

RELATÓRIO DE
SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL
2012



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2012

Lisboa, 2013
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, impressão e acabamento

Departamento de Serviços de Apoio

Área de Documentação, Edições e Museu

Serviço de Edições e Publicações

Lisboa, 2013

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. Comissionamento nos mercados bancários de retalho
- 24** 1.1. Da relevância do comissionamento bancário
- 25** 1.2. Os princípios orientadores do comissionamento bancário e sua aplicação
- 34** 1.3. O quadro legal e regulamentar vigente em Portugal e a aplicação dos princípios orientadores do comissionamento bancário
- 37** Caixa 1 | Comissões limitadas por lei em Portugal
- 41** Referências

- 43** 2. A educação financeira nas escolas
- 43** 2.1. A importância e os desafios da educação financeira dos jovens
- 44** 2.2. Implementação de programas de educação financeira nas escolas
- 46** Caixa 2 | Recomendações da OCDE para a formação financeira nas escolas
- 52** Caixa 3 | A introdução da educação financeira nas escolas portuguesas
- 53** 2.3. Resultados dos programas de educação financeira nas escolas
- 60** 2.4. Conclusões
- 61** Referências

- 62** 3. Fóruns internacionais da supervisão comportamental
- 62** 3.1. União Europeia
- 64** 3.2. OCDE
- 66** 3.3. FinCoNet (*International Financial Consumer Protection Network*)
- 68** Caixa 4 | Cooperação internacional da supervisão comportamental do Banco de Portugal

II. ALTERAÇÕES AO QUADRO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO

- 73** 1. Regimes do incumprimento
- 74** 1.1. Regime geral da prevenção e gestão do incumprimento
- 76** 1.2. Regime extraordinário de gestão do incumprimento
- 81** Caixa 5 | Comparação entre o regime geral e o regime extraordinário do incumprimento
- 82** 1.3. Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

- 83** 2. Regime dos Serviços Mínimos Bancários
- 85** Caixa 6 | Serviços Mínimos Bancários e promoção da inclusão financeira



- 86 2.1. Acesso ao regime
- 88 2.2. Características do regime
- 89 2.3. Encerramento de contas de Serviços Mínimos Bancários
- 89 Caixa 7 | Evolução das contas de Serviços Mínimos Bancários
- 92 3. Crédito à habitação
- 93 Caixa 8 | Regras aplicáveis à alteração do *spread*
- 94 4. Operações de crédito em moeda estrangeira
- 94 5. Pagamentos transfronteiriços
- 95 5.1. Âmbito de aplicação do princípio da igualdade de encargos
- 96 5.2. Regime de partilha de encargos
- 96 5.3. Impossibilidade de cobrança de encargos adicionais
- 97 6. Cartões de pagamento
- 98 7. Regime da moeda eletrónica

III. PROJETOS DE FORMAÇÃO FINANCEIRA

- 103 1. Portal do Cliente Bancário
- 103 1.1. Novos temas
- 105 1.2. Novos serviços
- 107 1.3. Novas publicações
- 109 Caixa 9 | Consultas ao Portal do Cliente Bancário
- 115 2. Pedidos de informação de clientes bancários
- 117 Caixa 10 | Temas mais frequentes nos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários
- 122 3. Participação no Plano Nacional de Formação Financeira
- 122 3.1. Iniciativas do Plano
- 124 3.2. Publicações do Plano

IV. ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

- 129 Caixa 11 | Análise de reclamações de clientes bancários: função de supervisão comportamental do Banco de Portugal
- 131 1. Fiscalização sistemática
- 131 1.1. Publicidade a produtos bancários
- 132 Caixa 12 | Caracterização das campanhas de publicidade fiscalizadas
- 136 1.2. Depósitos indexados e duais
- 137 1.3. Taxas máximas no crédito aos consumidores

139	2. Ações de inspeção
139	2.1. Preçário
143	2.2. Depósitos simples e suas contas
145	2.3. Crédito à habitação
147	2.4. Crédito aos consumidores
150	2.5. Serviços de pagamento
152	2.6. Livro de reclamações
154	3. Reclamações de clientes bancários
154	3.1. Principais destaques da evolução recente
156	Caixa 13 Reclamações no Portal do Cliente Bancário
157	3.2. Evolução das reclamações por matéria
159	Caixa 14 Matérias mais reclamadas
166	Caixa 15 Instituições reclamadas nas contas de depósito
168	Caixa 16 Instituições reclamadas no crédito aos consumidores
170	Caixa 17 Instituições reclamadas no crédito à habitação
171	Caixa 18 Instituições reclamadas nos cartões
172	Caixa 19 Instituições reclamadas nos cheques
173	3.3. Resultados da análise
173	3.4. Prazos de encerramento
174	Caixa 20 Notas metodológicas das reclamações
176	4. Correção de irregularidades e sancionamento
176	4.1. Recomendações e determinações específicas
194	4.2. Processos de contraordenação

V. SINOPSES

203	1. Sinopse de iniciativas legislativas e regulamentares
207	2. Sinopse de iniciativas e eventos da agenda internacional



ÍNDICE DE FIGURAS E GRÁFICOS

Figura 1	Desdobrável sobre os Serviços Mínimos Bancários.....	84
Gráfico C.7.1	Evolução do número de contas SMB 2007 – 2012	90
Gráfico C.7.2	Caracterização das contas SMB 31 de dezembro de 2012.....	91
Figura 2	Página principal do Portal do Cliente Bancário: Serviços Mínimos Bancários	104
Figura 3	Página principal do Portal do Cliente Bancário: Regras de apoio a situações de sobre-endividamento.....	104
Figura 4	Página do Portal do Cliente Bancário: Meios de resolução extrajudicial de litígios.....	105
Figura 5	Página do Portal do Cliente Bancário: Pesquisa de prospetos informativos de depósitos indexados e duais.....	106
Figura 6	Página do Portal do Cliente Bancário: Remuneração dos depósitos indexados e duais.....	107
Figura 7	Brochuras e desdobráveis publicados.....	108
Gráfico C.9.1	PCB Evolução do número de acessos 2010 – 2012.....	109
Gráfico C.9.2	PCB Visitas aos conteúdos por temas 2010 – 2012	109
Gráfico C.9.3	PCB Visitas às páginas de produtos bancários 2010 – 2012.....	110
Gráfico C.9.4	PCB Visitas às páginas de serviços do Banco de Portugal 2010 – 2012 ...	111
Gráfico C.9.5	PCB Documentos descarregados 2010 – 2012	112
Gráfico C.9.6	PCB Documentos descarregados: acompanhamento do mercado bancário.....	112
Gráfico C.9.7	PCB Documentos descarregados: materiais de formação financeira 2010 – 2012	113
Gráfico C.9.8	PCB Documentos descarregados: projetos de literacia financeira 2010 – 2012.....	114
Gráfico C.9.9	PCB Documentos descarregados: serviços do Banco de Portugal 2010 – 2012.....	114
Gráfico C.9.10	PCB Documentos descarregados: Relatórios da Supervisão Comportamental 2010 – 2012	115
Gráfico III.2.1	Evolução do número de pedidos de informação 2010 – 2012	116
Gráfico III.2.2	Distribuição temática dos pedidos de informação 2012	116
Gráfico C.10.1	Evolução dos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários 2010 – 2012	117
Gráfico C.10.2	Temática dos pedidos de informação sobre depósitos bancários 2012 ...	118

Gráfico C.10.3	Temática dos pedidos de informação sobre crédito à habitação 2012...	119
Gráfico C.10.4	Temática dos pedidos de informação sobre serviços de pagamento 2012.....	120
Gráfico C.10.5	Temática dos pedidos de informação sobre crédito aos consumidores 2012	121
Gráfico C.10.6	Temática dos pedidos de informação sobre crédito a empresas 2012 ...	121
Figura 8	Desdobrável sobre o portal do PNFF e sobre a poupança	124
Figura 8 (cont.)	Desdobrável sobre o portal do PNFF e sobre a poupança	125
Gráfico IV.1.1.1	Publicidade Número de campanhas analisadas.....	131
Gráfico C.12.1	Publicidade Campanhas analisadas por tipo de produto 2012	132
Gráfico C.12.2	Publicidade Meios de difusão usados nas campanhas analisadas 2012 ...	133
Gráfico IV.1.1.2	Publicidade Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 2012	135
Gráfico IV.1.3.1	Taxas máximas Contratos reportados ao Banco de Portugal	138
Gráfico IV.3.1.1	Evolução do número de reclamações, por proveniência 2007 – 2012 ...	154
Gráfico IV.3.1.2	Número de reclamações entradas, por proveniência 2010 – 2012	155
Gráfico C.13.1	Evolução das reclamações entradas pelo PCB face ao total de RCO 2010 – 2012	156
Gráfico C.13.2	Evolução dos acessos à consulta de reclamações 2010 – 2012	157
Gráfico IV.3.2.1	Reclamações por matéria reclamada 2011 – 2012	158
Gráfico C.14.1	Distribuição do número de reclamações de contas de depósito 2012 ...	159
Gráfico C.14.2	Matérias das reclamações de crédito aos consumidores 2012.....	160
Gráfico C.14.3	Matérias das reclamações de crédito à habitação 2012	161
Gráfico C.14.4	Distribuição do número de reclamações de cartões 2012	162
Gráfico C.14.5	Distribuição do número de reclamações de cheques 2012	162
Gráfico C.14.6	Matérias das reclamações de crédito a empresas 2012.....	163
Gráfico C.14.7	Matérias das reclamações de transferências 2012	164
Gráfico IV.4.1.1	Recomendações e determinações específicas emitidas por matéria 2012.....	177



ÍNDICE DE QUADROS

Quadro I.2.1	Experiências internacionais com a governação de programas escolares de formação financeira	57
Quadro I.2.2	Experiências internacionais com a implementação de programas escolares de formação financeira	59
Quadro I.2.3	Dificuldades identificadas com a implementação de programas escolares de formação financeira	60
Quadro C.7.1	Número de contas de SMB 31 de dezembro 2012	90
Quadro C.7.2	Encargos associados às contas SMB 31 de dezembro de 2012	91
Quadro C.10.1	Evolução dos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários 2011 – 2012	117
Quadro C.12.1	Publicidade Campanhas analisadas por tipo de produto 2011 – 2012	133
Quadro IV.1.1.1	Publicidade Campanhas alteradas 2012	134
Quadro IV.1.2.1	Depósitos indexados e duais Prospetos informativos 2012.....	136
Quadro IV.1.2.2	Publicidade Campanhas de Depósitos Indexados e Duais 2012	136
Quadro IV.2.1.1	Preçário Fiscalização dos Preçários reportados 2012	140
Quadro IV.2.1.2	Folheto de Comissões e Despesas Divulgação no PCB 2012	141
Quadro IV.2.1.3	Preçário Fiscalização dos Preçários divulgados 2012	141
Quadro IV.2.1.4	Preçário Matérias fiscalizadas	142
Quadro IV.2.2.1	Depósitos simples Ações de inspeção 2012.....	143
Quadro IV.2.2.2	Depósitos simples Matérias fiscalizadas 2012	144
Quadro IV.2.3.1	Crédito à habitação Ações de inspeção 2012	146
Quadro IV.2.3.2	Crédito à habitação Matérias fiscalizadas 2012	147
Quadro IV.2.4.1	Crédito aos consumidores Ações de inspeção 2012	148
Quadro IV.2.4.2	Crédito aos consumidores Matérias fiscalizadas 2012.....	149
Quadro IV.2.5.1	Serviços de pagamento Ações de inspeção 2012	150
Quadro IV.2.5.2	Serviços de pagamento Matérias fiscalizadas 2012.....	151
Quadro IV.2.6.1	Livro de reclamações Ações de inspeção 2012	152
Quadro IV.2.6.2	Livro de reclamações Matérias fiscalizadas 2012.....	153
Quadro IV.3.1.1	Número de reclamações entradas, por proveniência 2010 – 2012.....	155
Quadro C.13.1	Acesso à consulta e entrada de reclamações 2010 – 2012	157
Quadro IV.3.2.1	Reclamações por matéria reclamada (valores absolutos) 2011 – 2012...	158
Quadro IV.3.2.2	Reclamações por matéria reclamada (valores relativos) 2011 – 2012	164

Quadro IV.3.3.1 Resultados dos processos de reclamação 2010 – 2012	173
Quadro IV.4.1.1 Recomendações e determinações específicas emitidas por matéria 2012	177
Quadro IV.4.1.2 Recomendações e determinações específicas no âmbito da publicidade 2012	178
Quadro IV.4.1.3 Recomendações e determinações específicas no âmbito dos Preçários 2012	179
Quadro IV.4.1.4 Recomendações e determinações específicas no âmbito dos depósitos simples 2012	182
Quadro IV.4.1.5 Recomendações e determinações específicas no âmbito do crédito à habitação 2012	185
Quadro IV.4.1.6 Recomendações e determinações específicas no âmbito do crédito aos consumidores 2012	188
Quadro IV.4.1.7 Recomendações e determinações específicas no âmbito do crédito a empresas 2012	190
Quadro IV.4.1.8 Recomendações e determinações específicas no âmbito da prestação de serviços de pagamento 2012	191
Quadro IV.4.1.9 Recomendações e determinações específicas relativas ao diploma que institui o Livro de Reclamações 2012	193
Quadro IV.4.2.1 Processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal 2012	195



LISTA DE SIGLAS

- ATM *Automated Teller Machine*
- CE Comissão Europeia
- CMVM Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
- CRC Central de Responsabilidades de Crédito
- EBA *European Banking Authority*
- EIOPA *European Insurance and Occupational Pensions Authority*
- ESA *EuAutoridades Europeias de Supervisão*
- ESMA *European Securities and Markets Authority*
- FCD Folheto de Comissões e Despesas do Preçário das Instituições de Crédito
- FGD Fundo de Garantia de Depósitos
- FIIAH Fundo de Investimento Imobiliário para Arrendamento Habitacional
- FIN Ficha de Informação Normalizada
- FinCoNet *International Financial Consumer Protection Network*
- FSB *Financial Stability Board*
- FJT Folheto de Taxas de Juro do Preçário das IC
- G20 Grupo dos 20
- IC Instituição de crédito
- INFE *Internacional Network on Financial Education*
- ISP Instituto de Seguros de Portugal
- OCDE Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económicos
- PARI Plano de Ação para o Risco de Incumprimento
- PCB Portal do Cliente Bancário
- PERSI Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento
- PNFF Plano Nacional de Formação Financeira
- PRIP Pacotes de produtos de investimento de retalho
(*packaged retail investment products*)
- RACE Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
- RCL Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
- RCO Reclamação proveniente de Outros Meios
- RGICSF Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
- RJSPME Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e Moeda Eletrónica

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

TAER Taxa Anual Efetiva Revista

TANB Taxa Anual Nominal Bruta

TAN Taxa Anual Nominal

UE União Europeia



NOTA DO GOVERNADOR

As atividades de supervisão comportamental do Banco de Portugal, em 2012, foram desenvolvidas num contexto económico e financeiro particularmente difícil e exigente. No plano externo, num quadro de fraqueza da atividade económica, persistiram importantes tensões ao nível da estabilidade financeira e da transmissão da política monetária na área do euro. No plano nacional, prosseguiu o processo de ajustamento da economia portuguesa e do sistema bancário português, no quadro do Programa de Assistência Económica e Financeira. Este contexto veio reforçar o papel da supervisão comportamental, ao acentuar a importância de promover mercados bancários de retalho eficientes e garantir a confiança dos cidadãos nas instituições de crédito e no sistema financeiro. A supervisão comportamental, nas suas diversas vertentes de atuação, contribui para o reforço da confiança dos clientes bancários.

O incremento da poupança privada, necessário para a correção dos desequilíbrios da economia portuguesa, requer que o sistema bancário tenha capacidade para captar e manter os recursos financeiros de famílias e empresas. A confiança nos bancos e nos produtos de aforro que comercializam é essencial para que o sistema financeiro possa desempenhar o seu papel fundamental na canalização da poupança para investimento produtivo, apoiando o crescimento económico sustentado.

Num contexto de riscos acrescidos de incumprimento de compromissos financeiros assumidos pelas famílias no âmbito de contratos de crédito à habitação e/ou consumo, o Banco de Portugal participou, em 2012, na preparação de iniciativas de regulação da conduta das instituições de crédito na gestão do incumprimento em contratos de crédito com particulares. Deste modo, as instituições passaram a ter de adotar procedimentos que incentivam a negociação e promovem a prevenção e a resolução extrajudicial das situações de incumprimento. A negociação entre clientes e instituições é apoiada por uma rede de entidades disseminadas pelo país, com a missão de informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários em risco de incumprimento ou com prestações em atraso.

O Banco de Portugal participou também na revisão do regime dos Serviços Mínimos Bancários, regime que hoje permite o acesso a serviços bancários essenciais a todos os que detenham apenas uma conta à ordem. Com efeito, no atual contexto económico, o acesso a esses serviços a um custo reduzido constitui um fator de inclusão financeira e de integração social. A conta de depósitos à ordem, o cartão de débito e os serviços de pagamento essenciais são produtos financeiros básicos que devem estar acessíveis a toda a população.

O Banco de Portugal também tem vindo a completar e aprofundar a regulação relativa aos deveres de informação e aos princípios a que devem obedecer as práticas comerciais das instituições em todas as fases da comercialização dos produtos bancários. Neste âmbito, a regulação e a supervisão do comissionamento dos produtos e serviços bancários são uma prioridade do Banco de Portugal.





Com as iniciativas de regulação comportamental desenvolvidas em 2012, foram introduzidas melhorias no funcionamento dos mercados bancários de retalho, conferindo novos direitos aos clientes bancários. Com estas alterações, o Banco de Portugal é chamado a fiscalizar o cumprimento de um conjunto de normas mais amplo e mais denso, aumentando consideravelmente o esforço de supervisão comportamental. Na sua atuação fiscalizadora, que envolve importantes recursos, compete ao Banco assegurar a efetiva aplicação das disposições legais e regulamentares em vigor, incluindo a fiscalização abrangente das matérias com maior risco, as ações de inspeção às instituições e a análise de reclamações dos clientes bancários.

Em 2012, as reclamações dos clientes bancários passaram a efetuar-se num quadro mais amplo de direitos na sua relação com as instituições de crédito. O aumento significativo das reclamações recebidas no Banco de Portugal, invertendo a redução observada em anos anteriores, exige um esforço acrescido de fiscalização. A correção das irregularidades imposta pelo Banco de Portugal não visa, diretamente, reparar danos eventualmente causados ao reclamante, embora seja esse o resultado na generalidade das situações. A reparação de danos não compete ao Banco de Portugal, antes envolve a intervenção de entidades de mediação ou arbitragem e os tribunais.

O Banco de Portugal, através da supervisão comportamental, pretende também promover uma cidadania financeira responsável, envolvendo-se ativamente em projetos de formação financeira da população portuguesa. Em 2012, ano de arranque do Plano Nacional de Formação Financeira, destacam-se as iniciativas desenvolvidas no âmbito do Plano, que mereceram grande adesão da sociedade. A formação financeira é, sem dúvida, um importante instrumento para promover a confiança, prevenir a assunção de riscos excessivos e incentivar a poupança e a gestão responsável dos recursos.

O Governador,

Carlos da Silva Costa

SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório de Supervisão Comportamental divulga a atuação do Banco de Portugal na regulação e fiscalização dos mercados bancários de retalho e na promoção da informação e formação financeira dos clientes bancários. Estas áreas de atuação constituem os pilares da estratégia de supervisão comportamental do Banco de Portugal.

O Relatório de Supervisão Comportamental de 2012:

- Reflete sobre temas da regulação comportamental e assinala os principais pontos na agenda dos fóruns internacionais de supervisão comportamental em que o Banco de Portugal participa (capítulo I);
- Descreve as alterações ao quadro normativo dos mercados bancários de retalho (capítulo II);
- Apresenta os projetos de promoção da informação e formação financeira (capítulo III);
- Sintetiza as atividades de supervisão comportamental (capítulo IV).

São apresentadas, ainda, sinopses das iniciativas legislativas e regulamentares e da agenda internacional.

ALTERAÇÕES AO QUADRO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO

Em 2012, foi publicado um novo quadro normativo para a **prevenção e gestão de situações de incumprimento** em contratos de crédito celebrados com clientes particulares. Foi estabelecido um regime geral, que define medidas para prevenir o incumprimento e promover a regularização extrajudicial dessas situações em contratos de crédito¹, e um regime extraordinário de proteção dos devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil.

O Banco de Portugal regulamentou os deveres de informação das instituições de crédito no âmbito do regime geral e emitiu orientações sobre a articulação entre ambos os regimes. Foi criada uma rede de entidades habilitadas a informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários que enfrentam dificuldades no cumprimento dos seus compromissos financeiros: a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).

Em 2012, foi revisto o regime dos **Serviços Mínimos Bancários (SMB)**, que permite aos cidadãos acederem, a custo reduzido, a um conjunto de serviços bancários considerados essenciais, nomeadamente à constituição de uma conta de depósitos à ordem e à utilização do respetivo cartão de débito. Com esta revisão, os Serviços Mínimos Bancários passaram a estar acessíveis a todas as pessoas que detenham apenas uma conta de depósitos à ordem.

¹ PARI - Plano de Ação para o Risco de Incumprimento
PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento





O Banco de Portugal regulamentou os deveres de informação das instituições de crédito na divulgação da respetiva adesão ao regime dos SMB e na publicitação das respetivas condições de acesso.

O regime do **crédito à habitação**, que já se aplicava aos contratos de crédito conexo, foi estendido a todos os outros contratos garantidos por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel. A estes contratos, que não dispunham de uma disciplina específica que os regulasse, passaram a ser aplicáveis as principais normas do regime de crédito à habitação. Por regulamentação do Banco de Portugal, passaram também a aplicar-se a estes contratos os deveres de informação pré-contratual em vigor para os contratos de crédito à habitação.

A atuação do Banco de Portugal incidiu, também, sobre a comercialização de **cartões de pagamento** (cartões de débito, de crédito e de débito diferido). O Banco exigiu às instituições que classifiquem os cartões de acordo com as características intrínsecas dos mesmos e definiu boas práticas no comissionamento aplicável à aceitação de cartões pelos comerciantes, estabelecendo que as comissões cobradas devem refletir exclusivamente a natureza da transação (a crédito ou a débito) e não o tipo de cartão usado.

ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

A estratégia de fiscalização desenvolvida pelo Banco de Portugal assenta em três formas de atuação: a fiscalização sistemática, as ações de inspeção e a análise de reclamações.

A **fiscalização sistemática** da atuação das instituições incide sobre a publicidade, a informação pré-contratual dos depósitos indexados e duais e as taxas máximas no crédito aos consumidores, ou seja, matérias cujo público-alvo e riscos envolvidos justificam uma análise exaustiva. Em 2012, o Banco de Portugal:

- Analisou 4942 **campanhas de publicidade** a produtos e serviços bancários de 58 instituições e determinou a modificação de 97 e a suspensão de 14 campanhas; as campanhas a produtos de crédito aos consumidores foram as que registaram maiores níveis de incumprimento das normas aplicáveis;
- Verificou a conformidade de 65 prospetos informativos e de 47 campanhas de publicidade de **depósitos indexados e duais** previamente à sua comercialização, o que representou um importante aumento comparativamente a 2011, em resultado do crescimento deste mercado;
- Avaliou o cumprimento das **taxas máximas em todos os novos contratos de crédito aos consumidores**, através da análise da informação reportada relativa a 1,2 milhões de contratos de 55 instituições de crédito.

Em 2012, as **ações de inspeção** aos balcões e serviços centrais das instituições (*on-site*) abrangeram mais instituições e alcançaram maior cobertura geográfica dos balcões. As ações envolveram também os sítios de internet das instituições e a informação reportada ao Banco de Portugal (*off-site*). As inspeções avaliaram, em particular, a entrega da Ficha de Informação Normalizada (FIN) e o cumprimento dos deveres de assistência ao cliente antes da contratação de depósitos e produtos de crédito, pela importância desta fase de prospeção e negociação no estabelecimento de um adequado equilíbrio de interesses entre instituições e clientes. Na fiscalização dos serviços de pagamento, o Banco de Portugal deu particular atenção à comercialização dos cartões de pagamento. Em 2012, o Banco de Portugal realizou:

- 375 ações de inspeção ao **Preçário** de 74 instituições e fiscalizou 796 Folhetos de Comissões e Despesas e 514 Folhetos de Taxas de Juro reportados;
- 848 ações de inspeção sobre **depósitos simples e contas à ordem** de 65 instituições;
- 361 ações de inspeção sobre **crédito à habitação** de 48 instituições;
- 554 ações de inspeção sobre **crédito aos consumidores** de 68 instituições;
- 522 ações de inspeção sobre **serviços de pagamento** de 66 instituições; e
- 57 ações de inspeção ao **Livro de Reclamações** de 28 instituições.

Em 2012, o Banco de Portugal recebeu 15 603 **reclamações de clientes bancários** contra instituições de crédito, através das quais fiscalizou o cumprimento das normas aplicáveis pelas instituições reclamadas.

O número de reclamações recebidas cresceu 6,2 por cento, interrompendo a redução dos anos anteriores.

Em 44 por cento das reclamações encerradas não foram detetados indícios de infração por parte da instituição reclamada; nos restantes casos, a situação reclamada foi solucionada pela instituição de crédito, por sua iniciativa imediata ou por recomendação e/ou determinação específica do Banco de Portugal. O prazo médio de encerramento foi de 36 dias, menos 12 dias do que em 2011.

O Banco de Portugal emitiu 1102 **recomendações e determinações específicas**, exigindo às instituições supervisionadas a correção das irregularidades e incumprimentos detetados. Esta atuação incidiu sobre serviços de pagamento (32 por cento dos casos), regras de transparência do Preçário (16 por cento), crédito aos consumidores (15 por cento), depósitos e suas contas (13 por cento), crédito à habitação (12 por cento), publicidade (10 por cento) e Livro de Reclamações (2 por cento).

O Banco de Portugal instaurou 34 **processos de contraordenação** contra 15 instituições. Dos processos instaurados, 15 respeitaram ao incumprimento de normas específicas que regem a atividade das instituições de crédito e um à inobservância das regras de conduta

previstas no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, 8 a normas relativas à prestação de serviços de pagamento, 5 ao regime do Livro de Reclamações, 4 ao incumprimento simultâneo de normas relativas à atividade das instituições de crédito e à prestação de serviços de pagamento e um ao incumprimento simultâneo de normas relativas à atividade das instituições de crédito e à prestação de serviços financeiros à distância. Em 2012, o Banco de Portugal concluiu 34 processos de contraordenação instaurados no âmbito das suas funções de supervisão comportamental: 23 transitados de anos anteriores e 11 instaurados em 2012.

PROJETOS DE INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO FINANCEIRA

O **Portal do Cliente Bancário** (PCB) recebeu, em 2012, uma média de 6336 visitas diárias, o que representa um aumento de 43 por cento face ao ano anterior. Neste período, o PCB divulgou as iniciativas legislativas e regulamentares mais relevantes para os mercados bancários de retalho. O Banco de Portugal divulgou no PCB novos materiais e publicações, designadamente sobre os Serviços Mínimos Bancários e a prevenção e gestão de situações de incumprimento. O PCB passou a divulgar a remuneração dos depósitos indexados e duais e a lista das entidades de resolução extrajudicial de litígios a que aderiram as instituições de crédito e as de pagamento.

O Banco de Portugal participou ativamente nos trabalhos do **Plano Nacional de Formação Financeira**, em cooperação com os outros supervisores financeiros (CMVM e ISP). Em 2012, foram publicados os Princípios Orientadores das Iniciativas de Formação Financeira e lançado o Portal “Todos Contam”, como previsto. Em colaboração com o Ministério da Educação e Ciência, foi lançado o “Concurso Todos Contam” e elaborada uma proposta de Referencial de Educação Financeira para a Educação Pré-Escolar, Ensino Básico e Secundário e a Educação e Formação de Adultos. O Dia da Formação Financeira foi comemorado a 31 de outubro, com atividades em Lisboa e no Porto.

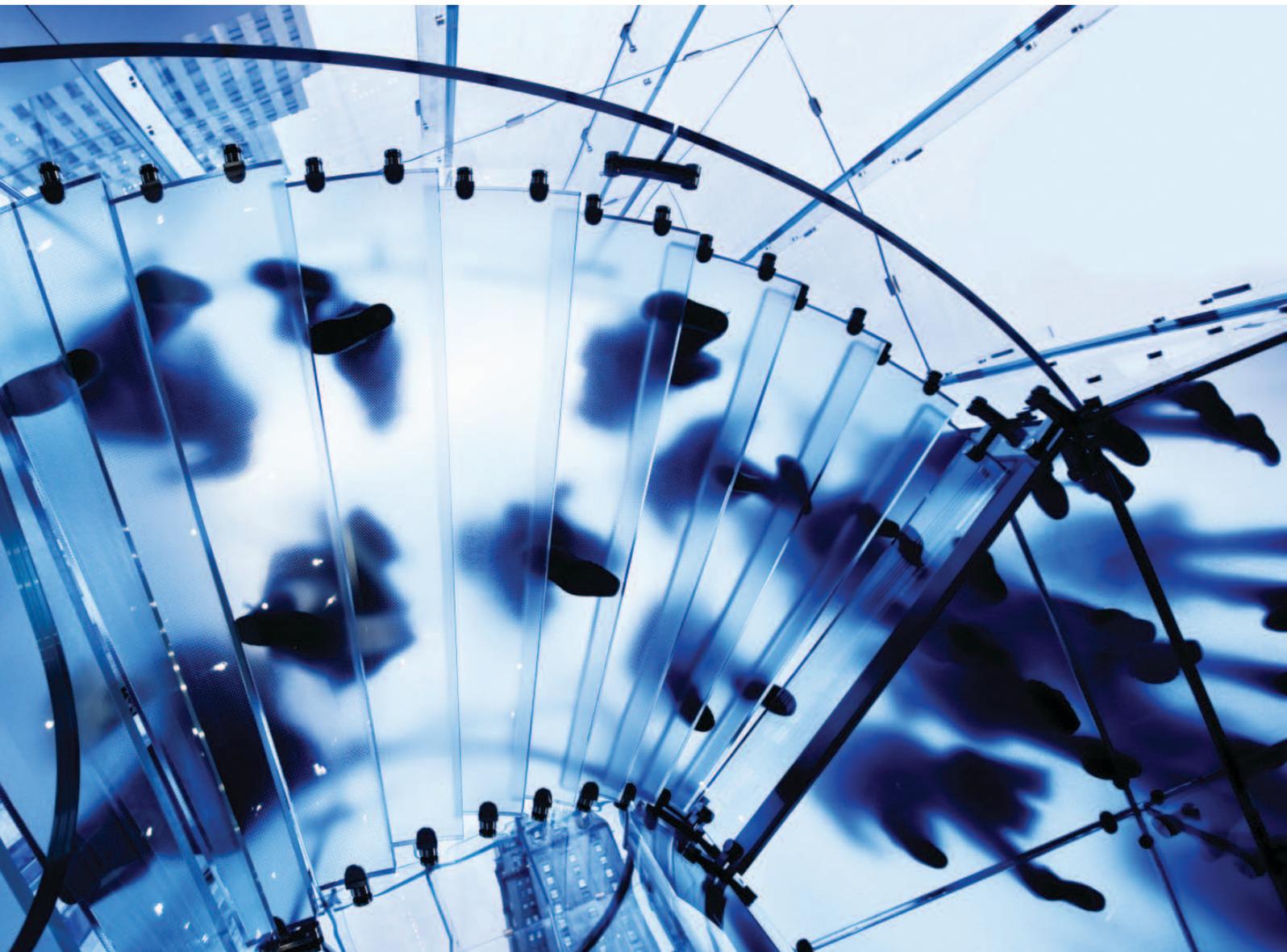
TEMAS DA REGULAÇÃO COMPORTAMENTAL

O relatório apresenta reflexões sobre o comissionamento nos mercados bancários de retalho e sobre a educação financeira nas escolas.

No relatório, são analisados os princípios orientadores do **comissionamento nos mercados bancários de retalho** e apresentadas experiências internacionais que ilustram a implementação daqueles princípios. O quadro normativo vigente em Portugal é caracterizado e avaliada a aplicação dos princípios orientadores do comissionamento bancário e novas iniciativas de regulação.

A importância dos programas de **educação financeira nas escolas** é hoje consensual, pela sua relevância na preparação para a tomada de decisões financeiras ao longo da vida e pelo seu impacto dinamizador e multiplicador no seio das famílias. No relatório, são abordados, entre outros aspetos, o enquadramento institucional para a introdução desta temática nos currículos escolares, a seleção de conteúdos apropriados, a preparação de instrumentos e materiais pedagógicos e a formação de professores. São ainda referidas as metodologias de avaliação do impacto dos programas de educação financeira nas escolas.





TEMAS DE REGULAÇÃO COMPORTAMENTAL



1. COMISSIONAMENTO NOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO
2. A EDUCAÇÃO FINANCEIRA NAS ESCOLAS
3. FÓRUNS INTERNACIONAIS DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

I. TEMAS DE REGULAÇÃO COMPORTAMENTAL

1. COMISSIONAMENTO NOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO

1

23

Comissionamento nos mercados bancários de retalho

As relações entre instituições de crédito e seus clientes estão sujeitas, regra geral, aos princípios da autonomia privada e da liberdade contratual, sendo neste pressuposto que são estabelecidas as comissões que as instituições cobram pelos serviços que prestam. No entanto, o regime de comissionamento praticado pelas instituições, nomeadamente o tipo e montante das comissões cobradas, tem repercussões financeiras óbvias para os clientes, cujos interesses devem ser salvaguardados.

