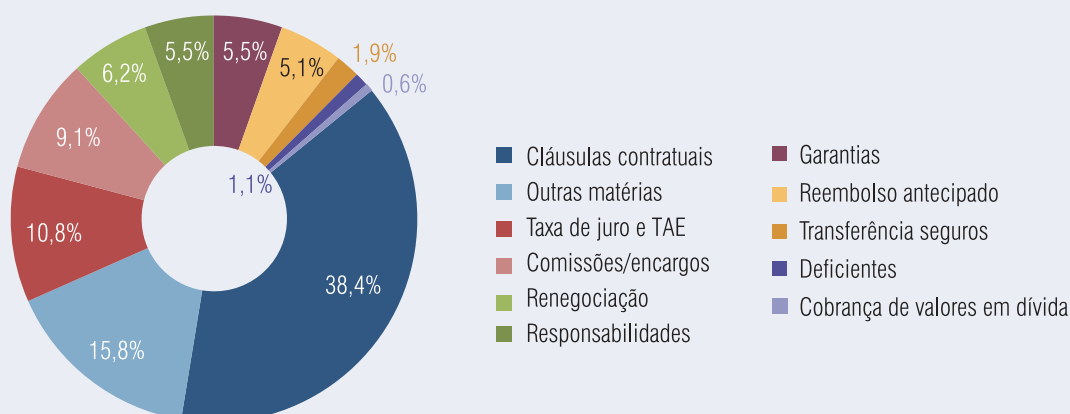
Crédito à habitação

As reclamações mais frequentes no âmbito do crédito à habitação respeitaram às seguintes matérias:

- **Cláusulas contratuais**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) à determinação do montante da prestação mensal em resultado da revisão do indexante, (ii) à alteração do valor do *spread* em resultado do incumprimento das obrigações dos mutuários decorrentes de vendas associadas facultativas ou *bundling* e (iii) à recusa da modificação de condições contratuais (por exemplo, a data de pagamento da prestação mensal ou a titularidade do empréstimo em resultado designadamente de divórcio dos mutuários);
- **Taxa de juro e TAE**, abrangendo reclamações sobre (i) a determinação do valor do indexante para efeitos de revisão da taxa de juro contratual, (ii) o modo de cálculo da TAE e (iii) a taxa de juro a suportar pelos mutuários no âmbito de contratos de crédito com regimes bonificados;
- **Comissões e encargos**, em que se incluem reclamações sobre a exigência de comissões relativas ao processo prévio à concessão de crédito (por exemplo, comissão pela avaliação de imóvel);
- **Outras matérias**, abrangendo reclamações sobre (i) a alegada demora na comunicação ao cliente da aprovação ou da recusa do crédito solicitado, (ii) a exigência da certificação dos documentos a entregar pelo cliente tendo em vista a aprovação do crédito e (iii) o valor atribuído ao imóvel em resultado da avaliação promovida pela instituição de crédito.

Gráfico C.10.3

TEMÁTICA DAS RECLAMAÇÕES DE CRÉDITO À HABITAÇÃO | 2011



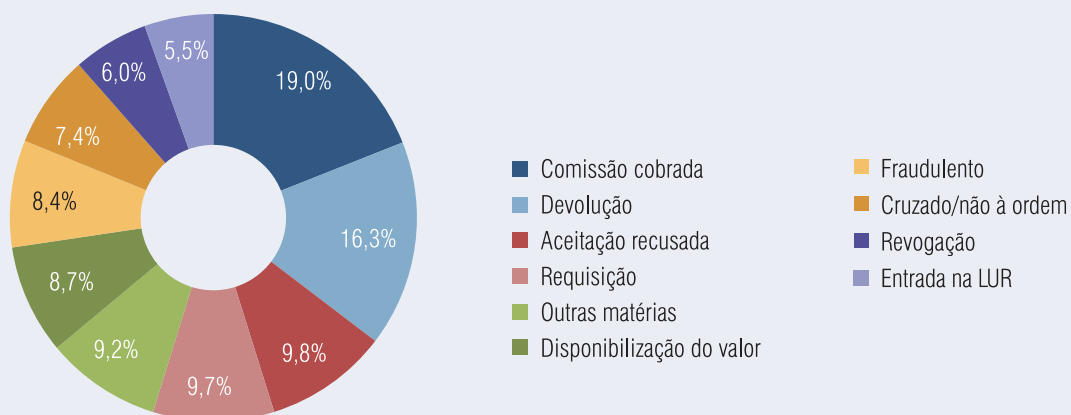
Cheques

As reclamações mais frequentes no âmbito dos cheques respeitaram às seguintes matérias:

- **Comissões cobradas** pelas instituições, nomeadamente a respeito da emissão de cheques ou em resultado da devolução de cheques;
- **Devolução de cheques**, onde se incluem reclamações sobre (i) o não pagamento de cheques por falta de provisão, (ii) o alegado incumprimento da obrigação de verificação da regularidade da sucessão dos endossos por parte das instituições tomadoras de cheques e (iii) o modo de pagamento de cheques cruzados ou não à ordem.

Gráfico C.10.4

TEMÁTICA DAS RECLAMAÇÕES DE CHEQUES | 2011



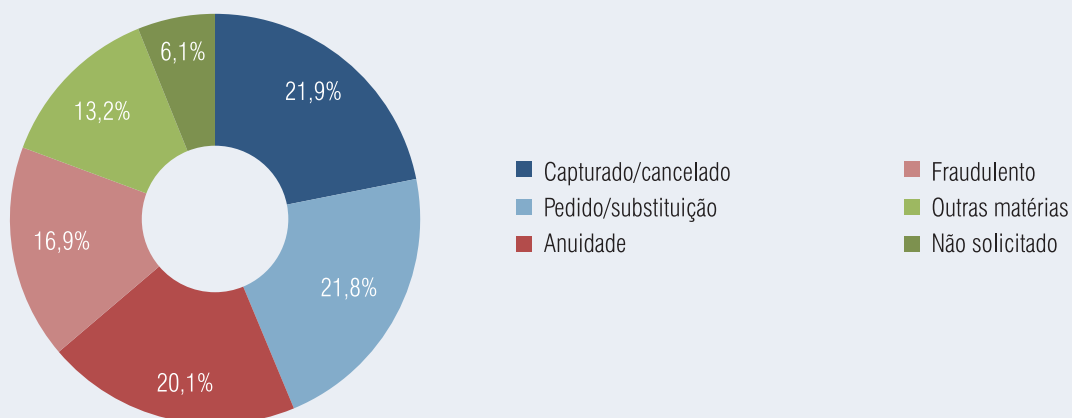
Cartões

As reclamações mais frequentes no âmbito dos cartões respeitaram às seguintes matérias:

- **Cancelamento de cartões de débito ou de crédito** por iniciativa da instituição ou do cliente;
- **Pedido de emissão ou substituição** de cartões, nomeadamente em resultado de alegados atrasos das instituições de crédito na satisfação dos pedidos de clientes;
- **Pagamento da anuidade**, alegando os clientes que o valor em causa é elevado ou que a exigência da referida comissão não se encontra prevista no respetivo contrato;
- **Operações alegadamente efetuadas por terceiros** que não o titular do cartão, discutindo-se a respectiva regularidade e a responsabilidade da instituição de crédito pela sua execução.

Gráfico C.10.5

TEMÁTICA DAS RECLAMAÇÕES DE CARTÕES | 2011



Transferências

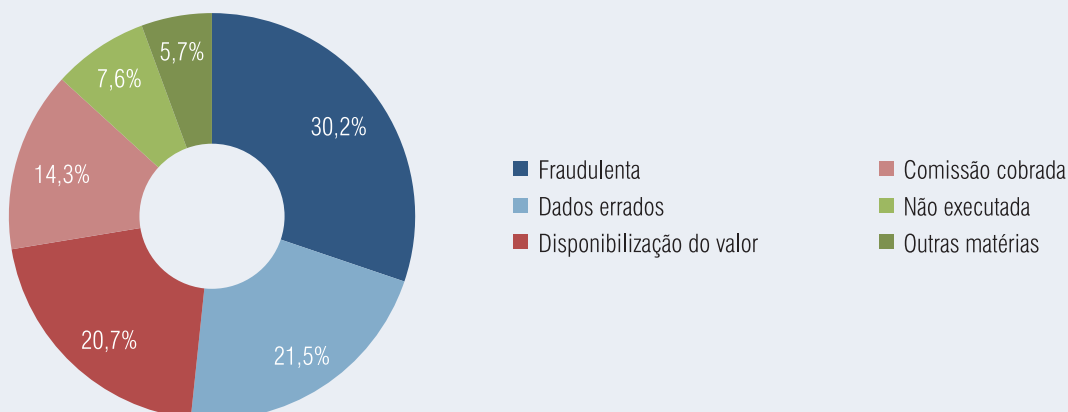
As reclamações mais frequentes no âmbito das transferências respeitaram às seguintes matérias:

- **Operações alegadamente fraudulentas**, particularmente no contexto da prestação de serviços bancários através de meios de comunicação à distância, discutindo-se a autoria das instruções transmitidas à instituição e a sua responsabilidade pela execução dessas operações;

- **Alegados erros na execução de transferências**, nomeadamente por força da introdução de dados (por exemplo, identificador único) incorretos;
- **Alegada demora na disponibilização do valor transferido**, discutindo-se, sobretudo, o cumprimento dos prazos de execução fixados na lei.

Gráfico C.10.6

TEMÁTICA DAS RECLAMAÇÕES DE TRANSFERÊNCIAS | 2011



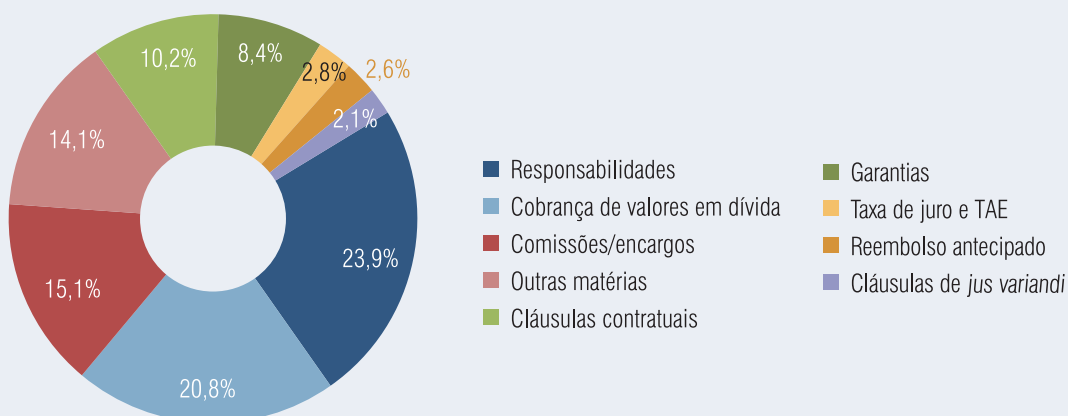
Crédito às empresas

As reclamações mais frequentes no âmbito do crédito às empresas respeitaram às seguintes matérias:

- **Responsabilidades de crédito**, onde se incluem reclamações sobre a situação do crédito comunicada à Central de Responsabilidades de Crédito pelas instituições, em particular no que toca a alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento.
- **Cobrança de valores em dívida**, incluindo reclamações relativas ao apuramento do valor em dívida exigido pela instituição de crédito e à sua repartição pelas diversas rubricas que o integram.
- **Cobrança de comissões/encargos**, nomeadamente reclamações sobre (i) a prestação de informação relativa às comissões associadas à concessão do crédito e aos pressupostos da sua aplicação e (ii) os montantes exigidos a título de comissões sobretudo sobre a alteração do preçário aplicável;

Gráfico C.10.7

TEMÁTICA DAS RECLAMAÇÕES DE CRÉDITO ÀS EMPRESAS | 2011



O número de reclamações por matéria reclamada carece, todavia, de ser ponderado pelo respetivo volume de produtos e serviços bancários prestados pelas instituições de crédito aos seus clientes. Para o efeito, o número de reclamações recebidas é relativizado face à unidade de referência que reflete o nível de atividade do sistema bancário em cada uma dessas matérias.

Quadro V.3.1.2

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (VALORES RELATIVOS)				
Matéria Reclamada	Unidade de Referência	Número de reclamações (valores relativos)		
		2010	2011	Variação
Contas de depósito	mil contas DO	0,16	0,18	13%
Crédito aos consumidores	mil contratos CC	0,31	0,28	-10%
Crédito à habitação	mil contratos CH	1,05	0,87	-17%
Cheques	10 mil cheques	0,16	0,17	6%
Cartões	10 mil cartões	0,52	0,62	19%
Transferências	100 mil transferências	0,70	0,68	-3%
Crédito às empresas	mil contratos CE	0,30	0,38	27%
Operações com numerário	milhão de operações	0,93	0,76	-18%
Máquinas ATM	100 máquinas ATM	1,57	1,24	-21%
Débitos diretos	milhão de débitos directos	1,60	1,27	-21%

O valor relativo das matérias reclamadas apresentou, em 2011, o seguinte comportamento:

- Uma redução no número relativo de reclamações relacionadas com crédito aos consumidores, crédito à habitação, transferências, operações com numerário, máquinas ATM e débitos diretos;
- Um aumento no número relativo de reclamações relacionadas com contas de depósito, cheques, cartões e crédito às empresas.

As contas de depósito, matéria com maior número absoluto de reclamações, registaram, em 2011, 0,18 reclamações por cada mil contas de depósito à ordem, ou seja 18 reclamações por 100 mil contas, o que corresponde a um aumento de 13 por cento face a 2010. Este aumento é superior ao registado no volume absoluto de reclamações (8,4 por cento), indicando a crescente importância das contas de depósitos nas reclamações dos clientes bancários.

O crédito à habitação foi a matéria, de entre aquelas que têm maior peso, que registou a maior redução em termos relativos, a qual ocorre na sequência de uma forte quebra em 2010. Assim, em 2011, verificou-se, pela primeira vez, menos de 1 reclamação (0,87) por cada mil contratos de crédito à habitação, o que compara com 1,05 reclamações em 2010, uma evolução similar à registada em termos absolutos e que é coerente com o comportamento dos últimos anos.

Nas matérias relativas ao crédito aos consumidores, por seu lado, registou-se 0,28 reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores (isto é, 28 reclamações por 100 mil contratos) representando uma redução de 10 por cento face a 2010.

Os cheques registaram 0,17 reclamações por 10 mil cheques processados no sistema de compensação interbancária, verificando-se um aumento de 6 por cento face 2010. Este aumento contrasta com a redução de 6,7 por cento do número absoluto de reclamações que incidem sobre esta matéria e resulta do menor nível de utilização deste meio de pagamento.

Pelo contrário, as transferências registaram 0,68 reclamações por cada 100 mil transferências, menos 3 por cento que no ano anterior, o que compara com o aumento de 15,9 por cento do número absoluto de reclamações, resultado do maior nível de utilização deste meio de pagamento.

A evolução do número relativo de reclamações de cartões, crédito às empresas, operações com numerário, máquinas ATM e débitos diretos está em linha com o verificado para o seu número absoluto.

Para as quatro matérias com maior número de reclamações – contas de depósito, crédito aos consumidores, crédito à habitação e cheques, que no seu conjunto representaram 73,1 por cento do total – o número de reclamações dirigidas a cada instituição foi ponderado pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados. Estes resultados são apresentados nas Caixas das páginas seguintes.

CAIXA 11 | CONTAS DE DEPÓSITO

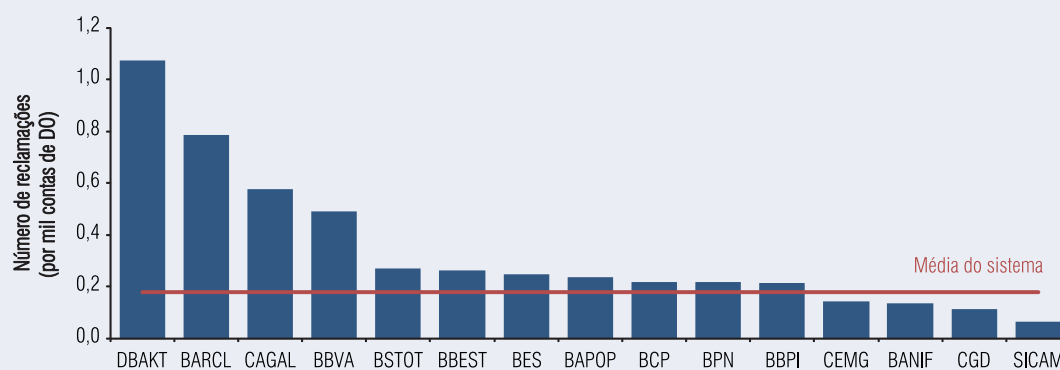
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM		
Sigla	Instituição de crédito	2011
DBAKT	DEUTSCHE BANK AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,07
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,79
CAGAL	CAIXA DE AFORROS DE GALICIA, VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA, SUCURSAL EM PORTUGAL	0,58
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,49
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,27
BBEST	BEST - BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,26
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,25
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,24
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,22
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, S. A.	0,22
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,21
Média do sistema		0,18
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,14
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,14
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,11
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,07

Nota: A média do sistema equivale a 18 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O Quadro anterior apresenta, para 2011, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2011. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o AS “Privatebank” Sucursal em Portugal, Banco ActivoBank, Banco BIC Português, Banco de Investimento Global, Banco do Brasil, Banco Efisa, Banco Espírito Santo dos Açores, BNP Paribas, BNP Paribas Private Bank, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caja España de Inversiones, Salamanca e Soria – Sucursal em Portugal e Monte de Piedad Y Caja General de Ahorros de Badajoz – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na matéria das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, Banco Invest, Banco L.J. Carregosa, Banif – Banco de Investimento, Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras e Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo.



CAIXA 12 | CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

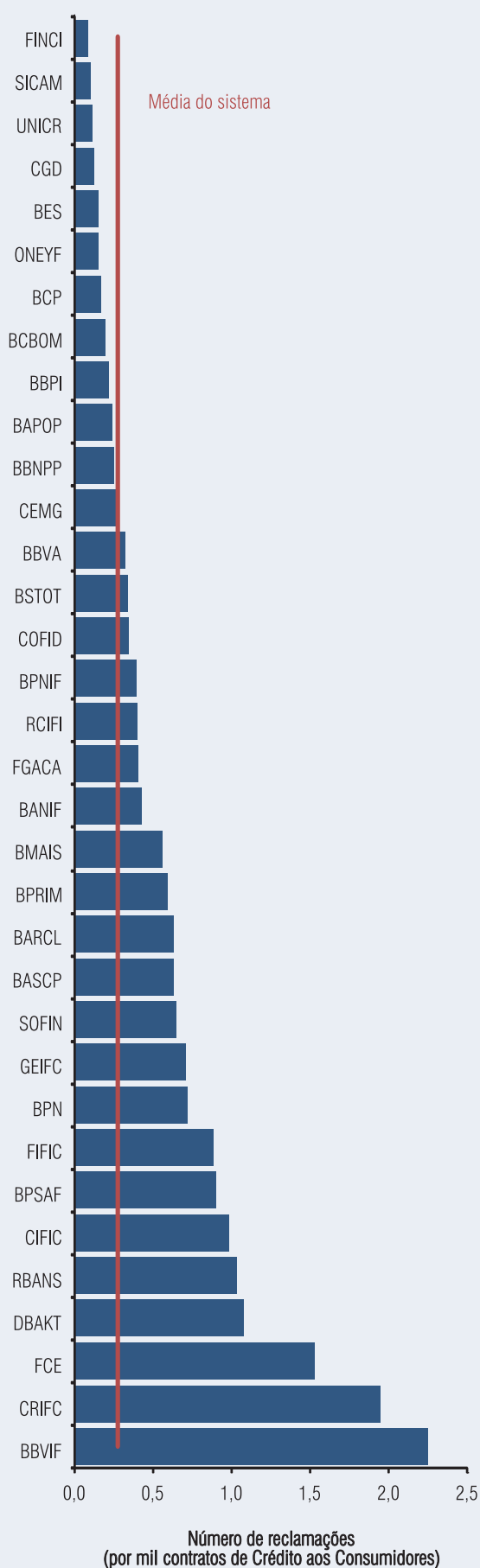
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES		
Sigla	Instituição de crédito	2011
BBVIF	BBVA, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, S. A.	2,24
CRIFC	CREDIAGORA, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, S. A.	1,95
FCE	FCE BANK PLC	1,52
DBAKT	DEUTSCHE BANK AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,07
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	1,03
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, S. A.	0,98
BPSAF	BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,90
FIFIC	FINICREDITO - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, S. A.	0,88
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, S. A.	0,71
GEIFC	GE CONSUMER FINANCE, I. F. I. C., INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, S. A.	0,70
SOFIN	SOFINLOC - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, S. A.	0,64
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,63
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,63
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,59
BMAIS	BANCO BANIF MAIS, S. A.	0,56
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,43
FGACA	FGA CAPITAL - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,41
RCIFI	RCI GEST - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, S. A.	0,40
BPNI	BPN CREDITO - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, S. A.	0,39
COFID	COFIDIS	0,34
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,33
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,32
Média do sistema		0,28
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,26
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A.	0,25
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,24
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,22
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,19
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,16
ONEYF	ONEY - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,15
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,15
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,12
UNICR	UNICRE - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, S. A.	0,11
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,10
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E. F. C., S. A. (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,08

Nota: A média do sistema equivale a 28 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

O Quadro anterior apresenta, para 2011, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2011. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o AS PrivateBank – Sucursal em Portugal, Banco ActivoBank, Banco Espírito Santo dos Açores, Banif Go – Instituição Financeira de Crédito, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, BMW Bank GMBW – Sucursal Portuguesa, BNP Paribas, Caixa de Aforros de Galícia, Vigo, Ourense e Pontevedra – Sucursal em Portugal, Caja España de Inversiones Salamanca Y Soria – Sucursal em Portugal, GMAC – Instituição Financeira de Crédito, Mercedes-Benz Financial Services Portugal, Pastor Servicios Financieros – Sucursal em Portugal, Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz – Sucursal em Portugal e Union de Créditos Inmobiliários – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores e outros créditos, sendo este o caso do Banco de Investimento Global, Banco de Investimento Imobiliário, Banco Finantia, Banco Invest, BNP Paribas Lease Group, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras e Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo.