É hoje consensual que um regime de comissionamento deve obedecer a princípios de transparência, proporcionalidade e boa-fé. As comissões praticadas devem ser implementadas de forma transparente, devendo essa informação ser amplamente divulgada e estar disponível de uma forma e num formato que possibilite e facilite a sua comparação. Adicionalmente, é desejável a disponibilização de meios que permitam ao cliente comparar produtos comercializados, não só entre várias instituições, mas também dentro do leque de oferta da mesma instituição, em função das suas características e preferências. Estes meios devem ser desenvolvidos e geridos por entidades idóneas que assegurem a completude e verdade dessa informação.

Como princípio geral, as comissões praticadas devem assegurar a adequada remuneração dos serviços prestados pelas instituições e, segundo um critério de proporcionalidade, ter correspondência com os custos por estas incorridos. No entanto, as autoridades podem restringir a cobrança de comissões em casos específicos de prossecução de outros valores ou fins de interesse público, como seja a mobilidade dos clientes bancários – e também, por esta via, a promoção da concorrência entre instituições – ou a inclusão financeira.

Os princípios orientadores do comissionamento bancário têm vindo a ser implementados em Portugal através da legislação e regulamentação aplicável à atividade bancária. Atualmente, este quadro legal e regulamentar está já devidamente densificado no que toca à divulgação da informação, cobrindo todos os produtos bancários de retalho¹. No entanto, constata-se que, apesar da padronização dos Preçários, a comparabilidade entre comissões é ainda insuficiente. A harmonização das designações das comissões e das regras de referência utilizadas pelas várias instituições torna-se assim necessária, em especial nos serviços e produtos mais frequentemente utilizados, como sejam a conta de depósitos e os serviços de pagamento. É relativamente a estes produtos que uma maior comparabilidade se impõe atento o facto dos produtos de crédito já contarem com outras medidas de comparabilidade, como o custo total do crédito. A harmonização das comissões associadas a contas à ordem é, aliás, uma das iniciativas já enunciadas pela Comissão Europeia para o ano de 2013. Por outro lado, a criação de meios de comparação efetivos e fiáveis deve também ser considerada.

O princípio da proporcionalidade deverá continuar a ser assumido como orientador das práticas de comissionamento. Caberá ao legislador e ao regulador densificar este princípio, dando as devidas orientações às instituições a operar no mercado.

¹ A afirmação aplica-se aos clientes particulares, uma vez que a legislação e regulamentação desta matéria a nível dos clientes empresa é ainda relativamente pouco exigente.

1.1. Da relevância do comissionamento bancário

No âmbito da sua atividade, as instituições de crédito são livres para, ao abrigo do princípio da liberdade contratual e da autonomia privada, fixar o preço dos seus produtos e serviços, o que se traduz ou na cobrança de uma taxa de juro (preço do financiamento e do risco) ou de uma comissão (preço do serviço prestado).

As comissões bancárias constituem, assim, a prestação pecuniária exigível pelas instituições de crédito aos clientes como retribuição pelos serviços prestados ou subcontratados a terceiros. Este conceito distingue-se do conceito de despesa, que corresponde aos demais encargos suportados pelas instituições de crédito, que lhes são exigíveis por terceiros e repercutíveis nos clientes².

O tipo e o montante das comissões praticadas são hoje uma componente importante da comercialização de produtos e serviços por parte das instituições de crédito, que tem repercussões importantes para os clientes, que devem ser devidamente consideradas.

Efetivamente, os mercados de produtos e serviços bancários de retalho têm características que geram ineficiências estruturais que afetam a qualidade das decisões dos clientes, na medida em que estes: i) possuem informação imperfeita sobre os produtos e serviços, ii) têm muitas vezes um insuficiente nível de literacia financeira, iii) enfrentam custos de pesquisa³ e iv) custos de mudança⁴. A regulação da matéria do comissionamento deve, por isso, ser desenvolvida no sentido de minorar as ineficiências identificadas, promovendo consequentemente a concorrência neste mercado.

A exigência da transparência das comissões praticadas pelas instituições de crédito, facilita e estimula o *shopping around* e diminui, na medida do possível, os custos de pesquisa dos clientes. A limitação de comissões aplicáveis no termo da relação contratual diminui os custos de mudança que o cliente tem de suportar quando decide mudar de uma instituição para outra, tornando as escolhas do cliente mais eficientes e estimulando também por esta via a concorrência entre instituições de crédito para benefício final do próprio cliente.

Por outro lado, a estabilidade das instituições de crédito impõe que os serviços por si prestados sejam devidamente remunerados, refletindo e cobrindo os custos incorridos com a prestação do serviço.

A prossecução destes objetivos é instrumental para a garantia da proteção dos interesses dos clientes.

2 Pagamentos a Conservatórias, Cartórios Notariais, ou outros que tenham natureza fiscal.

3 Os *searching costs* podem ser definidos como o conjunto de custos suportados pelo cliente bancário no processo de identificação e interpretação das várias ofertas disponíveis no mercado, independentemente de qualquer efetiva decisão sobre a aquisição de determinado produto ou serviço bancário.

4 Os *switching costs* podem ser definidos como o conjunto de custos suportados pelo cliente bancário, já devidamente informado, no processo de escolha e mudança para a nova instituição de crédito, que de outro modo não seriam suportados. Estes custos podem ser desagregados em cinco categorias: custos de transação / burocráticos, custos associados a ofertas agregadas, custos de natureza psicológica, custos relacionados com informação assimétrica e custos contratuais.

1.2. Os princípios orientadores do comissionamento bancário e sua aplicação

1.2.1. Transparência

Divulgação de informação

O princípio da transparência quando aplicado no contexto das comissões bancárias deve ser entendido, em primeiro lugar, numa vertente que impõe a **divulgação de informação** que possibilite ao cliente bancário conhecer as comissões aplicáveis aos produtos e serviços que detém ou pretende adquirir. A informação assim divulgada deve ser **verdadeira e objetiva** e transmitida em linguagem clara, devendo estar permanentemente atualizada. Por outro lado, essa informação deve estar **facilmente acessível** e ser **amplamente divulgada** pelas instituições de crédito através do maior número de canais possível (desde os balcões de atendimento ao público até aos sítios de Internet), bem como nos documentos contratuais que estabelecem os termos em que as partes se vinculam, durante toda a relação contratual entre instituição e cliente.

Um dos instrumentos mais utilizados para a divulgação do preço dos serviços praticado pelas instituições de crédito são os **Preçários**, que se têm tornado relativamente comuns na Europa⁵, ainda que implementados e regulados com diferentes níveis de exigência e através de diferentes instrumentos jurídicos, com maior ou menor vinculatividade (hetero ou auto regulação).

Em particular, e tendo em conta diferentes regimes a nível internacional, uma das questões que se coloca é a de saber se todas as comissões devem constar do Preçário ou apenas aquelas aplicáveis aos serviços mais utilizados. A esse respeito, contrapõem-se regimes como o **português** e o **espanhol**, por exemplo. O regime espanhol implementado a partir de janeiro de 2013, e que veio alterar substancialmente o regime anteriormente em vigor, estabelece somente a obrigatoriedade da publicação das comissões mais comuns aplicadas aos produtos e serviços mais frequentes⁶. Esta opção pretende assegurar uma mais fácil apreensão por parte dos clientes da informação considerada essencial e uma maior representatividade das comissões publicadas, uma vez que, no âmbito do regime anterior, as instituições de crédito disponibilizavam Preçários longos e complexos e com valores máximos que seriam muito superiores aos frequentemente cobrados.

Já no regime português, toda e qualquer comissão cobrada deve constar do Preçário pelo seu valor máximo sob pena de qualquer cobrança feita fora desses parâmetros ser considerada irregular. Entende-se aqui que a possibilidade de consulta de toda a informação num só suporte é essencial para assegurar que o cliente bancário tem, a qualquer momento e sem qualquer custo ou esforço, a informação necessária para avaliar, com toda a certeza, os custos que poderá incorrer com a utilização de determinado serviço. Por outro lado, a disponibilização de um Preçário completo e que define limites de cobrança protege não só o consumidor, como constitui um instrumento eficaz de fiscalização.

A informação sobre comissões aplicáveis pelas instituições de crédito nos vários produtos e serviços que comercializam deve adicionalmente ser apresentada na **informação pré-contratual** a disponibilizar ao cliente, devendo posteriormente ser vertida no **contrato** que vincula as partes.

⁵ O *Market study of the current state of play in Member States regarding initiatives in bank fee transparency and comparability in personal current bank accounts* dá conta de, pelo menos, nove países em que estas iniciativas são comuns – Alemanha, Bélgica, Chipre, Dinamarca, França, Luxemburgo, Malta, Noruega e Portugal.

⁶ Definidas como aquelas que representam um mínimo de dez por cento do universo das operações respeitantes a determinado produto ou serviço bancário prestado pela instituição financeira, tendo por base o histórico trimestral dos vários produtos e serviços.

Em especial, no que toca aos produtos de crédito, as comissões iniciais⁷ ou outras conhecidas na altura da contratação são tidas em conta para efeitos do cálculo da TAE ou TAEG do contrato, assegurando-se assim uma medida de comparabilidade das condições e do custo (ainda que total) das ofertas similares de várias instituições de crédito. Já no que toca às comissões que vão ser cobradas durante a execução do contrato, as mesmas são tidas em conta para fins de cálculo da TAE ou TAEG mas, ao contrário das comissões iniciais que são cobradas num só momento (*one-off*), as restantes comissões⁸ serão cobradas durante a execução do contrato, estando por isso sujeitas a eventuais alterações, especialmente nos contratos de longa duração ou de duração indeterminada.

Assim, torna-se necessário assegurar que, para além da informação transmitida aquando da celebração do contrato, as instituições de crédito informam os clientes sobre eventuais alterações ao valor das comissões estabelecidas no contrato⁹, com um pré-aviso suficiente que permita ao cliente a ponderação da manutenção do contrato ou a sua denúncia.

Em Portugal, qualquer alteração ao Preçário deve ser comunicada aos clientes com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data pretendida para a sua aplicação, sem prejuízo de outros prazos legal ou regulamentarmente fixados, nomeadamente os prazos mínimos de pré-aviso de dois meses estabelecidos no RJSPME. Em regra, a transmissão desta informação é assegurada através dos extratos, enviados periodicamente aos clientes.

Por outro lado, é ainda essencial que o cliente seja informado regularmente sobre as comissões que, no âmbito da execução do contrato celebrado com a instituição de crédito, lhe são cobradas. Em Portugal, esta informação é também assegurada através do envio regular do extrato da conta de depósitos que identifica a comissão, o seu valor e a data de cobrança. Vários países têm, no entanto, vindo a estabelecer obrigações mais exigentes que vão no sentido das instituições de crédito apresentarem regularmente aos seus clientes informação consolidada sobre as comissões cobradas num determinado período, de modo a que o cliente possa apreender efetivamente os montantes que foram cobrados e a que título. Em **França**, os bancos são obrigados a enviar a todos os clientes resumos mensais e anuais dos custos relacionados com a gestão da sua conta de depósitos¹⁰. Para além disso, as comissões são assinaladas nos extratos através de sinais estabelecidos por um código visual (constituído por pictogramas, imagens, fontes específicas ou cores) acordado entre os bancos. Os ordenamentos jurídicos do **Brasil**¹¹, **Espanha**¹² e **Reino Unido**¹³ apresentam obrigações similares.

⁷ Um exemplo dessas comissões é a comissão de estudo de dossiê.

⁸ A título exemplificativo, a comissão de processamento do pagamento das prestações.

⁹ A legislação comunitária permite que as instituições de crédito estabeleçam nos contratos de duração indeterminada cláusulas contratuais gerais que legitimam a alteração do valor das comissões estabelecidas no contrato inicial, bem como a introdução de novas. Esta possibilidade é também reconhecida nos casos de contratos de duração determinada, ainda que sujeita a critérios e exigências mais apertados.

¹⁰ Nos referidos extratos mensais deve ser dada informação sobre i) comissões de gestão de conta, ii) comissões associadas a determinados produtos e serviços contratados (por ex. emissão de cheques, acesso a *on-line banking*) e iii) comissões relacionadas com incidentes de pagamento.

¹¹ No Brasil, as instituições devem disponibilizar aos clientes (pessoas singulares), até 28 de fevereiro de cada ano, um extrato consolidado discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior.

¹² Em Espanha, as instituições encontram-se obrigadas a enviar, em janeiro de cada ano, um extrato com a compilação da totalidade de juros e encargos cobrados ao cliente por cada produto e serviço bancário durante o ano anterior.

¹³ No Reino Unido, a obrigação de envio de um extrato anual inclui também as comissões geradas com o uso de instrumentos de pagamento como cartões de crédito. Esta obrigação tem em conta o peso que as comissões relativas a incidentes de pagamento têm nos proveitos das instituições de crédito nesse país.

Comparabilidade

Uma segunda vertente a ser considerada na transparência é a da **comparabilidade**, no sentido da informação divulgada estar disponível de uma forma e num formato que possibilite e facilite a sua comparação. O acesso a informação comparável permite ao cliente bancário, antes do início da sua relação contratual com a instituição, selecionar o produto ou serviço que melhor se adapte às suas preferências, sendo que um dos fatores que poderá ser relevante nesta escolha são os custos associados, entre outros, na forma de comissões. Por outro lado, e já no âmbito da relação contratual, torna-se importante que o cliente possa comparar as condições do produto ou serviço que contratou na sua instituição com as de outros oferecidos por instituições de crédito concorrentes, contribuindo conseqüentemente para uma efetiva concorrência no sector.

No entanto, a prestação e a acessibilidade da informação sobre comissões não assegura, por si só, a comparabilidade entre as comissões aplicadas pelas várias instituições de crédito. Em resultado desta difícil comparabilidade os clientes tendem a utilizar *proxies* para identificar produtos alternativos, como a marca, a reputação ou a localização e proximidade que, devido ao seu carácter não financeiro, poderão não ser os mais indicados. Estas conclusões foram já apresentadas em diversos estudos¹⁴, sendo as razões que lhe subjazem de variada ordem:

- a) A existência de um elevado número de comissões;
- b) A inexistência de uma designação comum para as comissões aplicadas pelas várias instituições de crédito;
- c) A inexistência de um formato comum para a divulgação das comissões através, nomeadamente, de um Preçário padronizado;
- d) A inexistência de uma definição comum dos serviços que dão origem à cobrança das comissões;
- e) A divergência dos critérios utilizados para a aplicação das comissões, nomeadamente no que toca ao modo de determinação (valor fixo ou percentagem), periodicidade (mensal, trimestral ou anual) e data de referência (aplicadas no início ou no fim do período a que se referem);
- f) A oferta pelas instituições de crédito de um elevado número de produtos que divergem nas suas características e especificidades (por ex. diferentes montantes, diferentes canais) e, conseqüentemente, no seu comissionamento;
- g) A oferta de produtos e serviços em pacotes (*bundling*) que podem ter as mais variadas combinações o que impossibilita uma comparação direta.

Tendo em conta estes constrangimentos, alguns ordenamentos ensaiaram soluções que pretendem assegurar uma maior comparabilidade entre comissões. Um exemplo é o do ordenamento jurídico **brasileiro**, que procedeu à harmonização da designação e descrição dos serviços, dos fatos geradores da cobrança e das abreviaturas de cerca de 90 por cento das comissões existentes no mercado (as designadas comissões sobre serviços prioritários¹⁵). Esta iniciativa focou-se, numa primeira fase, nas contas bancárias e serviços de pagamento, tendo posteriormente sido alargada aos cartões de crédito¹⁶ e permitiu uma redução substancial

¹⁴ O Relatório do *Expert Group on Consumer Mobility in relation to Bank Accounts*, criado a nível da Comissão Europeia chegou a estas conclusões em 2007 relativamente aos vários Estados-Membros.

¹⁵ Para além destes existem os serviços essenciais (para os quais não podem ser cobradas comissões), especiais e diferenciados (sujeitos a deveres de informação, mas sem harmonização).

¹⁶ Quanto aos produtos abrangidos, note-se que o ordenamento jurídico brasileiro não permite a cobrança de comissões nos contratos de crédito, uma vez que se entende que qualquer custo relacionado com o crédito deve estar refletido, única e exclusivamente, na taxa de juro.

do número de comissões de serviços prioritários praticadas para cerca de 45¹⁷. Adicionalmente, foi definido um pacote de serviços base padronizado, que as instituições de crédito têm de apresentar no seu Preçário. Este pacote, idêntico para todas as instituições de crédito, contempla um conjunto de cinco serviços e uma determinada frequência de utilização, permitindo uma fácil comparação entre as condições oferecidas pelas diversas instituições de crédito naquele pacote de serviços. Também em **Espanha**, parte da informação divulgada no Preçário é feita com base num conjunto de modelos normalizados e pré-definidos de pacotes específicos de produtos e serviços bancários com determinada utilização, que são selecionados pelo Banco de Espanha.

Uma das questões que se coloca relativamente à harmonização de comissões é a de saber se uma tentativa de harmonização total das comissões pode pôr em causa a inovação financeira, desincentivando as instituições de crédito a oferecer novos serviços. A questão levanta-se uma vez que as instituições de crédito não poderão cobrar comissões pela utilização de novos serviços atento o facto de as mesmas, por serem novas, não se encontrarem harmonizadas. Reconhece-se aqui que, não só uma harmonização total das designações das comissões é uma tarefa extremamente difícil, como se defende que qualquer iniciativa de harmonização deverá acautelar e possibilitar a rápida e eficiente introdução de novos serviços, que aliás a velocidade atual da inovação tecnológica tem permitido e que se entende serem benéficos para os clientes.

Todas as jurisdições que intervêm nesta área têm adotado estratégias direcionadas para a harmonização parcial das comissões, voltando a sua atenção para as operações mais frequentes e significativas dos clientes. A este respeito a **França**, através de uma norma profissional da *Fédération Bancaire Française*, estabeleceu a obrigatoriedade da divulgação de uma lista padronizada¹⁸ das comissões cobradas pelos dez serviços mais comumente utilizados por consumidores bancários, que é apresentada à cabeça dos Preçários dos bancos.

Por outro lado, destaca-se o desenvolvimento de glossários de termos bancários, que resultam de iniciativas, quer da própria indústria, quer do regulador em colaboração com as instituições de crédito. No entanto, estes glossários raramente são desenvolvidos em específico para a matéria do comissionamento e não são, muitas das vezes, de aplicação obrigatória (nomeadamente na utilização dos termos e conceitos aquando do cumprimento de deveres de informação), servindo antes um fim de carácter didático e de formação financeira dos clientes bancários. A título exemplificativo, a **França** desenvolveu uma lista harmonizada das operações bancárias mais correntes, que conta atualmente com 46 termos (que correspondem a 95 por cento das operações bancárias existentes). Esta lista estabelece a designação das várias operações, as abreviaturas (uma longa e outra reduzida) das várias designações e a descrição das respetivas operações.

Também a Comissão Europeia tem vindo a trabalhar na matéria da transparência das comissões das contas bancárias, no âmbito de um contexto mais alargado de incentivo à mobilidade bancária¹⁹. Conforme estabelecido no seu Plano Trabalhos para 2013²⁰, a Comissão Europeia planeia apresentar uma proposta legislativa sobre contas bancárias em maio deste ano, que

17 Nos cartões de crédito a redução do número de comissões foi de 80 para 6.

18 *Extrait standard des tarifs bancaires*.

19 *Report of the Expert Group on Customer Mobility in relation to Bank Accounts, Junho 2005, Market Study of the current state of play in Member States regarding initiatives in bank fee transparency and comparability in personal current accounts*, de janeiro de 2012, que procedeu à recolha e comparação das melhores práticas nos vários Estados-Membros no que toca à transparência e comparabilidade das comissões.

20 http://ec.europa.eu/atwork/pdf/forward_programming_2013.pdf, página 2

tem por objetivo *aumentar a transparência e comparabilidade das comissões bancárias, bem como tornar a mudança de contas mais fácil para os consumidores*. Para preparação desta iniciativa, a Comissão Europeia levou a cabo uma consulta pública no domínio das contas bancárias²¹ realizada em março de 2012 e cujas respostas²² foram dadas a conhecer em julho do ano passado. Sendo os resultados desta consulta pública a provável base para a atuação da Comissão Europeia neste âmbito, é expectável, conforme estabelecido no último roteiro²³ publicado sobre esta iniciativa, que a Comissão opte, entre outras medidas, pela harmonização de termos e pela divulgação de Preçários em sítios *web* de comparação²⁴.

No âmbito das contas bancárias, uma primeira intervenção da Comissão Europeia deu-se com a emissão da Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de novembro de 2007 (Diretiva dos Serviços de Pagamento) que estabeleceu um conjunto exigente de deveres de informação (igualmente aplicáveis ao comissionamento) a ser prestada aos clientes, em todas as fases contratuais, relativamente aos serviços de pagamento que as instituições de crédito pretendem prestar ou prestem.

Finalmente, um método cada vez mais utilizado em vários países, e especialmente a nível comunitário, para avaliar a eficácia das iniciativas de divulgação de informação junto do cliente bancário, nomeadamente a compreensão dessa informação para fins de comparabilidade, são as consultas junto dos consumidores (*consumer testing*). Estes estudos podem ser realizados, quer antes da entrada em vigor de determinados deveres de transparência, no sentido de ponderar o modo como os documentos de suporte (nomeadamente, os Preçários, os extratos, etc.) devem ser elaborados e formatados para que o cliente apreenda o seu conteúdo, quer após um determinado período de vigência desses deveres, de modo a avaliar a sua eficácia.

Em Portugal, os Preçários e a informação pré-contratual são entregues em formatos padronizados, facilitando a sua comparação. No entanto, apesar desta padronização não se assistiu à harmonização da designação das comissões ou das suas regras de referência, o que coloca dificuldades aos clientes bancários na comparação das comissões aplicáveis aos serviços que detêm ou pretendem adquirir.

Comparação

A transparência comporta finalmente uma vertente de efetiva comparação, isto é a disponibilização de instrumentos que permitam ao cliente comparar produtos oferecidos por uma ou mais instituições de crédito. Estes instrumentos deverão ainda comportar funcionalidades que lhes permitam ter em conta as características, preferências e modo de utilização dos produtos ou serviços pelos clientes. A necessidade de uma efetiva comparação das comissões é tão mais premente quanto maior for o número de comissões existentes no mercado, uma vez que esse elevado número de comissões, sem a devida harmonização, torna esta comparação impossível ou, pelo menos, de muito difícil execução.

21 http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/2012/bank_accounts/bank_accounts_consultation_pt.pdf

22 http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/docs/policy/ba_summary-2012_07_25_en.pdf

23 http://ec.europa.eu/governance/impact/planned_ia/docs/2012 Markt_045_bank_account_legislative_package_en.pdf

24 Para além destas, outras opções identificadas foram a promoção da comparabilidade através de Preçários com formatos padrão e o reforço dos deveres de informação (nomeadamente, obrigatoriedade da prestação de exemplos representativos sobre os custos de manutenção de contas bancárias, bem como informação periódica sobre comissões efetivamente cobradas).

Entre os instrumentos de comparação mais utilizados, existentes em vários Estados-Membros, destacam-se os sítios *web* de comparação (*comparison websites*)²⁵. No entanto, segundo estudos realizados, muitas das vezes estes sítios são geridos por entidades com fins lucrativos, geralmente dependentes de receitas de publicidade, situação que pode afetar negativamente a cobertura total das comissões, bem como a atualidade e a fidedignidade da informação divulgada. Para contrariar estes constrangimentos têm sido apontadas soluções que atribuem a entidades públicas a competência para desenvolver e gerir esses sítios. Uma solução intermédia é a de atribuir competências de regulação e supervisão desses sítios a uma entidade pública para que a mesma possa garantir, ainda que indiretamente, a qualidade da informação divulgada.

Quanto à informação disponibilizada, os sítios de comparação podem distinguir-se entre aqueles que disponibilizam e possibilitam a comparação das comissões aplicáveis por serviço, aqueles que comparam perfis de consumidor ou pacotes pré-definidos e ainda aqueles que possibilitam que o utilizador crie o seu perfil ou pacote. Todos estes instrumentos pretendem aumentar a comparabilidade das comissões e, no caso dos dois últimos exemplos, estimar de maneira mais realista os custos prováveis em que um cliente com determinado perfil irá incorrer ao utilizar o produto ou serviço de determinada maneira e com determinada frequência. No entanto, as funcionalidades destes sítios de comparação podem também comportar riscos que devem ser ponderados.

A comparação individual de cada uma das comissões associadas aos serviços que compõem um produto pode não dar uma ideia realista e global dos custos relacionados com a utilização normal de um determinado produto. Por seu turno, os exemplos representativos, por nem sempre se adaptarem ao caso concreto, poderão não representar os custos que o cliente irá ter de efetivamente suportar. Por fim, as abordagens mais direcionadas ou personalizadas que têm em conta as informações prestadas pelos clientes quanto aos seus hábitos bancários comportam o risco de, por serem pré-definidas, somente terem em conta determinados aspetos dessa utilização e desvalorizarem outros, nomeadamente serviços cujo comissionamento poderá ser mais elevado, correndo, por isso, o risco de apresentar resultados e estimativas irrealistas.

A nível europeu, a *National Consumers Agency* da **Irlanda** desenvolveu e gere um sítio de Internet que permite a comparação²⁶ com informação fornecida pelos bancos. Por outro lado, iniciativas semelhantes noutros Estados-Membros (nomeadamente as geridas pelo Banco de Espanha e pela *Financial Services Authority* da Dinamarca) foram recentemente descontinuadas devido a considerações de custo – benefício. Tais desfechos poderão estar ligados ao elevado número de comissões existentes nesses mercados (pelo menos no que toca a Espanha), em comparação com a Irlanda, onde as comissões são em menor número.

Em Portugal, apesar de os Folhetos das Comissões e Despesas do Preçário, atualizados e remetidos pelas instituições de crédito, serem publicados pelo Banco de Portugal no Portal do Cliente Bancário, não existe uma ferramenta que permita comparar diretamente as comissões aplicadas pelas várias instituições de crédito relativamente a um determinado serviço.

²⁵ Segundo o *Market study of the current state of play in Member States regarding initiatives in bank fee transparency and comparability in personal current bank accounts*, tais iniciativas são relativamente comuns na Europa, nomeadamente no Chipre, Alemanha, Letónia, Holanda, Polónia, Eslováquia e Reino Unido.

²⁶ <http://www.nca.ie/compare>

1.2.2. Proporcionalidade

Outro princípio que se entende dever estar subjacente à política de comissionamento das instituições de crédito é o da proporcionalidade. Este é, inclusivamente, um critério mencionado em várias diretivas europeias no que toca à matéria de comissionamento. Por exemplo, a Diretiva dos Serviços de Pagamento, estabelece no seu artigo 45.º, n.º 2 que quando a resolução do contrato-quadro não seja considerada isenta de encargos para o utilizador de serviços de pagamento, *os encargos de resolução devem ser adequados e corresponder aos custos suportados*. Já o artigo 43.º, n.º 3 da mesma Diretiva estabelece que, caso seja acordada a cobrança de encargos pela prestação de informações adicionais ou mais frequentes, ou pela transmissão de informação por vias de comunicação diferentes das especificadas no contrato quadro, *os encargos devem ser adequados e corresponder aos custos efetivamente suportados pelo prestador do serviço de pagamento*. Também a Diretiva relativa ao acesso à atividade das instituições de moeda eletrónica²⁷ estabelece no seu artigo 11.º que quando o reembolso do valor monetário detido em moeda eletrónica possa ser sujeito a uma comissão, a mesma deve ser *proporcional e baseada nos custos efetivamente suportados pelo emitente*. Apesar de os critérios subjacentes ao juízo de proporcionalidade não serem devidamente concretizados, entende-se que o conceito de proporcionalidade aqui expresso apela, por um lado, a uma ideia de adequação entre a comissão a cobrar ao cliente bancário e o custo suportado pela instituição de crédito com a prestação desse serviço e, por outro, a uma ideia de justiça. Neste seguimento, o princípio da proporcionalidade deve ser entendido com recurso a conceitos de efetividade, proporcionalidade em sentido estrito (justo valor) e legitimidade.

Efetividade

O critério da **efetividade** estabelece que à instituição de crédito só deve ser permitido cobrar uma comissão quando a mesma tenha prestado ou disponibilizado um serviço ao cliente bancário. Não pode, por isso, uma instituição de crédito cobrar por um serviço que não prestou ou disponibilizou, ou por atos que não possam ser considerados serviços. Aliás, nesse sentido vai a definição legal e regulamentar de “comissão” (em contraposição a “despesa”) como a prestação pecuniária exigível aos clientes bancários pelas instituições de crédito como retribuição pelos serviços por elas prestados, ou subcontratados a terceiros, no âmbito da sua atividade. Pela mesma ordem de razão, também está vedado a uma instituição cobrar uma comissão em duplicado (ao mesmo cliente ou a clientes distintos intervenientes numa mesma operação bancária) quando o serviço seja um e o mesmo.

A oferta de produtos em pacote pode dar azo a situações em que o cliente pode não usufruir de todos os serviços aí incluídos, pagando, no entanto, uma comissão que, tendo em conta os serviços efetivamente utilizados, pode ser mais elevada do que aquela que pagaria se tivesse decidido pagar os serviços utilizados separadamente. No entanto, entende-se que o critério da efetividade está preenchido, tratando-se nesse caso de uma comissão que é paga pela disponibilização desses serviços, ainda que, em alguns casos, o cliente possa decidir não usufruir dos mesmos.

²⁷ Diretiva 2009/110/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 16 de setembro de 2009.

Proporcionalidade em sentido estrito (justo valor)

Importa, por outro lado, avaliar a **proporcionalidade em sentido estrito** das comissões cobradas, isto é, se a comissão é equivalente aos custos suportados pela instituição na prestação do serviço que origina a sua cobrança.

A avaliação da aplicação deste princípio deverá ter em conta alguns pressupostos que a podem influenciar. O primeiro prende-se com o facto das instituições de crédito serem entidades com fins lucrativos e de as comissões terem um peso importante nos seus proveitos, sendo por isso expectável que as mesmas desenvolvam uma estratégia de *pricing* que contemple uma certa margem de lucro, através da cobrança de comissões que ultrapassem os custos efetivos da prestação do serviço²⁸.

Por outro lado, dever-se-á ter em conta que as instituições de crédito podem utilizar uma estratégia de subsidiação cruzada (*cross-subsidization*), que lhes permite financiar algumas das suas atividades com recurso a proveitos que advêm de outras atividades, o que dificulta o estabelecimento de uma estrita correspondência entre comissão e custo associado à prestação do serviço.

Acresce ainda que as instituições de crédito têm dificuldade em imputar o custo que a prestação de um determinado serviço acarreta. Os custos de cada instituição vão depender da conjunção de um vasto número de fatores como o tempo gasto, a mão-de-obra e sua remuneração, a estrutura da organização ou o nível de investimento tecnológico em sistemas que permitam a automatização de algumas tarefas. Estes custos, para além de serem difíceis de computar, vão divergir necessariamente de instituição para instituição, tornando difícil uma comparação entre as comissões aplicadas por várias instituições de crédito. Para além desses fatores, também as componentes conjunturais, apesar de idênticas para todas as instituições de crédito, influenciam de modo diferenciado a atuação das instituições de crédito e o estabelecimento das suas comissões.

Estas considerações influenciam e dificultam não só a determinação do valor das comissões pelas próprias instituições de crédito, mas também a fiscalização da aplicação deste princípio pelas entidades supervisoras.

Um exemplo neste tipo de atuação é o Banco Central da **Irlanda**, autoridade responsável pela apreciação e pré-aprovação de todas as comissões praticadas pelas instituições de crédito a operar nesse país. No âmbito deste procedimento de pré-aprovação, o Banco Central solicita às instituições de crédito que apresentem a justificação comercial para a introdução de novas comissões, nomeadamente os custos incorridos e os lucros expectáveis²⁹. No entanto, esta monitorização feita na Irlanda somente é possível atento o facto de o número de comissões novas ou alteradas ser relativamente diminuto³⁰.

²⁸ Quanto a esta consideração, é de notar que em determinadas jurisdições, como a brasileira, se considera que o comissionamento não deverá contribuir para o lucro das instituições de crédito, devendo este advir exclusivamente das taxas de juro praticadas pelas instituições relativamente aos seus produtos de crédito, tendo em conta que a atividade principal das instituições de crédito é a intermediação (no lato senso) de créditos. No entanto, este raciocínio não pode ser extensível às instituições de pagamento, atenta a sua atividade.

²⁹ Para além da justificação comercial, o Banco Central da Irlanda atenta igualmente nos seguintes aspetos: a promoção da concorrência entre as instituições no mercado e o impacto da comissão nos clientes (tendo em conta o tipo e o número de clientes que normalmente utilizam o serviço em questão).

³⁰ Até novembro de 2012 o Banco Central da Irlanda contava com 16 notificações nesse ano.

No entanto, tendo em conta o mercado concorrencial em que a maioria dos mercados bancários de retalho se insere, um modelo rígido de pré-aprovação de cada comissão poderá não ser o mais adequado e eficiente atentos os custos que pode envolver para o regular e eficiente funcionamento desses mercados e para a iniciativa das instituições de crédito na introdução atempada de novos preços. Nestas condições, a fiscalização do princípio da proporcionalidade em sentido estrito poderá melhor ser realizada numa perspetiva global de mercado, e não para cada comissão individualmente considerada, focando-se em desvios anormais face aos valores das comissões aplicados pela generalidade das instituições de crédito.

Na oferta de pacotes de produtos, prática que tem vindo a generalizar-se, a aplicação do princípio da proporcionalidade pode colocar também algumas questões, nomeadamente no caso hipotético da oferta de pacotes por uma comissão mais elevada do que a soma das comissões associadas aos vários serviços que o integram. Acresce que nestes pacotes podem ser incluídos produtos menos frequentes mas que oneram o custo do conjunto dos produtos necessariamente adquiridos em conjunto.