CAIXA 13 | CRÉDITO À HABITAÇÃO

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO

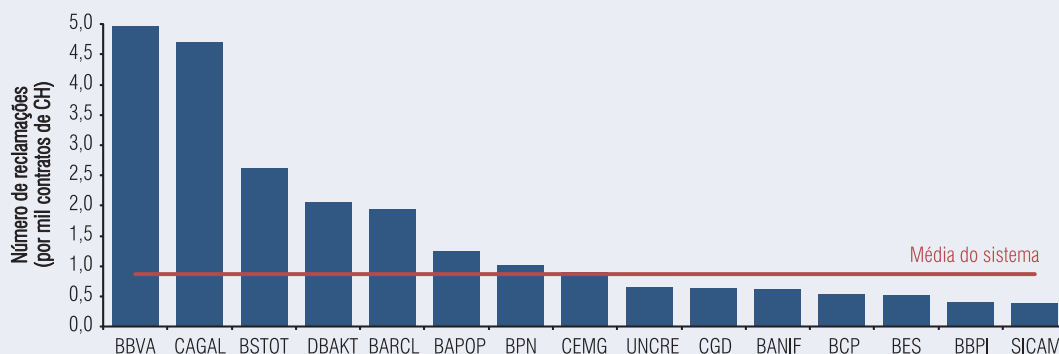
Sigla	Instituição de crédito	2011
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	4,97
CAGAL	CAIXA DE AFORROS DE GALICIA, VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA, SUCURSAL EM PORTUGAL	4,70
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	2,62
DBAKT	DEUTSCHE BANK AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	2,04
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	1,94
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	1,25
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, S. A.	1,00
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,90
Média do sistema		0,87
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS INMOBILIÁRIOS, S. A. - ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,64
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,64
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,61
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,54
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,51
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,39
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,38

Nota: A média do sistema equivale a 8,7 reclamações por cada 10 mil contratos de crédito à habitação.

O Quadro anterior apresenta, para 2011, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2011. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o Banco de Investimento Imobiliário, Banco Itau BBA International, Banco Primus, Caja España de Inversiones, Salamanca e Soria – Sucursal em Portugal e Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito à habitação, sendo este o caso do Banco Espírito Santo dos Açores, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leira e GE Consumer Finance, Instituição Financeira de Crédito.



CAIXA 14 | CHEQUES

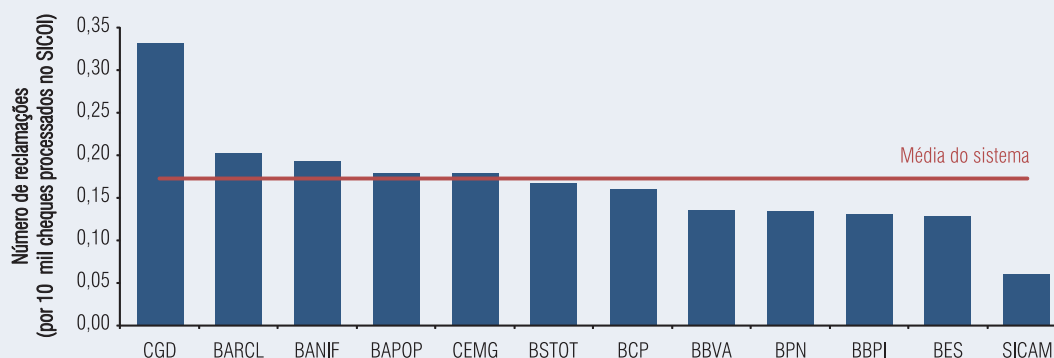
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 10 MIL CHEQUES PROCESSADOS NO SICOI		
Sigla	Instituição de crédito	2011
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,33
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,20
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,19
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,18
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,18
Média do sistema		0,17
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,17
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,16
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,14
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, S. A.	0,13
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,13
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,13
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,06

Nota: A média do sistema equivale a 17 reclamações por cada milhão de cheques processados no SICOI.

O Quadro anterior apresenta, para 2011, o número de reclamações por cada 10 mil cheques processados no SICOI, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente de a sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2011. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o Banco BIC Português, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra – Sucursal em Portugal, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Deutsche Bank AG – Sucursal em Portugal e Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área dos cheques, sendo este o caso do Banco Espírito Santo dos Açores, BNP Paribas, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caja España de Inversiones, Salamanca e Soria – Sucursal em Portugal e Fortis Bank – Sucursal em Portugal.



2.4. Resultados da análise

A análise pelo Banco de Portugal das reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados⁶⁷: (i) não existem indícios de infração por parte da instituição de crédito ou (ii) a instituição de crédito resolveu a situação apresentada, por sua iniciativa ou por intervenção do Banco de Portugal, na sequência, nomeadamente, da emissão de advertências e/ou determinações específicas às instituições de crédito ou mesmo da instauração de processos de contraordenação.

Em 2011, em cerca de 41 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito e, em cerca de 59 por cento dos casos verificou-se a resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por advertência e/ou determinação específica do Banco de Portugal.

A proporção de reclamações consideradas com fundamento aumentou face ao ano anterior, reforçando uma tendência que se verifica desde 2008 e sugerindo um melhor conhecimento por parte dos clientes bancários das normas legais e regulamentares que enquadram a sua relação com as instituições de crédito.

Quadro IV.2.4.1

RESULTADOS DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO				
Resultado	Distribuição percentual			
	2008	2009	2010	2011
Sem indícios de infração por parte da IC	52%	47%	45%	41%
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do Banco de Portugal	48%	53%	55%	59%

⁶⁷ O tipo de resultados descritos aplica-se às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal e que são aqui objeto de análise. Em relação às reclamações que não se encontram no âmbito de atuação do Banco de Portugal os resultados podem ser de dois tipos: encaminhamento da reclamação para outra entidade reguladora (CMVM ou ISP) ou fora do âmbito de competências dos reguladores financeiros.

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, em 2010 e 2011, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de atuação, quer tenham sido apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado nas instituições de crédito, quer tenham sido enviadas diretamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários.

Excluem-se desta análise as reclamações entradas no Banco de Portugal cuja matéria em causa não se encontra no seu âmbito de atuação, bem como as reclamações apresentadas pelos clientes diretamente às instituições sem recurso ao Livro de Reclamações. Estas últimas não são remetidas ao Banco de Portugal, sendo tratadas bilateralmente entre clientes e instituições.

Matérias reclamadas

A classificação das reclamações em termos de matéria reclamada é realizada numa ótica do produto ou serviço financeiro que é alvo da exposição do reclamante. As reclamações são afetadas a determinado produto ou serviço financeiro quando está em causa qualquer facto relacionado com as normas comportamentais referentes a esse produto ou serviço. Assim, as reclamações são classificadas por matéria reclamada da seguinte forma:

- **Cartões** - reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito ou crédito.
- **Cheques** - reclamações associadas à emissão e utilização de cheques.
- **Crédito à habitação** - reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito à habitação celebrados ao abrigo do Decreto-lei n.º 51/2007, de 7 de março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de agosto (alargamento do regime do crédito à habitação aos contratos de crédito conexos).
- **Crédito aos consumidores** - inclui as reclamações sobre contratos de crédito não enquadrados no regime do crédito à habitação definido no Decreto-lei n.º 51/2007, de 7 de março. Assim, são reclamações relacionadas com crédito aos consumidores ou outro crédito concedido a particulares, seja ou não realizado através de cartões de crédito.
- **Crédito às empresas** - inclui as reclamações sobre contratos de crédito concedido a empresas, incluindo contratos celebrados com empresários em nome individual, no âmbito da sua actividade profissional.
- **Contas de depósito** - reclamações associadas aos processos de abertura, movimentação ou gestão de contas de depósito, bem como às respetivas condições contratuais. Incluem-se neste conteúdo temático as reclamações que recaem sobre todos os tipos de depósito, nomeadamente à ordem, a prazo, em regime especial ou outros, definidos no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro.
- **Débitos diretos** - reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos diretos em conta.
- **Máquinas ATM** - reclamações relacionadas com funcionamento das ATM.
- **Transferências** - reclamações relacionadas com o processamento de transferências.
- **Operações com numerário** - reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moeda e de diferenças em operações de levantamento e depósito.
- **Restantes matérias** - agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1 por cento do total, onde se incluem, por exemplo, as garantias bancárias e a não disponibilização do Livro de Reclamações, bem como reclamações de operações e condutas indiferenciadas que não se inserem na usual classificação temática.

Unidades de Referência

Para as principais matérias reclamadas, o número de reclamações é avaliado e analisado em termos relativos, através do recurso a unidades de referências. Foram usadas as seguintes:

- **Cartões** - número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2010 e 2011 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- **Cheques** - número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI), excluindo operações internas, em 2010 e 2011 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Crédito à habitação** - número de contratos de crédito à habitação, celebrados ao abrigo do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 192/2009, em vigor em 2010 (média entre os valores de março e dezembro) e em 2011 (média entre os valores de início e do fim do período). Uma vez que o Decreto-Lei n.º 192/2009 veio estender o regime de crédito à habitação aos usualmente designados “créditos conexos”, ou seja, aos contratos que têm como garantia uma hipoteca sobre o mesmo imóvel que o crédito à habitação detido pelo cliente junto da mesma instituição, o critério de reporte dos “contratos conexos” foi alterado a partir de março de 2010, razão por que se utilizam para apuramento da média de 2010, os valores de março e dezembro. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- **Crédito aos consumidores** - número de contratos em vigor em 2010 (média entre os valores de março e dezembro de 2010, por razões idênticas às explicitadas acima para o crédito à habitação) e em 2011 (média entre os valores de início e do fim do período) relativos a crédito aos consumidores e a cartões de crédito. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- **Crédito às empresas** - número de contratos em vigor em 2010 e 2011 (média entre os valores de início e do fim do período) relativos a crédito às empresas e empresários em nome individual. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- **Contas de depósito** - número de contas de depósito à ordem em 2010 e 2011 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- **Débitos diretos** - número de instruções de débito direto efetivamente processadas através do SICOI em 2010 e 2011. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Máquinas ATM** - número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2010 e 2011 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- **Transferências** - número de transferências processadas no SICOI em 2010 e 2011. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Operações com numerário** - número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2010 e 2011. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

Instituições de crédito

Para o apuramento do número relativo de reclamações por instituição de crédito, para as matérias reclamadas relativas a contas de depósito, crédito aos consumidores, crédito à habitação e cheques foram também utilizadas as respetivas unidades de referência acima descritas.

O número relativo de reclamações foi calculado para as instituições de crédito em relação às quais o Banco de Portugal recebeu, em 2011, uma média superior a uma reclamação por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

As instituições de crédito em relação às quais não foram recebidas reclamações no Banco de Portugal que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevo na atividade em causa, de acordo com critérios definidos pelo Banco de Portugal e com a informação reportada pelas próprias instituições de crédito.

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, pertencentes ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), foram consideradas em conjunto como uma única instituição. Não estão integradas no SICAM as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Chamusca, Leiria, Mafra e Torres Vedras.

3. CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

O Banco de Portugal, no âmbito da sua função de supervisão comportamental, avalia a conformidade da atuação das instituições de crédito com as normas legais e regulamentares que lhes são aplicáveis. Quando são detetadas situações irregulares ou de incumprimento, o Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas e, em situações de maior gravidade, decide pela instauração de processos de contraordenação.

As recomendações e as determinações específicas são os instrumentos utilizados pelo Banco de Portugal para exigir às instituições de crédito a correção de irregularidades ou incumprimentos detetados na comercialização de produtos e serviços bancários. Tendo em conta as características da sua comercialização, o uso destes instrumentos sancionatórios permite uma regularização célere de situações em que os direitos dos clientes tenham sido desrespeitados. A instauração de processo de contraordenação destina-se a sancionar a instituição de crédito em falta, podendo ser aplicada esta medida sancionatória após a exigência de correção de irregularidade detetada através, por exemplo, de determinação específica.

A emissão de recomendações e determinações específicas é exercida ao abrigo dos poderes conferidos pela alínea c) do artigo 116.º do RGICSF, e pela alínea c) do n.º 2 do artigo 6.º do Regime Jurídico que regula o acesso à atividade das instituições de pagamento e a prestação de serviços de pagamento, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro (RJIPSP).

Os processos de contraordenação são instaurados ao abrigo dos poderes conferidos ao Banco de Portugal pela alínea e) do artigo 116.º do RGICSF, pela alínea j) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (diploma que instituiu o Livro de Reclamações), pela alínea e) do n.º 2 do artigo 6.º do RJIPSP e pelo n.º 5 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 454/91, de 28 de dezembro (diploma que aprovou o Regime Jurídico do Cheque sem Provisão).

3.1. Correção de irregularidades

As recomendações dirigidas às instituições de crédito destinam-se a adverti-las para a necessidade de alterar um determinado comportamento, para assegurar o cumprimento de normas legais ou regulamentares aplicáveis.

Nos casos em que é detetada a existência de irregularidades passíveis de correção, o Banco de Portugal emite determinações específicas, através das quais impõe às instituições a adoção de comportamentos adequados e a cessação imediata das práticas indevidas. O não acatamento de determinações específicas pelos seus destinatários dá lugar à instauração de processo de contraordenação.

As determinações específicas estabelecem às instituições um prazo máximo para a sanção das irregularidades detetadas, o qual depende essencialmente da complexidade das medidas de correção a adotar e, no caso da publicidade, dos meios envolvidos na divulgação das mensagens publicitárias.

As instituições têm de fazer prova do acatamento das determinações específicas que lhes tenham sido dirigidas, desenvolvendo o Banco de Portugal, posteriormente, ações de inspeção e outras diligências necessárias ao acompanhamento da situação.

As instituições de crédito cumpriram também em 2011 as determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal dentro dos prazos estabelecidos para o efeito, acolhendo o seu teor e detalhando as alterações adotadas para dar integral cumprimento a todas as disposições legais e regulamentares que não estavam a ser completamente observadas.

Em 2011, o Banco de Portugal emitiu 1138 recomendações e determinações específicas, que tiveram como destinatários bancos, caixas económicas, caixas de crédito agrícola mútuo, instituições financeiras de crédito e instituições de pagamento. Estas recomendações e determinações específicas incidiram sobre regras de transparência dos preçários (31 por cento, serviços de pagamento (22 por cento), depósitos (19 por cento), crédito aos consumidores (14 por cento), publicidade (12 por cento), livro de reclamações (1 por cento) e crédito à habitação (1 por cento). Cerca de 68 por cento das recomendações e determinações específicas emitidas em 2011 respeitaram ao cumprimento de normas legais e regulamentares, enquanto os restantes 32 por cento se referiram a regras de transparência da informação.

Quadro IV.3.1.1

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR MATÉRIA 2011	
Matérias	Número
Publicidade	131
Preçários	353
Crédito à habitação e crédito conexo	9
Crédito aos consumidores e outros créditos	164
Depósitos	214
Serviços de pagamento	253
Livro de Reclamações	14
Total	1138
Das quais:	
Cumprimento de normas legais e regulamentares	778
Transparência da informação	360

Gráfico IV.3.1.1

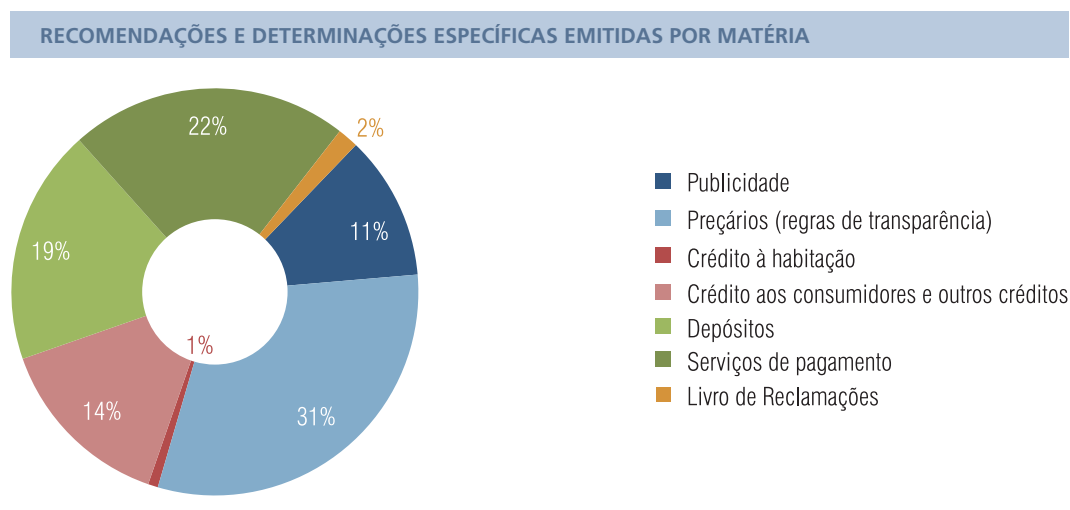
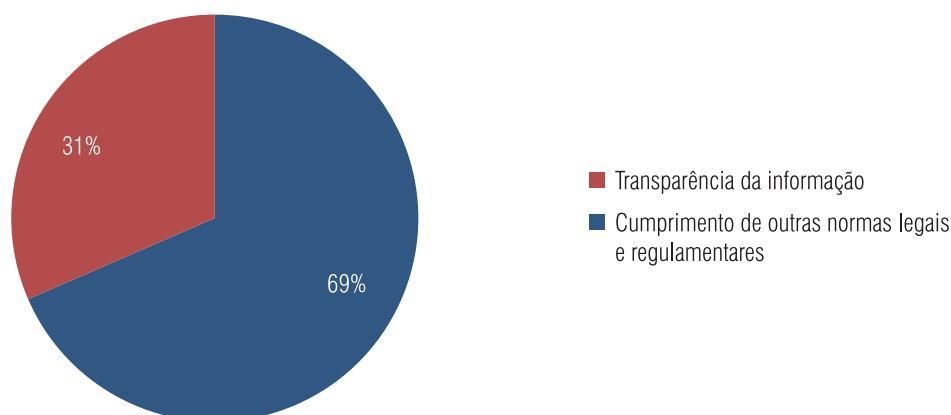


Gráfico IV.3.1.2

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR TIPO DE NORMA



3.1.1. Recomendações

Entre as recomendações emitidas pelo Banco de Portugal destacam-se, por matéria, as seguintes:

Crédito à habitação e crédito conexo

- No caso de alteração da taxa de juro aplicável aos contratos de crédito à habitação e conexo, quando essa alteração decorre do não cumprimento pelo cliente da condição relativa à aquisição/subscrição de outros produtos e/ou serviços, as instituições devem informar os seus clientes dessa alteração, com uma antecedência mínima de 15 dias relativamente à data de vencimento da prestação subsequente, indicando no extrato mensal ou por comunicação autónoma, o novo valor da prestação e da taxa anual nominal aplicável, identificando as suas componentes.

Crédito aos consumidores

- No caso em que seja legalmente permitido às instituições a resolução de contratos de crédito de duração indeterminada, devem as mesmas comunicar aos seus clientes as razões da cessação do contrato, mediante comunicação em papel ou noutro suporte duradouro, devendo esta informação ser prestada, sempre que possível, em momento prévio ou, não sendo possível, imediatamente a seguir à extinção do contrato;
- As instituições de crédito devem reportar os contratos de crédito aos consumidores que celebram mensalmente, no prazo de dez dias úteis a contar do final do mês;
- No cálculo da Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG) aplicável aos contratos de crédito aos consumidores, as instituições devem incluir, além dos encargos com juros todos os outros custos, como as comissões, impostos e encargos de qualquer natureza ligados ao contrato de crédito.

Depósitos

- Ainda que esteja convencionado entre o cliente e a instituição de crédito a receção de extratos por via digital, o cliente poderá solicitar a emissão do extrato em suporte papel, uma vez por mês, sem que a instituição de crédito lhe possa exigir o pagamento de qualquer comissão ou despesa;
- As instituições devem assegurar que as instruções ou ordens dos titulares de depósitos bancários para a realização de operações bancárias que se traduzam na movimentação em contas de depósito sejam corporizadas em papel ou noutro tipo de suporte igualmente credível, para que a legitimidade das mesmas possa ser comprovada, devendo para o efeito adotar os procedimentos internos necessários;
- Na abertura não presencial de conta de depósito em que não haja lugar ao contacto direto e presencial com o respetivo titular ou o seu representante, devem ser integralmente observados os requisitos de identificação previstos no artigo 9.º do Aviso n.º 11/2005. A comprovação dos elementos de identificação deve ser efetuada mediante envio à instituição de crédito de cópia certificada da documentação comprovativa dos elementos de identificação ou de declaração escrita que ateste a veracidade e atualidade das informações prestadas pelo interessado, emitida por uma instituição de crédito na qual o mesmo já seja titular de uma conta aberta presencialmente.

Serviços de pagamento

- Quando da realização de uma operação de pagamento não autorizada pelo ordenante, a instituição deve reembolsá-lo imediatamente do montante da operação de pagamento não autorizada e, se for caso disso, repor a conta de pagamento debitada na situação em que estaria se aquela operação não tivesse sido executada;
- Uma ordem de pagamento não pode ser revogada pelo utilizador de serviços de pagamento após a sua receção pelo prestador de serviços de pagamento, não podendo este último executar a referida ordem de revogação após o crédito, em nome do beneficiário, do montante da operação;
- No caso de transferências entre contas de depósito sedeadas em prestadores de serviços de pagamento distintos, o prestador de serviços de pagamento do ordenante deve garantir que, após a receção da ordem de pagamento, o montante objeto da transferência seja creditado na conta do prestador de serviços de pagamento do beneficiário até ao final do primeiro dia útil seguinte;
- Aos depósitos de cheques normalizados e cheques visados efetuados ao balcão e sacados sobre a própria instituição de crédito na qual são depositados deve ser atribuída a data-valor do próprio dia da sua apresentação, ficando o respetivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil;
- Os cheques aceites pelas instituições devem respeitar todos os requisitos previstos no artigo 1.º da Lei Uniforme relativa aos Cheques, nomeadamente no que se refere à assinatura do sacador;
- A notificação para regularização, prevista no artigo 1.º-A do Decreto-Lei n.º 454/91, de 28 de dezembro, na sua redação em vigor, deve ser feita pela instituição sacada até ao final do quinto dia útil após a receção da fotocópia do cheque truncado remetida pela instituição tomadora.

3.1.2. Determinações específicas

Relativamente às determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal, assumem particular destaque as seguintes:

Publicidade

- Independentemente do produto bancário em causa, as mensagens de publicidade destinadas a promover os diferentes produtos e serviços bancários devem observar os princípios gerais da identificação, veracidade, transparência e equilíbrio vertidos no Aviso n.º 10/2008, de 22 de dezembro, designadamente no que se refere aos seguintes aspetos:
 - Reconhecimento inequívoco da instituição de crédito responsável pelo produto ou serviço anunciado;
 - Apresentação de informação rigorosa e passível de prova;
 - Inclusão de toda a informação de carácter obrigatório, designadamente as condições de acesso e restrições, de forma destacada, de molde a tornar a mensagem globalmente equilibrada.
- No crédito à habitação, as instituições de crédito devem cumprir os seguintes deveres:
 - Indicação do valor da Taxa Anual Efetiva e respetivo exemplo representativo (n.º 1 e n.º 2 do artigo 14.º do Aviso n.º 10/2008);
 - Transparência da informação, nos termos previstos no artigo 4.º do Aviso n.º 10/2008, designadamente no que se refere à disponibilização da informação necessária para a correta avaliação das características destacadas.
- Nas campanhas de crédito aos consumidores, as instituições de crédito devem:
 - Apresentar a Taxa Anual de Encargos Efetiva Global do produto de crédito, bem como das condições de acesso e respetivas restrições com destaque suficiente, por comparação com o das características destacadas (artigo 5.º e n.º 1 do artigo 15.º do Aviso 10/2008);
 - Ao anunciar uma determinada prestação, indicar, com destaque similar, o prazo e montante de reembolso associados (n.º 4 do artigo 15.º do Aviso n.º 10/2008);
 - Apresentar a informação de carácter obrigatório em caracteres de dimensão que respeite o valor mínimo estabelecido pelo n.º 5 do artigo 4.º do Aviso n.º 10/2008;
 - Apresentar os anúncios de televisão num período de tempo de difusão suficiente para permitir a sua leitura e audição adequadas (artigo 8.º do Aviso n.º 10/2008).
- Nas campanhas relativas a depósitos, as instituições de crédito devem assegurar:
 - O destaque da(s) taxa(s) de juro anunciada(s), na sua categoria de Taxa Anual Nominal Bruta (n.º 2 do artigo 16.º do Aviso n.º 10/2008);
 - A referência às condições de acesso e restrições às taxas de juro são publicitadas com um grau de destaque similar às características destacadas pela instituição (artigo 5.º do Aviso n.º 10/2008).