Legitimidade e razoabilidade

Ao princípio da proporcionalidade subjaz ainda uma ideia de **legitimidade e razoabilidade** no sentido de se considerar que, mesmo nos casos em que existe a efetiva prestação e disponibilização de um serviço, podem existir outras razões que justifiquem que a cobrança de uma comissão não tenha lugar. Estas razões relacionam-se com determinadas políticas que pretendem assegurar ou promover valores ou interesses de ordem pública: promover a mobilidade bancária, a inclusão financeira ou a utilização de determinados produtos ou serviços (nomeadamente determinados meios ou instrumentos de pagamento), assegurar a efetiva prestação de informação ao cliente e o cumprimento de outros deveres legais ou prevenir situações de incumprimento e sobre-endividamento, entre outros.

1.2.3. Boa-fé

Também o princípio da boa-fé estabelece limites à atuação das instituições de crédito. A boa-fé é um conceito indeterminado que impõe que, nas relações contratuais que estabelecem entre si, as partes atuem com respeito pela confiança mútua que deve subjazer à relação contratual. Como em todas as relações jurídicas, também a relação entre os bancos e os seus clientes se deve pautar pela boa-fé, que se concretiza no respeito por deveres de proteção, lealdade, honestidade e de informação em todas as fases contratuais.

O princípio da boa-fé, como princípio basilar de direito, encontra-se presente na maioria dos ordenamentos jurídicos, mas sendo um conceito indeterminado, *carece de um processo de concretização, tendente a possibilitar a sua aplicação em concreto*³¹, tarefa essa que cabe ao intérprete-aplicador, *maxime*, ao juiz. Apesar disso, é possível equacionar algumas situações em que surgem dúvidas sobre o respeito a este princípio. Um primeiro exemplo é a atuação de uma instituição que cria novas comissões aplicáveis a um produto ou serviço já contratado ou que aumenta significativamente as comissões anteriormente previstas no contrato, ao abrigo de uma cláusula de *jus variandi*³². Apesar da legitimidade contratual dessas alterações,

31 Menezes Cordeiro, Tratado de Direito Civil Português, Tomo I, 2.ª edição, pág. 249.

32 Cláusulas contratuais que atribuem a uma das partes (a que as predispõe) o direito de alterar unilateralmente os termos do contrato.

nas situações em que a alteração seja exagerada (ou desproporcional) ou quando, tendo em conta a situação concreta do cliente bancário, o mesmo não possa, atento os elevados custos associados, resolver o contrato poder-se-á equacionar da boa-fé de tal decisão por parte da instituição. Um exemplo representativo destes casos é um contrato de crédito à habitação, cuja transferência para outra instituição de crédito irá normalmente comportar, atento o montante elevado que normalmente está envolvido neste tipo de operações, uma comissão de reembolso antecipado elevado, para além de outros encargos derivados da contratação de um novo crédito.

Outras situações em que o respeito pelo princípio da boa-fé poderá ser questionado são a cobrança de uma comissão por um serviço que, apesar de prestado, não tenha sido solicitado pelo cliente ou a cobrança de uma comissão por uma solicitação, que atenta a sua simplicidade, mal poderá ser considerada um serviço, como o caso de um simples pedido de informação ao balcão. Em ambas as situações a conduta da instituição poderá pôr em causa os deveres de lealdade e respeito pelos interesses do cliente, bem como o papel fiduciário que é reconhecido às instituições de crédito.

1.3. O quadro legal e regulamentar vigente em Portugal e a aplicação dos princípios orientadores do comissionamento bancário

Os princípios orientadores do comissionamento bancário têm vindo a ser implementados em Portugal através da legislação e regulamentação aplicável à atividade bancária.

1.3.1. Divulgação de informação

No que toca à **divulgação da informação**, o artigo 77.º, n.º 1 do RGICSF impõe que as instituições de crédito informem *com clareza os clientes (...) sobre o preço dos serviços prestados e outros encargos a suportar pelos clientes*. Este dever traduz-se no cumprimento de determinados deveres de informação nas várias fases contratuais, desde a publicidade até ao termo do contrato.

Neste contexto, para além da legislação em vigor, o Banco Portugal tem competências para, nos termos dos n.ºs 1 e 4 do artigo 77.º do RGICSF, regulamentar *os requisitos mínimos que as instituições de crédito devem satisfazer na divulgação ao público das condições em que prestam os seus serviços e estabelecer regras imperativas sobre o conteúdo dos contratos entre instituições de crédito e os seus clientes, tendo em vista garantir a transparência das condições de prestação dos correspondentes serviços*.

Atentas estas competências, o Aviso n.º 8/2009 do Banco de Portugal fixa os requisitos mínimos em matéria de informação relativa às condições gerais com efeitos patrimoniais dos produtos e serviços financeiros disponibilizados ao público pelas instituições de crédito. O Aviso estabelece que do Folheto de Comissões e Despesas do Preçário³³ constem todas as comissões que a instituição pode cobrar e pelo seu valor máximo, estando as mesmas proibidas de cobrar comissões que aí não estejam previstas ou que tenham um valor superior ao aí indicado. Mais se estabelece que *a informação constante do Preçário deve ser verdadeira, objetiva e atualizada, e ser expressa em linguagem clara*³⁴.

³³ O Preçário é composto pelo Folheto de Comissões e Despesas e pelo Folheto de Taxas de Juro.

³⁴ Artigo 3.º, n.º 2.

Por outro lado, a informação do Preçário deve ser facilmente acessível e divulgada, exigindo-se a disponibilização do mesmo em todos os balcões e locais de atendimento ao público, em local de acesso direto e bem visível, assim como nos sítios de Internet das instituições de crédito. O Banco de Portugal, para quem as instituições de crédito devem reportar os seus Preçários³⁵, procede também à publicação do Folheto de Comissões e Despesas das instituições de crédito no Portal do Cliente Bancário³⁶.

A informação do Folheto de Comissões e Despesas é apresentada num formato padrão devidamente estabelecido e regulamentado nos termos da Instrução n.º 21/2009³⁷ dividindo-se por tipo de operação bancária³⁸, por tipo de cliente³⁹, e por fase contratual em que a comissão é cobrada⁴⁰. Acresce ainda que, quando em formato eletrónico, os Preçários são disponibilizados com hiperligações que facilitam a sua consulta.

Relativamente à **informação pré-contratual e contratual**, e no que toca a **contas de depósito**, essa informação é disponibilizada através da Ficha de Informação Normalizada (FIN) de depósitos, regulamentada no Aviso n.º 4/2009, que estabelece que a FIN deve identificar expressamente⁴¹ e quantificar todas as comissões (e despesas) associadas à conta. A esta obrigação acresce ainda a de disponibilizar aos clientes, previamente à celebração do contrato, um exemplar das condições gerais do contrato a celebrar, do qual, segundo o disposto no n.º 1 do artigo 6.º do Aviso n.º 4/2009, deve constar toda a informação prevista na FIN. Obrigação equivalente é prevista nos termos do n.º 2 do artigo 52.º do RJSPME, aplicável atento o facto de a abertura de uma conta de depósitos implicar necessariamente a possibilidade de executar operações consideradas serviços de pagamento. Do contrato deverão também, nos termos do artigo 53.º, alínea c), subalínea i) do mesmo diploma, constar *todos os encargos a pagar pelo utilizador do serviço de pagamento ao respetivo prestador e, se for caso disso, a discriminação dos respetivos montantes*.

No que toca ao **crédito à habitação**⁴², a informação pré-contratual sobre comissões é transmitida através da Ficha de Informação Normalizada de contratos de crédito à habitação, de crédito conexo e de outro crédito hipotecário regulamentada nos termos do Aviso n.º 2/2010 e da Instrução n.º 45/2012. Estes normativos estabelecem que com a comunicação da aprovação do empréstimo, as instituições de crédito devem também entregar aos clientes a minuta do contrato a celebrar. Já no próprio contrato, estabelece o artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, que as instituições de crédito devem informar clara e expressamente os seus clientes, sobre o modo e as condições de reembolso antecipado do contrato, nomeadamente sobre as comissões de reembolso aplicáveis. Para além disso, o artigo 6.º do Aviso n.º 2/2010,

35 O Folheto de Comissões e Despesas deve ser reportado antes da sua entrada em vigor ou de quaisquer alterações, sendo que no caso do Folheto de Taxas de Juro a obrigação de reporte é trimestral.

36 Disponível em <http://cliente.bancario.bportugal.pt>. Conforme dados publicados neste relatório, os documentos mais consultados no Portal são os Folhetos de Comissões e Despesas do Preçário com uma média mensal de 4164 *downloads* no ano de 2012.

37 Fixa o modelo normalizado do Preçário, as instruções de preenchimento, os prazos de envio ao Banco de Portugal e outros aspetos de carácter operacional.

38 Dividida em contas de depósito, operações de crédito, cartões de crédito, cheques, transferências, cobranças, prestação de serviços e operações com o estrangeiro.

39 Particulares e Outros Clientes.

40 No início, durante a vigência ou no termo do contrato.

41 A menção tem de ser feita expressamente e não por referência ao Preçário, embora se admita que posteriores alterações de taxas, comissões e despesas possam ser feitas por remissão para o Preçário.

42 A expressão crédito à habitação é aqui utilizada para englobar contratos de crédito para aquisição, construção e realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, bem como para aquisição de terrenos para construção de habitação própria, bem como crédito conexo e outro crédito hipotecário.

estabelece que um dos elementos que obrigatoriamente deve fazer parte do contrato, é a *identificação e quantificação das comissões que, à data de celebração do contrato, são aplicáveis ao empréstimo e em que condições estas poderão ser revistas no futuro.*

No **crédito aos consumidores**, o Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho estabelece a obrigatoriedade de prestação de informação pré-contratual através de uma Ficha de Informação Normalizada Europeia em Matéria de Crédito aos Consumidores regulamentada nos termos da Instrução n.º 8/2009, que prevê a obrigatoriedade de informar o cliente sobre os custos inseridos na TAEG e outros que dependam da aquisição obrigatória de outros produtos associados ao crédito (por exemplo, de uma conta bancária). O artigo 12.º, n.º 3, alínea c) do Decreto-Lei n.º 133/2009 estabelece ainda que as informações que constam da FIN relativamente a custos e encargos devem também constar do contrato.

Já na **vigência da relação contratual**, estabelece o Aviso n.º 8/2009 que qualquer alteração ao Preçário deve ser comunicada aos clientes com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data pretendida para a sua aplicação, sem prejuízo de outros prazos legal ou regulamentarmente fixados, nomeadamente o prazo mínimo de pré-aviso de dois meses estabelecido no RJSPME. Em regra, este pré-aviso é apresentado no extrato que periodicamente é enviado ao cliente.

É também através do extrato que as instituições de crédito informam os clientes sobre as comissões que lhes são cobradas. Estabelece o artigo 7.º do Aviso n.º 4/2009 que para cada comissão cobrada associada à conta do cliente deve ser apresentada informação sobre a designação da comissão, a data e montante da cobrança, respetivos impostos e os fatores utilizados na determinação do montante da comissão⁴³.

No que toca ao **crédito à habitação**, estabelece o artigo 7.º do Aviso n.º 2/2010 que durante a vigência do contrato, as instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes um extrato mensal, que inclua, entre outros, a *identificação e montante de eventuais comissões e despesas a pagar pelo cliente na data de vencimento da prestação subsequente à data de emissão do extrato.* Já no **crédito aos consumidores**, a obrigatoriedade de envio de extratos mensais com a indicação da cobrança de eventuais encargos (comissões) somente se encontra legalmente estabelecida para os casos de contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto, conforme disposto no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 133/2009. No entanto, a recente alteração a este diploma, operada pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março⁴⁴, vem estabelecer a obrigação das instituições de crédito de prestarem informação regular aos clientes durante a vigência do contrato de crédito, cabendo ao Banco de Portugal estabelecer os termos, periodicidade e suporte para a prestação dessa informação.

1.3.2. Proporcionalidade

A intervenção no que toca à aplicação do princípio da proporcionalidade ao comissionamento bancário, tem, em Portugal, na sua maioria, sido assegurada pelo legislador que, através da sua própria iniciativa ou da transposição de diretivas europeias, determinou algumas situações em que a cobrança de comissões bancárias é condicionada, ou mesmo proibida.

⁴³ Por exemplo, o montante ou saldo médio para fins de cálculo da comissão de manutenção da conta à ordem.

⁴⁴ E que entrará em vigor a 1 de julho de 2013.

CAIXA 1 | COMISSÕES LIMITADAS POR LEI EM PORTUGAL

Em Portugal existe já um conjunto de comissões que, por iniciativa do legislador nacional ou comunitário, têm o seu valor máximo definido na lei ou a sua cobrança proibida. Essas limitações foram definidas tendo em conta determinados objetivos de política, designadamente:

A) Promover a concorrência no mercado, através, nomeadamente, do incentivo à mobilidade:

- **Proibição de cobrança de comissões em caso de encerramento de contas por clientes particulares ou micro empresas** em qualquer situação e, para os restantes clientes, quando o contrato tenha tido uma duração superior a 12 meses (artigo 56.º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro);
- **Proibição de cobrança de comissões de reembolso antecipado no crédito à habitação em caso de deslocação profissional dos mutuários** (n.º 3 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março);
- **Proibição de cobrança de comissões em caso de reembolso antecipado de crédito aos consumidores** se i) o reembolso ocorrer num período em que a taxa nominal aplicável não seja fixa; ou ii) se o reembolso ocorrer em execução de contrato de seguro destinado a garantir o reembolso do crédito; ou iii) se se tratar de reembolso de uma facilidade de descoberto (n.º 5 do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- **Comissões máximas em caso de reembolso antecipado de crédito à habitação**, que correspondem a 0,5 por cento do capital que é reembolsado, no caso de contratos com taxa de juro variável ou dois por cento, no caso de contratos com taxa de juro fixa (n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março);
- **Comissões máximas em caso de reembolso antecipado de crédito aos consumidores** num período em que a taxa nominal do contrato seja fixa, que correspondem a 0,5 por cento do montante do capital reembolsado, se o período remanescente entre a data de reembolso antecipado e a data estipulada para o termo do contrato de crédito for superior a um ano ou 0,25 por cento, quando igual ou inferior a um ano (artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho);

B) Promover a inclusão financeira:

- **Comissão máxima de manutenção na conta à ordem e serviços de pagamento abrangidos pelo regime de serviços mínimos bancários**, que não pode exceder, no ano, um por cento do salário mínimo nacional (n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, alterado pela Lei n.º 19/2011, de 20 de maio e pelo Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro).

C) Incentivar o uso de meios de pagamento que não o numerário:

- **Proibição de cobrança de encargos**, quer pelas instituições de crédito **nas operações de pagamento de serviços em caixas automáticas**, quer pelos beneficiários de serviços de pagamento **nas operações de pagamento através dos terminais de pagamento automáticos** (artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro).

D) Evitar situações de incumprimento e sobre-endividamento:

- **Proibição de cobrança de comissões pela renegociação de contratos inseridos em PERSI** (n.º 1 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro);
- **Proibição de cobrança de comissões pela renegociação de créditos à habitação, conexo e outro crédito hipotecário** (Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de agosto);
- **Imposição de um regime das taxas máximas no crédito aos consumidores que indiretamente contribuem para limitar as comissões associadas ao crédito** (artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho).

- **Proibição de cobrança de comissões de reembolso antecipado no crédito à habitação em caso de morte ou desemprego dos mutuários** (n.º 3 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março);
- **Proibição de cobrança de comissões em caso de ultrapassagem de crédito pelo consumidor** (n.º 4 do artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na versão alterada pelo Decreto-lei n.º 42-A/2013, de 28 de março, que entrará em vigor a 1 de julho de 2013).

E) Assegurar a efetiva prestação de informação ao cliente e o cumprimento de deveres legais:

- **Proibição de cobrança de comissões nos casos em que, mediante solicitação expressa do cliente bancário, a instituição emita extratos mensais em suporte de papel** (n.º 3 do artigo 59.º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro);
- **Proibição de cobrança de comissões pelo cumprimento de outros deveres de informação e pela realização de eventuais medidas preventivas ou corretivas relativamente à prestação e utilização de serviços de pagamento**, como por exemplo:
 - a. Bloqueio ou inibição do cartão (“colocação em lista negra”) na sequência de comunicação do cliente sobre a perda, roubo, apropriação indevida, do instrumento de pagamento;
 - b. Bloqueio do cartão por iniciativa da instituição quando esteja em causa i) a segurança do instrumento de pagamento, ii) a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta do instrumento de pagamento ou iii) o aumento significativo do risco do ordenante não poder cumprir as suas responsabilidades;
 - c. Substituição do cartão de pagamento nos casos em que o bloqueio do cartão anterior ocorreu por iniciativa da instituição.

(artigos 43.º e 63.º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro).

- **Proibição de cobrança de comissões pela entrega, mediante solicitação do cliente bancário, de cópia da minuta do contrato de crédito aos consumidores** (n.º 8 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho).

F) Assegurar a liberdade de circulação de capitais e integração dos mercados europeus

- **Limitação das comissões aplicáveis aos pagamentos transfronteiriços**, as quais devem ser idênticas às comissões cobradas por pagamentos nacionais equivalentes [n.º 1 do artigo 3.º do Regulamento n.º 924/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009].

Mas também o Banco de Portugal interveio nesta área em certas situações concretas, tendo transmitido alguns entendimentos às instituições de crédito através de Cartas-Circulares. Recentemente, e através da Carta-Circular n.º 3/2013/DSC, o Banco de Portugal transmitiu às instituições emitentes de cartões de pagamento que as mesmas devem comissionar as transações dos seus cartões (a nível de taxas de serviço ao comerciante – TSC) com base no tipo de transação realizada (a crédito ou a débito) e não a classificação do tipo de cartão. Pretendeu-se aqui impor um princípio de proporcionalidade entre o serviço prestado ao cliente comerciante (disponibilização de pagamentos a débito ou a crédito) e a comissão que lhe era cobrada. A ideia subjacente é a de que a diferenciação no comissionamento deve ser feita pelo tipo de operação efetuada, porquanto se entende que a TSC deve ser calculada de acordo com o risco que o emitente assume com o pagamento da operação, e não pelo tipo de cartão utilizado (cartão de crédito, débito diferido ou débito).

Através da Carta Circular n.º 36/2008/DET, o Banco de Portugal recomendou a não cobrança de comissões pela realização de operações de troco ou destroco de notas ao balcão, a clientes e a não clientes, para assegurar a distribuição de numerário à economia, manter a regularidade da circulação fiduciária e a adequação da oferta à procura de numerário. Neste caso, apesar de se reconhecer a existência de um serviço, entende-se que outros fins de interesse público justificam a não cobrança destas comissões.

No entanto, outras situações de cobranças de legitimidade duvidável se podem colocar, como a cobrança de comissões por notificações legalmente exigíveis na sequência, por exemplo, da emissão de um cheque sem provisão⁴⁵ ou de comissões pela entrega de documentos que consubstanciem um dever de prestação de informação, cuja proibição não está expressamente prevista na lei. Somente no âmbito dos serviços de pagamento, o RJSPME estabelece a proibição da cobrança de comissões pelo cumprimento de deveres de informação, não se encontrando, no entanto, os restantes produtos ou serviços bancários sujeitos a uma regra semelhante. Entende-se aqui que as instituições de crédito não devem repercutir nos seus clientes os custos que decorrem do cumprimento de regras legais e regulamentares específicas disciplinadoras da sua atividade, inerentes à prossecução do seu objeto e ao exercício dessa atividade, devendo estas situações ser acauteladas.

1.3.3. Boa-fé

Finalmente, o princípio da boa-fé encontra já largo acolhimento na ordem jurídica portuguesa, quer por via de diplomas fundamentais, como o Código Civil, quer através de normativos existentes de proteção ao consumidor de produtos e serviços financeiros, como é o caso do regime das Cláusulas Contratuais Gerais⁴⁶ ou o próprio RGICSF. Efetivamente, o artigo 74.º do RGICSF que estabelece que *os administradores e os empregados das instituições de crédito devem proceder (...) nas relações com os seus clientes (...) com diligência, neutralidade, lealdade e discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados* mais não é do

⁴⁵ Regulado pelo Regime Jurídico do cheque sem provisão.

⁴⁶ Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro

que uma emanção deste princípio. Por outro lado, tem cabido à doutrina e à Jurisprudência interpretar e densificar este conceito indeterminado⁴⁷.

No que toca às cláusulas de *jus variandi*, o princípio da boa-fé assume particular importância devido ao facto das relações entre clientes e instituições de crédito terem por base cláusulas contratuais gerais, que diminuem o poder de negociação dos primeiros. Em Portugal, no seguimento da transposição da Diretiva 93/19/CEE do Conselho de 5 de abril de 1993 relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com consumidores, a lei⁴⁸ permite que os bancos estabeleçam cláusulas contratuais gerais que legitimam a alteração das comissões previstas no contrato. Esta possibilidade é uma verdadeira prerrogativa nos contratos de duração indeterminada e também pode ser invocada nos contratos de duração certa quando haja uma razão atendível que as partes tenham convencionado ou quando as alterações propostas correspondam a variações do mercado, desde que essa possibilidade esteja prevista no contrato e sempre dando possibilidade ao cliente bancário de resolver o contrato com base nessa alteração⁴⁹. A este respeito o Banco de Portugal emitiu a Carta-Circular n.º 32/2011/DSC, que estabelece boas práticas a observar pelas instituições de crédito na utilização de cláusulas de *jus variandi* e no exercício da faculdade que lhes é atribuída por essas cláusulas. Em particular, às instituições de crédito é recomendado que obedeçam ao princípio da proporcionalidade no exercício desse direito, evitando a criação de um desequilíbrio injustificado na relação contratual.

1.3.4. Novas iniciativas em perspetiva

Da análise do regime de comissionamento em Portugal, constata-se que a nível da divulgação da informação, o quadro legal e regulamentar existente em Portugal está já significativamente densificado, cobrindo todos os produtos bancários de retalho. No entanto, no que toca à comparabilidade das comissões divulgadas, constata-se que, em Portugal, apesar da padronização dos Preçários, a comparabilidade entre comissões é ainda diminuta, muito em particular devido à inexistência de uma desejável convergência ou harmonização (informalmente ou através de autorregulação) das designações das comissões e das regras de referência utilizadas pelas várias instituições de crédito.

Também no que toca à comparação, apesar dos Folhetos das Comissões e Despesas do Preçário serem publicados pelo Banco de Portugal no Portal do Cliente Bancário, não existe uma ferramenta que permita comparar diretamente as comissões aplicadas pelas várias instituições de crédito relativamente a um determinado serviço ou conjunto de serviços.

⁴⁷ No seguimento do desenvolvimento doutrinário deste conceito, podemos dizer que a boa-fé se concretiza no direito civil português, em cinco institutos, sendo que desses quatro poderão ser relevantes para as práticas dos bancos relativamente ao comissionamento (não será referida a integração de negócios). Em primeiro lugar, o instituto da culpa in *contrahendo* impõe que as partes respeitem certos deveres de proteção, lealdade e informação, ainda que numa fase pré-contratual, o que está na base dos deveres de informação pré-contratual exigidos na prática bancária. Em segundo lugar, o instituto da alteração das circunstâncias permite que, em certas condições, uma das partes modifique (ou resolva) um contrato que, mercê de alterações registadas após a sua conclusão, se torna injusto ou demasiado oneroso para essa parte, o que explica a possibilidade dos bancos alterarem certas cláusulas contratuais (por exemplo, respeitantes ao Preçário) especialmente em contratos de duração indeterminada. Adicionalmente, o instituto do abuso de direito proíbe o exercício de uma posição jurídica ou de um direito subjetivo de uma forma que se possa considerar anormal, desequilibrada ou excessiva. Finalmente, o instituto da complexidade das obrigações estabelece que cada obrigação pode englobar um conjunto de deveres mais amplos que devem ser respeitados pelas partes no cumprimento das suas obrigações.

⁴⁸ O já referido regime das Cláusulas Contratuais Gerais.

⁴⁹ Regime estabelecido nos termos do artigo 22.º, n.º 1, alínea c) e n.º 2 do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro.

Assim, entende-se que é ainda necessário no âmbito das práticas de comissionamento reforçar a transparência na prestação de informação aos clientes bancários e promover a comparabilidade dessa informação, nomeadamente através da harmonização das designações das comissões. No entanto, reconhece-se que esta iniciativa deverá dar prioridade aos serviços mais frequentemente utilizados pelos clientes e cuja comparabilidade não se encontra ainda assegurada por outros meios (como o custo total do crédito para os produtos de crédito), nomeadamente aqueles que se relacionam com as contas de depósito e serviços de pagamento. Por outro lado, a criação de meios de comparação efetivos e fiáveis deve também ser considerada.

Finalmente, o princípio da proporcionalidade deverá continuar a ser definido enquanto princípio orientador das práticas de comissionamento. Neste aspeto, caberá ao legislador e ao regulador, dentro das respetivas competências, continuar a concretizar e densificar este princípio, dando as devidas orientações às instituições de crédito a operar no mercado.

REFERÊNCIAS

André Figueiredo, 2007, *O poder de alteração unilateral nos contratos bancários celebrados com consumidores em Sub-Judice Abril-Junho 2007*

Comité Consultatif du Secteur Financier, 2011, *Premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires*

Comité Consultatif du Secteur Financier, junho 2010, *Glossaire – Banque au quotidien et crédit*

Comissão Europeia, junho 2007, *Report of the Expert Group on Customer Mobility in relation to Bank Accounts*

Comissão Europeia, novembro 2007, *Summary of the responses to the Public Consultation on the Report of the Expert Group on Consumer Mobility in relation to Bank Accounts*

Comissão Europeia, novembro 2007, *Initiatives in the área of Retail Financial Services*

Comissão Europeia, 2009, *Data collection for prices of current accounts provided to consumers, Final Report*

Comissão Europeia, setembro 2009, *Commission Staff working document on the follow up in retail financial services to the consumer markets scoreboard*

Comissão Europeia, janeiro 2012, *Market Study of the current state of play in Member States regarding initiatives in bank fee transparency and comparability in personal current accounts*

Comissão Europeia, março 2012, *Consulta no domínio das contas bancárias*

Comissão Europeia, junho 2012, *Summary of responses to the public consultation on bank accounts*

Comissão Europeia, outubro 2012, *Ato para o Mercado Único II – Juntos para um novo crescimento*

Comissão Europeia, novembro 2012, *Indicative roadmap – Bank Account Legislative Package*

Pauget e Constans, julho 2010, *Rapport sur la tarification des services bancaires*

Menezes Cordeiro, 2000, *Tratado de Direito Civil Português, Parte Geral, Tomo I*

Menezes Cordeiro, 2008, *Manual de Direito Bancário*

Legislação

Oireachtas, *Consumer Credit Act 1995*

Irish Financial Services Regulatory Authority, *Consumer Protection Code, Section 149*

Conselho Monetário Nacional (Brasil), *Resolução n.º 3.919, de 25 de novembro de 2010, alterada pela Resolução n.º 4021, de 29 de setembro de 2011*

Presidência da República, *Lei do Sistema Financeiro Nacional (Lei n.º 4595, de 31 de dezembro de 1965)*

Ministerio de Economía y Hacienda, *Orden EHA/1608/2010, de 14 de junho*

Ministerio de Economía y Hacienda, *Orden EHA/2899/2011, de 28 de outubro*

Banco Central de Espanha, *Circular 5/2012, de 6 de julho*

Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, *Arrêté du 29 juillet portant application de l'article L. 312-1-1 et L. 314-13 du code monétaire et financier fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement tenu par un établissement de paiement*

Assemblée nationale et Sénat, *Loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs*

Fédération Bancaire Française, julho 2011, *Norme professionnelle – Total mensuel des frais bancaires et montant de l'autorisation de découvert restitués sur le relevé de compte*

Fédération Bancaire Française, dezembro 2010, *Norme professionnelle – Valorisation des glossaires du CCSF*

Fédération Bancaire Française, dezembro 2010, *Norme professionnelle – Présentation de plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs*

Fédération Bancaire Française, novembro 2004, *Bon usage professionnelle – La Banque plus facile pour tous*

2. A EDUCAÇÃO FINANCEIRA NAS ESCOLAS

A literacia financeira dos cidadãos tem vindo a ser considerada cada vez mais importante para a gestão das finanças pessoais e estabilidade financeira. Este facto tem originado o desenvolvimento de iniciativas, em diversos países, com vista à sua promoção, geralmente no âmbito de estratégias nacionais de formação financeira. Uma das iniciativas que, pela importância e desafios colocados na concretização, tem merecido particular destaque consiste no desenvolvimento de programas de educação financeira nas escolas.

Os programas de educação financeiras nas escolas, cuja importância consiste em preparar as gerações mais novas para a tomada de decisões financeiras ao longo da vida, envolvem normalmente esforços e recursos consideráveis. Assim, a sua concretização obriga a uma reflexão cuidada sobre o enquadramento institucional e métodos mais apropriados para a introdução desta temática nos currículos escolares de forma tão abrangente quanto possível. Para além disso, implica uma avaliação rigorosa do impacto dos programas como forma de aferir a obtenção dos resultados pretendidos e de identificar eventuais falhas nas metodologias de ensino ou na forma de implementação que possam comprometer a eficácia destes programas.

Estes aspetos têm sido objeto de amplo debate ao nível internacional, levando à definição, por parte da OCDE, de orientações e recomendações para a educação financeira nas escolas e à introdução de um módulo de literacia financeira no exercício PISA (Programme for International Students Assessment) de 2012, experiência que se prevê repetir no exercício de 2015 e que visa a medição e comparação dos níveis de literacia financeira dos alunos dos países participantes.

Este artigo analisa alguns aspetos particularmente relevantes para a introdução e avaliação da educação financeira nos currículos escolares, baseando-se, sempre que possível nas boas práticas internacionais e na experiência dos vários países quanto à forma como os principais desafios foram superados.

2.1. A importância e os desafios da educação financeira dos jovens

As gerações mais novas, para além de confrontadas com uma maior complexidade dos mercados financeiros, enfrentarão níveis de risco e responsabilidade financeira bastante mais elevados do que os suportados pelas gerações precedentes, resultantes da progressiva redução do papel do estado na segurança social, e do conseqüente maior envolvimento individual na formulação de planos de reforma ou de seguros de saúde. Para além disso, os atuais hábitos de consumo e o maior desenvolvimento dos meios de pagamento têm como consequência que o acesso a produtos financeiros (contas bancárias, cartões de débito e de crédito, etc.) é facultado aos cidadãos com uma idade cada vez mais jovem.

Não obstante o maior risco e responsabilidade financeira a que as gerações mais novas estarão sujeitas ao longo da sua vida, este facto não tem, contudo, sido compensado com um aumento equivalente em termos de capacidade financeira. Com efeito, os resultados de inquéritos à literacia financeira conduzidos em vários países – entre os quais Portugal – demonstram que as gerações mais novas têm muitas vezes níveis de literacia financeira inferiores aos das gerações anteriores.

A promoção da literacia financeira nas escolas surge então com o objetivo de equipar os jovens com uma capacidade crítica para a tomada de decisões financeiras ao longo da vida.

Esta capacidade, ao permitir um melhor planeamento do orçamento familiar, a escolha de produtos e serviços financeiros adequados para a aplicação de poupanças e para fazer face a necessidades de financiamento, possibilita uma mais eficiente gestão das finanças pessoais. Ao contribuir assim para o desenvolvimento de uma população mais sensibilizada para a necessidade da poupança e para o recurso responsável ao crédito estes programas estão também a contribuir para a estabilidade financeira.

Para além disso, existem vantagens inerentes à introdução da literacia financeira nos currículos escolares, comparativamente a formas alternativas de promover a formação financeira. A inclusão da literacia financeira nos programas escolares é considerada a forma mais eficiente e equitativa de educar uma geração no respeitante a esta temática. Para além de tornar o acesso à literacia financeira universal, proporciona a aquisição de conhecimentos e capacidades numa fase prévia ao acesso a produtos financeiros. Em termos metodológicos, tem também a vantagem de proporcionar formação num contexto particularmente propício à aprendizagem e de permitir segmentar a população em grupos bastante homogéneos quanto ao nível de educação, idade e experiência, facilitando assim a definição de métodos de ensino e o desenvolvimento de materiais adequados ao público-alvo.

São, no entanto, vários os desafios que se colocam à integração da formação financeira nas escolas. Existem dificuldades relacionadas com a inclusão de um tópico adicional em currículos escolares geralmente sobrelotados; com professores sem qualificações formais na área financeira e pouco vocacionados para assuntos desta natureza; com a falta de material pedagógico com conteúdos específicos, tendo em conta as necessidades financeiras de um público jovem; e com os escassos recursos das escolas, financeiros ou humanos. Por outro lado, a necessidade de harmonizar as iniciativas pelas várias escolas por todo o país e de envolver diferentes entidades com formação e experiências diversas (órgãos governamentais, escolas, professores, especialistas financeiros, etc.) implica um maior esforço em termos de coordenação, comparativamente a outros programas de formação num contexto não escolar.

Tendo em conta a importância destes programas de formação e os desafios que se colocam à sua implementação nas escolas, a sua avaliação é particularmente relevante a fim de permitir uma eficiente utilização de recursos e a resposta a muitos dos desafios identificados, nomeadamente, quanto à melhor forma de introduzir a temática nos currículos escolares; à identificação de necessidades de formação de professores ou de lacunas ao nível dos materiais.

2.2. Implementação de programas de educação financeira nas escolas

Embora o contexto escolar seja apropriado à promoção da formação financeira, assegurar este objetivo com o carácter de universalidade e com a eficácia pretendida, coloca inúmeras questões em termos de implementação. Em primeiro lugar, a dimensão do projeto e a escassez de recursos implica normalmente a definição de um enquadramento institucional adequado para coordenar e fomentar a participação de diversas entidades. Para além disso, obriga a uma reflexão sobre o modo de introdução desta temática nos currículos escolares de forma a melhor garantir a abrangência pretendida e a harmonização com o conjunto dos objetivos curriculares. Por fim, estes programas implicam também a definição de conteúdos apropriados aos diversos níveis de ensino; a formação de professores e a produção de materiais adequados.