Quadro IV.3.1.2

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS NO ÂMBITO DA PUBLICIDADE 2011		
Produtos bancários	Campanhas alteradas	Instituições envolvidas
Crédito aos consumidores	96	32
Depósitos bancários	19	11
Crédito à habitação	5	4
Multiproduto	5	4
Serviços de pagamento	4	4
Outros	2	2
Total	131	43

Preçários

- O preçário divulgado nas agências das instituições deve apresentar-se de forma organizada, em dispositivo de consulta fácil e direta, em lugar bem visível e diretamente acessível pelos clientes (n.º 1 do artigo 4.º do Aviso n.º 8/2009);
- O Folheto de Comissões e Despesas publicado ao balcão, locais de atendimento e no sítio da Internet deve estar completo, permanentemente atualizado e em conformidade com o reporte enviado ao Banco de Portugal (n.º 2 do artigo 3.º e n.º 2 do artigo 9.º do Aviso n.º 8/2009);
- A informação constante do Folheto de Taxas de Juro deve ser atualizada de acordo com as condições de mercado e encontrar-se permanentemente atualizada em todos os balcões, locais de atendimento e sítio da Internet, designadamente nos casos em que as instituições comercializem produtos de crédito a taxa variável, caso em que o Folheto de Taxas de Juro deve ser atualizado, no mínimo, com uma periodicidade mensal (n.º 1 do artigo 7.º e n.º 1 e n.º 2 do artigo 4.º do Aviso n.º 8/2009);
- A informação constante do Folheto de Taxas de Juro deve permitir aos clientes conhecer as taxas de juro das operações habitualmente comercializadas pelas instituições, identificando as operações ativas e passivas em função dos respetivos segmentos de crédito e de depósito. A Taxa Anual Efetiva ou Taxa Anual de Encargos Efetiva Global das operações de crédito deve ser indicada através de um exemplo representativo (n.º 1 do artigo 7.º do Aviso n.º 8/2009 e Anexo II da Instrução n.º 21/2009);
- As instituições devem reportar ao Banco de Portugal o Folheto de Taxas de Juro, no prazo máximo de 5 dias após o final de cada trimestre, bem como todas as alterações efetuadas ao Folheto de Comissões e Despesas, com uma antecedência de 5 dias úteis relativamente à data pretendida para a respetiva entrada em vigor (n.º 6.3 e n.º 7 da Instrução n.º 21/2009);
- O preçário deve distinguir, de forma transparente, os encargos cobrados a título de "Comissões" e de "Despesas", devendo as comissões ser claras quanto à sua natureza, periodicidade ou momento de cobrança e condições de aplicabilidade ou situações de isenção (Instrução n.º 21/2009);
- O preçário deve ser preenchido de acordo com as normas em vigor (Instrução n.º 21/2009), nomeadamente quanto à ordenação e classificação dos produtos, assegurando ainda a coerência entre os produtos identificados no Folheto de Comissões e Despesas e no Folheto de Taxas de Juro;

- A informação sobre as operações de crédito constante do Folheto de Taxas de Juro deve indicar os *spreads* mínimos e máximos ou as taxas de juro mínimas e máximas aplicadas, consoante respeitem a taxas de juro variáveis ou fixas (Anexo II da Instrução n.º 21/2009);
- As taxas de juro indicadas no Folheto de Taxas de Juro devem ser apresentadas sem bonificações aplicáveis, para permitir a comparabilidade da informação. As bonificações devem ser evidenciadas nas respetivas notas explicativas (ponto n.º 75 do Anexo III da Instrução n.º 21/2009).

Crédito à habitação e crédito conexo

- Nos casos em que haja lugar à contratação simultânea do crédito à habitação/crédito conexo e de instrumentos financeiros derivados, porquanto estes são passíveis de afetar a taxa de juro do empréstimo, as instituições de crédito devem preencher o campo 1.2.6. da parte C. da Ficha de Informação Normalizada do crédito à habitação e/ou crédito conexo, devendo a aquisição de tais instrumentos financeiros ser efetuada através de um contrato autónomo e separado do contrato de crédito à habitação e/ou conexo (Aviso n.º 2/2010 e Instrução n.º 10/2010);
- A aprovação da operação de crédito apenas deve ser transmitida ao cliente após a análise dos elementos tidos como necessários à avaliação da concessão do empréstimo, devendo a comunicação de aprovação ser feita através de documento em papel ou de outro suporte duradouro e ser acompanhada da entrega da Ficha de Informação Normalizada e de minuta do contrato a celebrar, com uma antecedência suficiente face à data prevista para a celebração do contrato de crédito (n.º 2 do artigo 4.º e n.º 1 do artigo 5.º do Aviso n.º 2/2010);
- Os encargos associados à alteração do regime de taxa de juro aplicável ao contrato não devem ser considerados “Despesas”, e, por essa via, ficarem excluídas da proibição de cobrança de encargos associados ao processo de revisão das condições do contrato de crédito à habitação, uma vez que não representam um serviço prestado em nome do cliente junto de terceiros (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2008 e Carta-Circular n.º 61/2008/DSBDR);
- Tendo em conta as boas práticas a observar no âmbito das vendas associadas facultativas em sede de crédito à habitação, as instituições de crédito devem excluir da composição do cabaz de produtos e serviços, comercializado em conjunto com operações de crédito à habitação, os produtos e serviços financeiros sem garantia do capital a todo o tempo (Carta Circular n.º 31/2011/DSC);
- Sempre que sejam efetuadas alterações ao teor das minutas de contratos celebrados com consumidores, ou sejam utilizadas novas minutas, as instituições devem enviar ao Banco de Portugal cópia da nova versão, com, pelo menos, 15 dias de antecedência relativamente à data prevista para a sua utilização (n.º 2 da Instrução n.º 24/2010).

Crédito aos consumidores

- A taxa de juro anual nominal, enquanto «taxa de juro expressa numa percentagem fixa ou variável aplicada numa base anual ao montante de crédito utilizado» deve ser calculada em função do capital efetivamente utilizado pelo consumidor (alínea j) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);

- A instituição deve assegurar que dispõe de mecanismos e procedimentos internos adequados para fazer prova do cumprimento da prestação de informação pré-contratual (n.º 11 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- No momento da celebração do contrato, deve ficar na posse de cada um dos contraentes um exemplar do mesmo, contendo a totalidade dos requisitos exigidos (n.º 2 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- A alteração da taxa de juro anual nominal resultante da modificação do indexante ou de alterações decorrentes da aquisição facultativa de outros produtos e serviços financeiros, deve ser comunicada ao cliente previamente à respetiva aplicação (artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- Sempre que a taxa de juro for indexada a um determinado índice de referência, deve a mesma resultar da média aritmética simples das cotações diárias do mês anterior ao período de contagem de juros (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006, aplicável por força do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2007);
- O cálculo dos juros diários deve ser efetuado com base na convenção actual/360 (alínea c) das observações do Anexo I do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- O cálculo da Taxa Anual de Encargos Efetiva Global nas operações no regime de crédito aos consumidores deve ser efetuado considerando o custo total do crédito para o consumidor e incluindo todos os encargos associados (em conformidade com o artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- As operações de crédito no regime do crédito aos consumidores que sejam associadas a vendas associadas facultativas de outros produtos ou serviços que tenham efeitos na redução da taxa de juro, a Taxa Anual de Encargos Efetiva Global deve ser também calculada e apresentada, com base na taxa nominal mais elevada, aplicável caso o cliente cesse a contratação dos produtos e serviços financeiros vendidos de forma facultativa, na Ficha de Informação Normalizada e no contrato de crédito (n.º 6 do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- As instituições não podem exigir ao consumidor qualquer comissão de reembolso no caso de o reembolso antecipado da operação de crédito no regime do crédito aos consumidores ocorrer num período em que a taxa nominal aplicável não seja fixa (n.º 3 e n.º 5 do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- As instituições não podem exigir ao consumidor qualquer comissão de reembolso no caso de o reembolso antecipado da operação de crédito no regime do crédito aos consumidores ocorrer num período em que a taxa nominal aplicável seja fixa superior a 0,25% sobre o capital reembolsado se o prazo até ao vencimento for inferior ou igual a um ano ou de 0,5% nos restantes prazos (n.º 4 do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- Considera-se usurário o contrato de crédito aos consumidores cuja Taxa Anual de Encargos Efetiva Global, no momento da celebração, exceda a taxa máxima em vigor, (majorando de um terço a taxa média praticada no mercado pelas instituições de crédito no trimestre anterior, para cada tipo de contrato de crédito ao consumo), correspondendo a data de celebração do contrato à data da sua assinatura pelas partes (n.º 1 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- Os contratos de utilização de cartão de débito diferido celebrados com um consumidor, com um limite máximo de utilização igual ou superior a 200 euros e com encargos associados (por exemplo, pagamento de anuidade) estão sujeitos ao regime aplicável ao crédito aos consumidores (disposto no Decreto-Lei n.º 133/2009 e nas Instruções do Banco de Portugal n.º 8/2009, n.º 11/2009 e n.º 12/2009);

- A Ficha de Informação Normalizada das operações enquadradas pelo regime do crédito aos consumidores deve seguir o modelo definido, devendo, nomeadamente, ser apresentada de forma legível, identificar corretamente as características financeiras do produto (categoria de crédito, taxa de juro nominal, Taxa Anual de Encargos Efetiva Global, comissões aplicáveis, custos com contas de depósito à ordem, montante total imputado ao consumidor) e a validade da informação prestada (conforme disposto na Instrução n.º 8/2009);
- As instituições de crédito são obrigadas a comunicar ao Banco de Portugal informação sobre os contratos de crédito aos consumidores, enquadrados no âmbito de aplicação deste regime (Decreto-Lei n.º 133/2009 e n.º 1 da Instrução n.º 12/2009);
- No reporte ao Banco de Portugal dos contratos de crédito aos consumidores, deve ser comunicada a Taxa Anual de Encargos Efetiva Global calculada sem o efeito de vendas associadas facultativas (ao abrigo do disposto na Instrução n.º 12/2009);
- Sempre que sejam efetuadas alterações ao teor das minutas de contratos celebrados com consumidores, ou sejam utilizadas novas minutas, as instituições devem enviar ao Banco de Portugal cópia da nova versão, com, pelo menos, 15 dias de antecedência relativamente à data prevista para a sua utilização (n.º 2 da Instrução n.º 24/2010).

Depósitos

- As instituições devem disponibilizar as Fichas de Informação Normalizada dos depósitos que divulguem no seu sítio na internet (n.º 2 do artigo 4.º do Aviso n.º 4/2009);
- A Ficha de Informação Normalizada deve seguir um dos modelos definidos para os depósitos à ordem (no Aviso n.º 4/2009, Anexo I), e para os depósitos não à ordem (idem, Anexo II);
- A Ficha de Informação Normalizada deve ser preenchida de forma legível e apresentar informação transparente, rigorosa e completa no que se refere às características do depósito, devendo ainda ser assegurada a coerência da designação do depósito comercializado nos diversos suportes de informação utilizados, designadamente, folhetos publicitários e FIN (em cumprimento do disposto no artigo 3.º do Aviso n.º 4/2009);
- O contrato de depósito deve conter todos os requisitos mínimos de informação exigidos, nomeadamente, condições de acesso, prazo, condições de mobilização antecipada, condições de renovação, possibilidade de capitalização de juros, descrição da forma de cálculo dos juros, pagamento de juros, comissões e despesas associadas à conta de depósito, garantia de capital, fundo de garantia de depósitos e informação fiscal (n.º 1 do artigo 6.º do Aviso n.º 4/2009);
- A comunicação de alterações aos contratos de depósito à ordem deve ser proposta ao cliente com um pré-aviso mínimo de 60 dias (n.º 4 do artigo 7.º do Aviso n.º 4/2009);
- As instituições devem disponibilizar ao cliente um extrato de conta com uma periodicidade mínima mensal, exceto quando não tenham ocorrido quaisquer movimentos, a débito ou a crédito, na conta de depósitos à ordem no mês em causa, devendo no entanto ser respeitada, neste caso, uma periodicidade mínima anual (alínea b) do n.º 1 do artigo 8.º do Aviso n.º 4/2009);
- Compete às instituições de crédito fazer prova do cumprimento da prestação de informação pré-contratual, em momento prévio à celebração do contrato (n.º 3 do artigo 9.º do Aviso n.º 4/2009);
- Os juros dos depósitos devem ser calculados com base na convenção de mercado actual/360 (n.º 4 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 430/91, na redação em vigor);

- Tendo em conta as boas práticas a observar no âmbito das vendas associadas facultativas em sede de depósitos, as instituições de crédito devem adequar a composição do cabaz de produtos e serviços comercializado vendido em conjunto com a contratação de depósitos, de forma a excluir do referido cabaz todos os produtos e serviços financeiros sem garantia do capital a todo o tempo (Carta Circular n.º 31/2011/DSC).

Serviços de pagamento

- Os contratos-quadro relativos à conta à ordem e a serviços de pagamento devem conter informação sobre todas as comissões e despesas aplicáveis, devendo ser prestada essa informação ao cliente na fase pré-contratual, em papel ou noutro suporte duradouro (artigo 52.º e alínea c) do artigo 53.º do RJIPSP);
- Os contratos-quadro relativos à conta à ordem e a serviços de pagamento devem incluir uma cláusula que refira expressamente que, por solicitação do cliente, a instituição fica obrigada a prestar gratuitamente a informação sobre os movimentos, a débito e a crédito na conta de pagamentos, em suporte de papel, uma vez por mês (n.º 3 do artigo 58.º do RJIPSP);
- Não podem ser cobrados quaisquer encargos ao utilizador de serviços de pagamento decorrentes das obrigações de informação e medidas corretivas e preventivas relacionadas com a utilização de instrumentos de pagamento (n.º 3 do artigo 63.º do RJIPSP);
- A captura do instrumento de pagamento em caixas automáticas multibanco ou em terminais automáticos de pagamento, nomeadamente por tentativas excedidas de introdução de PIN ou por retenção do cartão após o fim do tempo disponível para a retirada do cartão (*time-out*), fraude no ATM ou outras, constitui uma medida preventiva, adotada por iniciativa da instituição e associada à segurança do instrumento de pagamento. Assim, logo que cessem os motivos que levaram à captura do instrumento de pagamento, a instituição deve proceder ao desbloqueio do mesmo ou à sua substituição por um novo, sem que possam, em qualquer dos casos, ser cobrados encargos ao cliente (n.º 3 do artigo 63.º e n.º 4 do artigo 66.º do RJIPSP);
- O risco de envio ao cliente de um instrumento de pagamento ou dos respetivos dispositivos de segurança personalizados corre por conta do prestador do serviço de pagamento (n.º 2 do artigo 68.º do RJIPSP);
- Nas operações de pagamento realizadas nas moedas dos Estados membros não pertencentes à zona euro, poderá ser acordado um prazo diferente do previsto para os pagamentos efetuados em euros, desde que a disponibilização de fundos na conta do beneficiário não exceda o prazo máximo de quatro dias úteis, a contar da receção da ordem de pagamento (n.º 3 do artigo 79.º do RJIPSP);
- As instituições devem assegurar o acesso a meios de resolução extrajudicial de litígios mediante a adesão a pelo menos duas entidades autorizadas a realizar arbitragens ao abrigo do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, ou a duas entidades registadas no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, instituído pelo Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio (artigo 92.º do RJIPSP).

Livro de Reclamações

- Em todas as agências e locais de atendimento ao público devem as instituições afixar letreiro destacando a existência de Livro de Reclamações (alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005), devendo o mesmo respeitar o modelo definido no Anexo II da Portaria n.º 1288/2005, republicada pela Portaria n.º 896/2008;
- As instituições devem enviar ao Banco de Portugal o original das reclamações apresentadas, mesmo que anuladas e/ou inutilizadas (n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005);
- As instituições devem entregar aos clientes os duplicados das reclamações por si apresentadas (n.º 4 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redação em vigor).

3.2. Processos de contraordenação

O Banco de Portugal tem competência para a instauração, instrução e aplicação de sanções no âmbito de processos de contraordenação relativos à prática dos ilícitos previstos no RGICSF e noutros diplomas que, de forma expressa, lhe atribuem essa competência, como sucede com o RJIPSP, com o Regime Jurídico do Cheque sem Provisão, e com o que instituiu o Livro de Reclamações.

O Banco de Portugal, quando deteta indícios da prática de ilícitos de natureza contraordenacional, procede à instauração e instrução do competente processo de contraordenação. A existência de ilícitos contraordenacionais pode resultar da apreciação de reclamações, da realização de ações de inspeção, da fiscalização de mensagens publicitárias ou da análise de elementos de informação reportados ao Banco de Portugal.

No exercício das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal instaurou, entre janeiro e dezembro de 2011, 38 processos de contraordenação, sendo 29 processos ao abrigo da competência sancionatória atribuída pelo RGICSF, sendo 24 relativos a preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito. No mesmo período foram instaurados 6 processos relativos ao não cumprimento do regime do Livro de Reclamações, tendo sido sancionada a inexistência de Livro de Reclamações, a não afixação do letreiro relativo à sua existência e o incumprimento de outras normas imperativas deste regime. Foram ainda instaurados 2 processos ao abrigo dos poderes sancionatórios conferidos ao Banco de Portugal pelo Regime Jurídico do Cheque sem Provisão e 1 processo no âmbito da competência sancionatória atribuída pelo RJIPSP.

Em 2011, no exercício das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal concluiu 21 processos de contraordenação, sendo 11 referentes a processos transitados de anos anteriores e 10 a processos instaurados em 2011.

Quadro IV.3.2.1

PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO INSTAURADOS PELO BANCO DE PORTUGAL 2011		
Diploma habilitante	Infração	N.º de Processos Instaurados
Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (aprovado pelo DL n.º 298/92, de 31 de dezembro)	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito	24
	Incumprimento de deveres de informação ao Banco de Portugal	4
	Incumprimento de regras de conduta	1
Regime Jurídico do Cheque sem Provisão (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 454/91, de 28 de dezembro)	Incumprimento de preceitos imperativos no âmbito do Regime Jurídico do Cheque sem Provisão	2
Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e da prestação de Serviços de Pagamento (aprovado pelo DL 317/2009, de 30 de outubro)	Incumprimento de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços de pagamento	1
DL n.º 156/2005, de 15 de setembro (Diploma que institui o Livro de Reclamações)	Inexistência do Livro de Reclamações	1
	Não afixação do letreiro relativo à existência de Livro de Reclamações	3
	Incumprimento de outros deveres relativos ao Livro de Reclamações	2
Total		38



SINOPSES



1. SINOPSE DE INICIATIVAS LEGISLATIVAS E REGULAMENTARES
2. SINOPSE DE INICIATIVAS E EVENTOS DA AGENDA INTERNACIONAL

SINOPSE DE INICIATIVAS LEGISLATIVAS E REGULAMENTARES

Data	Identificação do diploma	Objecto
15 de março	Instrução n.º 8/2011	Estabelece as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 2.º trimestre de 2011.
28 de abril	Carta-circular n.º 31/2011/DSC	Define boas práticas a observar pelas instituições de crédito no âmbito das vendas associadas facultativas (<i>bundling</i>), de acordo com as quais as instituições não devem comercializar produtos de crédito à habitação, crédito aos consumidores ou depósitos bancários conjuntamente com aplicações sem garantia de capital. Estabelece ainda que na venda associada facultativa de produtos bancários as instituições devem informar os clientes sobre os benefícios dessa contratação conjunta e o impacto de eventuais alterações à composição do cabaz ao longo da vida do contrato. Estes deveres reforçados devem ser cumpridos não só na informação incluída na Ficha de Informação Normalizada (FIN) a entregar ao cliente antes da contratação mas também no próprio contrato.
17 de maio	Carta-circular n.º 32/2011/DSC	Define boas práticas a observar pelas instituições de crédito na utilização de cláusulas contratuais gerais que, nos termos do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, permitam a alteração unilateral da taxa de juro ou de outros encargos, fixando princípios de transparência, clareza e proporcionalidade que a redação destas cláusulas e o seu eventual exercício deve obedecer. Estabelece que o exercício pelas instituições do direito de alteração unilateral do contrato, nos casos em que a lei o permite, deve ser precedido de comunicação escrita ao cliente, em que sejam claramente indicados os motivos subjacentes à decisão de alterar o contrato, as condições contratuais objeto de alteração, o prazo e a forma de exercício do direito de resolução do contrato pelo cliente e a data prevista para a produção dos efeitos da alteração. Além disso, sempre que, de acordo com o disposto na lei e no contrato de crédito, as instituições de crédito estejam legitimadas a alterar a taxa de juro ou outros encargos de contratos de crédito, o exercício dessa faculdade deve obedecer ao princípio da proporcionalidade e assentar numa relação de causalidade entre, por um lado, o evento invocado e, por outro, o teor e alcance da alteração contratual que a instituição de crédito pretende introduzir.
20 de maio	Lei n.º 19/2011	Altera o regime jurídico dos serviços mínimos bancários, criado pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, introduzindo a possibilidade de conversão de contas de depósito à ordem já existentes em contas de serviços mínimos bancários e definindo deveres de divulgação pelas instituições de crédito aderentes da existência destes serviços e das respetivas condições de acesso.
8 de junho	Instrução n.º 14/2011	Estabelece as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 3.º trimestre de 2011.