Como forma de responder a estas questões, a *International Network on Financial Education* (INFE) – uma rede internacional, coordenada pela OCDE, de reguladores financeiros, autoridades públicas e peritos que se dedicam a temas da educação financeira – tem vindo a desenvolver

um extenso trabalho de análise das várias experiências internacionais com a introdução da formação financeira nos currículos escolares e a promover o debate sobre esta temática. Estes trabalhos levaram à definição, por parte da OCDE, de orientações consideradas como boas práticas na educação financeira nas escolas e à elaboração de um conjunto de recomendações nesse sentido (ver caixa 1).

De acordo com a informação recolhida através de um inquérito realizado, em 2011, pela INFE foram implementadas iniciativas de formação financeira nas escolas em 23 países¹, com graus de desenvolvimento e de zona geográficas distintas (OCDE/INFE, 2011, *Financial Education Programmes in Schools: Case Studies Report*). Embora as experiências realizadas nos vários países tenham sido muito diferentes em termos de enquadramento institucional, implementação, formação de professores ou preparação de materiais, foi possível identificar alguns aspetos em comum (ver quadros 1-3).

De um modo geral, quase todas as iniciativas envolveram a participação de várias entidades, públicas e privadas. A maior parte dos programas foi desenvolvida no âmbito de estratégias nacionais de formação financeira. Quase todos os países introduziram os conteúdos financeiros em disciplinas já constantes dos currículos escolares, sendo a “matemática” a disciplina mais selecionada para o efeito. Em nenhum dos casos os professores tinham qualificações formais na área da educação financeira, pelo que as experiências aqui descritas envolveram também a necessidade de prestar formação aos professores. Embora reconhecendo a necessidade de efectuar a monitorização e avaliação dos programas de formação financeira, poucos foram os países que desenvolveram métodos e técnicas para as efectuarem de forma completa e extensiva.

Portugal encontra-se entre os países que, no contexto do Plano Nacional de Formação Financeira, têm vindo a desenvolver esforços no sentido de promover a educação financeira nas escolas. Estas iniciativas envolveram a elaboração de um referencial de competências com conteúdos para a educação financeira nos vários níveis de ensino, desde o pré-escolar até à formação de adultos. Para além disso foram definidos princípios orientadores visando assegurar a qualidade e isenção das iniciativas de formação financeira promovidas por diversas entidades – embora estes Princípios não sejam dirigidos exclusivamente às ações de formação financeira nas escolas, eles foram adotados pelo Ministério da Educação e Ciência e divulgados pelas escolas (ver caixa 2).

¹ África do Sul, Alemanha, Arménia, Austrália, Brasil, Canadá, Colômbia, Coreia do Sul, Espanha, Estados Unidos, Estónia, Holanda, Hungria, Índia, Islândia, Irlanda, Itália, Japão, Malásia, Nova Zelândia, Polónia, Reino Unido e República Checa.

CAIXA 2 | RECOMENDAÇÕES DA OCDE PARA A FORMAÇÃO FINANCEIRA NAS ESCOLAS

Tendo em conta os Princípios da OCDE de 2005 *Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*, de acordo com os quais a educação financeira deveria iniciar-se na escola, e com vista a proporcionar orientações aos seus membros para a concretização desse princípio, a OCDE recomenda:

1. A introdução da educação financeira nos currículos escolares como parte integrante de uma estratégia nacional de formação financeira.
2. A definição de objetivos apropriados e quantificáveis para a educação financeira nas escolas.
3. O início da formação financeira tão cedo quanto possível, preferencialmente no começo da escolaridade formal.
4. A implementação da educação financeira de forma flexível, adaptada ao contexto nacional e regional, podendo ser introduzida nos currículos através de uma disciplina autónoma ou de forma transversal.
5. A identificação prévia dos recursos necessários numa perspetiva de longo prazo, quer de natureza financeira ou em espécie, de forma a assegurar a credibilidade e sustentabilidade dos programas escolares de educação financeira.
6. O planeamento e a definição, desde o início do programa, de métodos e critérios de avaliação do progresso e do impacto da educação financeira.
7. O envolvimento apropriado de entidades interessadas, a vários níveis, na implementação dos programas. Este envolvimento deverá implicar: um papel de liderança e coordenação para uma entidade governamental, pública ou com responsabilidade no sistema educativo; a participação ativa dos professores; e um papel adequado para os pais, a comunidade local, os estudantes e outras entidades participantes.
8. A identificação, o desenvolvimento e a disponibilização de meios adequados para apoiar a introdução da formação financeira nas escolas. Estes poderão consistir: na formação de professores; na disponibilização de materiais pedagógicos; na promoção de incentivos adequados; e na partilha e promoção de boas práticas internacionais.

Governança

Tendo em conta os recursos limitados das escolas, muitas vezes dirigidos a outras áreas de ensino mais tradicional, e a falta de qualificações da generalidade dos professores na área financeira, o envolvimento de vários parceiros, públicos ou privados, nos programas de formação financeira das escolas é considerado indispensável para o sucesso destes programas.

Embora as experiências dos vários países possam diferir quanto ao enquadramento institucional para os programas de formação financeira nas escolas, a coordenação das iniciativas dos vários participantes ficou sempre a cargo de entidades governamentais ou públicas, normalmente em melhor posição de garantir a sustentabilidade e credibilidade do programa. De um modo geral, estas entidades podem mais facilmente dispor dos meios necessários à comunicação e divulgação dos projetos, a fim de sensibilizar outros decisores relevantes sobre a importância

da formação financeira. Para além disso, é normalmente atribuída a entidades públicas a responsabilidade pela introdução de conteúdos nos currículos escolares e pela disponibilização dos meios disponíveis à sua concretização.

Em muitos dos casos a responsabilidade pela coordenação dos programas de educação financeira foi atribuída a bancos centrais ou outros reguladores financeiros (quadro 1). Em oito países a autoridade para a coordenação foi conferida ao Ministério da Educação (África do Sul, Arménia, Coreia do Sul, Espanha, Estónia, Índia, Nova Zelândia, Polónia, neste último caso em conjunto com reguladores financeiros) e em quatro países, ao Ministério das Finanças (Estados Unidos, Islândia, Holanda e República Checa). Nos casos em que os Ministérios da Educação não assumiram a coordenação dos programas de literacia financeira nas escolas, o seu papel foi geralmente preponderante na fase de implementação e introdução de conteúdos financeiros nos currículos escolares, nomeadamente ao nível do desenvolvimento de materiais pedagógicos e na formação de professores. De uma forma geral estes programas foram dotados de orçamentos próprios, de acordo com as Recomendações da OCDE, financiados pelas entidades liderantes com o contributo de outros parceiros.

Apesar da coordenação dos programas de formação financeira estar muitas vezes atribuída a uma autoridade, os restantes ministérios ou reguladores financeiros foram também normalmente envolvidos, na fase de desenvolvimento, implementação, ou preparação de conteúdos para os programas. Para além destes, quase todas as iniciativas tiveram a participação de outras entidades públicas ou privadas, nomeadamente: instituições financeiras, associações de consumidores, associações de professores, fundações, etc.

Por exemplo, no Reino Unido, a iniciativa de promover a formação financeira nas escolas partiu da entidade reguladora, a *Financial Services Authority (FSA)*, que assegurou o apoio governamental e coordenou o envolvimento de vários ministérios (em particular da educação) e de outros participantes. O seu papel consistiu em assegurar a integração da educação financeira na política nacional de educação e disponibilizar o apoio necessário aos professores.

Introdução nos currículos escolares

A principal vantagem dos programas de formação financeira nas escolas, comparativamente a outras iniciativas de formação num contexto exterior à escola, consiste na abrangência e universalidade do acesso, normalmente proporcionado por um ensino obrigatório e gratuito. Assim, este objetivo poderá mais facilmente ser concretizado mediante a introdução da formação financeira nos currículos oficiais de forma também obrigatória. Caso contrário, a abrangência destes programas está dependente da adesão das escolas. Neste contexto, os esforços por parte dos Ministérios da Educação no sentido de sensibilizar as escolas para a importância desta temática são determinantes.

Uma questão adicional que se coloca com a introdução da formação financeira nas escolas consiste no espaço curricular reservado àquela temática, i.e.: se é inserida nos currículos como uma disciplina autónoma ou em disciplinas já existentes. Embora a existência de uma disciplina autónoma permita mais facilmente garantir um horário de ensino regular e eventualmente possa contribuir para limitar o número de professores com necessidade de formação, currículos geralmente demasiado preenchidos não permitem muitas vezes viabilizar essa opção. De qualquer forma, a introdução da literacia financeira numa disciplina já existente não constitui uma solução inferior, permitindo muitas vezes melhor enquadrar a formação financeira na generalidade dos objetivos curriculares e proporcionar um contexto mais relevante quer à formação financeira, quer à disciplina hospedeira. Com efeito, tem sido diversas vezes argu-

mentado que o ensino da matemática poderá ser valorizado com a utilização de problemas de natureza financeira como exemplo para a resolução de vários cálculos. Esta contextualização contribui para conferir relevância à disciplina de matemática, muitas vezes considerada pelos alunos como demasiado abstrata e de pouca aplicação prática. Por outro lado, a formação financeira também pode beneficiar do enquadramento de outras disciplinas. Por exemplo, na Nova Zelândia foi dada particular ênfase ao contexto social e cultural na formação financeira. Professores e alunos são encorajados a refletir sobre a forma como as decisões financeiras podem ser afetadas por aspetos culturais e sociais. Ao relacionar-se a educação financeira com a situação social dos alunos procurou-se assim promover um maior apoio e envolvimento da família e da comunidade.

Dos 23 países com experiência na introdução de literacia financeira nas escolas, a maioria (13) fê-lo de forma obrigatória². Apenas seis países integraram a formação financeira como uma disciplina autónoma³, tendo a maioria introduzido conteúdos financeiros nas disciplinas já existentes (quadro 2). Embora a matemática tenha sido a disciplina mais utilizada para a inclusão de temas financeiros, estes também foram incluídos em muitas outras disciplinas de natureza muito diversa: economia, história, ciência política, ciências sociais, economia doméstica, gestão de empresas, estudos sobre a cidadania e a sociedade, informática, moral, saúde, contabilidade, etc. Alguns países introduziram temas financeiros simultaneamente em várias disciplinas. Por exemplo, no Reino Unido, as disciplinas de matemática, cidadania e PSHE (Personal, Social, Health and Economics) incluem temas de formação financeira.

Conteúdos pedagógicos

A introdução da formação financeira nas escolas obriga também a definir conteúdos temáticos relevantes para proporcionar às gerações mais novas os conhecimentos e a capacidade crítica para uma atuação nos mercados financeiros ao longo da vida. Neste sentido, os programas de formação financeira para além de uma componente cognitiva incidem também sobre as atitudes e aptidões suscetíveis de permitir um comportamento financeiro responsável.

Por outro lado, o desfasamento temporal subjacente ao objetivo da formação, em conjunto com as profundas transformações observadas ao longo do tempo nos mercados financeiros, é um fator que também dificulta a definição dos conteúdos da formação. Em particular, exigem aos conteúdos de formação financeira um caráter de intemporalidade, na medida em que os conceitos apreendidos no momento da formação deverão manter-se relevantes aquando da atuação nos mercados financeiros que, dependendo da idade com que se inicia a formação, pode ocorrer mais de uma década depois. Embora seja difícil prever a evolução dos sistemas financeiros, mesmo num horizonte temporal relativamente curto, uma análise retrospectiva pode permitir retirar conclusões relevantes, nomeadamente quanto ao caráter relativamente intemporal da numeracia (i.e. cálculo financeiro) e, conseqüentemente, quanto ao papel que deve assumir na formação financeira. Com efeito, se forem analisados, por exemplo, quais os conhecimentos necessários para bem gerir as finanças pessoais há um século atrás, provavelmente todo o conhecimento sobre o funcionamento dos mercados financeiros e tipo de instrumentos disponíveis se revelará obsoleto. No entanto, noções sobre como calcular juros compostos ou sobre a atualização de montantes relativos a diferentes períodos mantêm a sua atualidade.

² Austrália, Coreia do Sul, Estados Unidos, Espanha, Estónia, Hungria, Índia, Japão, Malásia, Nova Zelândia, Polónia, Reino Unido e República Checa.

³ Arménia, Espanha, Hungria, Islândia, Itália e EUA.

Tendo em conta estas considerações, a maioria dos países que definiu conteúdos programáticos para a formação financeira fê-lo de forma relativamente flexível, em linha com as Recomendações da OCDE, definindo de forma pouco exaustiva os conhecimentos financeiros adequados (discriminando ou não pelos níveis de ensino), incidindo antes nas competências que esses conhecimentos deveriam proporcionar. Na generalidade dos casos foi deixada às escolas alguma autonomia para definirem os métodos utilizados para atingir as competências ou mesmo para aprofundar os conhecimentos em função dos níveis de ensino.

No que respeita a áreas temáticas, entre os tópicos mais abordados nos programas dos vários países encontram-se a gestão do orçamento familiar, os meios de pagamento, a poupança e o recurso ao crédito. Alguns programas abordam também o funcionamento geral do sistema financeiro, a prevenção face ao risco e fraude financeira, e ainda, noções de ética e responsabilidade social no comportamento financeiro.

Nos EUA, por exemplo, foram definidas como áreas temáticas gerais, não discriminando entre os vários níveis de ensino: ganhar e gastar dinheiro, a poupança, o recurso ao crédito e a proteção face ao risco. Já no Reino Unido houve a preocupação em discriminar os temas pelos vários níveis de ensino. Os tópicos lecionados no ensino primário abordam a identificação das notas e moedas, os principais meios de pagamentos, a forma como o dinheiro é ganho, a necessidade de gastar dinheiro para a aquisição de bens, o significado de ter mais do que o necessário e o que fazer com o remanescente. No ensino secundário o objetivo da formação consiste no desenvolvimento dos conhecimentos, da capacidade e da responsabilidade financeira, não havendo uma descrição tão exaustiva das temáticas sobre as quais estas características deverão incidir (i.e. o planeamento e a gestão orçamental, a tomada de decisões financeiras, a investigação sobre fatores que influenciem as escolhas dos consumidores, os direitos e responsabilidades dos consumidores financeiros). Em Itália a principal área temática do programa escolar de educação financeira consistiu no dinheiro e nas transações financeiras. Os programas tiveram como objetivo promover o conhecimento e a utilização eficiente dos diferentes instrumentos financeiros (dinheiro, cartões de débito, ordens de pagamento, etc.), de forma a assegurar também uma precaução adequada. A formação abordou também os direitos e deveres dos consumidores e, como módulo opcional mais avançado, a estabilidade de preços e o sistema financeiro.

Formação de professores

A formação de professores é considerada como um fator crítico para o sucesso dos programas de educação financeira nas escolas. Esta formação pode ser efetuada apenas no início da introdução dos programas escolares de educação financeira ou em várias fases ao longo da duração do programa. Deverá contudo, ser efetuada por formadores qualificados em temas financeiros e com conhecimento dos currículos escolares e dos meios pedagógicos que irão ser disponibilizados para a formação financeira.

A experiência dos vários países analisados permitiu identificar a existência de uma grande variedade quanto aos meios disponibilizados aos professores para a educação financeira nas escolas: material impresso, instrumentos interativos através da Internet, concursos, jogos e filmes. Estes recursos foram muitas vezes desenvolvidos pelos Ministérios da Educação, mas também por bancos centrais e outros reguladores financeiros, instituições de crédito e outros.

No Canadá a formação de professores foi efetuada principalmente através da Internet. No Japão foi criada uma rede nacional para a formação de professores e para a investigação na área da formação financeira, canalizada através das filiais regionais do Banco Central. O exemplo

inglês é original no envolvimento de uma instituição independente, em colaboração com o sector privado, na formação de professores. Com efeito, a principal instituição responsável pela disponibilização de material didático e pelo apoio às escolas na promoção da formação financeira foi a *Personal Finance Education Group* (pfeg), uma instituição constituída em 2000 com financiamento do governo, da indústria e do regulador financeiro. Para além de um programa formal para a formação e para prestar apoio a professores (*My Money Programme*) a pfeg disponibiliza ainda, através da Internet, um conjunto de materiais destinados a professores, alunos e pais. Na Itália a formação de professores ficou a cargo do Banco Central, enquanto na República Checa essa função foi assegurada pelo Ministério das Finanças.

Instrumentos e material pedagógico

A educação financeira nas escolas implica a disponibilização de materiais didáticos adequados, tanto para os alunos como para a formação de professores. Estes materiais podem assumir diversas formas, nomeadamente, jogos, vídeos, manuais de ensino para os alunos e guias destinados a professores. Muitas vezes são desenvolvidos portais de formação financeira com conteúdos destinados às escolas, tanto para alunos, como para a formação de professores. De acordo com um estudo da OCDE/INFE (2011a), os meios considerados mais eficazes são aqueles que envolvem os alunos em atividades que lhes permitam fazer investigação, resolver problemas, trabalhar em grupo e apresentar conclusões. Os métodos menos bem-sucedidos são aqueles com conteúdos com demasiada informação, fora de contexto, e ministrados durante um longo período de tempo.

É importante garantir que estes materiais sejam disponibilizados logo no início dos programas de educação financeira e atualizados e/ou aperfeiçoados ao longo do tempo.

Embora se tenha verificado, em muitos países, a existência de materiais de formação adequados, previamente à introdução de programas nacionais de formação financeira nas escolas – eventualmente preparados para outros projetos pontuais de formação financeira – noutros casos esses recursos tiveram de ser criados especificamente para esses programas. Mesmo no caso da existência prévia de materiais de formação, foi importante verificar a sua adequabilidade e proceder às necessárias adaptações. No Canadá, por exemplo, foi efetuada uma extensa revisão dos materiais existentes a fim de selecionar e eventualmente adaptar os mais apropriados. Procurou-se desta forma evitar duplicações e aproveitar recursos já existentes. Foi assim constituído um conjunto de materiais pedagógicos para vários níveis de ensino, denominado *The City, A Financial Life Skills Resource*. Nos Estados Unidos foi criada uma *Clearinghouse* para os materiais de formação financeira já existentes, no âmbito da *Jump\$tart Coalition* – organização não lucrativa para a promoção da formação financeira entre os jovens. Também neste caso, foi constituído um conjunto de materiais, de grande utilidade num sistema de educação federal muito diversificado.

No caso do Reino Unido, o *My Money Programme* desenvolvido pela pfeg disponibiliza material didático para os alunos (para além de material para a formação de professores). Um mesmo modelo foi utilizado para a preparação de material pedagógico, de âmbito suficientemente amplo para abranger vários níveis de ensino (com módulos próprios) e alguns programas específicos (por exemplo o *Learning Money Matters*, para alunos do secundário). A pfeg proporciona ainda aos professores uma base de dados com diversos materiais de apoio à formação financeira nas escolas e um sistema de acreditação que qualifica esses materiais, provenientes de diversas fontes, como apropriados para o ensino (adaptados aos currículos escolares, facilmente utilizáveis com um custo baixo, desenvolvidos por professores e testados em escolas).

No Brasil e na Itália, os respetivos bancos centrais desenvolveram um conjunto de manuais de formação financeira para os vários níveis de ensino.

Papel do financiamento privado

A promoção da formação financeira nas escolas implica a disponibilização de recursos financeiros durante um longo período de tempo. O montante e o prazo desse financiamento determinam muitas vezes o âmbito, a duração e a eficácia dos programas de educação financeira. Num enquadramento caracterizado por financiamento público limitado para a educação e muitas vezes canalizado para outras áreas de ensino mais tradicional, o envolvimento do sector privado pode ser indispensável para assegurar a sustentabilidade dos programas de educação financeira. Para além disso, poderá trazer benefícios adicionais, tais como experiência e capacidade técnica, no caso de instituições financeiras.

Em vários países, o sector privado tem financiado uma grande variedade de projetos e recursos para a educação financeira nas escolas. A sua participação inclui: a preparação de conteúdos para formação, a organização de ações de formação tanto para professores como para alunos, o desenvolvimento e a distribuição de materiais de formação, e ainda, a sensibilização da população para a importância da literacia financeira. Em alguns casos, como por exemplo na Austrália e no Canadá foram desenvolvidas parcerias público-privadas.

No entanto, o envolvimento do sector privado, principalmente tratando-se de instituições financeiras, poderá também dar origem a conflitos de interesses (por exemplo, no caso da instituição, ao desenvolver ações de formação financeira nas escolas efetuar também a publicidade aos seus produtos e serviços, ou mesmo apenas publicidade institucional). Assim, os países, que beneficiaram de financiamento privado nos seus programas de formação financeira nas escolas, desenvolveram também vários métodos para analisar e gerir possíveis conflitos de interesses. A experiência a este respeito demonstrou a importância da participação privada ser adequadamente monitorizada por entidades públicas, reguladores financeiros ou outra organização sem fins lucrativos. Alguns países desenvolveram critérios para a avaliação de material pedagógico preparado pelo sector privado a fim de evitar a publicidade camuflada. Por exemplo, nos Estados Unidos, Reino Unido e República Checa foram definidos princípios, especificando que a educação financeira deve promover a formação financeira mas não servir de instrumento de *marketing* para a divulgação de produtos e serviços financeiros. Uma outra forma de minimizar problemas relacionados com a publicidade consiste em envolver simultaneamente várias instituições de crédito num determinado projecto escolar, em vez de um patrocínio exclusivo.

Para além disso, o envolvimento do sector privado cria a necessidade de desenvolver um processo de certificação e acreditação para os vários recursos disponibilizados, não só no que respeita ao material pedagógico, mas também na utilização de formadores nas salas de aulas e na organização de ações específicas de formação. Na África do Sul foi criado um logo específico para identificar os materiais aprovados pelos programas públicos de formação financeira; no Reino Unido a pfg confere um “selo de qualidade” aos materiais aprovados.

Não obstante os possíveis conflitos associados à participação do sector financeiro, importa referir que de entre os 14 países analisados que referiram as entidades participantes nos programas de formação financeira nas escolas, apenas cinco não envolveram o sector financeiro.

CAIXA 3 | A INTRODUÇÃO DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA NAS ESCOLAS PORTUGUESAS

De acordo com as Recomendações da OCDE, as iniciativas visando a introdução da educação financeira nas escolas portuguesas têm sido desenvolvidas no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), em estreita colaboração entre os reguladores financeiros (Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e Instituto de Seguros Portugal) e o Ministério da Educação e Ciência.

Estas iniciativas concretizaram-se essencialmente através da elaboração de um Referencial de Educação Financeira, que se constitui como um documento orientador para a implementação da educação financeira em contexto escolar, e na definição de Princípios Orientadores para as Iniciativas de Educação Financeira.

O Referencial de Educação Financeira define conteúdos e competências de formação, considerados adequados para os vários níveis de ensino, desde o pré-escolar até ao secundário, contemplando também a educação e formação de adultos.

As áreas temáticas definidas para a educação financeira no ensino secundário foram as seguintes: (i) o planeamento e a gestão do orçamento familiar; (ii) o sistema e produtos financeiros básicos; (iii) a poupança; (iv) o crédito; (v) a ética nas questões financeiras; (vi) direitos e deveres do consumidor financeiro; e (vii) a prevenção de fraude. Para os restantes níveis de escolaridade a educação financeira incide sobre subgrupos deste conjunto, sendo as mesmas temáticas abordadas com diferentes graus de complexidade conforme o nível de ensino.

A educação financeira é introduzida nos currículos escolares de forma não obrigatória. O Referencial considera a educação financeira uma temática transversal e transdisciplinar da educação para a cidadania, podendo ser utilizado pelos professores no contexto do ensino de qualquer disciplina.

A definição de Princípios Orientadores para as Iniciativas de Educação Financeira é outra iniciativa particularmente relevante no contexto escolar.

O interesse em envolver uma grande diversidade de entidades na promoção da formação financeira criou também a necessidade de orientar os esforços dos diversos parceiros em direção aos objetivos considerados adequados no âmbito do PNFF. Tratando-se de atividades promovidas por entidades do sector financeiro, considera-se particularmente importante garantir que conflitos de interesse relacionados com o *marketing* ou a publicidade não comprometam a isenção das iniciativas.

Os Princípios têm assim, como objetivo principal, a definição de linhas diretoras e de critérios para garantir a qualidade das iniciativas de formação financeira promovidas por entidades do sector público e privado.

Neste sentido, os Princípios estabelecem critérios de rigor, imparcialidade e isenção das iniciativas, bem como condições de utilização do logo e marca da entidade promotora das várias iniciativas.

Os Princípios foram adotados pelo Ministério da Educação e Ciência para orientar as ações de formação de entidades externas em espaço escolar.

Como exemplo de outras iniciativas de interesse, promovidas no âmbito do PNFF, de referir o lançamento do Portal “Todos Contam” com conteúdos de formação financeira também adaptados a um público jovem, incluindo a disponibilização de uma biblioteca júnior, com materiais de educação financeira destinados a alunos e professores. Destaca-se ainda o lançamento do “Concurso Todos Contam”, com o objetivo de premiar os melhores projetos escolares de formação financeira e que contou com uma grande adesão por parte das escolas.

2.3. Resultados dos programas de educação financeira nas escolas

Conforme ilustrado pelas experiências dos vários países, a implementação de programas de formação financeira nas escolas exige esforços e recursos consideráveis. Importa assim garantir que esses esforços se traduzem em resultados consistentes com os objetivos pretendidos. A avaliação de resultados do programa, ao permitir também a identificação de metodologias mais corretas e de eventuais falhas na sua implementação, facilita uma melhor definição dos programas, uma afetação mais eficiente de recursos e confere uma maior responsabilização por parte das várias entidades envolvidas.

Fases da avaliação

A avaliação pode incidir sobre várias fases do programa, exigindo diferentes tipos de análise, e quanto mais completa mais facilmente permite a identificação e correção de eventuais deficiências.

Um procedimento inicial da avaliação poderá consistir na monitorização da implementação do programa. De um modo geral a monitorização dos programas escolares deverá incidir sobre aspetos factuais da implementação: métodos de ensino utilizados, análise dos materiais, duração e periodicidade da formação ou número de participantes. Embora a monitorização por si só não implique qualquer análise ou juízo de valores sobre a adequabilidade desses aspetos, ela pode ser muito útil para, em conjunto com uma análise crítica, identificar fatores responsáveis pelos resultados do programa.

Um procedimento posterior poderá consistir na avaliação do processo, que incide geralmente sobre aspetos de implementação e sobre objetivos intermédios. Este tipo de análise visa aferir se os objetivos definidos são adequados, se o programa atingiu os destinatários, se foi implementado conforme previsto e eventualmente se gerou algumas externalidades.

Por fim, uma avaliação do impacto incide sobre os objetivos finais do programa. Esta análise visa medir o efeito de causalidade do programa sobre os resultados pretendidos. A avaliação de impacto adota normalmente uma abordagem experimental e baseia-se na recolha de informação quantitativa, normalmente através de questionários.

Todas estas fases deverão ser vistas como complementares. A medição de impacto é apenas uma parte da avaliação do programa que visa aferir se os objetivos previstos foram atingidos e qual o contributo do programa. Para se determinar a forma como esses objetivos foram atingidos e o que explica a alteração dos resultados, é necessário completar essa avaliação com os outros tipos de análise.

O principal desafio na avaliação do impacto consiste em isolar dos efeitos finais aqueles que se atribuem especificamente aos programas. Uma adequada medição da causalidade do programa implica ter de distinguir entre os resultados diretamente atribuídos ao programa e outros, eventualmente causados por outros fatores, e que, provavelmente, teriam ocorrido mesmo sem a existência do programa. Este processo implica a estimação de um contrafactual (situação que existiria caso o programa não tivesse sido implementado). Esta limitação é particularmente relevante nos programas escolares, uma vez que a escola proporciona um contexto particularmente propício à aprendizagem e bons resultados na formação financeira podem facilmente ser atribuídos a fatores exteriores aos programas, como por exemplo ao ensino da matemática ou de ciências sociais. Esta limitação tem como implicação o facto de uma simples comparação entre resultados antes e após o programa não ser suficiente para retirar conclusões quanto ao seu impacto.

Apesar desta importante limitação, as escolas fornecem um enquadramento propício para experiências de avaliação e para teste de novas metodologias de ensino. Ao contrário de outros contextos de formação, as escolas permitem acompanhar os formandos durante um maior período de tempo e na medida em que a formação é obrigatória para os alunos⁴ não se verificam os enviesamentos de seleção a que outros tipos de programas estão sujeitos, decorrente do facto de as pessoas que optam por ter esse tipo de formação terem já, à partida, maior sensibilidade e motivação para o tema.

Definição e medição de objetivos

A definição de objetivos claros e mensuráveis é um aspeto essencial na avaliação do impacto, uma vez que a avaliação se destina a aferir se os objetivos do programa foram alcançados.

Existem diversas abordagens quanto à forma como os objetivos são definidos e ao enfoque que lhes é atribuído na avaliação, que dependem da definição do próprio conceito de literacia financeira. Num contexto mais geral a literacia financeira é definida, não apenas como conhecimentos na área financeira, mas englobando também as atitudes e os comportamentos na gestão das finanças pessoais.

Existem duas visões opostas relativamente à forma como os objetivos finais são definidos e avaliados (Holzman et al., 2012). Uma abordagem cognitiva / normativa coloca um enfoque na análise e avaliação dos conhecimentos. Esta visão implicitamente assume que é através dos conhecimentos que se adquirem capacidades e atitudes para desenvolver comportamentos corretos. Assim, ao incidir-se a avaliação sobre o conhecimento está-se simultaneamente a avaliar um requisito determinante para o comportamento. Para além desta, existe também uma abordagem mais orientada para os resultados, atribuindo uma maior ênfase ao comportamento pretendido com a formação.

Para a avaliação da educação financeira nas escolas uma abordagem focada nos conhecimentos e capacidades é mais apropriada, na medida em que é discutível o que constitui um comportamento adequado para um segmento de população sem responsabilidades ou recursos financeiros bem definidos. Por exemplo, a possibilidade de um aluno efetuar poupanças depende essencialmente da periodicidade com que recebe o rendimento (semanada, mesada, em função das necessidades, etc.) e das despesas que tem a responsabilidade de gerir com esse rendimento (materiais escolares ou apenas despesas ocasionais ou supérfluas). Com efeito, as restrições de liquidez condicionam mais os comportamentos financeiros dos jovens do que a propensão para a poupança ou a capacidade financeira.

Para além disso, os comportamentos financeiros dos jovens são dificilmente observáveis (não se concretizam através do sector financeiro e não são objeto de registo facultado, por exemplo, através de extratos de conta), pelo que o único método de avaliação possível é através de um inquérito. O inquérito, sendo um instrumento adequado para avaliar conhecimentos e capacidades, tem uma eficácia menor na avaliação de comportamentos, uma vez que os comportamentos reportados poderão não coincidir necessariamente com os efetivos⁵.

⁴ Mesmo que para a escola a formação financeira possa não ser obrigatória, uma vez introduzida na escola a formação é obrigatória para os alunos.

⁵ Esta limitação dos inquéritos, enquanto instrumento para a medição do comportamento, é particularmente relevante se o questionário, ao invés de inquirir sobre comportamentos realizados, incidir sobre comportamentos futuros ou considerados corretos. Estes últimos são, contudo, particularmente relevantes no contexto do comportamento financeiro dos jovens.

Por outro lado a formação financeira atua diretamente ao nível dos conhecimentos e capacidades, considerados agentes de um comportamento financeiro adequado. Ao incidir-se a avaliação nestas características está a focar-se sobre os fatores mais diretamente imputáveis aos programas. Por outro lado, uma vez que os objetivos comportamentais dos programas de formação só se materializam a longo prazo, um enfoque nos comportamentos poderia inibir uma avaliação atempada.

Assim, uma avaliação de conhecimentos e capacidades efetuada através de um questionário conduzido na sala de aulas será o método mais adequado para conduzir a avaliação do impacto dos programas de formação financeira.

Caracterização das amostras de análise e comparação

Em virtude da dificuldade em isolar o impacto do programa de outros fatores que poderão eventualmente interferir com os resultados, a avaliação do impacto do programa implica a estimação de um contrafactual. Este poderá ser obtido através da comparação dos resultados referentes à amostra submetida ao programa (grupo de tratamento) com os referentes a uma amostra populacional que não foi submetida à formação (grupo de controlo).

Para que esta comparação permita efetivamente aferir o impacto causal do programa, não é indiferente a forma como são selecionados os alunos que formam tanto o grupo de tratamento como o grupo de controlo.

Relativamente ao grupo de tratamento, importa que este seja definido de forma aleatória, de modo a não dar origem a enviesamentos na seleção. Embora não seja de forma aleatória que as escolas determinam lecionar ou não a formação financeira, na escola inteira ou em algumas turmas, na medida em que para os alunos da turma / escola a formação é geralmente obrigatória, este não costuma ser um problema de grande relevância na avaliação dos programas escolares.

No que respeita ao grupo de controlo, este deve ter características idênticas ou tão próximas das do grupo de tratamento quanto possível, diferindo apenas facto de não ter sido submetido à formação. Assim, na definição deste grupo importa definir quais os critérios mais relevantes para garantir essa semelhança. No contexto escolar, a qualidade de ensino (determinado através de rankings das escolas) ou o contexto socioeconómico são normalmente considerados critérios relevantes para a seleção do grupo de controlo.

Este grupo de controlo pode ser selecionado noutras escolas ou em turmas da mesma escola que não foram objeto daquela formação. Embora outra turma da mesma escola permita melhor garantir a semelhança de ensino ou do meio socioeconómico dos grupos (admitindo que a distribuição de alunos é aleatória e não em função dos resultados escolares ou de outro critério) importa, contudo, ter atenção para que esses alunos não sejam indiretamente expostos à formação – por exemplo se a formação financeira envolver a realização de projetos visíveis em todas a escola (filmes, jogos ou exposição de projetos) pode haver lugar a um fenómeno de contaminação que inviabilize o isolamento dos efeitos do programa.

Avaliação de programas de educação financeira

Embora reconhecendo a necessidade de efetuar a monitorização e avaliação dos programas de formação financeira, poucos foram os países que desenvolveram métodos e técnicas para as efetuarem de forma completa e extensiva.

Apenas 11, dos 23 países referidos, implementaram alguma forma de monitorização e avaliação dos programas, nem sempre de forma muito completa ou extensiva. Na Holanda foram efetuados estudos para avaliar várias metodologias de ensino; no Canadá é efetuada uma avaliação contínua sobre a eficácia do programa de educação financeira; e na Nova Zelândia foi efetuada uma avaliação independente ao projeto de educação financeira nas escolas, cujos resultados foram utilizados na definição final do programa.

Destaca-se, neste âmbito, a avaliação do impacto de um programa de formação financeira no Brasil que consistiu na elaboração de manuais escolares e na formação de professores para lecionar o tema durante um ano escolar, com base nesses manuais. As amostras incidiram em 900 escolas (26 mil alunos), das quais metade recebeu o livro e formação de professores (grupo de tratamento) e a outra metade não (grupo de controlo). A avaliação decorreu em três momentos diferentes: no início do projeto, a meio e no final. Os resultados demonstraram que, embora os dois grupos registassem níveis iniciais de literacia financeira idênticos, durante as avaliações subsequentes o grupo em tratamento registou níveis superiores aos do grupo de controlo (+7 por cento e 5 por cento, respetivamente, durante a avaliação intermédia e final). O programa também contribuiu para uma melhoria das atitudes dos alunos face à poupança.

Em Itália também foi efetuada uma avaliação do programa de educação financeira nas escolas desenvolvido em conjunto pelo banco central e ministério da educação. A avaliação baseou-se na comparação dos resultados obtidos através da realização de um questionário, antes e após a formação, e incidiu sobre 993 turmas e 22 mil alunos. Para todos os níveis de escolaridade, os resultados obtidos no segundo teste foram significativamente superiores aos do primeiro, principalmente no ensino primário (+26,9 pontos e cerca de +15 pontos nos restantes níveis de ensino). No entanto, o facto de os resultados não terem sido comparados aos de um grupo de controlo poderá limitar as conclusões quanto à eficácia do programa.

Independentemente da avaliação dos programas, a avaliação dos alunos através de um teste ou exame, à semelhança do que se verifica relativamente a outras disciplinas, é também considerada importante. De um modo geral, o nível de literacia financeira dos alunos não é avaliado num exame em separado das disciplinas onde essas matérias são lecionadas. Alguns países desenvolveram alguns métodos alternativos de avaliação (que não através de exame). Na Malásia foram desenvolvidos jogos interativos, testes e concursos; na Coreia do Sul o nível de literacia financeira foi testado em conjunto com outras disciplinas; no Reino Unido, o nível de literacia financeira foi avaliado isoladamente em vários tipos de exames.

Um passo importante para a avaliação do nível de literacia financeira dos alunos consiste na introdução de um módulo de literacia financeira no programa PISA. O módulo de avaliação da literacia financeira foi introduzido no programa PISA pela primeira vez em 2012, de forma opcional, com a participação de 19 países. Prevê-se um novo exercício em 2015, também de participação opcional.

Quadro I.2.1

EXPERIÊNCIAS INTERNACIONAIS COM A GOVERNAÇÃO DE PROGRAMAS ESCOLARES DE FORMAÇÃO FINANCEIRA						
País	Inserida na Estratégia Nacional	Autoridade responsável pelo programa	Participação de outros stakeholder	Participação do sector financeiro	Responsabilidade pelos materiais e formação de professores	Orçamento próprio
Arménia	Não	Ministério da Educação	Não	Não	Não	Ministério da Educação
Austrália	Sim	Regulador financeiro	Sim	n.d.	n.d.	Regulador Financeiro e Fundação
Brasil	Sim	Banco Central e Reguladores Financeiros	Sim	n.d.	n.d.	Banco Central e Reguladores Financeiros
Canadá	Não	Agencia Consumidor Financeiro	Sim	Sim	Sim	Ministério da Educação
Rep. Checa	Sim	Ministério das Finanças	Sim	Sim	Sim	Ministério da Educação e outros
Colômbia	Não	Banco Central	Sim	n.d.	n.d.	Banco Central
Estónia	Não	Ministério da Educação	Sim	Sim	Sim	n.d.
Alemanha	Não	Ministério Finanças e Banco Central	Sim	Não	Não	Estados regionais
Hungria	Sim	Banco Central e Reguladores Financeiros	Não	Não	Não	Ministério da Educação e outros
Islândia	Não	Ministério das Finanças	Sim	Sim	Sim	Ministério da Educação e outros
India	Sim	Ministério da Educação	Sim	Sim	Sim	Ministério da Educação
Irlanda	Não	Agência do Consumidor	Sim	n.d.	n.d.	Ministério da Educação e outros
Itália	Não	Banco Central	Sim	n.d.	n.d.	Ministério da Educação e Banco Central
Japão	Sim	Banco Central e Regulador Financeiro	Sim	n.d.	n.d.	Ministério da Educação e outros

País	Inserida na Estratégia Nacional	Autoridade responsável pelo programa	Participação de outros stakeholder	Participação do sector financeiro	Responsabilidade pelos materiais e formação de professores	Orçamento próprio
Coreia do Sul	Sim	Ministério da Educação	Sim	Sim	Sim	Ministério da Educação
Malásia	Sim	Banco Central	Sim	Sim	Sim	Ministério da Educação e Banco Central
Holanda	Sim	Ministério das Finanças	Sim	n.d.	n.d.	Vários, com apoio governamental
Nova Zelândia	Sim	Ministério da Educação	Sim	n.d.	n.d.	Ministério da Educação
Polónia	Sim	Ministério da Educação, Banco Central, Regulador Financeiro	Não	Não	Não	Ministério da Educação
África do Sul	Não	Ministério da Educação	Sim	Sim	Sim	Ministério da Educação e Sector financeiro
Espanha	Não	Ministério da Educação	Sim	Não	Não	Ministério da Educação
Reino Unido	Sim	Regulador Financeiro	Sim	Sim	Sim	Diversos
Estados Unidos	Sim	Ministério das Finanças	Sim	n.d.	n.d.	Diversos

Fonte: OCDE e autoridades oficiais em diversos países.

Quadro I.2.2

EXPERIÊNCIAS INTERNACIONAIS COM A IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMAS ESCOLARES DE FORMAÇÃO FINANCEIRA							
País	Introdução obrigatória	Disciplina autónoma	Idade abrangida	Duração média	Professores qualificados em finanças	Avaliação formal dos alunos	Avaliação do impacto do programa
Arménia	Não	Sim	16 – 18	1h/semana	Não	Não	Não
Austrália	Sim	Não	< 10	n.d.	Não	Não	Não
Brasil	Não	n.d.	n.d.	1 ano lectivo	Não	Sim	Sim
Canadá	Não	Não	15 – 18	n.d.	Não	Não	Sim
Rep. Checa	Sim	Não	15 – 19	varia	Não	Não	Sim
Colômbia	Não	Não	14 – 18	1-2h/semana	Não	Não	Não
Estónia	Sim	Não	13 – 19	n.d.	Não	Não	Não
Alemanha	Não	Não	> 11	n.d.	Não	n.d.	Não
Hungria	Sim	Sim	16 – 18	1,5h/semana	Não	Não	Não
Islândia	Não	Sim	15 – 20	4-12h/semestre	Não	Não	Não
Índia	Sim	Não	> 13	n.d.	Não	Sim	Não
Irlanda	Não	Não	13 – 18	n.d.	Não	Não	Sim
Itália	Não	Sim	5 – 8	varia	Não	Não	Sim
Japão	Sim	Não	4 – 18	varia	Não	Não	Sim
Coreia do Sul	Sim	Não	Todas	n.d.	Não	Sim	Não
Malásia	Sim	Não	7 – 17	3h/mês	Não	Não	Sim
Holanda	Não	Não	8 – 18	varia	Não	Não	Não
Nova Zelândia	Sim	Não	5 – 18	varia	Não	Sim	Não
Polónia	Sim	Não	13 -20	12h	Não	Sim	Sim
África do Sul	Não	Não	Todas	varia	Não	Sim	Não
Espanha	Sim	Sim	> 12	n.d.	Não	Sim	Sim
Reino Unido	Sim (algumas regiões)	Não	5 – 16	n.d.	Não	Sim	Sim
Estados Unidos	Sim (alguns estados)	Sim	n.d.	n.d.	Não	Sim	Sim

Fonte: OCDE e autoridades oficiais em diversos países.

Quadro I.2.3

DIFICULDADES IDENTIFICADAS COM A IMPLEMENTAÇÃO DE PROGRAMAS ESCOLARES DE FORMAÇÃO FINANCEIRA						
País	Recursos financeiros	Qualificação de professores	Coordenação de iniciativas	Curriculum sobreloadados	Conflitos de interesse Marketing / publicidade	Falta de sensibilização para o tema
África do Sul			X		X	
Arménia	X					X
Austrália	X		X	X		
Colômbia	X		X			
Espanha			X			X
Estados Unidos		X		X		
Estónia	X		X			
Irlanda				X		
Itália			X			X
Islândia	X					
Coreia do Sul				X		
Malásia		X				
Nova Zelândia	X	X				
Polónia						X
Reino Unido	X	X				
Rep. Checa		X				

Fonte: OCDE e autoridades oficiais em diversos países.

2.4. Conclusões

Os programas de formação financeira nas escolas envolvem esforços e custos significativos. No entanto podem ser a forma mais eficiente de equipar uma geração inteira com uma capacidade crítica, geradora de benefícios individuais e sociais durante a vida inteira. Essa eficiência depende essencialmente da abrangência dos programas e da qualidade da formação. Assim, importa garantir que esses programas sejam adequadamente planeados e que disponham dos recursos suficientes para assegurar a sua sustentabilidade.

A forma de introdução da temática nos currículos escolares deverá proporcionar a universalidade e equidade no acesso à formação e a conformidade com os restantes objetivos curriculares. Os conteúdos pedagógicos, bem como os materiais e meios destinados a apoiar a formação

financeira nas escolas, deverão ser definidos de forma flexível, com um caráter intemporal, necessário dado o desfaseamento temporal normalmente existente entre a formação dos alunos e o período de decisões financeiras mais importantes.

As experiências internacionais demonstram a necessidade de envolver vários parceiros na implementação da formação financeira nas escolas, o que implica a definição de um modelo de governação adequado para assegurar a integração e coordenação das várias iniciativas.

O sector privado pode ter um importante papel na educação financeira nas escolas. Essa participação pode concretizar-se a vários níveis e em vários momentos: na fase da definição dos programas, na preparação de material didático, na formação de professores e na organização de ações específicas de educação financeira nas escolas. O envolvimento de várias entidades, com objetivos e experiências diferenciadas, implica a necessidade de definir orientações que garantam a qualidade e isenção das iniciativas de educação financeira.

De modo a garantir a obtenção dos objetivos previstos e a responsabilização das entidades participantes, é também importante que seja efetuada a avaliação dos programas. Esta deverá ser determinada ainda antes da implementação do programa, de modo a garantir a definição de objetivos claros e mensuráveis, a recolha da informação necessária e uma seleção criteriosa dos grupos a avaliar: a amostra submetida à formação e o grupo utilizado para fins comparativos. Dada a maior dificuldade em estabelecer objetivos ou referências quanto ao comportamento financeiro dos jovens, uma abordagem cognitiva, focada na avaliação de conhecimentos e capacidades financeiras poderá ser a mais apropriada para avaliar o impacto dos programas escolares de formação financeira.

REFERÊNCIAS

Banco Mundial (2012), *Toolkit for the Evaluation of Financial Capability Programs in Low and Middle Income Countries*

CNSF (2011), *Princípios Orientadores das Iniciativas de Formação Financeira*

OCDE (2012), *Draft Recommendations of the Council on Guidelines for Financial Education in Schools*

OECD/INFE (2011), *Financial Education Programmes in Schools: Case Studies Report*

OECD/INFE (2012), *High level Principles for Programme Evaluation*

Holzmann, R, T. Mulaj, and V. Perotti (2012), *Financial Literacy and Education in Low-and middle-income Countries: Measurement and Effectiveness?*, Knowledge management report of the Russia Trust Fund on Financial Literacy and Education, World Bank.

Romagnoli, A., M. Trifilidis (2012), *Does Financial Education at Schools Work? Evidence from Italy*

3. FÓRUNS INTERNACIONAIS DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

No âmbito das funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal participa nos diversos fóruns internacionais dedicados à regulação e supervisão da conduta das instituições de crédito nos mercados bancários de retalho, à proteção dos consumidores de produtos financeiros e à educação e formação financeira.

A nível europeu, há muito que se destaca a atuação da Comissão Europeia com o desenvolvimento de um conjunto de iniciativas de regulação que visam uma maior integração económica através da harmonização de práticas nos mercados bancários. O Banco de Portugal tem vindo a ser chamado a participar em grupos técnicos de peritos na sua qualidade de entidade supervisora destes mercados. Em 2012, destaca-se o envolvimento nos trabalhos de preparação da Diretiva do crédito hipotecário. O Banco de Portugal, enquanto entidade supervisora do setor bancário é membro da Autoridade Bancária Europeia (EBA) e enquanto supervisor da conduta em mercado das instituições de crédito tem assento no Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation (SCConFin) e na correspondente estrutura do Joint Committee das três autoridades de supervisão europeias (ESA).

A nível global, o G20 tem continuado a intensificar a sua atenção na proteção do consumidor de produtos financeiros. À Task Force on Financial Consumer Protection da OCDE solicitou a identificação de melhores práticas para apoiar a implementação dos High Level Principles on Financial Consumer Protection, aprovados em outubro de 2011¹. Adicionalmente, o G20 incentivou a constituição de uma organização internacional de supervisores comportamentais capaz de dinamizar a discussão e o intercâmbio das melhores práticas, com um especial enfoque no domínio do crédito, apoiando os trabalhos que têm vindo a ser desenvolvidos pela Financial Consumer Protection Network (FinCoNet). No âmbito da educação financeira, continuou a incentivar o trabalho desenvolvido pela International Network on Financial Education (INFE), em particular no que respeita à definição de instrumentos de promoção da literacia financeira. O Banco de Portugal é membro ativo de todos estes fóruns internacionais.

3.1. União Europeia

3.1.1. Comissão Europeia e Conselho Europeu

Em 2012, o Banco de Portugal acompanhou duas iniciativas da Comissão Europeia que se encontram ainda em fase de discussão ao nível do Conselho Europeu (e no Parlamento Europeu). Os trabalhos em curso visam a preparação da primeira Diretiva europeia sobre o crédito hipotecário e a revisão da regulação da comercialização de produtos financeiros complexos (PRIPs) onde se passarão a incluir os depósitos estruturados² (designados em Portugal por depósitos indexados).

A proposta de Diretiva relativa aos contratos de crédito hipotecário pretende regular o mercado do crédito habitação³ a nível europeu, harmonizando as regras aplicáveis nos vários Estados-Membros relativamente à informação pré-contratual, aconselhamento, avaliação da solvabilidade

¹ Analisados em detalhe no Relatório de Supervisão Comportamental de 2011.

² O Banco de Portugal participa nestes trabalhos na qualidade de perito técnico atendendo à sua função de autoridade de supervisão comportamental dos mercados bancários de retalho.

³ COM(2011) 142 final. Para uma caracterização mais detalhada desta proposta veja-se o ponto sobre “Iniciativas Europeia” no Capítulo II “Iniciativas de Regulação” no Relatório de Supervisão Comportamental de 2011.

do cliente bancário, reembolso antecipado e intermediação de crédito. Esta proposta, apresentada em março de 2011 pela Comissão Europeia, encontra-se, desde meados de 2012, em fase de negociação entre o Conselho, o Parlamento Europeu e a Comissão (trílogo europeu).

A regulação dos produtos financeiros complexos⁴ prossegue, com a proposta de Regulamento sobre a prestação de informação pré-contratual, através de uma ficha de informação normalizada⁵, e com a revisão da Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros⁶, no que se refere a práticas de comercialização. A proposta de Regulamento, apresentada pela Comissão Europeia em julho de 2012, encontra-se em fase de discussão no Conselho e no Parlamento Europeu.

3.1.2. Autoridade Bancária Europeia (EBA – *European Banking Authority*)

Aquando da criação das Autoridades Europeias de Supervisão (ESA), em 2010, no âmbito do novo Sistema Europeu de Supervisão Financeira, foram expressamente atribuídas à EBA competências de supervisão da atuação das instituições de crédito na relação com os seus clientes, a par da supervisão prudencial bancária.

O Banco de Portugal, enquanto membro da EBA participa nos trabalhos de regulação e supervisão comportamental desenvolvidos a partir do seu *Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation* (SCConFin).

As atribuições da EBA no que se refere à proteção dos clientes bancários implicam que esta autoridade de supervisão europeia desempenhe um papel de liderança na promoção da transparência, da simplicidade e da equidade no mercado dos produtos e serviços bancários em todo o mercado interno, cabendo-lhe nomeadamente acompanhar e analisar as tendências na aquisição de produtos bancários pelos consumidores, rever e coordenar as iniciativas tomadas pelas autoridades competentes em matéria de educação financeira e contribuir para o desenvolvimento de normas comuns de prestação de informação⁷.

O SCConFin foi estabelecido em 2011, aquando da criação da EBA, para implementar o mandato desta autoridade nas áreas de proteção dos consumidores de produtos bancários e inovação financeira. Este Comité tem desempenhado um papel na identificação das principais tendências de evolução dos mercados bancários de retalho e de potenciais riscos para os consumidores. Estes trabalhos são apresentados no respetivo relatório anual (*Report on consumer trends*). Em 2012, o SCConFin centrou-se ainda na discussão e preparação de orientações e boas práticas a serem seguidas pelas instituições de crédito relativamente ao mercado do crédito, designadamente à concessão responsável de crédito e à gestão de situações de incumprimento.

A EBA organizou, em outubro de 2012, a primeira conferência dedicada à proteção do consumidor de produtos financeiros (*EBA Day on Consumer Protection*) para debater temas relevantes com diversos *stakeholders* e dar conhecimento público dos seus objetivos e programa de ação. Nesta conferência foram debatidos temas como o endividamento excessivo dos clientes bancários, a comercialização de produtos financeiros complexos no retalho e as tendências recentes nos mercados bancários a nível europeu.

⁴ Genericamente designados de *Packaged Retail Investment Products* (PRIPIs).

⁵ COM(2012) 352 final.

⁶ COM(2011) 656 final.

⁷ Competências definidas no artigo 9.º do Regulamento n.º 1093/2010 do Parlamento e do Conselho Europeus, de 24 de novembro de 2010, que instituiu a EBA.

As prioridades estratégicas da EBA no domínio da proteção do consumidor de produtos financeiros foram apresentadas na audição dos responsáveis das Entidades Europeias de Supervisão no Parlamento Europeu, tendo sido perspetivada a aceleração da sua atuação na área da proteção dos consumidores bancários, em particular no crédito hipotecário, quer na vertente do crédito responsável, quer na da gestão de incumprimento⁸.

3.1.3. *Joint Committee* das Autoridades de Supervisão Europeias

O Banco de Portugal é membro do *Joint Committee of European Supervisory Authorities* (ESA) que é a instância⁹ no âmbito da qual estas entidades cooperam regular e estreitamente para garantir uma coerência intersectorial da sua atuação. A atuação do *Joint Committee* em matéria de proteção dos consumidores, acompanhando e discutindo as questões intersectoriais desenvolve-se através do *Sub Committee on Consumer Protection and Financial Innovation*, do qual o Banco de Portugal, após um processo de seleção, faz parte.

Neste domínio, o trabalho desenvolvido em 2012 centrou-se na preparação de orientações para o tratamento e gestão de reclamações apresentadas por consumidores financeiros¹⁰. O Sub-Comité dedicou-se ainda à preparação da contribuição que se prevê que as ESAs terão de dar para os atos delegados¹¹ e normas técnicas de regulamentação¹², previstos na proposta de Regulamento dos produtos financeiros complexos (PRIPs).

3.2. OCDE

3.2.1. *Task Force on Financial Consumer Protection*

O Banco de Portugal participa, desde a sua criação, na *Task Force on Financial Consumer Protection* da OCDE. Criada em janeiro de 2011 pelo Comité dos Mercados Financeiros (CMF) desta organização, a sua atividade surge na sequência do mandato atribuído pelos Líderes do G20, na Cimeira de Seul em novembro de 2010, ao *Financial Stability Board* (FSB) para que conjuntamente com a OCDE e outras organizações internacionais relevantes desenvolvesse iniciativas para promover a proteção dos consumidores de produtos financeiros. Com este objetivo a *Task Force* coordenou a elaboração dos *High Level Principles on Financial Consumer Protection*, divulgados em outubro de 2011¹³ e adotados, em julho de 2012, pelo Conselho da

8 (...) *The urgency of making progress in this area is confirmed by the recent episodes of mis-selling, poor compliance with anti-money laundering rules and manipulation of market benchmarks. We are now working at a much higher speed in these areas and envisage issuing important guidelines in the area of mortgage lending – on responsible lending and on arrears management.*

9 Criada pelos Regulamentos das ESA: Regulamentos (EU) n.º 1093/2010, n.º 1094/2010 e n.º 1095/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de novembro de 2010, que criam as Autoridades Europeias de Supervisão (EBA, EIOPA e ESMA, respetivamente).

10 No seguimento das Orientações relativas ao tratamento de reclamações por empresas de seguros, publicada pela EIOPA em junho de 2012.

11 Categoria de ato jurídico da União Europeia, em que o legislador delega na Comissão o poder de adotar atos que regulam tecnicamente ou mesmo alteram os elementos não essenciais de um ato legislativo.

12 O legislador comunitário delega nas ESAs a elaboração dessas normas de carácter técnico, que as apresentam à Comissão Europeia para aprovação e adoção.

13 Sobre o assunto, veja-se *Princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros: enfoque nos mercados bancários de retalho em Portugal*, Temas de Regulação Comportamental, Relatório de Supervisão Comportamental, Banco de Portugal, 2011.

OCDE como Recomendação. Apesar de não terem carácter obrigatório, as Recomendações da OCDE têm um impacto significativo na vontade política dos governos dos países membros, constituindo esta iniciativa um passo importante para a sua implementação integral, em particular, nos países não pertencentes ao G20.

Na Declaração Final da Cimeira de Cannes que reuniu os Líderes do G20, em novembro de 2011, foi solicitado à OCDE que promovesse a implementação e monitorização dos Princípios, e reportasse o progresso entretanto conseguido em Cimeiras subsequentes. Este mandato foi reiterado pelos ministros das Finanças e Governadores dos Bancos Centrais do G20 em fevereiro de 2012. É nesta perspetiva que o trabalho da *Task Force on Financial Consumer Protection* tem recentemente sido implementado. Para tal foram identificados pelos membros três princípios cuja implementação se considerou prioritária: o princípio 4.º sobre “Deveres de informação e de transparência”; o princípio 6.º sobre “Conduta responsável dos prestadores de serviços financeiros e de agentes autorizados”; e o 9.º sobre “Tratamento de reclamações e reparação”. Foi definido um plano de ação consistindo na recolha das melhores práticas de regulação e supervisão no âmbito dos princípios identificados. O plano de ação mereceu o endosso dos Líderes do G20 reunidos em junho de 2012 em Los Cabos. Ao mesmo tempo foi solicitado à *Task Force* um relatório de progresso a ser apresentado na próxima Cimeira de Líderes a realizar, em setembro de 2013, em S. Petersburgo.

3.2.2. *International Network on Financial Education (INFE)*

O Banco de Portugal é membro da *International Network on Financial Education (INFE)* desde a sua criação em maio de 2008. Esta rede, coordenada pela OCDE, tem como objetivo promover a definição de princípios e boas práticas nas ações de formação financeira, facilitar a sua disseminação e promover a partilha de experiências a nível internacional.

O Banco de Portugal integra o *Advisory Board* da INFE, órgão responsável por aconselhar e orientar os trabalhos desta rede, e dois subgrupos de trabalho, um dedicado a estratégias nacionais de formação financeira (ao qual copreside) e outro sobre inclusão financeira.

Em 2012, a OCDE adotou formalmente os *High Level Principles* sobre avaliação de programas de formação financeira¹⁴ que foram preparados pela INFE. Estes Princípios salientam a importância da avaliação e da definição de metodologias para a sua implementação. Em complemento, a INFE elaborou um guia detalhado sobre a forma como deve ser conduzida a avaliação das iniciativas de formação financeira. A avaliação é considerada essencial para garantir a eficácia das iniciativas de formação financeira e a eficiência da utilização de recursos e para identificar áreas de possível melhoria. Permite também identificar que tipo de iniciativas é mais eficiente, de acordo com os objetivos e os públicos-alvo visados.

Os *High Level Principles* sobre as estratégias nacionais de formação financeira¹⁵, adotados pela OCDE, foram também aprovados pelos líderes do G20 em junho de 2012. O Banco de Portugal participou na elaboração destes Princípios pois lidera, em conjunto com a África do Sul, o subgrupo de trabalho da INFE sobre estratégias nacionais de formação financeira.

¹⁴ OECD/INFE (2012), *High Level Principles for the Evaluation of Financial Education Programmes*.

¹⁵ OECD/INFE (2012), *High Level Principles on National Strategies for Financial Education, approved by G20 leaders in June 2012*.

De acordo com os referidos Princípios 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. A continuação dos trabalhos da INFE nesta área envolve a elaboração de um manual para a concretização de estratégias nacionais de formação financeira. Em linha com o proposto pelo Banco de Portugal, prevê-se ainda a elaboração de um código de conduta para o envolvimento do setor privado na formação financeira.

No âmbito dos trabalhos da INFE está em preparação a adoção de um conjunto de orientações para a educação financeira nas escolas¹⁶, reconhecendo a importância da definição de um enquadramento adequado e sustentável para a integração da educação financeira nos currículos escolares, em que seja assegurado o envolvimento de todos os parceiros do sistema educativo. Os tópicos a abordar, adaptados à idade e grau de ensino dos estudantes devem incluir temas relacionados com dinheiro e transações, planeamento e gestão do orçamento, risco e remuneração e conceitos financeiros básicos.

A INFE encontra-se também a desenvolver trabalho sobre o papel da formação financeira na inclusão financeira. A generalidade das iniciativas de promoção da inclusão financeira a nível internacional tem sido desenvolvida do lado da oferta, ou seja, através da promoção da proximidade dos serviços financeiros às populações (e.g. alargamento da rede de balcões) ou da definição de serviços mínimos a disponibilizar aos consumidores. O atual trabalho da INFE tem como objetivo definir boas práticas a implementar do lado da procura, em que o incentivo à inclusão seja realizado através da formação financeira dos cidadãos ainda excluídos (ou com baixo grau de inclusão) do sistema financeiro. Para tal é necessário identificar os canais adequados para a realização da formação financeira e o tipo de materiais a disponibilizar, tendo em conta que os grupos excluídos do sistema financeiro são tipicamente grupos vulneráveis.

3.3. FinCoNet (*International Financial Consumer Protection Network*)

O Banco de Portugal participa na *International Financial Consumer Protection Network*, habitualmente denominada por FinCoNet, sendo membro do respetivo *Governing Council*. Esta organização foi inicialmente estabelecida, em 2003, como um grupo informal de supervisores comportamentais de várias partes do mundo, atentos à importância crescente atribuída internacionalmente à proteção do consumidor de produtos financeiros.

A FinCoNet promove o desenvolvimento de referenciais internacionais sobre questões relacionadas com a proteção do consumidor de produtos financeiros e matérias de supervisão comportamental, com especial ênfase para os produtos de crédito e serviços de pagamento. Constitui-se como um fórum de pesquisa, diálogo e de troca de informação sobre regulação e supervisão da conduta em mercados financeiros e de proteção do consumidor financeiro. O seu programa de trabalho para os próximos três anos foi aprovado pelos respetivos membros na Assembleia Geral, realizada em Londres, em outubro de 2012, e envolveu a criação de dois grupos de trabalho.

16 OECD /INFE (forthcoming), *Guidelines for Financial Education in Schools*.

O primeiro grupo de trabalho tem por atribuições o desenvolvimento de abordagens eficazes para apoiar as autoridades de supervisão na implementação do Princípio do G20 sobre o “Papel das entidades de supervisão”¹⁷. Por outro lado, procura responder à recomendação do FSB no sentido de explorar a forma como os supervisores de conduta em mercado podem, de forma eficaz, implementar as suas responsabilidades e contribuir para assegurar a proteção do consumidor de produtos financeiros independentemente do enquadramento institucional específico do respetivo ordenamento jurídico.

O segundo grupo de trabalho, no qual o Banco de Portugal participa, tem como objetivo o reforço de instrumentos de supervisão para colmatar lacunas e pontos fracos¹⁸ que tenham sido identificados. Este grupo da FinCoNet está a dedicar especial atenção ao crédito responsável, identificando boas práticas na fiscalização de práticas comerciais.

Prevê-se que, na Cimeira do G20 de S. Petersburgo, a ter lugar em setembro de 2013, seja apresentado um relatório sobre o progresso entretanto obtido nestes trabalhos.

¹⁷ *Developing effective approaches to assist supervisory authorities in implementing the G20 High Level Principle on the role of oversight bodies.*

¹⁸ *Strengthen supervisory tools by identifying gaps and weaknesses.*

CAIXA 4 | COOPERAÇÃO INTERNACIONAL DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL DO BANCO DE PORTUGAL

No âmbito das suas competências de supervisão comportamental, o Banco de Portugal é convidado a participar regularmente em ações de cooperação com bancos centrais de outros países, nomeadamente de países de língua oficial portuguesa e de países candidatos à adesão à União Europeia. Em 2012, destaca-se a cooperação com os bancos centrais do Kosovo, Cabo Verde e Sérvia.

Banco Central do Kosovo

O Banco de Portugal foi convidado pelo Banco Mundial para participar numa missão de diagnóstico sobre a supervisão comportamental no Kosovo solicitada pelo banco central deste país. A missão foi organizada pelo Banco Mundial, através do *European and Central Asia Financial Sector Advisory Center* do *International Finance Corporation*.

A missão teve por objetivo analisar o quadro legal e regulamentar e as práticas vigentes na área da regulação e supervisão comportamental nos sectores bancário, segurador e de microcrédito¹ e, paralelamente, a existência de uma agenda relativa à promoção da literacia financeira no país. O Banco de Portugal participou neste projeto na qualidade de consultor para o sector bancário.

A avaliação teve por *benchmark* as Boas Práticas para a Proteção do Consumidor Financeiro², compiladas pelo Banco Mundial e publicadas em 2012. Estas boas práticas têm por base as experiências a nível internacional nas áreas da proteção do consumidor e da promoção da literacia financeira que têm tido resultados positivos.

No que toca ao sector bancário, as boas práticas abrangeram áreas como a organização do quadro institucional, a regulação da transparência de informação e de práticas de comercialização, os regimes de proteção de dados e de defesa da concorrência, a existência e funcionamento de sistemas alternativos para a resolução de litígios, os sistemas de garantia de depósitos e a formação financeira dos consumidores³.

A missão decorreu no Kosovo entre 19 e 30 de novembro de 2012. Os cinco membros que compunham a equipa⁴ reuniram com mais de 40 entidades, tendo nomeadamente auscultado o Banco Central do Kosovo, vários ministérios, bancos, seguradoras, instituições de microcrédito, associações de consumidores e associações da indústria, autoridades reguladoras da concorrência e proteção de dados, Fundo de Garantia de Depósitos, representantes da comunicação social e representantes do sistema judiciário.

¹ A missão não inclui a análise do mercado de valores mobiliários pois este é ainda praticamente inexistente no Kosovo.

² *Good Practices for Financial Consumer Protection*, (http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Good_Practices_for_Financial_CP.pdf).

³ O Banco Mundial tem vindo a compilar as Boas Práticas desde 2007, tendo já conduzido exames de diagnóstico similares em países dos vários continentes e em jurisdições com diferentes graus de desenvolvimento (<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTFINANCIALSECTOR/0,,contentMDK:22767187~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:282885,00.html>).

⁴ A equipa foi composta por um representante do Banco de Portugal, um consultor e três representantes do Banco Mundial.

Banco Central de Cabo Verde

As ações de cooperação com o Banco Central de Cabo Verde incidiram na regulamentação dos deveres de informação no Preçário. Esta troca de experiências, baseadas no modelo de Preçário em vigor em Portugal, envolveu a discussão de práticas das instituições nos dois países, sendo equacionadas iniciativas legais ou regulamentares nesta matéria. Além do projeto de Preçário, foram discutidas regras em vigor para o cálculo dos juros, nomeadamente quanto à definição dos regimes de taxas de juro, dos indexantes aplicáveis e do cálculo da taxa de juro efetiva. A importância dos deveres de informação em ações de publicidade, nos contratos e na informação periódica (extrato) foram também tema de análise.

Banco Nacional da Sérvia

No contexto da atividade de cooperação com o Sistema Europeu de Bancos Centrais, o Banco de Portugal colaborou com o Banco Nacional da Sérvia no âmbito do projeto *Strengthening the Institutional Capacities of the National Bank of Serbia*, desenvolvido pela Comissão Europeia e coordenado pelo Banco Central Europeu.

O projeto teve como objetivo prestar assistência técnica sobre temas no âmbito da supervisão comportamental. Neste contexto, o Banco de Portugal recebeu, em dezembro de 2012, uma delegação do Banco Nacional da Sérvia com funções na área da proteção do consumidor e da literacia financeira.

O Banco de Portugal partilhou a sua experiência na regulação dos mercados bancários de retalho, na atividade de inspeção e fiscalização, na gestão e tratamento de reclamações e pedidos de informação, na análise dos reportes de informação realizados pelas instituições de crédito e na promoção da literacia financeira. Foram ainda abordados o enquadramento legal e institucional da supervisão comportamental do Banco de Portugal e a estratégia de comunicação com as instituições de crédito e com o público em geral.