Data	Identificação do diploma	Objecto
28 de julho	Carta-circular n.º 45/2011/DSC	Define boas práticas a observar pelas instituições na comercialização de crédito aos consumidores, designadamente na informação pré-contratual e contratual, na avaliação de solvabilidade do cliente e na prática de vendas associadas facultativas, na sequência da avaliação que o Banco de Portugal fez da aplicação do regime introduzido pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho. Na informação pré-contratual e contratual, estabelece o momento em que a entrega da Ficha de Informação Normalizada (FIN) deve ser entregue ao cliente e fixa a dimensão mínima dos caracteres usados para preencher a FIN, a minuta de contrato e o próprio contrato. Na avaliação de solvabilidade, estabelece que a recolha de informação junto dos clientes e a consulta a bases de dados de responsabilidades de crédito com cobertura e detalhe adequados são práticas promovem o cumprimento deste dever pelas instituições. Na prática de vendas associadas facultativas, estabelece que as instituições devem informar os clientes sobre o impacto de eventuais alterações à composição do cabaz de produtos adquiridos conjuntamente, devendo a informação ser prestada antecipadamente.
11 de agosto	Aviso n.º 4/2011	Estabelece os deveres a observar pelas instituições de crédito relativamente à divulgação da sua adesão ao regime jurídico dos serviços mínimos bancários e à publicitação das condições legalmente estabelecidas para que as pessoas singulares possam aceder e beneficiar desse regime jurídico.
15 de setembro	Instrução n.º 21/2011	Estabelece as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 4.º trimestre de 2011.
15 de dezembro	Carta-circular n.º 62/2011/DSC	Estabelece que as instituições de crédito devem informar os seus clientes, com clareza e antecedência suficientes, sobre a taxa de juro aplicável a reforços de depósitos simples não à ordem, sempre que a taxa a aplicar nesse reforço seja distinta da aplicada ao depósito inicial e/ou aos reforços entretanto já efetuados.
15 de dezembro	Instrução n.º 31/2011	Estabelece as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 1.º trimestre de 2012.
26 de dezembro	Decreto-Lei n.º 119/2011	Estabelece, de forma permanente, em 100 000 euros o limite legal da garantia do reembolso de depósitos constituídos nas instituições de crédito participantes no Fundo de Garantia de Depósitos e no Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo, no caso de se verificar a indisponibilidade dos depósitos.

SINOPSE DE INICIATIVAS E EVENTOS DA AGENDA INTERNACIONAL

Matéria	Fonte	Descrição
Crédito à habitação	Banco Central da Irlanda	Publicação da brochura "<i>Mortgage Arrears – A Consumer Guide to Dealing with your Lender</i>". http://www.centralbank.ie/ Publicação dos resultados de uma análise dos <i>sítes</i> de publicidade dos intermediários de crédito hipotecário. http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/Central-BankReviewIdentifiesConcernswithWebsite.aspx Organização de conferência sobre o actual ambiente no mercado hipotecário irlandês, no âmbito das funções de estabilidade financeira – <i>The Irish Mortgage Market in context</i> – com o objectivo de destacar o trabalho desenvolvido pelo Banco Central da Irlanda neste domínio. http://www.centralbank.ie/stability/Pages/Conference.aspx
	Comissão Europeia (CE)	Publicação da proposta de Diretiva em matéria de contratos de crédito à habitação. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0142:FIN:PT:HTML Publicação do relatório de avaliação de impacto da proposta de Diretiva em matéria de contratos de crédito à habitação. http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/credit/mortgage/sec_2011_356-ia_en.pdf Publicação do estudo sobre os custos e benefícios de diferentes opções de política para o crédito hipotecário. http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/credit/mortgage/study_cost_benefit-final_report_en.pdf Publicação de um <i>working paper</i> sobre medidas e práticas nacionais para evitar os processos de execução hipotecária no crédito à habitação. http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/credit/mortgage/sec_2011_357_en.pdf
	Financial Stability Board (FSB)	Consulta pública sobre um projecto de Princípios sobre práticas sãs de subscrição de hipotecas residenciais. http://www.financialstabilityboard.org/publications/r_111026b.pdf
	Banco Central da Irlanda	Divulgação de um estudo económico sobre "<i>The Distribution of Property Level Mortgage Arrears</i>". O estudo analisa a posição das famílias com hipotecas, designadamente, em situações de mora (<i>arrears</i>) e de património líquido negativo (<i>negative equity</i>). http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/Central-BankPublishesNewResearchonMortgageArrearsandNegativeEquity.aspx http://www.centralbank.ie/publications/Documents/Mortgage%20Arrears_181111_Web.pdf http://www.centralbank.ie/regulation/processes/consumer-protection/Documents/Code%20of%20Conduct%20on%20Mortgage%20Arrears%20%201%20January%202011.pdf http://www.flac.ie/download/pdf/flacs_factsheet_on_the_code_of_conduct_on_mortgage_arrears.pdf

Matéria	Fonte	Descrição
Crédito à habitação	<i>Securities and Investments Commission</i> (ASIC) Austrália	Divulgação da avaliação do cumprimento, pelos intermediários de crédito hipotecário (<i>mortgage brokers</i>), das novas obrigações de crédito responsável que entraram em vigor a 1 de janeiro de 2011, com referência aos primeiros 6 meses da sua aplicação. http://www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/11-259MR+ASIC+reports+on+review+of+mortgage+brokers'+responsible+lending+conduct?openDocument
	Financial Services Authority (FSA) Reino Unido	Anúncio de um conjunto de propostas legislativas sobre crédito hipotecário, visando a prevenção dos riscos associados à não adoção de princípios de concessão responsável de crédito em fases de prosperidade. Esta iniciativa pretende prevenir designadamente as situações de concessão de empréstimos em que a solvabilidade dos mutuários pressupunha a subida dos preços das casas, cuja não ocorrência veio a gerar situações de dificuldade no pagamento dos encargos e de risco de perda da casa. http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Communication/PR/2011/116.shtml http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Policy/CP/2011/11_31.shtml http://www.fsa.gov.uk/static/FsaWeb/Shared/Documents/pubs/cp/mmr_datapack2011.pdf http://www.fsa.gov.uk/about/what/mmr
Crédito aos consumidores	Reserva Federal (FED) EUA	Publicação de novas regras para a comercialização de cartões de crédito, impondo a avaliação da capacidade de pagamento do cliente com base no salário. http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20110318b.htm
	Banco Central da Irlanda	Publicações dos resultados de uma inspeção que analisou a forma como os bancos cobram encargos "out-of-order" sobre ultrapassagens de crédito (i.e. quando um cliente utiliza a conta de depósito à ordem para além do seu saldo ou do limite de descoberto autorizado). http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/CentralBankInspectionIdentifiesUnfairPracticesinCurrentAccountCharges.aspx
Crédito às empresas	Banco Central da Irlanda	Publicação do <i>Consultation Paper CP55</i> sobre " <i>Financial Difficulties Requirements of the Code of Conduct for Business Lending to Small and Medium Enterprises</i> ". http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/ConsultationonFinancialDifficultiesRequirementsoftheCodeofConductforBusinessLendingtoSmallandMediumEnterprises.aspx
Crédito responsável e Sobre-endividamento	<i>Securities and Investments Commission</i> (ASIC) Áustrália	Publicação de uma brochura sobre gestão de dívidas, dirigida a pessoas em situação de sobre-endividamento: " <i>Dealing with debt: your rights and responsibilities</i> ". http://www.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/799403
		Divulgação das novas obrigações de prestação de informação sobre crédito pelas instituições autorizadas e seus representantes. http://www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/Responsible+lending+disclosure+obligations%3A+Overview+for+credit+licensees+and+representatives?openDocument

Matéria	Fonte	Descrição
Crédito responsável e Sobre-endividamento	<i>Securities and Investments Commission</i> (ASIC) Áustrália	Divulgação dos resultados da fiscalização do cumprimento pelos intermediários de crédito hipotecário (<i>mortgage brokers</i>) das novas obrigações de crédito responsável (nos primeiros 6 meses de aplicação), designadamente a prestação de assistência aos clientes em relação a estes empréstimos. http://www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/11-259MR+ASIC+reports+on+review+of+mortgage+brokers'+responsible+lending+conduct?openDocument
	Banco de França	Publicação dos resultados do 4º inquérito ao sobre-endividamento dos particulares (realizado em 2010). http://www.banque-france.fr/fr/instit/communiques/2011/communique-presse-27-avril-2011-Surendettement-resultats-enquete-typologique-2010.htm
	Authority for the Financial Markets (AFM) Holanda	Publicação de código de conduta, dirigido às instituições de crédito, sobre práticas de concessão responsável de crédito. http://stelan.nl/en/professionals/afm-actueel/nieuws/2011/mrt/aangescherpte-norm-hypotheeken.aspx
	Reserva Federal (FED) EUA	Apresentação a consulta pública de novas regras relativas à avaliação de solvabilidade dos clientes no âmbito da concessão de crédito hipotecário. http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20110419a.htm
	BCE e Banco Central da Lituânia	Adopção de Parecer sobre os requisitos de concessão responsável de crédito a observar pelas instituições de crédito (CON/2011/67), solicitado pelo Banco Central da Lituânia. http://www.ecb.int/ecb/legal/pdf/en_con_2011_67_f_sign.pdf
	BCE e Banco Nacional da Roménia	Adopção de Parecer sobre projecto de Regulamento sobre empréstimos a pessoas singulares (CON/2011/74), solicitado pelo Banco Nacional da Roménia. http://www.ecb.int/ecb/legal/pdf/en_con_2011_74_f_sign.pdf
Competências profissionais	Banco Central da Irlanda	Alteração do Código de Competências Mínimas (<i>Minimum Competency Code</i>) com o objetivo de melhorar a proteção do consumidor, em vigor após 1 de dezembro de 2011. http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/Central-BankPublishesEnhancedMinimumCompetencyCodeToStrengthen-01Sep.aspx
	<i>Securities and Investments Commission</i> (ASIC) Austrália	Lançamento de propostas para modificar os requisitos de formação dos intermediários de crédito que prestam assistência aos consumidores sobre os empréstimos à habitação. http://www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/11-158MR+ASIC+focues+on+training+for+home+loan+credit+assistance?openDocument

Matéria	Fonte	Descrição
Competências profissionais	<i>Securities and Investments Commission</i> (ASIC) Austrália	Lançamento de uma versão revista da regulamentação sobre “<i>Credit licensing: Competence and training</i>”, com alterações na política de competência organizacional e de formação das entidades autorizadas a conceder empréstimos para habitação. A nova regulamentação estabelece as competências mínimas para as entidades autorizadas a conceder crédito, em termos da competência organizacional e da garantia de que os seus representantes são adequadamente treinados. http://www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/11-316AD+ASIC+releases+revised+policy+on+home+loan+credit+assistance?openDocument http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/rg206-published-22-December-2011.pdf/\$file/rg206-published-22-December-2011.pdf http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/RIS-rg206.pdf/\$file/RIS-rg206.pdf
	<i>Financial Services and Markets Authority</i> (FSMA) Bélgica	Lançamento de consulta pública sobre um projeto de regulamento relativo à aprovação dos funcionários com a função de controlo do cumprimento das regras de conduta nas instituições de crédito. http://www.fsma.be/fr/Doormat/Consultations/Cons/Article/press/div/2011-09-01_consult.aspx
Inclusão financeira	Comissão Europeia (CE)	Publicação do sumário das respostas à consulta pública que decorreu em 2010 sobre acesso a uma conta bancária de base. http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/consultation_summary-2010_en.pdf
	<i>Federal Deposit Insurance Corporation</i> (FDIC) EUA	Lançamento do projeto “<i>Model Safe Accounts Pilot</i>”, desenvolvido para avaliar a viabilidade das instituições de crédito virem a disponibilizar contas de depósito e de poupança que sejam seguras (garantia de capital) e tenham baixos custos para os clientes. http://www.fdic.gov/consumers/template/
Institucional	<i>Commission Bancaire, Financières et des Assurances</i> (CBFA) Bélgica	Divulgação de comunicado relativo à entrada em vigor a 1 de abril de 2011 da nova arquitetura institucional de supervisão financeira na Bélgica. http://www.cbfa.be/fr/press/pdf/cbfa_2011_15.pdf
	<i>Financial Services Authority</i> (FSA) Reino Unido	Apresentação a consulta pública de documento de reflexão sobre razões e opções de implementação de uma abordagem de supervisão mais intrusiva (<i>Product Intervention</i>). http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Policy/DP/2011/11_01.shtml Publicação do relatório da consulta pública sobre <i>Product Intervention</i>. http://www.fsa.gov.uk/pubs/discussion/fs11_03.pdf Publicação do relatório “<i>Retail Conduct Risk Outlook</i>”, no qual são analisados riscos actuais e potenciais com impacto sobre os consumidores de produtos financeiros. http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/rcro.pdf Publicação do documento “<i>FCA approach document</i>” que apresenta a missão e objetivos da futura autoridade de supervisão comportamental. http://www.fsa.gov.uk/pubs/events/fca_approach.pdf