ALTERAÇÕES AO QUADRO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO



1. REGIMES DO INCUMPRIMENTO
2. REGIME DOS SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS
3. CRÉDITO À HABITAÇÃO
4. OPERAÇÕES DE CRÉDITO EM MOEDA ESTRANGEIRA
5. PAGAMENTOS TRANSFRONTEIRIÇOS
6. CARTÕES DE PAGAMENTO
7. REGIME DA MOEDA ELETRÓNICA

II. ALTERAÇÕES AO QUADRO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO

1. REGIMES DO INCUMPRIMENTO

O ano de 2012 ficou marcado pela publicação de um conjunto de diplomas legais e regulamentares que visam promover a prevenção e a regularização extrajudicial do incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares.

O regime geral da prevenção e gestão de situações de incumprimento, que entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2013, veio obrigar as instituições de crédito a adotar um conjunto de procedimentos, no âmbito de um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI), com vista a prevenir o incumprimento de contratos de crédito pelos clientes bancários (Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro). Este regime, aplicável à generalidade dos contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares, estabelece ainda um modelo de negociação para a regularização extrajudicial de situações de incumprimento: o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).

Um regime extraordinário para a regularização de situações de incumprimento de contratos de crédito destinados à aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente por parte de clientes bancários em situação económica muito difícil (Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro) entrou entretanto em vigor a 10 de novembro de 2012. Os clientes bancários que requeiram o acesso a este regime e que preencham as respetivas condições de aplicabilidade beneficiam de alternativas para a regularização do incumprimento, que podem consubstanciar-se na reestruturação do contrato de crédito ou, em situações excecionais, na extinção parcial ou total da dívida.



Para apoiar os clientes bancários na prevenção e gestão do incumprimento, foi criada a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE), uma rede de entidades habilitadas a informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários que enfrentam dificuldades no cumprimento dos seus compromissos financeiros.

O Banco de Portugal foi encarregado de concretizar, por via regulamentar, algumas normas do regime geral e do regime extraordinário de gestão do incumprimento. Está ainda incumbido de fiscalizar o seu cumprimento pelas instituições de crédito.

O Banco de Portugal tem vindo igualmente a promover a divulgação do novo quadro legal e regulamentar da prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito através do Portal do Cliente Bancário (www.clientebancario.bportugal.pt) e, no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, do Portal Todos Contam (www.todoscontam.pt).

1.1. Regime geral da prevenção e gestão do incumprimento

1.1.1. Prevenção do incumprimento

As instituições de crédito estão obrigadas a definir e a implementar um conjunto de procedimentos e de medidas destinadas a prevenir o incumprimento de contratos de crédito dos seus clientes (PARI).

As instituições de crédito devem assegurar o acompanhamento da execução dos contratos de crédito dos seus clientes, tendo em vista a deteção oportuna de indícios de degradação da capacidade financeira dos mutuários¹ e a adoção de medidas que evitem o incumprimento das suas obrigações. As instituições de crédito devem estimular igualmente a comunicação pelos clientes bancários de dificuldades no cumprimento dos seus compromissos e formar os seus empregados no sentido de prestar o devido apoio a esses clientes.

Quando detetem indícios de risco de incumprimento ou sejam alertadas pelos clientes bancários para a existência desse risco, as instituições de crédito estão obrigadas a avaliar a capacidade financeira desses clientes. Os clientes devem colaborar neste processo, prestando as informações e apresentando os documentos que lhes sejam solicitados pelas instituições de crédito.

Caso o cliente bancário disponha de capacidade financeira para evitar o incumprimento das suas obrigações, a instituição de crédito deve propor-lhe a renegociação ou, se existir mais do que um empréstimo, a consolidação de créditos, em condições adequadas à sua situação financeira, objetivos e necessidades.

1.1.2. Gestão do incumprimento de contratos de crédito

Após o incumprimento de contratos de crédito por parte dos seus mutuários, as instituições de crédito devem atuar de forma célere para evitar o avolumar da dívida e aumentar a probabilidade de sucesso da sua regularização sem recurso às vias judiciais.

O regime geral da gestão do incumprimento obriga as instituições de crédito a alertar os clientes bancários para a situação de incumprimento logo nos 15 dias seguintes ao vencimento da obrigação em causa, com a indicação do montante em dívida. Se o contrato de crédito for garantido por fiança, a instituição de crédito deve prestar também esta informação ao respetivo fiador.

Caso a situação de incumprimento persista, as instituições de crédito devem promover a sua regularização, desencadeando um conjunto de procedimentos (PERSI).

¹ O legislador indicou, a título exemplificativo, alguns dos factos que devem ser atendidos como indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes bancários, designadamente a existência de outros créditos vencidos registados na Central de Responsabilidades de Crédito ou o incumprimento de outros contratos de crédito junto da mesma instituição de crédito.



As instituições de crédito estão obrigadas a integrar o contrato de crédito no PERSI logo que o cliente bancário em incumprimento o solicite ou, nos casos em que o cliente alertou previamente para o risco de incumprimento, na data de vencimento da obrigação em mora. Se não tiver havido iniciativa da parte do cliente, a instituição de crédito deve dar início ao PERSI entre o 31.º e o 60.º dia após a data em que se registou o incumprimento. No prazo de cinco dias após o início do PERSI, as instituições de crédito informam os clientes bancários desse facto.

O PERSI E OS FIADORES

Embora o PERSI se destine, em primeiro lugar, aos mutuários, é igualmente possível aos fiadores de contratos de crédito integrarem este procedimento.

Os fiadores podem solicitar a sua integração em PERSI nos dez dias subsequentes à interpelação para cumprimento das obrigações decorrentes do contrato. A instituição de crédito deve informar o fiador do direito de integração em PERSI aquando da respetiva interpelação para cumprir.

O PERSI dos fiadores é autónomo do procedimento relativo aos mutuários. Contudo, com as devidas adaptações, são aplicáveis as mesmas regras que regulam o PERSI dos mutuários.

Após o início do PERSI, a instituição de crédito procede à avaliação da capacidade financeira do cliente bancário, devendo informá-lo do resultado dessa avaliação no prazo de 30 dias. Se o cliente tiver capacidade financeira, a instituição de crédito deve propor-lhe soluções de renegociação ou de consolidação de créditos adequadas à sua situação financeira, objetivos e necessidades. O cliente bancário dispõe de 15 dias para se pronunciar sobre a proposta da instituição de crédito, podendo propor outras alternativas.

As instituições de crédito não podem cobrar quaisquer comissões pela renegociação das condições do contrato de crédito no âmbito do PARI ou do PERSI, nomeadamente no que respeita à análise e formalização da operação de renegociação.

O PERSI extingue-se automaticamente:

- Com a obtenção de um acordo entre as partes para a regularização da situação de incumprimento;
- Com o pagamento da dívida ou com a extinção, por qualquer outro motivo, da obrigação em causa;
- No 91.º dia após o seu início, caso as partes não acordem na prorrogação do referido prazo;
- Com a declaração de insolvência do cliente bancário.

A instituição de crédito pode ainda, por sua iniciativa, extinguir o PERSI sempre que:

- Seja realizada penhora ou decretado arresto sobre bens do cliente bancário;
- Seja proferido despacho de nomeação de administrador judicial provisório no âmbito de processo de insolvência;
- Verifique, em resultado da avaliação da capacidade financeira do cliente, que este não dispõe de meios para regularizar a situação de incumprimento;
- O cliente não colabore no processo negocial, não disponibilizando as informações ou documentos solicitados ou não se pronunciando sobre as propostas apresentadas;
- O cliente pratique atos suscetíveis de pôr em causa os direitos da instituição de crédito;
- O cliente recuse as propostas da instituição de crédito ou a instituição de crédito recuse as alternativas propostas pelo cliente.

A instituição de crédito deve informar o cliente bancário da extinção do PERSI, apresentando o seu fundamento. A extinção do PERSI só ocorre com a referida comunicação, exceto quando é obtido um acordo de regularização entre as partes.

As instituições de crédito, durante o PERSI, não podem:

- Resolver o contrato de crédito com fundamento em incumprimento;
- Intentar ações judiciais contra o cliente bancário, com exceção dos procedimentos cautelares necessários para assegurar a efetividade do seu crédito;
- Ceder a terceiro uma parte ou a totalidade do crédito ou, de outro modo, transmitir a sua posição contratual, salvo para efeitos de titularização ou em caso de cessão para outra instituição de crédito.

O cliente bancário pode beneficiar destas garantias durante um período adicional de 45 dias após a extinção do PERSI, se solicitar a intervenção do Mediador do Crédito nos cinco dias seguintes à extinção do PERSI e desde que estejam reunidas as seguintes condições:

- O PERSI teve como objeto um contrato de crédito à habitação;
- O cliente bancário é mutuário em contratos de crédito celebrados com outras instituições de crédito; e
- A extinção do PERSI não foi motivada por factos relacionados com a conduta do cliente ou de natureza judicial.

1.2. Regime extraordinário de gestão do incumprimento

Os clientes bancários em situação económica muito difícil que estejam a incumprir obrigações decorrentes de contratos de crédito para aquisição, construção ou realização de obras em

REGIME EXTRAORDINÁRIO DE PROTEÇÃO DE DEVEDORES DE CRÉDITO À HABITAÇÃO EM SITUAÇÃO ECONÓMICA MUITO DIFÍCIL



habitação própria permanente podem, quando preenchem os requisitos previstos na lei, aceder ao regime extraordinário de gestão do incumprimento (Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro).

1.2.1. Acesso ao regime extraordinário

O acesso ao regime extraordinário depende da iniciativa do cliente bancário, através (i) da apresentação de requerimento de acesso junto da instituição de crédito mutuante e (ii) da demonstração do preenchimento das condições de acesso.

O requerimento de acesso pode ser apresentado até ao final do prazo para a oposição à execução judicial da dívida do contrato de crédito em causa ou de créditos conexos garantidos pela mesma hipoteca ou, caso não tenha havido lugar a reclamações de créditos, até à venda executiva do imóvel que garante o crédito.

Com a apresentação do requerimento, a instituição de crédito fica impedida de promover a execução judicial do seu crédito até à comunicação de deferimento ou indeferimento de acesso. Quando já esteja em curso uma ação executiva, a apresentação do requerimento não tem como efeito a suspensão do respetivo processo. A suspensão apenas ocorre com o deferimento do requerimento de acesso, devendo a instituição de crédito informar o tribunal desse facto.

A instituição de crédito dispõe de 15 dias após a apresentação do requerimento para comunicar ao cliente bancário o deferimento ou o indeferimento do acesso ao regime extraordinário, consoante o cliente preencha ou não as condições de acesso.



O acesso ao regime extraordinário depende do preenchimento cumulativo de um conjunto de condições previstas na lei e que respeitam:

- À situação económica muito difícil do agregado familiar do cliente bancário – o preenchimento desta condição depende da verificação de um conjunto de critérios, relacionados com o desemprego dos membros do agregado familiar, com os seus rendimentos, com a taxa de esforço do agregado familiar com o crédito à habitação e com o seu património imobiliário e financeiro;
- Ao contrato de crédito – por exemplo, o contrato de crédito não pode ter outras garantias, reais ou pessoais, para além da hipoteca sobre a habitação própria e permanente do mutuário, salvo, nos casos em que, havendo garantias pessoais, os garantes estejam também em situação económica muito difícil;
- Ao valor do imóvel sobre o qual recai a hipoteca que garante o crédito – o valor tributário do imóvel hipotecado não pode exceder determinados limites definidos com base no coeficiente de localização.

O cliente bancário e, quando existam, os fiadores do contrato de crédito, devem entregar à instituição de crédito, no prazo de dez dias após a apresentação do requerimento ou de pedido formulado pela instituição de crédito, os documentos previstos na lei que comprovam o preenchimento das condições de acesso.

1.2.2. Plano de reestruturação

A instituição de crédito deve apresentar ao cliente bancário uma proposta de reestruturação da dívida nos 25 dias após a comunicação de deferimento do requerimento de acesso ao regime extraordinário. Essa proposta deve contemplar, pelo menos, uma das seguintes medidas:

- Período de carência de capital ou de capital e juros, com duração entre 12 e 48 meses;
- Valor residual no plano de amortizações, até 30 por cento do capital em dívida;
- Redução do *spread* durante o período de carência ou, no caso de ter sido estabelecido um valor residual, durante um período até 48 meses, não podendo o *spread* ficar inferior a 0,25 por cento;
- Alargamento do prazo do empréstimo até ao limite máximo de 50 anos, desde que a sua liquidação ocorra antes de o titular do crédito mais idoso perfazer 75 anos de idade;
- Concessão de um empréstimo adicional autónomo destinado exclusivamente ao pagamento, total ou parcial, de prestações do crédito à habitação.

O plano de reestruturação pode ainda prever a consolidação do contrato de crédito com outras dívidas do cliente bancário. O cliente bancário não pode recusar a consolidação do crédito à habitação com créditos conexos, nem recusar que estes créditos conexos beneficiem da cobertura hipotecária do crédito à habitação, sob pena de perder o direito à aplicação de medidas substitutivas.

As medidas previstas no plano de reestruturação não podem resultar no agravamento das restantes condições financeiras do contrato de crédito à habitação, nomeadamente o *spread*. A instituição de crédito está igualmente impedida de cobrar comissões pela renegociação do contrato de crédito.

Após a apresentação do plano de reestruturação, a instituição de crédito e o cliente bancário dispõem de 30 dias para negociar os termos da proposta. O cliente bancário perde o direito à

aplicação de medidas substitutivas se recusar um plano de reestruturação da dívida proposto pela instituição de crédito.

No decurso do plano de reestruturação, o cliente deve comprovar anualmente a manutenção das condições de acesso ao regime extraordinário. Se deixar de se verificar alguma das condições de acesso ou ocorrer um agravamento da situação económica do agregado familiar do cliente, a instituição de crédito pode alterar os termos do plano de reestruturação.

A instituição de crédito não está obrigada a propor ao cliente bancário um plano de reestruturação quando verifique que a sua execução é inviável. Considera-se que o plano de reestruturação é inviável quando da sua aplicação resulte uma taxa de esforço para o agregado familiar do cliente bancário superior a 45 por cento ou 50 por cento, consoante haja ou não dependentes.

Em caso de inviabilidade do plano de reestruturação, a instituição de crédito deve propor ao cliente a aplicação de medidas complementares ou informá-lo que tem direito à aplicação de medidas substitutivas da execução hipotecária.



1.2.3. Medidas complementares

A instituição de crédito e o cliente bancário podem acordar na adoção de medidas complementares quando a implementação do plano de reestruturação seja inviável ou o cliente bancário incumpra três prestações seguidas do plano de reestruturação.

As medidas complementares a acordar podem consistir em quaisquer soluções não incluídas no plano inicial de reestruturação. A adoção de medidas complementares é facultativa para as instituições de crédito, mesmo quando tenham sido solicitadas pelo cliente. Caso adote medidas complementares, a instituição de crédito não pode agravar as restantes condições financeiras do contrato de crédito. A instituição de crédito não pode igualmente cobrar comissões pela renegociação do contrato.

1.2.4. Medidas substitutivas da execução hipotecária

O cliente bancário tem direito à aplicação de medidas substitutivas quando o plano de reestruturação seja inviável e a instituição de crédito opte por não propor ao cliente bancário medidas complementares, bem como nos casos em que o cliente incumpra três prestações seguidas do plano de reestruturação e não tenha sido acordada a adoção de medidas complementares.

Para beneficiar da aplicação de uma medida substitutiva, o cliente bancário deve apresentar um requerimento à instituição de crédito no prazo de 30 dias após a verificação das situações que possibilitam a aplicação dessas medidas, declarando que preenche as condições de acesso ao regime extraordinário.

Nos 30 dias seguintes à receção do requerimento, a instituição de crédito, a menos que verifique que sobre o imóvel em causa recai outra hipoteca para garantia de créditos contraídos

junto de outras instituições de crédito, está obrigada a propor a adoção de uma das seguintes medidas:

- A dação em cumprimento do imóvel sobre o qual recai a hipoteca que garante o empréstimo;
- A alienação do imóvel a um Fundo de Investimento Imobiliário para Arrendamento Habitacional (FIIAH);
- A permuta do imóvel por outro de valor inferior.

A dação em cumprimento implica a transmissão da propriedade sobre o imóvel para a instituição de crédito credora como forma de extinção total ou parcial da dívida emergente do contrato de crédito à habitação. A dação em cumprimento apenas extingue a totalidade da dívida quando:

- A soma do valor da avaliação do imóvel, efetuada para efeitos de aplicação das medidas substitutivas, e das quantias já entregues a título de reembolso de capital for, pelo menos, igual ao valor do empréstimo inicial; ou
- O valor da avaliação do imóvel for igual ou superior ao capital que se encontra em dívida.

Após ter sido acordada a dação em cumprimento, o cliente bancário tem direito a permanecer no imóvel por um prazo de seis meses, período durante o qual beneficia de carência de capital. Caso recuse a proposta de dação em cumprimento do imóvel, o cliente bancário perde o direito à aplicação de outras medidas substitutivas.

A instituição de crédito pode ainda propor ao cliente bancário a venda do imóvel a um FIIAH, sendo o produto da venda diretamente entregue à instituição de crédito, que, com ele, liquida total ou parcialmente a dívida do cliente. A venda do imóvel a um FIIAH apenas extingue a totalidade da dívida quando:

- A soma do montante pago pelo FIIAH para a aquisição do imóvel e das quantias entregues pelo cliente bancário a título de reembolso de capital for, pelo menos, igual ao montante do empréstimo; ou
- O montante pago pelo FIIAH para aquisição do imóvel for igual ou superior ao capital em dívida.

O cliente não pode recusar a venda do imóvel ao FIIAH, sob pena de perder o direito à aplicação de outras medidas substitutivas. O cliente bancário pode permanecer na habitação adquirida pelo FIIAH na qualidade de arrendatário, beneficiando, neste caso, de opção de compra do imóvel.

A instituição de crédito pode ainda propor ao cliente bancário a permuta do imóvel que garante o crédito à habitação por outro de valor inferior. Com a permuta, o capital em dívida é reduzido no montante correspondente à diferença de valor entre os imóveis. O cliente bancário pode recusar a permuta de habitações e, se o fizer, a instituição de crédito deverá propor-lhe uma das restantes medidas substitutivas.



CAIXA 5 | COMPARAÇÃO ENTRE O REGIME GERAL E O REGIME EXTRAORDINÁRIO DO INCUMPRIMENTO

O regime geral e o regime extraordinário vieram criar dois procedimentos distintos para a regularização extrajudicial do incumprimento de contratos de crédito por clientes particulares.

O PERSI, criado pelo regime geral, é aplicável à generalidade dos contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares que não tenham ainda sido resolvidos pelas instituições de crédito. Ao invés, o regime extraordinário restringe a sua aplicação aos contratos de crédito destinados à aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente, podendo ter lugar já após a resolução dos referidos contratos.

Uma outra grande diferença entre os dois procedimentos reside nas regras de acesso. Enquanto o início do PERSI não depende da iniciativa do cliente bancário nem do preenchimento de condições de acesso, o regime extraordinário condiciona o acesso dos clientes à apresentação de um requerimento junto da instituição de crédito e à demonstração do preenchimento dos requisitos de aplicabilidade previstos na lei.

Ao contrário do que sucede no PERSI, em que é conferida liberdade às instituições de crédito na definição das soluções a propor, o regime extraordinário elenca, ainda que a título exemplificativo, as medidas que podem ser aplicadas aos clientes abrangidos.

Considerando que, em certas circunstâncias, um contrato de crédito à habitação pode, simultaneamente, estar sujeito ao PERSI e ao regime extraordinário, o Banco de Portugal transmitiu as seguintes orientações às instituições de crédito (Carta-Circular n.º 93/2012/DSC):

- a) Com a apresentação do requerimento de acesso ao regime extraordinário, as instituições de crédito devem abster-se de iniciar ou desenvolver as diligências do PERSI até que seja comunicado ao cliente bancário o deferimento ou indeferimento desse requerimento;
- b) Em caso de deferimento do requerimento de acesso, a regularização do incumprimento do contrato de crédito deve ter lugar ao abrigo do regime extraordinário;
- c) Em caso de indeferimento do requerimento de acesso, pode ocorrer uma de duas situações:
 - i) Quando o requerimento de acesso tenha sido apresentado antes do PERSI e caso se tenha, entretanto, verificado alguma das situações que determinam o início deste procedimento, as instituições de crédito devem, na mesma data da comunicação de indeferimento, informar o cliente do início do PERSI;
 - ii) Quando o requerimento de acesso tenha sido apresentado durante o PERSI e caso tenha, entretanto, decorrido o prazo de 30 dias para a avaliação da capacidade financeira e apresentação de propostas, as instituições de crédito devem, na mesma data da comunicação de indeferimento, informar o cliente do resultado dessa avaliação e, sendo o caso, propor-lhe soluções de regularização.

1.3. Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) visa assegurar a prestação aos clientes bancários de informação, aconselhamento e acompanhamento em matérias relacionadas com a prevenção e a regularização de situações de incumprimento. O apoio da RACE é isento de encargos para os clientes bancários.

A RACE é constituída por pessoas coletivas de direito público ou privado que sejam reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor, após parecer do Banco de Portugal. As entidades reconhecidas são divulgadas no Portal do Consumidor, da Direção-Geral do Consumidor, e no Portal do Cliente Bancário, do Banco de Portugal.

As entidades que integram a RACE têm como atribuições:

- Informar o cliente bancário sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento de contratos de crédito e, no âmbito da gestão do incumprimento, no PERSI e no regime extraordinário;
- Apoiar o cliente bancário na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito;
- Acompanhar o cliente bancário aquando da negociação entre este e as instituições de crédito;
- Prestar informações em matéria de endividamento e de sobre-endividamento;
- Apoiar o cliente bancário na avaliação da sua capacidade de endividamento.

As entidades que compõe a RACE não podem atuar junto das instituições de crédito em representação do cliente bancário ou por sua conta e, bem assim, adotar mecanismos de conciliação, mediação ou arbitragem.

CONTACTOS COM O CLIENTE BANCÁRIO

No âmbito da prevenção e da gestão do incumprimento de contratos de crédito, as instituições de crédito estão proibidas de realizar contactos desleais, excessivos ou desproporcionados com os clientes bancários (Aviso n.º 17/2012). São considerados desleais, excessivos ou desproporcionados os contactos, presenciais ou realizados através de qualquer meio de comunicação à distância que:

- Transmitam ao cliente bancário informação errada, pouco rigorosa ou enganosa;
- Não identifiquem a instituição de crédito ou o prestador de serviços que realiza o contacto;
- Tenham teor agressivo ou intimidatório;
- Ocorram no horário entre as 22 e as 9 horas do fuso horário do cliente, salvo acordo prévio e expresso do mesmo;
- Sejam dirigidos a endereço, número telefónico ou outro elemento de contacto que não tenha sido disponibilizado pelo cliente à instituição de crédito, salvo quando o elemento de contacto utilizado esteja acessível ao público.

2. REGIME DOS SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

O regime dos Serviços Mínimos Bancários (SMB) foi criado com o objetivo de facilitar o acesso a um conjunto de serviços bancários considerados essenciais, nomeadamente a constituição de uma conta de depósitos à ordem e a utilização do respetivo cartão de débito, a um custo relativamente reduzido (Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março).

Em 2012, este regime foi alterado para se alargar os seus potenciais beneficiários, clarificar alguns aspetos do seu funcionamento e reforçar a sua divulgação junto da população (Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro).

O Banco de Portugal, no exercício das suas competências regulamentares, estabeleceu os deveres de informação a serem observados pelas instituições de crédito na divulgação deste regime e das respetivas condições de acesso junto dos seus clientes (Aviso n.º 15/2012). Alargou também as exigências de reporte de informação ao Banco de Portugal relativa à prestação de SMB para o acompanhamento e fiscalização da prestação destes serviços (Instrução n.º 43/2012).

Os SMB são disponibilizados pelas instituições de crédito que voluntariamente se prontificaram a prestar estes serviços. Essas instituições celebraram, no dia 27 de novembro de 2012, um protocolo de adesão ao novo regime, assinado por estas, pelo membro do Governo responsável pela área da defesa do consumidor e pelo Banco de Portugal. As instituições de crédito outorgantes comprometeram-se a disponibilizar SMB às pessoas singulares que o solicitem, desde que estas reúnam as condições legalmente estabelecidas para o efeito.

As instituições de crédito que disponibilizam os SMB são:

- Banco BPI
- Banco Comercial Português
- Banco Espírito Santo
- Banco Santander Totta
- Caixa Económica Montepio Geral
- Caixa Geral de Depósitos

O Banco de Portugal tem vindo a divulgar os SMB através da disponibilização de informação específica no Portal do Cliente Bancário (www.clientebancario.bportugal.pt) e, no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, no Portal Todos Contam (www.todoscontam.pt). Procedeu também à publicação de um desdobrável e uma brochura sobre o tema, que se encontram disponíveis nos referidos sítios de Internet para impressão.

Figura 1

DESDOBRÁVEL SOBRE OS SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

Serviços Mínimos Bancários Disponibilizados

As instituições de crédito aderentes ao regime de serviços mínimos bancários disponibilizam um conjunto de serviços básicos.

- Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem – a conta de serviços mínimos bancários.
- Utilização de cartão de débito para movimentação dessa conta.
- Acesso à movimentação da conta através de:
 - caixas automáticos;
 - serviço de *homebanking*;
 - balcões da instituição de crédito.
- Realização, a partir da conta, das seguintes operações bancárias:
 - levantamentos e depósitos;
 - pagamentos de bens e serviços;
 - débitos diretos;
 - transferências intrabancárias nacionais.



www.clientebancario.bportugal.pt

Instituições aderentes aos Serviços Mínimos Bancários

A adesão das instituições de crédito ao regime dos serviços mínimos bancários é voluntária, pelo que poderá haver instituições que não disponibilizem estes serviços.

Para conhecer a lista de instituições de crédito que disponibilizam serviços mínimos bancários e para mais informações sobre estes serviços, consulte o Portal do Cliente Bancário em:

www.clientebancario.bportugal.pt

Depósitos bancários > Serviços mínimos bancários

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

Direitos & Deveres



Banco de Portugal
EUROSISTEMA

DIREITOS DOS DEPOSITANTES

Direito a abrir uma conta de serviços mínimos bancários

- O cliente bancário tem direito a adquirir um conjunto de serviços bancários essenciais a um custo relativamente reduzido.
- A conta de serviços mínimos bancários pode ser aberta junto de uma instituição de crédito que tenha aderido a este regime.
- Para poder aderir, o cliente não pode ter outra conta de depósito à ordem.
- Se o cliente pretender abrir uma conta de serviços mínimos bancários em conjunto com outras pessoas, nenhuma delas pode ter outra conta de depósito à ordem.

Direito a conversão de conta de depósito à ordem já existente

- O cliente bancário que já seja titular de uma única conta de depósito à ordem pode convertê-la numa conta de serviços mínimos bancários.
- Caso a instituição de crédito onde o cliente tem conta tenha assinado o protocolo de adesão ao regime de serviços mínimos bancários, a conversão é direta.
- Se a instituição onde o cliente tem conta não tiver aderido a este regime, o cliente terá de encerrar primeiro a sua conta e abrir uma conta de serviços mínimos bancários junto de uma instituição aderente.
- A conversão de uma conta com mais do que um titular, exige que nenhum dos titulares tenha outra conta de depósito à ordem.
- A conversão de contas de depósito à ordem e a transferência do respetivo saldo para a conta de serviços mínimos bancários não têm custos para o cliente.

Direito de acesso a serviços bancários a custos reduzidos

- Ao cliente bancário que adira aos serviços mínimos bancários não podem ser cobradas comissões ou despesas que, anualmente e no seu conjunto, sejam superiores a 1% do salário mínimo nacional.

Direito de acesso a outros serviços bancários

- O cliente que aceda aos serviços mínimos bancários pode acordar com a instituição de crédito a contratação de outros produtos ou serviços bancários não incluídos nos serviços mínimos.
- O cliente pode contratar depósitos a prazo, contas-poupança, transferências interbancárias, transferências internacionais, produtos de crédito, entre outros.
- Os produtos ou serviços contratados que não façam parte do conjunto dos serviços mínimos bancários estão sujeitos às comissões e despesas previstos no preço da instituição de crédito.
- O cliente que aceda aos serviços mínimos bancários não pode contratar facilidades de descoberto, nem movimentar a conta para além do seu saldo.



DEVERES DOS DEPOSITANTES

Dever de conta única

- Para aceder a uma conta de serviços mínimos bancários, o cliente não pode ter outra conta de depósito à ordem em qualquer instituição de crédito.
- O cliente deve declarar, em documento assinado, que não é titular de outra conta bancária e que autoriza a instituição de crédito a confirmar a veracidade dessa declaração.
- A instituição de crédito pode recusar a disponibilização de serviços mínimos bancários se o cliente se recusar a assinar essa declaração ou se detetar que o cliente é titular de outra conta de depósito à ordem.
- Se, depois de aberta a conta de serviços mínimos bancários, a instituição detetar que o cliente é titular de outra conta de depósito à ordem, pode encerrar a conta de serviços mínimos bancários e exigir o pagamento de eventuais comissões e despesas pelos serviços disponibilizados.

Dever de utilização da conta

- O cliente deve procurar movimentar regularmente a conta e manter um saldo médio superior a 5% do salário mínimo nacional.
- Depois de decorrido um ano após a abertura de conta, a instituição de crédito pode encerrá-la se o cliente não a tiver movimentado nos seis meses anteriores e se o saldo médio for inferior a 5% do salário mínimo nacional.

CAIXA 6 | SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS E PROMOÇÃO DA INCLUSÃO FINANCEIRA

2

85

Regime dos serviços mínimos bancários

A detenção de uma conta bancária, por ser um requisito essencial para o acesso a outros produtos e serviços bancários, é considerado o principal indicador de inclusão no sistema financeiro.

Nos dias de hoje, a detenção de uma conta bancária é também indispensável para a aquisição de muitos bens e serviços, pelo que diversas organizações internacionais vêem no grau de acesso a serviços bancários básicos um importante indicador de integração social. A Comissão Europeia, reconhecendo o impacto positivo do acesso a serviços bancários básicos, como seja a titularidade de uma conta bancária, na inclusão e na coesão social, instou os Estados-Membros a garantir que qualquer consumidor com residência legal no espaço da União Europeia tenha o direito de abrir e movimentar uma conta bancária, independentemente das suas circunstâncias financeiras, tendo definido um conjunto de princípios gerais sobre o acesso a contas bancárias de base por parte dos cidadãos para esse efeito (Recomendação 2011/442/UE, de 18 de julho).

De acordo com os resultados do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa, conduzido em 2010 pelo Banco de Portugal, estima-se que 11 por cento dos indivíduos com idade igual ou superior a 16 anos não tenham uma conta bancária, encontrando-se nessa situação nove por cento dos adultos (maiores de 18 anos). Estes resultados estão em linha com os observados em outros países desenvolvidos onde foram conduzidos inquéritos similares (nomeadamente, com o Reino Unido, os Estados Unidos da América ou a Nova Zelândia).

Em Portugal, a grande maioria dos indivíduos que refere não ter conta bancária (74 por cento) não faz parte da população ativa, embora dez por cento sejam trabalhadores por conta de outrem. Dos que não têm conta bancária, 48 por cento são indivíduos com idade superior a 55 anos e 31 por cento têm mais de 70 anos. Também alguns jovens com idade entre 16 e 17 anos não têm conta bancária (que representa 19 por cento). Por seu turno, cerca de 70 por cento dos que não possuem conta bancária não têm qualquer grau de instrução ou têm apenas a instrução primária. Como principal razão para não ter conta bancária, 67 por cento dos inquiridos dizem não ter rendimentos que o justifique e 17 por cento referem que a conta de outra pessoa (cônjuge ou familiar) é suficiente.

Portugal foi precursor na definição de serviços bancários básicos e na instituição de um sistema de acesso a esses serviços por parte das pessoas singulares. Todavia, não obstante o sistema de acesso aos SMB ter sido instituído em 2000, os dados disponíveis demonstram que a adesão dos clientes bancários tem sido pouco significativa.

O desconhecimento generalizado da existência e do modo de funcionamento do sistema dos SMB e as condições legalmente definidas para que as pessoas singulares dele possam beneficiar têm sido apontados como as principais causas para a fraca adesão que se tem registado. Na verdade, 71 por cento dos inquiridos no âmbito do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa desconhecia a existência dos SMB e apenas cinco por cento identificou corretamente as condições de acesso. Acresce que, nos 11 por cento de inquiridos sem conta bancária, nenhum respondeu corretamente sobre as condições de acesso aos SMB.

O novo regime dos SMB procurou reverter esta situação, alterando os requisitos de acesso a estes serviços bancários básicos, nomeadamente, através do alargamento do acesso aos SMB a pessoas singulares que sejam titulares de um única conta de depósito à ordem. Veio reforçar também os deveres das instituições de crédito aderentes na divulgação dos SMB, que passam a estar sujeitas ao dever de publicitar os SMB através dos respetivos balcões, sítios de Internet e extratos de contas de depósito à ordem disponibilizados aos seus clientes. Incumbiu ainda a Segurança Social a proceder à publicitação dos SMB junto dos beneficiários de prestações sociais.

Complementarmente, o Banco de Portugal, autoridade responsável pela supervisão do sistema de acesso aos SMB, tem igualmente desenvolvido um conjunto de iniciativas de divulgação dos SMB, nomeadamente, a publicação de conteúdos no Portal do Cliente Bancário e no Portal Todos Contam, a disponibilização de publicações específicas e a promoção, no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, de sessões de informação e divulgação sobre SMB.

As alterações introduzidas nos requisitos de acesso aos SMB e o reforço da divulgação de informação traduziram-se no aumento do número de beneficiários de SMB: no final de 2012, existiam já 3371 contas de depósito à ordem que funcionavam ao abrigo dos SMB, quando, no final de 2011, o número de contas desse tipo era de apenas 1691.