Matéria	Fonte	Descrição
Institucional	HM Treasury Reino Unido	Apresentação a consulta pública do novo modelo de supervisão e dos seus objetivos ("<i>A new approach to financial regulation: Building a stronger system</i>"). http://www.hm-treasury.gov.uk/d/consult_newfinancial_regulation170211.pdf Publicação do relatório das respostas à consulta pública "<i>A new approach to financial regulation: Building a stronger system</i>" e apresentação à consulta pública de uma versão preliminar da legislação para implementação da nova arquitectura de supervisão: "<i>A new approach to financial regulation: the blueprint for reform</i>". http://www.hm-treasury.gov.uk/d/consult_finreg__new_approach_blueprint.pdf
	Financial Supervisory Authority (HFSA) Hungria	Publicação do "<i>consumer protection risk report</i>", relativo ao 2º semestre de 2010. http://www.pszaf.hu/data/cms2309653/cons_report_2010H2.pdf
	Fundo Monetário Internacional (FMI)	<i>Financial Stability Assessment Program (FSAP)</i> dos Países Baixos, incluindo uma <i>Technical Note</i> sobre o modelo "<i>twin peaks</i>" de supervisão do sistema financeiro vigente. http://www.imf.org/external/pubs/cat/longres.aspx?sk=25088.0 <i>Financial Stability Assessment Program (FSAP)</i> do Reino Unido, incluindo uma <i>Technical Note</i> sobre a nova estrutura institucional de "<i>three peaks</i>" na regulação e supervisão financeira. http://www.imf.org/external/pubs/cat/longres.aspx?sk=25122.0
Literacia financeira	Securities and Investments Commission (ASIC) Austrália	Publicação da Estratégia Nacional de Literacia Financeira. http://www.asic.gov.au/asic/pdf/lib.nsf/LookupByFileName/rep229-national-financial-literacy-strategy.pdf/\$file/rep229-national-financial-literacy-strategy.pdf
	Comissão Europeia (CE)	Publicação de um <i>Working Paper</i> sobre a avaliação das principais medidas adoptadas pela CE em matéria de literacia financeira. http://ec.europa.eu/internal_market/financeservices-retail/docs/capability/evaluation_financial_education_en.pdf
	Financial Consumer Agency (FCAC) Canadá	Publicação da Estratégia Nacional de Literacia Financeira desenvolvida pela <i>Task Force for Financial Literacy</i>. http://www.financialliteracyincanada.com/eng/report/report-toc-eng.html Participação da Financial Consumer Agency (FCAC) no "Mês da Alfabetização Financeira", iniciativa dirigida a jovens adultos visando o fomento da poupança através da sua participação em <i>workshops</i> sobre elementos básicos de Finanças (<i>Financial Basics</i>). http://www.fcac-acfc.gc.ca/eng/media/News/posting-eng.asp?postingId=378 http://www.fcac-acfc.gc.ca/eng/media/News/posting-eng.asp?postingId=377 http://www.fcac-acfc.gc.ca/eng/media/News/posting-eng.asp?postingId=355 Divulgação do Relatório Anual da FCAC 2010 – 2011 http://www.fcac-acfc.gc.ca/eng/media/News/posting-eng.asp?postingId=372

Matéria	Fonte	Descrição
Literacia financeira	<i>British Columbia Securities Commission</i> (BCSC) Canadá	Durante o evento de lançamento do Mês de Literacia Financeira, o BCSC divulgou os resultados do primeiro estudo de referência canadiano abrangente sobre as competências de jovens relativas à vida financeira. http://www.bcsc.bc.ca/release.aspx?id=13836
	<i>HM Treasury</i> Reino Unido	Implementação de um serviço nacional de apoio ao consumidor - <i>Money Advice Service</i> – para prestação de aconselhamento <i>online</i> , por telefone e de forma presencial. http://www.moneyadviceservice.org.uk/about/mediacentre/corporatenews/article.aspx?a=20110404_launch
	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)	Anúncio da integração, com carácter opcional, da componente de literacia financeira no teste PISA 2012. http://www.oecd.org/document/5/0,374_6,en_2649_1525149_1_47225669_1_1_1_1,00.html Divulgação de documento sobre a metodologia de avaliação do nível de literacia financeira de forma internacionalmente comparável, desenvolvida pela <i>International Network for Financial Education</i> (INFE) " <i>Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy</i> ", tendo por base a realização de inquéritos nacionais. As questões previstas para os inquéritos abrangem uma ampla gama de tópicos, tais como orçamento e gestão de dinheiro, poupança e planeamento de longo prazo e utilização de produtos financeiros. http://www.oecd.org/dataoecd/44/53/49319977.pdf
	Ministério das Finanças do Canadá	Anúncio da <i>Financial Literacy Leader Act</i> , que prevê a designação de um responsável que, no âmbito da <i>Financial Consumer Agency</i> , lidere os esforços nacionais para reforçar a literacia financeira dos cidadãos canadianos, definindo as suas competências. Esta Lei alarga as responsabilidades da <i>Financial Consumer Agency</i> do Canadá para incluir a coordenação e apoio a iniciativas de promoção da literacia financeira. http://www.fin.gc.ca/n11/11-125-eng.asp
Microcrédito	Comissão Europeia	Realização de Conferência sobre microcrédito " <i>Improving the regulatory environment for microcredit</i> ", para identificar obstáculos que os fornecedores de microcrédito enfrentam na UE e procurar soluções, designadamente regulamentares a nível dos Estados-membros e da UE. A identificação de boas práticas neste domínio foi também objectivo. http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/credit/microcredit_en.htm http://ec.europa.eu/regional_policy/thefunds/doc/code_bonne_conduite.pdf
Práticas comerciais	Ministério das Finanças do Canadá	Apresentação a consulta pública de novos deveres de informação na comercialização conjunta de produtos ou serviços financeiros, adquiridos facultativamente em associação com um produto ou serviço financeiro base. http://www.fin.gc.ca/drleg-apl/nobr-rrad-eng.pdf

Matéria	Fonte	Descrição
Protecção do consumidor de produtos financeiros	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)	Realização de consulta pública sobre os <i>Draft High-level Principles on Financial Consumer Protection</i> . http://www.oecd.org/dataoecd/31/9/48473101.pdf Realização de Seminário sobre Protecção do Consumidor de produtos financeiros promovida conjuntamente pela OCDE e G20. http://www.oecd.org/document/41/0,374_6,en_21571361_44315115_48880873_1_1_1_1,00.html
	<i>Financial Stability Board</i> (FSB)	Publicação de um relatório sobre proteção dos consumidores de serviços financeiros centrado nos produtos de crédito (<i>Report on consumer finance protection with particular focus on credit</i>). http://www.financialstabilityboard.org/publications/r_111026a.pdf
	G20	Aprovação dos princípios comuns sobre proteção do consumidor de produtos financeiros e solicitação de trabalho adicional para a sua implementação. http://www.g20.org/Documents2011/10/G20%20communiqué%2014-15%20October%202011-EN.pdf http://www.g20.org/Documents2011/11/Cannes%20Declaration%204%20November%202011.pdf
Reclamações e Resolução alternativa de conflitos	Comissão Europeia (CE)	Publicação do " <i>Consumer Scoreboard</i> " de março de 2011, uma ferramenta estatística de análise global composta por cinco indicadores: i) Preços; ii) Reclamações; iii) Satisfação dos consumidores; iv) Mobilidade e v) Segurança. http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_en.htm#5CMS
	<i>Financial Services Authority</i> (FSA) Reino Unido	Publicação do relatório da consulta pública sobre reclamações de clientes bancários " <i>Consumer complaints (emerging risks and mass claims)</i> ". http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Policy/DP/2011/fs11_02.shtml Publicação de indicadores de reclamações, por instituição financeira, referentes ao 2º semestre de 2010. http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/complaints_2010_h1_data.pdf Publicação de novas regras relativas ao tratamento das reclamações e aumento do limite da compensação monetária que o <i>Financial Ombudsman Service</i> (FOS) pode impor às instituições financeiras. http://www.fsa.gov.uk/pubs/cp/cp11_10.pdf
	Comissão Europeia (CE)	Apresentação à consulta pública de um documento sobre a utilização de meios de resolução alternativa de litígios (<i>Alternative Dispute Resolution</i> (ADR's)). http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/docs/adr_consultation_paper_18012011_en.pdf Publicação do sumário de respostas à consulta pública sobre a utilização de meios de resolução alternativa de litígios. http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_State-ment_Final.pdf

Matéria	Fonte	Descrição
Restrições a taxas de juro	Comissão Europeia (CE)	Apresentação à consulta pública dos principais resultados do estudo, publicado em setembro de 2010, sobre restrições a taxas de juro. http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2011/interest_rate_restrictions_en.htm
	Banco de França	Divulgação das novas regras no âmbito do regime de taxas máximas nos contratos de crédito a particulares. http://www.banque-france.fr/fr/statistiques/taux/usure.htm#2010
Serviços de pagamento	Ministério das Finanças do Canadá	Apresentação a consulta pública das novas regras sobre os prazos de disponibilização de fundos titulados por cheques. http://www.fin.gc.ca/drleg-apl/afr-rraf-eng.pdf
	Reserva Federal (FED) EUA	Apresentação à consulta pública de novos deveres de informação no âmbito da transferência de remessas para o estrangeiro. http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20110512a.htm Publicação de uma <i>final rule</i> que estabelece regras relativas à cobrança de comissões de intercâmbio (" <i>interchange fees</i> ") nos pagamentos efectuados através de cartões de débito, proibindo ainda acordos de exclusividade de redes e restrições de ligação às mesmas. http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20110629a.htm
	Financial Stability Board (FSB)	Lançamento de uma avaliação (<i>peer review</i>) sobre sistemas de garantia de depósitos nas jurisdições dos países do G20, tendo como referência os Core Principles for Effective Deposit Insurance Systems. http://www.financialstabilityboard.org/press/pr_110701.pdf
	Banco Central da Holanda	Divulgação do acesso público "on-line" à informação sobre os bancos abrangidos pelo Fundo de Garantia de Depósitos holandês. http://www.dnb.nl/en/news/news-and-archive/nieuws-2011/dnb257439.jsp
	Banco Central da Irlanda	Publicação dos resultados de uma avaliação do processo de mobilidade de contas correntes. A avaliação incluiu uma inspeção credenciada e uma inspeção "cliente-mistério" e foi efetuada em quatro bancos. O objectivo da inspeção foi verificar o funcionamento do processo e a prestação de informação adequada aos consumidores por parte dos bancos, bem como avaliar a compreensão e correta implementação do <i>Central Bank's Switching Code</i> . http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/CentralBankInspectionandMysteryShopIdentifiesConcernsaboutInformationProvidedonCurrentAccountSwitching.aspx
	Financial Services Authority (FSA) Reino Unido	Anúncio da obrigatoriedade de divulgação por parte de todos os bancos, <i>building societies</i> e cooperativas de crédito no Reino Unido, de informação clara relativa aos mecanismos de garantia de depósitos, em todas as agências e nos <i>sítios da internet</i> das instituições. http://www.fsa.gov.uk/library/communication/pr/2011/fsa-moves-to-raise-consumer-awareness-of-deposit-protection