2.1. Acesso ao regime

Podem beneficiar dos SMB as pessoas singulares que não sejam titulares de qualquer conta de depósito à ordem e que solicitem, junto de instituição de crédito aderente, a abertura de conta de SMB. Podem também beneficiar destes serviços as pessoas singulares que, sendo titulares de uma única conta de depósito à ordem em instituição de crédito, solicitem a conversão dessa conta em conta de SMB junto de qualquer instituição de crédito aderente.

A conversão de conta é gratuita, podendo concretizar-se de duas formas:

- O cliente pode converter diretamente a conta de depósito à ordem em conta de SMB, mediante a celebração de aditamento ao contrato de depósito à ordem existente, caso a instituição de crédito seja aderente aos SMB; ou
- O cliente tem de encerrar a conta de depósito à ordem, se esta estiver domiciliada em instituição de crédito não aderente a este regime, e abrir a conta de SMB junto de instituição de crédito aderente, mediante celebração do respetivo contrato de depósito à ordem.

Para garantir o cumprimento do princípio de que a conta de SMB é uma “conta única”, na abertura ou conversão de conta, o interessado deve declarar, nos impressos de abertura de conta, ou em documento anexo, que não é titular de outra conta de depósito à ordem. Tem também de autorizar a instituição de crédito a confirmar, através do respetivo número de identificação fiscal, junto das entidades gestoras dos sistemas de funcionamento dos cartões de crédito e débito, a inexistência de qualquer cartão daquela natureza em nome do declarante (uma vez que estes cartões estão sempre associados a uma conta).

A conta de SMB pode ser titulada por uma ou por várias pessoas singulares, desde que seja a única conta de cada um desses titulares. Estes têm também de cumprir os requisitos acima identificados, de declaração e autorização de verificação de que não são titulares de outra conta de depósito à ordem.

As instituições de crédito aderentes a este regime podem recusar a abertura de conta de SMB ou a conversão de conta de depósito à ordem já existente em conta de SMB se:

- À data do pedido de abertura, o interessado for titular de conta de depósito à ordem em instituição de crédito;
- À data do pedido de conversão, o interessado for titular de outra(s) conta(s) de depósito à ordem, para além da conta de depósito à ordem que pretende converter;
- O interessado recusar a emissão de declaração em que assegura não ser titular de outra conta de depósito à ordem e autoriza a instituição de crédito a confirmar a veracidade dessa afirmação;

- As entidades gestoras dos sistemas de funcionamento dos cartões de crédito e débito, na sequência de consulta da instituição de crédito aderente, confirmarem a existência de cartão de débito ou de crédito em nome do interessado e, no caso de conversão de conta, esse cartão estiver associado a conta de depósito à ordem distinta da que foi objeto do pedido de conversão.

Não constitui fundamento legítimo para que a instituição de crédito recuse o pedido de conversão de conta em conta de SMB o facto de o cliente ser titular de depósitos não à ordem (e.g. depósitos a prazo) ou deter cartão de débito e/ou de crédito ou outras operações de crédito associadas à conta de depósito à ordem a converter.

As instituições de crédito não devem fazer depender a abertura de conta de SMB da realização, por parte do interessado, de um depósito inicial de determinado montante, nem exigir que a conta de depósito à ordem a converter tenha um determinado saldo mínimo.

2.1.1. Deveres de informação das instituições de crédito aderentes

As instituições de crédito aderentes estão obrigadas a disponibilizar aos interessados uma ficha de informação normalizada (FIN) relativa à conta de SMB, em momento anterior ao da abertura da conta ou da conversão da conta de depósito à ordem já existente em conta de SMB.

A FIN que as instituições de crédito devem entregar aos interessados tem de ser elaborada nos termos previstos no Anexo I ao Aviso n.º 4/2009, tendo em consideração as especificidades de uma conta de SMB, nomeadamente quanto às condições de acesso, meios de movimentação, montante de constituição, comissões e despesas aplicáveis.

O contrato de depósito à ordem, ou o aditamento a contrato de depósito à ordem já existente, no caso de conversão de conta na mesma instituição de crédito, identificam a conta de depósito à ordem como uma conta de SMB e descrevem os serviços bancários associados e as condições da sua prestação.

As instituições de crédito estão ainda obrigadas a divulgar publicamente, e em permanência, nos respetivos sítios de Internet e nos seus balcões, a sua adesão ao regime dos SMB e informação sobre as condições de acesso e de prestação daqueles serviços.

[DESIGNAÇÃO DA IC]

INSTITUIÇÃO ADERENTE AOS SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

Condições de acesso:

- Ser pessoa singular;
- Não ser titular de contas de depósito à ordem ou deter uma única conta de depósito à ordem que possa ser convertida em conta de serviços mínimos bancários.

Condições de manutenção:

- Não abrir outra conta de depósito à ordem;
- Realizar operações regulares (pelo menos uma nos últimos 6 meses) ou manter um saldo médio anual mínimo de 5% da remuneração mínima mensal garantida.

Serviços Mínimos Bancários disponibilizados:

- Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem;
- Utilização de cartão de débito para movimentação da conta;
- Movimentação da conta através de caixas automáticas, *homebanking* e aos balcões da instituição;
- Realização das seguintes operações bancárias: levantamentos e depósitos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências intrabancárias nacionais.

Informe-se ao balcão, no sítio de Internet desta instituição, ou em www.clientebancario.bportugal.pt e www.todoscontam.pt

Cartaz que as instituições de crédito aderentes têm de afixar nos respetivos balcões

A divulgação dos SMB nos balcões deve ser feita mediante a afixação de um cartaz informativo, cujo modelo foi definido pelo Banco de Portugal (Aviso n.º 15/2012). O Preçário das instituições de crédito aderentes deve igualmente conter informação relativa às condições de acesso e de prestação dos SMB.

As instituições de crédito aderentes estão ainda obrigadas a informar todas as pessoas singulares que sejam titulares de contas de depósito à ordem da possibilidade de conversão das mesmas em contas de SMB e dos requisitos para essa conversão, através de informação incluída no primeiro extrato de conta emitido em cada ano.

2.2. Características do regime

No âmbito do regime dos SMB, as instituições de crédito aderentes estão obrigadas a disponibilizar os seguintes serviços:

- Constituição, manutenção, gestão e titularidade de conta de depósito à ordem;
- Titularidade de cartão de débito;
- Acesso à movimentação da conta através de caixas automáticas, serviço de *homebanking* e balcões da instituição de crédito; e
- Realização de operações de depósito, levantamento, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências intrabancárias nacionais.

Na prestação de SMB, as instituições de crédito aderentes estão obrigadas a respeitar os mesmos padrões de qualidade e eficiência que são exigidos para a prestação dos mesmos serviços bancários a pessoas singulares que não se encontrem abrangidas por este regime.

2.2.1. Custos dos Serviços Mínimos Bancários

As instituições de crédito que disponibilizam SMB não podem cobrar, por esses serviços, comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente e no seu conjunto, representem um valor superior a um por cento do salário mínimo nacional.

Os clientes podem consultar a informação sobre o custo dos SMB no Folheto de Comissões e Despesas do Preçário das instituições aderentes, disponível nos respetivos balcões, nos sítios de Internet das instituições de crédito e no Portal do Cliente Bancário (www.clientebancario.bportugal.pt).

2.2.2. Outros produtos e serviços bancários

As instituições de crédito aderentes podem comercializar junto dos clientes bancários titulares de contas de SMB outros produtos e serviços bancários para além dos incluídos nos SMB, como depósitos a prazo, contas-poupança, transferências interbancárias, transferências internacionais ou produtos de crédito.

A comercialização desses produtos não está sujeita a qualquer restrição pelo facto de o cliente ser beneficiário dos SMB, designadamente quanto ao comissionamento desses produtos e serviços. Também nestes casos as instituições de crédito aderentes devem observar todos os requisitos legais e regulamentares exigidos para a sua comercialização, nomeadamente em matéria de prestação de informação.

Como as contas de SMB não podem, no entanto, ter saldo negativo, as instituições de crédito não podem comercializar facilidades de descoberto associadas às contas de SMB, nem permitir a ultrapassagem de crédito nessas contas.

2.3. Encerramento de contas de Serviços Mínimos Bancários

As instituições de crédito aderentes podem tomar a iniciativa de encerrar contas de SMB se detetarem que o respetivo titular possui uma outra conta de depósito à ordem. Nesse caso, podem exigir o pagamento dos encargos habitualmente associados à prestação dos serviços entretanto disponibilizados. A resolução com este fundamento é notificada ao titular da conta de SMB, com, pelo menos, 30 dias de antecedência, mediante comunicação em papel ou noutro suporte duradouro.

As instituições de crédito podem ainda encerrar contas de SMB se forem verificadas em simultâneo as seguintes condições:

- A conta estiver aberta há, pelo menos, um ano;
- O saldo médio registado nos seis meses anteriores for inferior a cinco por cento do salário mínimo, nacional; e,
- Não tiverem sido realizadas operações bancárias nos seis meses anteriores.

A instituição que pretenda exercer o direito de resolução nos termos acima indicados deve informar desse facto o titular da conta de SMB com, pelo menos, 60 dias de antecedência, através de comunicação em papel ou noutro suporte duradouro, e devolver-lhe o saldo depositado, não lhe podendo exigir o pagamento de quaisquer comissões, despesas ou outros encargos.

CAIXA 7 | EVOLUÇÃO DAS CONTAS DE SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

O regime dos Serviços Mínimos Bancários (SMB) tem como objetivo facilitar o acesso a um conjunto de serviços bancários considerados essenciais.

Este regime foi criado em 2000, mas os primeiros dados sobre o número de contas de SMB começaram a ser recolhidos a partir de 2007. Após a atribuição de competências de supervisão comportamental o Banco de Portugal passou a solicitar o reporte desta informação aos bancos que disponibilizam este tipo de contas, em base anual. Esta informação tem sido analisada e publicada nos relatórios de supervisão comportamental do Banco de Portugal².

Com a entrada em vigor, em 2012, do novo regime dos SMB³, passou a ser possível, não só abrir uma conta de SMB, mas também converter uma conta à ordem junto de uma instituição bancária em conta de SMB. O Banco de Portugal passou a exigir o reporte destas contas por parte das instituições de crédito com uma periodicidade semestral (Instrução n.º 43/2012).

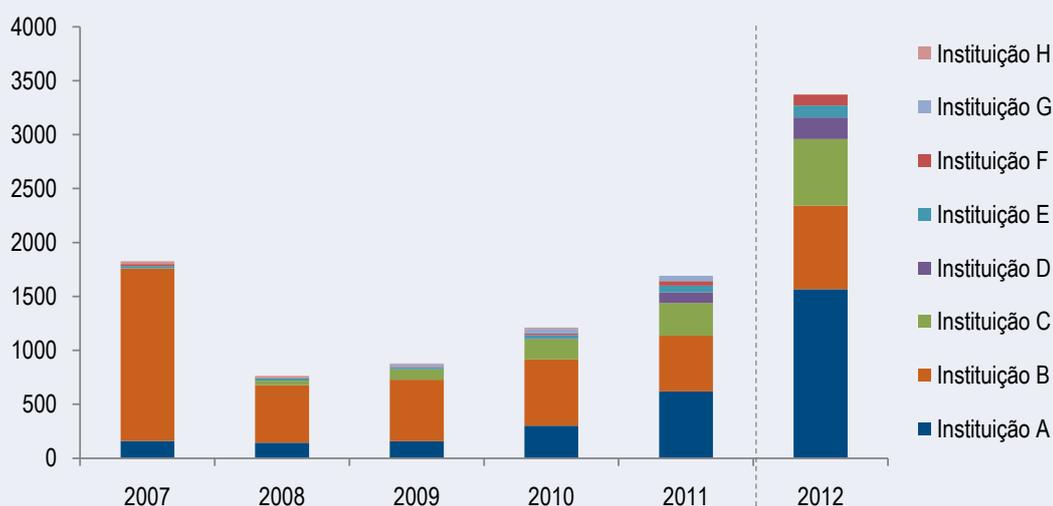
² Os relatórios de supervisão comportamental estão disponíveis em <http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/RSC/Paginas/RSC.aspx>.

³ O regime dos SMB foi alterado com a publicação do Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro, e a assinatura dos novos protocolos de adesão das instituições de crédito a este regime, a 27 de novembro.

A evolução do número de contas de SMB revela que, após uma redução de 2007 para 2008, em resultado do encerramento de várias contas numa das instituições aderentes, se assistiu a um aumento do número de contas todos os anos. O maior aumento observou-se, contudo, em 2012, ano em que o número de contas SMB quase duplica: passando de 1691 contas, em 2011, para 3371 contas, em 2012.

Gráfico C.7.1

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CONTAS SMB | 2007 – 2012



Caracterização das contas de Serviços Mínimos Bancários a 31 de dezembro de 2012

No final de 2012, existiam 3371 contas de SMB ativas junto das seis instituições de crédito que disponibilizam este tipo de conta. Deteta-se uma relativa concentração de contas de SMB, com uma das instituições a deter 47 por cento destas contas e três a reunir 88 por cento do total.

Quadro C.7.1

NÚMERO DE CONTAS DE SMB | 31 DE DEZEMBRO 2012

	Número de contas SMB	Número de contas SMB em percentagem do total
Instituição A	1567	47 %
Instituição B	775	23 %
Instituição C	616	18 %
Instituição D	201	6 %
Instituição E	110	3 %
Instituição F	102	3 %
Total	3371	100 %

Durante o ano de 2012 foram constituídas 1849 contas de SMB, das quais cerca de dez por cento por conversão de conta de depósito à ordem já anteriormente titulada pelo cliente na instituição de crédito. Foram entretanto encerradas 169 contas, o que resulta num aumento de 1680 contas face a 2011.

A maioria das contas de SMB tem um único titular. Apenas 7,2 por cento das contas de SMB são tituladas por mais do que um cliente. A detenção de outros produtos bancários por titulares de contas de SMB é reduzida: 2,4 por cento das contas têm produtos de crédito associados e somente 1,8 por cento têm também depósitos não à ordem.

Gráfico C.7.2

CARACTERIZAÇÃO DAS CONTAS SMB | 31 DE DEZEMBRO DE 2012



Encargos associados às contas SMB a 31 de dezembro de 2012

O Banco BPI e o Banco Santander Totta não cobram qualquer comissão ou encargo associados às contas de SMB. As restantes instituições cobram a comissão relacionada com a gestão ou manutenção da conta. O seu valor oscila entre 2,99 euros (Banco Espírito Santo) e 4,85 euros, o máximo permitido por lei no ano de 2012 (Caixa Geral de Depósitos). A estes valores acresce Imposto do Selo à taxa em vigor.

Quadro C.7.2

ENCARGOS ASSOCIADOS ÀS CONTAS SMB | 31 DE DEZEMBRO DE 2012

	Gestão ou manutenção da conta (por ano)
Banco Espírito Santo	2,99 + IS
Banco BPI	0
Banco Santander Totta	0
Banco Comercial Português	4,80 + IS
Caixa Geral de Depósitos	4,85 + IS
Caixa Económica Montepio Geral	4,52 + IS

3. CRÉDITO À HABITAÇÃO

O enquadramento legal e regulamentar do mercado do crédito à habitação foi objeto de alterações, durante o ano de 2012, com a criação de novas salvaguardas para os mutuários de crédito à habitação. As principais disposições deste regime foram entretanto estendidas a todos os outros contratos de crédito garantidos por hipoteca.

Os novos mecanismos de salvaguarda dos mutuários de crédito à habitação, introduzidos através de alterações ao regime que regula a concessão de crédito à habitação (Lei n.º 59/2012, de 9 de novembro, que altera o Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro), vieram:

- Proibir o aumento dos encargos com o crédito, nomeadamente o aumento de *spread*, nas seguintes situações:
 - Em caso arrendamento do imóvel que garante o crédito à habitação, em resultado de mudança do local do trabalho (para pelo menos 50 km de distância) ou de desemprego de membros do agregado familiar do mutuário;
 - Em caso de renegociação para efeito de mudança da titularidade do empréstimo motivada por divórcio, separação judicial de pessoas e bens, dissolução de união de facto ou falecimento de um dos cônjuges, desde que a prestação mensal do empréstimo represente uma taxa de esforço para o agregado familiar do novo titular inferior a 55 por cento ou, no caso de existirem dois ou mais dependentes, 60 por cento;
- Estabelecer que as instituições de crédito só podem resolver ou cessar por qualquer outra forma os contratos de crédito à aquisição ou construção de habitação própria permanente com fundamento em incumprimento se existirem, pelo menos, três prestações vencidas e ainda não pagas pelo mutuário; e
- Conferir aos mutuários a possibilidade de retomarem o cumprimento do crédito à habitação no decurso do processo executivo, desde que não tenha havido reclamação de créditos e se verifique o pagamento das prestações vencidas e não pagas, dos juros de mora e das despesas em que a instituição incorreu. Nestes casos, a resolução do contrato fica sem efeito.

O regime do crédito à habitação, que já se aplicava também aos contratos de crédito conexo, foi ainda estendido aos outros contratos de crédito garantidos por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel, celebrados com clientes particulares, que atuem com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional (Decreto-Lei n.º 226/2012, de 18 de outubro). Passaram a ser aplicáveis a este tipo de contratos algumas das principais normas que anteriormente regiam apenas os contratos de crédito à habitação e de crédito conexo, nomeadamente no que se refere a deveres de informação, ao reembolso antecipado, às vendas associadas e à renegociação do crédito.

Até ao dia 16 de janeiro de 2013 (data em que entrou em vigor o Decreto-Lei n.º 226/2012) estes contratos de crédito não dispunham de uma disciplina específica que os regulasse. A partir dessa altura ficou reforçada a proteção do cliente bancário neste tipo de contratos, com destaque para os mútuos destinados à consolidação de créditos garantidos por hipoteca.

Os deveres de informação que impendem sobre as instituições de crédito na negociação, celebração e vigência dos contratos de crédito à habitação e de crédito conexo passaram também a incidir sobre os demais contratos de crédito garantidos por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel (Aviso n.º 16/2012, do Banco de Portugal, que altera o Aviso n.º 2/2012). A estes contratos passou também a aplicar-se a entrega obrigatória de uma ficha de informação normalizada (Instrução n.º 45/2012).

CAIXA 8 | REGRAS APLICÁVEIS À ALTERAÇÃO DO *SPREAD*

Ao longo da vida do empréstimo, o cliente bancário pode pretender renegociar uma ou mais condições do seu contrato de crédito, tais como o prazo de amortização, a modalidade de reembolso, a titularidade do empréstimo ou o regime da taxa de juro. A renegociação depende do comum acordo entre o cliente bancário e a instituição de crédito.

Caso o cliente bancário pretenda renegociar o *spread* do seu contrato de crédito, pode propô-lo à instituição de crédito, que é livre de aceitar ou não essa alteração. Se o cliente pretender a renegociação de outras condições contratuais, a instituição de crédito pode, em contrapartida, propor a alteração do *spread* aplicável, podendo o cliente aceitar ou não esta proposta.

Ainda que a instituição de crédito seja sempre livre de aceitar ou não a renegociação de contratos de crédito, há casos em que, aceitando, não pode propor ao mutuário o agravamento do *spread* aplicável ao contrato:

- Nos contratos de crédito destinados à aquisição ou construção de habitação própria permanente, as instituições de crédito não podem agravar o *spread*, caso o cliente bancário pretenda renegociar o contrato nas seguintes situações:
 - Alteração da titularidade do contrato, motivada por divórcio, separação judicial de pessoas e bens, dissolução da união de facto ou falecimento de um dos cônjuges, desde que a prestação mensal do empréstimo represente uma taxa de esforço para o agregado familiar do titular inferior a 55 por cento ou, no caso de existirem dois ou mais dependentes, 60 por cento.
 - Arrendamento do imóvel que garante o crédito à habitação, em resultado de desemprego do mutuário ou de um dos membros do seu agregado familiar ou mudança para um local de trabalho a pelo menos 50 km de distância e que implique a mudança de habitação permanente do agregado familiar.
- No âmbito do regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil, a adoção do plano de reestruturação ou de medidas complementares que a instituição de crédito venha a acordar com o cliente não pode agravar as restantes condições financeiras do contrato de crédito, nomeadamente o *spread*.

Quando existam vendas associadas facultativas, isto é, quando o cliente adquiriu, de forma facultativa, outros produtos ou serviços financeiros como contrapartida para a redução do custo do contrato de crédito, o cliente bancário deve ter em atenção que se vier a desistir de algum dos produtos ou serviços que permitem que lhe seja aplicado um *spread* mais reduzido, a instituição de crédito pode aumentar o *spread* do empréstimo.

No entanto, esta alteração só pode ser feita pela instituição de crédito no prazo de um ano a contar da data em que o cliente bancário cancelou esses outros produtos ou serviços. Se, durante um ano, a instituição de crédito não ajustar o *spread*, o direito a fazê-lo prescreve.

4. OPERAÇÕES DE CRÉDITO EM MOEDA ESTRANGEIRA

As instituições de crédito devem adotar um conjunto de boas práticas na comercialização de empréstimos em moeda estrangeira.

As instituições de crédito devem sensibilizar os mutuários para o risco cambial, quando prestam informação pré-contratual sobre os empréstimos que vão contratar. Devem alertá-los para o impacto de uma depreciação da moeda nacional nas prestações dos empréstimos denominados em moeda estrangeira.

Essa informação deve constar da ficha de informação normalizada disponibilizada na comercialização de contratos de crédito à habitação, de crédito conexo e de outros créditos hipotecários (Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março) e de contratos crédito aos consumidores (Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho). Na comercialização de outros contratos, a informação em causa deve ser facultada ao cliente através dos documentos de aprovação do empréstimo ou de outros elementos que lhe sejam entregues previamente à celebração do contrato.

As instituições de crédito devem ainda propor aos clientes bancários, em alternativa a um empréstimo em moeda estrangeira, a contratação de um empréstimo em moeda nacional para os mesmos fins, bem como a contratação de instrumentos financeiros para cobertura contra o risco cambial.

Estas orientações, divulgadas pelo Banco de Portugal⁴ (Carta-Circular n.º 86/2012/DSC, de 20 de dezembro), têm por objetivo difundir um conjunto de boas práticas a adotar pelas instituições de crédito na sensibilização dos mutuários para o risco inerente à contratação de empréstimos em moeda estrangeira.

As orientações divulgadas pelo Banco de Portugal reforçam também a importância de as instituições de crédito avaliarem, previamente, a solvabilidade dos mutuários, ponderando devidamente eventuais choques adversos da taxa de câmbio sobre a capacidade financeira dos clientes. Para esse efeito, devem ser adotados, em momento anterior à celebração de contratos de crédito em moeda estrangeira, critérios de avaliação rigorosos e adequados.

5. PAGAMENTOS TRANSFRONTEIRIÇOS

Na União Europeia aplica-se o princípio da igualdade de encargos nos pagamentos nacionais e transfronteiriços realizados nesta zona, em euros ou nas moedas aderentes a este regime.

A aplicação do princípio da igualdade de encargos aos diversos tipos de pagamentos tem sido gradual (iniciada com o Regulamento (CE) n.º 2560/2001, de 19 de dezembro):

- A partir de 1 de julho de 2002 para pagamentos eletrónicos transfronteiros em euros ou nas moedas nacionais dos países aderentes a este regime, até ao montante de 12 500 euros;
- A partir de 1 de julho de 2003 para transferências bancárias transfronteiras em euros ou nas moedas nacionais dos países aderentes a este regime, até 12 500 euros;
- A partir de 1 de janeiro de 2006 para montantes até 50 000 euros.

Em 2009, o princípio da igualdade de encargos manteve-se limitado a pagamentos até 50 000

⁴ Estas orientações implementam as Recomendações do Comité Europeu do Risco Sistémico (*European Systemic Risk Board*) de 21 de setembro de 2011 sobre a matéria, dirigidas aos Estados-Membros da União Europeia e respetivas autoridades de supervisão.

euros, mas passou a aplicar-se aos pagamentos iniciados ou concluídos em suporte de papel ou em numerário, desde que processados eletronicamente durante a cadeia de execução do pagamento, com exclusão dos cheques. Incluem-se nestes pagamentos os encargos relativos ao estabelecimento de ordens de pagamento permanentes, os cobrados pela utilização de cartões de pagamento (e.g. de débito ou de crédito), bem como todos os encargos direta ou indiretamente ligados a operações de pagamento, com exclusão dos encargos de conversão cambial (Regulamento (CE) n.º 924/2009, de 16 de setembro de 2009, que revogou o Regulamento (CE) n.º 2560/2001).

A partir de 31 de março de 2012 foi eliminado o limite de 50 000 euros, passando a vigorar o princípio da igualdade de encargos para todas as operações de pagamento transfronteiriças, independentemente do respetivo valor. O prestador do serviço de pagamento (instituição de crédito ou instituição de pagamento) deve aplicar os mesmos encargos (comissões e despesas) num pagamento transfronteiriço que aplicaria a uma operação de pagamentos efetuada no território nacional, pelo mesmo serviço, no mesmo valor e na mesma moeda (Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012, que altera o Regulamento n.º 924/2009⁵).

O Banco de Portugal divulgou um conjunto de esclarecimentos sobre a aplicação do princípio da igualdade de encargos entre operações de pagamento nacionais e transfronteiriças (Carta-Circular n.º 66/2012/DSC, de 20 de novembro), tendo em vista assegurar a sua adequada implementação.

5.1. Âmbito de aplicação do princípio da igualdade de encargos

O princípio da igualdade de encargos (Regulamento n.º 924/2009) abrange as operações em euros, coroas suecas e leus romenos realizadas nos seguintes países⁶:

5 O Regulamento n.º 924/2009 encontra-se associado à Diretiva dos Serviços de Pagamento (Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro de 2007), transposta para o direito português pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de novembro, e que constitui o Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME), tendo estes instrumentos jurídicos o objetivo de fixar as regras de funcionamento da Área Única de Pagamentos em Euro (*Single Euro Payments Area* ou *SEPA*).

6 Embora o Regulamento n.º 924/2009 seja, a par da Diretiva dos Serviços de Pagamento, um instrumento de implementação da *SEPA* na União Europeia, o âmbito de aplicação do Regulamento não é absolutamente coincidente com o Espaço *SEPA*. Do Espaço *SEPA* fazem ainda parte a Suíça e o Mónaco e diversos territórios ultramarinos que não pertencem ao EEE. De acordo com a *EPC List of SEPA Countries* publicada pelo Conselho (EPC409-09, de 27 de agosto de 2010, in <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/documents/EPC409-09%20SEPA%20Countries%20v1.8.pdf>), são os seguintes os Estados que fazem parte do Espaço *SEPA*:

- i. 17 da zona Euro: Bélgica, Alemanha, Grécia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda, Áustria, Portugal, Finlândia, Eslovénia, Chipre, Malta, Eslováquia e Estónia (este desde 1 de janeiro de 2011);
- ii. Dez da União Europeia: República Checa, Dinamarca, Letónia, Lituânia, Hungria, Polónia, Suécia, Reino Unido, Bulgária, Roménia;
- iii. Quatro da EFTA (*European Free Trade Association*): Islândia, Noruega, Liechtenstein e Suíça;
- iv. Um que aderiu ao espaço *SEPA*: Mónaco;
- v. Dez territórios ultramarinos pertencentes à França (Guadalupe, Guiana Francesa, Mayotte, Martinica, Saint Barthélemy, San Martin, San Pierre and Miquelon, Reunião), Reino Unido (Gibraltar) e Finlândia (Aland Islands).

Para que os países que não pertencem ao EEE façam parte do Espaço *SEPA*, é necessário que se tornem membros do *European Payments Council*, ficando por esta via vinculados aos respetivos *Rulebooks*, nos quais se encontram estabelecidos os requisitos técnicos de cumprimento dos parâmetros *SEPA*. Não obstante, não lhes é exigido o cumprimento da legislação comunitária, designadamente da Diretiva dos Serviços de Pagamento e do Regulamento n.º 924/2009.

- 17 da zona Euro (Bélgica, Alemanha, Grécia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda, Áustria, Portugal, Finlândia, Eslovénia, Chipre, Malta, Eslováquia e Estónia);
- Dez da União Europeia (República Checa, Dinamarca, Letónia, Lituânia, Hungria, Polónia, Suécia, Reino Unido, Bulgária, Roménia); e
- Três da EEE (Islândia, Noruega e Liechtenstein).

A informação referente aos encargos imputáveis às operações de pagamento abrangidas (Regulamento n.º 924/2009), incluindo as transferências a crédito, os pagamentos com cartões ou os débitos diretos, deve ser claramente identificada no Preçário e nos suportes de informação a apresentar ao cliente, pré-contratuais e contratuais. Por isso, é relevante desagregar a informação em função do local onde a transação é realizada e da moeda da operação de pagamento, com identificação dos países e das moedas envolvidos.

As instituições podem incluir, no âmbito da aplicação do princípio da igualdade de encargos de pagamentos, outros países ou territórios, apresentando essa informação nos seus Preçários e demais suportes de informação (e.g. minutas de contratos de prestação de serviços e de utilização de cartões de pagamento).

O princípio da igualdade de encargos não é, todavia, aplicável quando:

- Os clientes não indiquem, para a execução de uma ordem de pagamentos, o *International Bank Account Number* (IBAN) e o *Bank Identifier Code* (BIC) da instituição do beneficiário;
- Haja lugar à cobrança de encargos de conversão cambial.

5.2. Regime de partilha de encargos

O princípio da igualdade de encargos tem por base a aplicação do regime de encargos partilhados, comumente designado por “SHARED” ou “SHA”. Neste regime os encargos cobrados por um prestador de serviços de pagamento a um utilizador de serviços de pagamento por pagamentos transfronteiriços têm de ser iguais aos encargos cobrados por esse prestador de serviços por pagamentos nacionais equivalentes. Assim, ao ordenante e ao beneficiário só podem ser exigidos os encargos faturados pelo respetivo prestador de serviços de pagamento.

Nas operações de pagamento transfronteiriças as instituições devem abster-se de prever a possibilidade de escolha de qualquer outro regime de cobrança de encargos. Devem abster-se de aplicar ao ordenante os encargos que a instituição do beneficiário cobraria ao beneficiário da operação de pagamentos (um regime de partilha de encargos que habitualmente é identificado por “OUR”, ou, encargos por conta do ordenante). Devem também abster-se de aplicar ao beneficiário todos os encargos associados à execução da operação de pagamentos (regime identificado por “BEN”, ou, encargos por conta do beneficiário).

A opção pelo regime de encargos partilhados possibilita uma maior transparência da informação ao cliente, na medida em que cada uma das partes envolvida na operação de pagamento, ordenante e beneficiário, sabe previamente qual o encargo que será aplicado pela instituição que lhe presta diretamente o serviço de pagamento.

5.3. Impossibilidade de cobrança de encargos adicionais

O princípio da igualdade de encargos estabelece que, na execução de operações de pagamento transfronteiriças, as instituições não podem imputar ao cliente, ou deduzir ao montante da

operação de pagamento, encargos adicionais aos previstos para operações nacionais equivalentes, sendo, para o efeito, consideradas equivalentes as operações:

- No mesmo valor e na mesma moeda (em euros, coroa sueca ou leu romeno);
- Executadas através do mesmo canal (e.g. Internet, balcão, telefone);
- Com as mesmas características (e.g. pontual/permanente, unitária/lote, normal/urgente, emitida/recebida); e
- Da mesma tipologia (e.g. transferências a crédito, pagamentos com cartão, débitos diretos, levantamento em ATM).

Nas operações nacionais em que a instituição nada cobrar, também não o poderá fazer nas operações de pagamento transfronteiriças equivalentes envolvendo países e moedas abrangidos por este regime (Regulamento n.º 924/2009), nem quaisquer encargos adicionais, nomeadamente os associados a intermediários (bancos correspondentes), a comunicações e correspondência, à execução de débitos diretos transfronteiriços ou a operações de levantamento em ATM.

6. CARTÕES DE PAGAMENTO

As instituições de crédito comercializam diferentes categorias de cartões junto dos seus clientes, com características e funcionalidades distintas: cartões de débito, cartões de crédito, cartões de débito diferido, cartões duais ou mistos e cartões pré-pagos.

Em 2012, a atuação do Banco de Portugal incidiu na comercialização de cartões de débito diferido, que se enquadram no grupo dos cartões de crédito. Os cartões de débito diferido são produtos de crédito comercializados há muitos anos na generalidade dos países e estão abrangidos por normas comunitárias e nacionais. Em particular, estes cartões estão sujeitos às regras do regime do crédito aos consumidores (sempre que o respetivo *plafond* é superior a 200 euros) e às regras do regime jurídico dos serviços de pagamento.

O Banco de Portugal procedeu a uma análise aprofundada dos cartões comercializados como “cartões de débito diferido”, uma vez que esta designação não é meramente comercial, devendo antes refletir um conjunto de características associadas ao cartão. Na sequência desta avaliação, o Banco de Portugal transmitiu publicamente que apenas podem ser classificados como cartões de débito diferido os cartões que possuam as seguintes características:

- A existência de um limite de crédito associado, cuja utilização, sem juros, é obrigatoriamente reembolsada numa data definida entre as partes;
- A utilização do cartão em terminais de pagamento automático (TPA), até ao limite de crédito atribuído, não afeta o saldo disponível antes da data de pagamento acordada entre as partes.

Não pode, assim, ser considerado como cartão de débito diferido o cartão de pagamento em que apenas seja diferido o saldo contabilístico e em que não exista, desde o início, um diferimento no pagamento ou uma linha de crédito associada (Comunicado do Banco de Portugal, de 31 de agosto de 2012).

O Banco de Portugal verificou ainda não existir, no caso dos cartões de débito diferido e dos cartões mistos, uma total correspondência entre as comissões cobradas pelas instituições aos comerciantes aquando da aceitação de cartões de pagamento (taxa de serviço ao comerciante – TSC) e a natureza das operações efetivamente realizadas com esses cartões.

O Banco de Portugal transmitiu, por isso, às entidades supervisionadas um conjunto de boas práticas que devem ser adotadas pelas instituições de crédito no comissionamento aplicável à aceitação de cartões de pagamento.

As instituições devem assegurar que as comissões cobradas aos comerciantes pela aceitação de cartões de pagamento refletem exclusivamente a natureza, a débito ou a crédito, da transação realizada e não a mera classificação atribuída pela instituição de crédito ao cartão de pagamento utilizado na transação.

Sempre que as transações realizadas com cartão de pagamento sejam imediatamente debitadas na conta de depósito do titular do cartão, a TSC aplicável deve corresponder à TSC de cartão de débito. Nos casos em que o pagamento da transação implique uma concessão de crédito ou uma dilação temporal no pagamento, representando uma assunção de risco pela entidade emitente do cartão, a TSC aplicável deve corresponder à TSC de cartão de crédito (Carta-Circular n.º 3/2013/DSC, de 1 de fevereiro).

7. REGIME DA MOEDA ELETRÓNICA

Em 2012, foram introduzidas importantes alterações ao regime aplicável à utilização de moeda eletrónica pelos clientes bancários. Foi estabelecido um conjunto de direitos e obrigações na emissão e utilização de moeda eletrónica (Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica⁷).

Entende-se por moeda eletrónica o valor monetário armazenado eletronicamente (designadamente através de um cartão pré-pago) e que pode ser utilizado para a realização de operações de pagamento junto de pessoas ou de entidades distintas do emitente de moeda eletrónica. O valor monetário armazenado corresponde ao montante de notas e moedas ou de moeda escritural entregue antecipadamente pelo cliente bancário ao emitente de moeda eletrónica.

A utilização de moeda eletrónica pressupõe que o cliente e o respetivo emitente de moeda eletrónica celebrem um contrato com os termos e condições de utilização. Desse contrato devem constar obrigatoriamente informações relativas às condições de reembolso, incluindo quaisquer comissões associadas a esse reembolso. Estas condições devem ser transmitidas pelo emitente em momento anterior à celebração do contrato com o cliente bancário.

⁷ Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de novembro. Este último diploma transpôs para o ordenamento jurídico nacional a Diretiva n.º 2009/110/CE e veio revogar o anterior regime das instituições de moeda eletrónica, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 42/2002, de 2 de março, resultante da transposição da Diretiva n.º 2000/28/CE. O referido diploma regula também o acesso à atividade das instituições de moeda eletrónica e as atividades que as mesmas se encontram habilitadas a exercer, procedendo ainda à identificação das demais entidades autorizadas a emitir moeda eletrónica. As instituições de moeda eletrónica que, no âmbito do anterior regime da moeda eletrónica, eram consideradas instituições de crédito, passaram, por força da transposição da Diretiva n.º 2009/110/CE, a constituir um tipo autónomo de instituição, com regras próprias de constituição e de acesso à atividade.

O cliente bancário pode solicitar ao emitente o reembolso da moeda detida em qualquer momento e pelo valor carregado. No entanto, a instituição pode cobrar uma comissão pelo reembolso, se tal estiver previsto no contrato, quando:

- O pedido de reembolso é efetuado antes do termo fixado para o contrato;
- O contrato fixa um termo e o cliente denuncia o contrato antes dessa data;
- O pedido de reembolso é efetuado mais de um ano após o termo do contrato.

A comissão de reembolso deve ser proporcional aos custos efetivamente suportados pelo emitente.

O emitente de moeda eletrónica não pode pagar juros ao cliente bancário ou atribuir-lhe outros benefícios relacionados com o período de tempo durante o qual este último detém a moeda eletrónica.

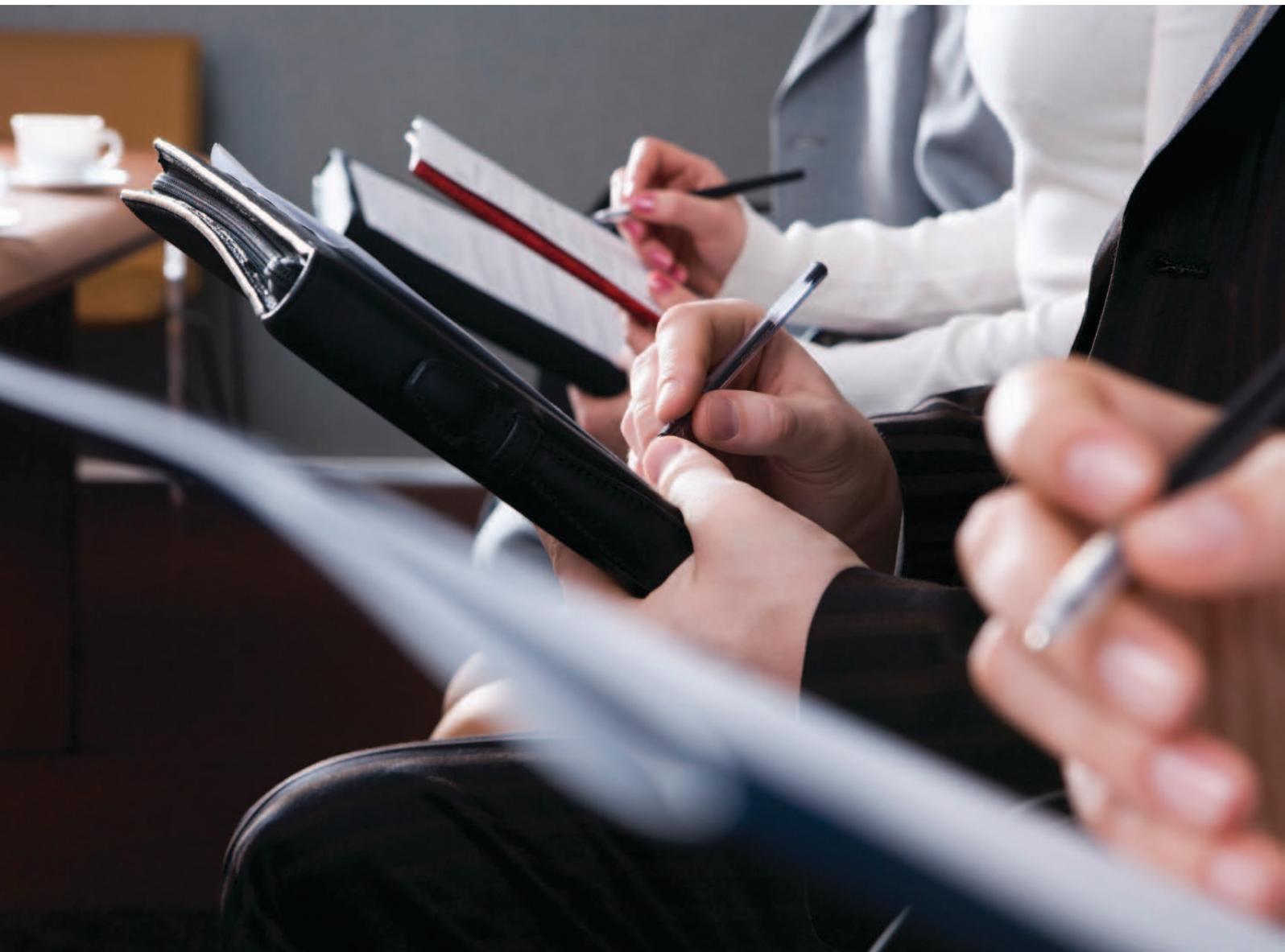
À utilização de moeda eletrónica aplicam-se ainda outras normas⁸ que estabelecem deveres para o emitente de moeda eletrónica e direitos do utilizador desta moeda, designadamente:

- Uma alteração ao contrato celebrado entre o emitente de moeda eletrónica e o cliente bancário deve ser proposta pelo emitente com pelo menos dois meses de antecedência da data pretendida para a sua aplicação. A exceção é a moeda eletrónica de baixo valor (isto é, a moeda eletrónica que permite armazenar fundos cujo montante não excede 150,00 €), em que pode ser acordado que o emitente não tenha de propor alterações ao contrato com uma antecedência de dois meses;
- O emitente de moeda eletrónica só pode denunciar o contrato se essa possibilidade estiver contratualmente prevista e se respeitar um pré-aviso de, pelo menos, dois meses;
- O emitente de moeda eletrónica deve reembolsar o cliente bancário quando haja lugar à realização de operações não autorizadas relacionadas com a utilização de moeda eletrónica, sem prejuízo de algumas exceções aplicáveis à moeda eletrónica de baixo valor.

Uma vez que a moeda eletrónica permite realizar operações de pagamento, são aplicáveis a estas operações (e.g. transferências) as disposições que regulam a prestação de serviços de pagamento.

À semelhança dos utilizadores de serviços de pagamento, os portadores de moeda eletrónica podem apresentar reclamações junto dos emitentes de moeda eletrónica e do Banco de Portugal e recorrer aos meios de resolução extrajudicial de litígios que os prestadores de serviços de pagamento e os emitentes de moeda eletrónica estão obrigados a disponibilizar.

⁸ Algumas disposições do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica que regulam a prestação de serviços de pagamento.



PROJETOS DE INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO FINANCEIRA



1. PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO
2. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DE CLIENTES BANCÁRIOS
3. PARTICIPAÇÃO NO PLANO NACIONAL DE FORMAÇÃO FINANCEIRA

III. PROJETOS DE FORMAÇÃO FINANCEIRA

1. PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

O Portal do Cliente Bancário (PCB), lançado em 2008, é um instrumento de supervisão comportamental que promove a informação sobre os direitos e deveres dos clientes bancários e divulga as normas que regulam a comercialização de produtos e serviços bancários. O PCB apoia também a formação financeira dos clientes bancários, atenuando a assimetria de informação entre estes e as instituições de crédito e melhorando a qualidade da procura de produtos e serviços financeiros.

No ano de 2012, o PCB continuou a divulgar as iniciativas legislativas e regulamentares mais relevantes no âmbito da regulação comportamental dos mercados bancários de retalho. O âmbito temático do PCB foi alargado, com a introdução de conteúdos sobre o novo regime dos Serviços Mínimos Bancários e sobre o enquadramento normativo da prevenção e gestão de situações de incumprimento. Foram disponibilizados também novos serviços, com destaque para a divulgação da remuneração dos depósitos indexados e duais vencidos e das entidades de resolução extrajudicial de litígios a que aderiram as instituições de crédito e as instituições de pagamento.

Ao longo do ano de 2012 procedeu-se à regular atualização das taxas máximas aplicáveis aos novos contratos de crédito aos consumidores e das 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).

1.1. Novos temas

Com a entrada em vigor do novo regime de Serviços Mínimos Bancários (SMB), em outubro de 2012, foram criados no PCB conteúdos sobre este tema, disponíveis a partir da entrada “Produtos bancários > Depósitos bancários”. Estes conteúdos incluem informação sobre as condições de acesso a uma conta de SMB, os serviços bancários incluídos, o custo máximo destas contas para o cliente e as instituições que disponibilizam os SMB¹.

Em novembro de 2012, foram também introduzidos conteúdos sobre o quadro normativo da prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito². A partir da entrada “Direitos dos Clientes” foi criado o novo tema “Situações de sobre-endividamento”, em que se descrevem os direitos e deveres dos clientes bancários que enfrentam dificuldades no cumprimento de contratos de crédito. Nesta área são explicados os direitos dos clientes no âmbito da prevenção de situações de incumprimento (Plano de Ação para o Risco de Incumprimento – PARI) e da gestão do incumprimento de contratos de crédito, enquadráveis no regime geral (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento – PERSI) e no regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil. Estes novos conteúdos incluem também informação sobre a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) e sobre outros sistemas de apoio a pessoas em situação de sobre-endividamento. São ainda disponibilizados os entendimentos do Banco de Portugal sobre este novo quadro normativo, respondendo assim às questões colocadas pelas instituições de crédito, relativamente à implementação dos novos regimes.

¹ Ver ponto II.2 deste relatório sobre o regime dos Serviços Mínimos Bancários.

² Ver ponto II.1 deste relatório sobre os novos regimes geral e extraordinário do incumprimento.

Figura 2

PÁGINA PRINCIPAL DO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO: SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

The screenshot shows the main page of the Banco de Portugal Client Portal. At the top, there is a navigation bar with links for 'INÍCIO', 'GLOSSÁRIO', 'PERGUNTAS FREQUENTES', 'MAPA DO SITE', 'CONTACTOS', and 'LINKS'. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, the main header features the Banco de Portugal logo and the text 'Portal do CLIENTE BANCÁRIO'. A secondary navigation bar lists various service categories: 'DIREITOS DOS CLIENTES', 'INSTITUIÇÕES', 'PRODUTOS BANCÁRIOS', 'TAXAS DE JURO', 'NOTAS E MOEDAS', 'RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO', 'RESTRIÇÃO AO USO DE CHEQUE', 'SERVIÇOS DE DIFUSÃO', 'RECLAMAÇÕES', and 'PUBLICAÇÕES'. The main content area is divided into several sections:

- ACESSOS RÁPIDOS:** A list of quick links including 'Situções de sobre-endividamento', 'Euribor - Média mensal', 'Crédito aos consumidores: Taxas máximas', 'Prospectos informativos de depósitos indexados e duais', and 'Remuneração dos depósitos indexados e duais vencidos'.
- CONSULTA DE PREÇÁRIOS:** A section for checking interest rates.
- SIMULADORES:** A section for simulating financial products, with links for 'Crédito à habitação', 'Crédito aos consumidores', 'Depósitos bancários', and 'Taxas de juro'.
- FORMULÁRIOS:** A section for forms, with links for 'Nova reclamação', 'Informação adicional', 'Consulta de reclamações', and 'Pedido de localização de ativos financeiros'.
- Serviços Mínimos Bancários:** A central banner with the title 'Serviços Mínimos Bancários' and a sub-header 'NOVO REGIME DO INCUMPRIMENTO'. The text below explains the new regulatory framework for minimum banking services and mentions a downloadable document for clients.
- NOTÍCIAS:** A news section with several articles dated from 13 Mar to 19 Mar, covering topics like interest rate changes, consumer credit regulations, and bank announcements.
- PORTAL TODOS CONTAM:** A sidebar section with a logo and links to 'RELATÓRIOS DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL' and 'PLANO NACIONAL DE FORMAÇÃO FINANCEIRA'.
- 707 201 409:** A contact number for 'ATENÇÃO TELEFÓNICA'.

Figura 3

PÁGINA PRINCIPAL DO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO: REGRAS DE APOIO A SITUAÇÕES DE SOBRE-ENDIVIDAMENTO

The screenshot shows the main page of the Banco de Portugal Client Portal, specifically focused on 'Regras de Apoio a Situações de Sobre-endividamento'. The layout is similar to Figure 2, but the central banner and navigation focus are different.

- Navigation and Header:** Identical to Figure 2, including the top navigation bar, search bar, and main header with the Banco de Portugal logo and 'Portal do CLIENTE BANCÁRIO'.
- Secondary Navigation:** Identical to Figure 2, listing various service categories.
- ACESSOS RÁPIDOS:** Identical to Figure 2, listing quick links for over-indebtedness, Euribor, consumer credit, and deposit products.
- CONSULTA DE PREÇÁRIOS:** Identical to Figure 2.
- SIMULADORES:** Identical to Figure 2, with links for housing credit, consumer credit, bank deposits, and interest rates.
- FORMULÁRIOS:** Identical to Figure 2, with links for new complaints, additional information, complaint consultation, and asset location requests.
- Regras para apoio a situações de sobre-endividamento:** A central banner with the title 'Regras para apoio a situações de sobre-endividamento' and a sub-header 'NOVO REGIME DO INCUMPRIMENTO'. The text explains that clients facing difficulties in fulfilling credit contracts have access to a set of rights.
- NOTÍCIAS:** Identical to Figure 2, with news articles from 13 Mar to 19 Mar.
- PORTAL TODOS CONTAM:** Identical to Figure 2, with links to behavioral supervision reports and the national financial education plan.
- 707 201 409:** Identical to Figure 2, the telephone attention number.

Acompanhando a publicação de novos diplomas legais em matéria de crédito à habitação³ foram ainda atualizados os conteúdos do PCB sobre este produto bancário, nomeadamente as páginas sobre o âmbito de aplicação do regime jurídico do crédito à habitação, as garantias do crédito, as condições para a renegociação dos contratos de crédito à habitação, os direitos e deveres dos clientes e perguntas frequentes.

1.2. Novos serviços

Em abril de 2012, o PCB passou a disponibilizar informação sobre as entidades de resolução extrajudicial de litígios a que cada instituição de crédito ou instituição de pagamento aderiu. Os meios de resolução extrajudicial de litígios constituem uma alternativa de administração da justiça, sem recurso aos tribunais, que têm por objetivo uma maior celeridade processual. No novo serviço do PCB, o cliente pode consultar as entidades a que a sua instituição de crédito aderiu e às quais se pode dirigir em caso de litígio.

Figura 4

PÁGINA DO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO: MEIOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS

The screenshot shows the 'Portal do CLIENTE BANCÁRIO' interface. The main content area is titled 'Meios de resolução extrajudicial de litígios'. It contains a search form with a dropdown for 'Nome de Instituição' (set to 'Todos') and a 'Pesquisar' button. Below the search form is a table listing various banks and their corresponding dispute resolution entities.

Nome de Instituição	Nome das Entidades de Resolução Extrajudicial de Litígios
AS "PBI VTBANK" SUCURSAL EM PORTUGAL	Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
BANCO ACTIVO BANK, SA	Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
BANCO BAI EUROPA, SA	Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Centro de Arbitragem de Litígios Cíveis, Comerciais e Administrativos da Ordem dos Advogados
BANCO BANIF MAIS, SA	Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
BANCO BIC PORTUGUÊS, SA	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, SA	Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
BANCO BPI, SA	Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
BANCO CREDITOM, SA	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

³ Ver ponto II.3 deste relatório sobre as alterações normativas no mercado do crédito à habitação.

Foi também aprofundada a informação disponibilizada no PCB sobre depósitos indexados e duais. O PCB passou a disponibilizar uma ferramenta de pesquisa mais detalhada, direta e célere dos prospets informativos de depósitos indexados e duais publicados neste portal. Passou também a ser divulgada informação sobre as remunerações pagas em depósitos indexados e duais vencidos.

Os depósitos indexados são depósitos bancários cuja remuneração está associada, total ou parcialmente, à evolução de outros instrumentos ou variáveis económicas ou financeiras relevantes como, por exemplo, o preço de uma ação ou de um cabaz de ações, ou o valor de um ou vários índices acionistas. Por este motivo, a remuneração destes depósitos só é conhecida no final do seu prazo, depois de conhecida a evolução das variáveis económicas ou financeiras a que estão indexados. Por sua vez, os depósitos duais correspondem à comercialização combinada de dois ou mais depósitos bancários (simples ou indexados).

A nova informação disponibilizada permite aos clientes bancários conhecerem as remunerações (TANB) pagas pelos montantes aplicados em depósitos indexados e duais vencidos e as remunerações (TANB) pagas em parcelas vencidas dos depósitos.

Figura 5

PÁGINA DO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO: PESQUISA DE PROSPETOS INFORMATIVOS DE DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS

The screenshot shows the 'Portal do CLIENTE BANCÁRIO' interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'INÍCIO', 'RSS', 'GLOSSÁRIO', 'PERGUNTAS FREQUENTES', 'MAPA DO SITE', 'CONTACTOS', and 'LINKS'. A search bar is located on the right. Below the navigation bar is a horizontal menu with categories like 'DIREITOS DOS CLIENTES', 'INSTITUIÇÕES', 'PRODUTOS BANCÁRIOS', 'TAXAS DE JURO', 'NOTAS E MOEDAS', 'RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO', 'RESTRIÇÃO AO USO DE CHEQUE', 'SERVIÇOS DE DIFUSÃO', 'RECLAMAÇÕES', and 'PUBLICAÇÕES'. The main content area is titled 'Produtos bancários > Depósitos bancários > Pesquisa de prospets informativos'. On the left, there is a sidebar menu with various options, including 'Crédito à habitação', 'Crédito aos consumidores', 'Microcrédito', 'Depósitos bancários', 'Tipos de depósito', 'Prospets informativos', 'Pesquisa de prospets informativos', 'Remuneração dos depósitos indexados e duais', 'Abertura de conta', 'Titularidade e movimentação', 'Mudança de banco', 'Serviços Mínimos Bancários', 'Direitos e deveres', 'Taxas de juro', 'Simulador', 'Garantia de depósitos', 'Publicidade', 'Legislação', 'Perguntas frequentes', 'Cheques', 'Cartões', 'Débitos diretos', and 'Transferências a crédito'. The main content area features the heading 'Pesquisa de prospets informativos de depósitos indexados e duais'. Below this, there is a paragraph explaining that the page allows searching for prospectuses of indexed and dual deposits, and that the information is verified by Banco de Portugal. It also states that the prospectus is available for search by institution name, term, and underlying market. A second paragraph explains that the prospectus is provided before the deposit is commercialized and contains essential information about the product, such as the form of remuneration, the index, the term, and the conditions of mobilization. Below the text, there are three dropdown menus: 'Nome da Instituição' (set to 'Todos'), 'Prazo do depósito' (set to 'Todos'), and 'Mercado Subjacente' (set to 'Todos'). There is also a 'Texto Livre:' input field. At the bottom, there are two buttons: 'Limpar' and 'Pesquisar'.

Figura 6

PÁGINA DO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO: REMUNERAÇÃO DOS DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS

Remuneração dos depósitos indexados e duais

Nesta página pode ser consultada a remuneração - Taxa Anual Nominal Bruta (TANB) - dos depósitos indexados e duais que já chegaram ao seu termo ou a remuneração de tranches entretanto vencidas.

No caso de depósitos com várias tranches, as datas de vencimento e as remunerações indicadas na tabela respeitam apenas a cada uma das tranches vencidas.

A comparação das remunerações pagas nos diferentes depósitos devem ter em conta as características indicadas nos respetivos prospets informativos.

Nome da Instituição:

Data de Vencimento:

Texto Livre:

Nome da Instituição	Designação do Depósito	Data de Vencimento	Prazo	Moeda	Remuneração (TANB)	Prospeto
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accrual EUR/USD - 1M (Ser. 09/2)	18-01-2010	1 mês	EUR	2,250%	232Kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accrual EUR/USD - 1M (Ser. 10/1)	17-02-2010	1 mês	EUR	0,193%	229Kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accrual EUR/USD - 1M (Ser.10/2)	19-03-2010	1 mês	EUR	2,357%	240Kb
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A.	Depósito Dual "Seleção Europa BBVA" (Componente fixa)	30-03-2010	3 meses	EUR	3,000%	82Kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accrual EUR/USD - 1M (Ser.10/3)	16-04-2010	1 mês	EUR	0,643%	245Kb
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A.	Depósito Dual "Seleção Europa II BBVA" (Componente fixa)	29-04-2010	3 meses	EUR	3,000%	85Kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accrual EUR/USD - 1M (Ser.10/4)	18-05-2010	1 mês	EUR	0,000%	89Kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accrual WTI Crude - 1M (Ser. 10/1)	18-06-2010	1 mês	EUR	2,517%	104Kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accrual WTI Crude - 1M (Ser. 10/2)	21-07-2010	1 mês	EUR	1,200%	79Kb
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A.	Depósito Dual "Retorno Garantido BBVA" (Componente fixa)	30-07-2010	3 meses	EUR	3,500%	124Kb

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

1.3. Novas publicações

Os desdobráveis e brochuras sobre produtos bancários publicados pelo Banco de Portugal são disponibilizados no Portal do Cliente Bancário para *download*.

O desdobrável sobre os Serviços Mínimos Bancários – Direitos e Deveres foi publicado em outubro de 2012, na sequência da entrada em vigor do novo regime de serviços mínimos bancários. Neste desdobrável apresentam-se as principais características do regime e os direitos e deveres dos depositantes.

Sobre este tema, o Banco de Portugal publicou também a Brochura sobre Serviços Mínimos Bancários, que descreve os aspetos fundamentais deste regime e inclui a compilação da legislação e regulamentação aplicáveis.

Foi ainda publicada a Brochura sobre Prevenção e Gestão do Incumprimento, na sequência da entrada em vigor de um conjunto de diplomas legais e regulamentares, que passaram a definir regras e procedimentos que as instituições de crédito devem observar na prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito de clientes bancários particulares. Esta brochura sintetiza os principais direitos e deveres dos clientes bancários particulares na prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito e inclui a compilação da legislação e regulamentação aplicáveis.

Figura 7

BROCHURAS E DESDOBRÁVEIS PUBLICADOS



CAIXA 9 | CONSULTAS AO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

O Portal do Cliente Bancário (PCB) registou, em 2012, uma média mensal de 193 250 páginas visitadas, que equivale a uma média diária de 6336 visitas e representa um aumento de 43 por cento face a 2011.

Verificou-se um aumento significativo do número de acessos ao PCB em outubro, mês no qual foi disponibilizada a consulta *on-line* do mapa individual de responsabilidades de crédito (a partir da informação disponível na Central de Responsabilidades de Crédito) e dos registos individuais na listagem de utilizadores de cheque que oferecem risco (LUR). Nesse mês foram também disponibilizados conteúdos relativos ao Dia da Formação Financeira, que teve lugar a 31 de outubro.

Gráfico C.9.1

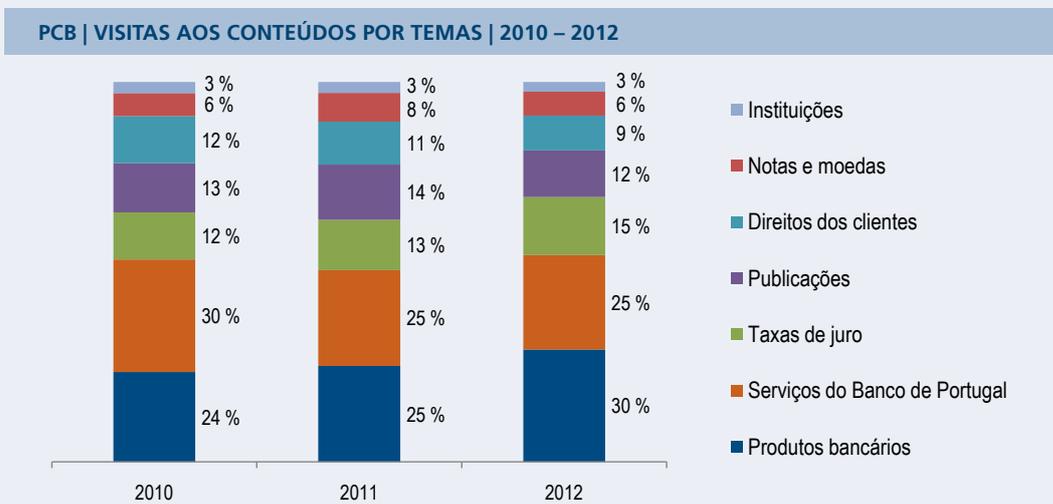


Consulta de conteúdos

Os conteúdos mais visitados ao longo de 2012 foram os relativos a produtos bancários (30 por cento do total das consultas), serviços do Banco de Portugal (25 por cento) e taxas de juro (15 por cento).

Face a 2011, aumentou a proporção de visitas a temas relativos a produtos bancários e taxas de juro. Em contrapartida, as páginas sobre publicações, direitos dos clientes e notas e moedas tiveram menor peso no total de acessos (cada matéria com menos dois pontos percentuais do que em 2011).

Gráfico C.9.2



Nas visitas de 2012 às páginas dos **produtos bancários**, e comparando com 2011, destaca-se o aumento relativo da procura dos temas relacionados com depósitos bancários (+6 p.p.) e a redução da procura, também em termos relativos, dos tópicos de crédito à habitação e crédito aos consumidores (-4 p.p. e -2 p.p., respetivamente).

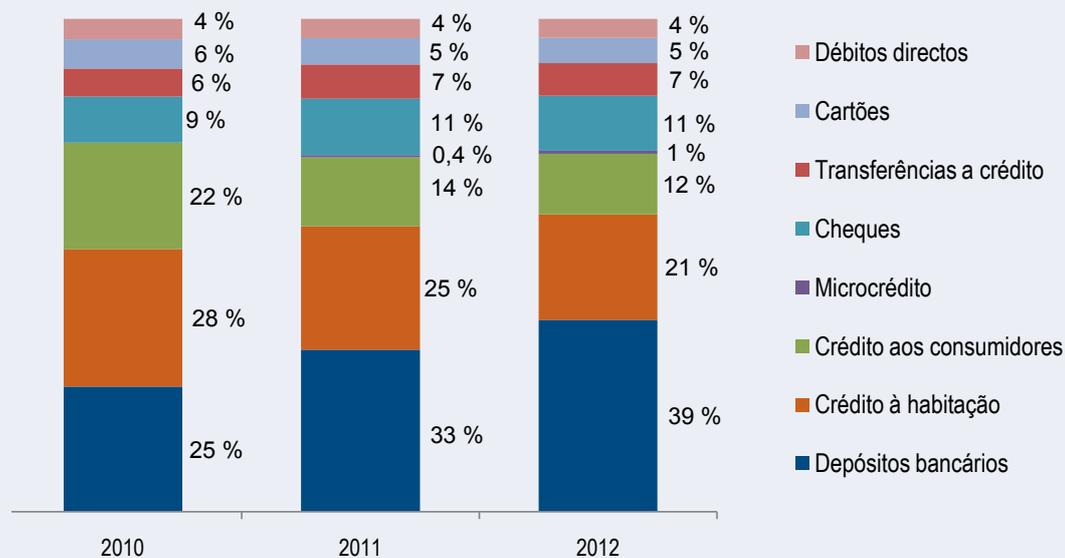
Nos produtos bancários, os temas sobre depósitos bancários foram os mais visitados (39 por cento), destacando-se o recurso ao simulador de juros nos depósitos bancários e a procura de informação sobre a titularidade e movimentação de contas, tipos de depósitos e abertura de contas, bem como a consulta de prospetos informativos de depósitos indexados e duais.

O crédito à habitação mantém-se, em 2012, como o segundo produto bancário com mais consultas (21 por cento). As páginas mais visitadas foram as relativas ao simulador de crédito à habitação e aos principais elementos deste tipo de crédito, em particular a possibilidade de renegociação e os regimes do crédito à habitação.

O terceiro produto bancário mais procurado, em 2012, continuou a ser o crédito aos consumidores (12 por cento). 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.9.3

PCB | VISITAS ÀS PÁGINAS DE PRODUTOS BANCÁRIOS | 2010 – 2012



Em 2012, as páginas mais visitadas dos **serviços do Banco de Portugal** continuaram a ser as relativas ao tema reclamações (44 por cento), apesar de terem registado uma redução de oito pontos percentuais face ao peso relativo no 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, através do Livro de Reclamações ou enviadas diretamente ao Banco de Portugal, e a página que disponibiliza o formulário de envio de reclamação contra instituição de crédito diretamente ao Banco de Portugal.

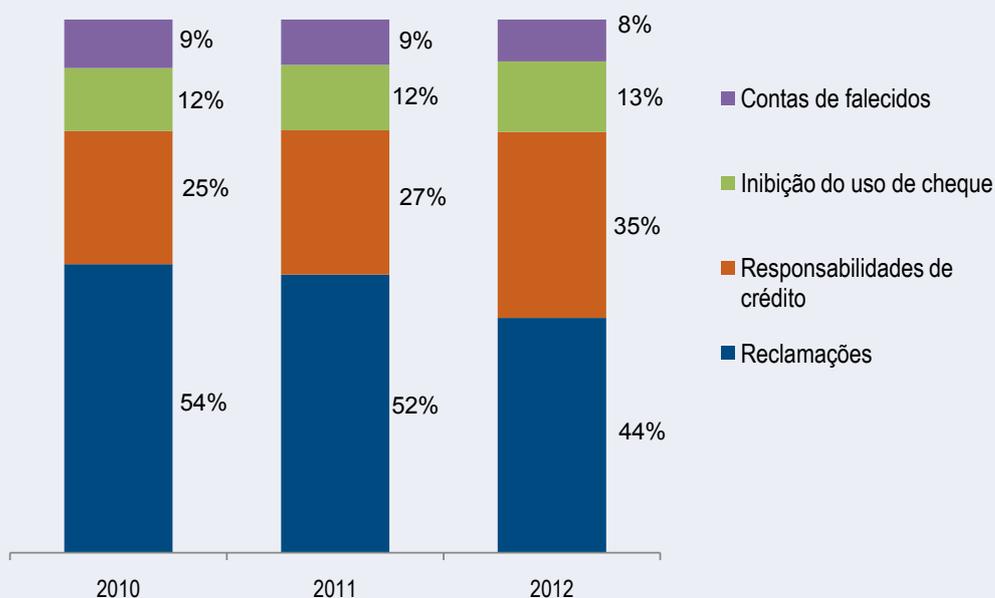
Os acessos às páginas sobre *responsabilidades de crédito* sobressaem, incidindo sobre o segundo tema mais procurado de entre os serviços do Banco de Portugal (35 por cento), com um aumento de oito pontos percentuais no seu peso relativo face a 2011. Estas páginas apresentam informação sobre a Central 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, em particular a consulta do mapa individual de responsabilidades de crédito que, a partir de outubro de 2012, passou a ser disponibilizado *on-line*.

O tema inibição do uso de cheque surge em terceiro lugar nas visitas aos serviços do Banco de Portugal (13 por cento). Este tema apresenta informação sobre a Listagem de Utilizadores de cheque que oferecem Risco (LUR), nomeadamente as condições que originam a inclusão nesta lista, as formas de pedir a anulação de inclusão ou a remoção da LUR e o acesso à consulta dos registos individuais.

Os acessos ao tema da localização de *Contas de falecidos* representam oito por cento dos acessos.

Gráfico C.9.4

PCB | VISITAS ÀS PÁGINAS DE SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL | 2010 – 2012



Consulta de documentos (*download* de ficheiros)

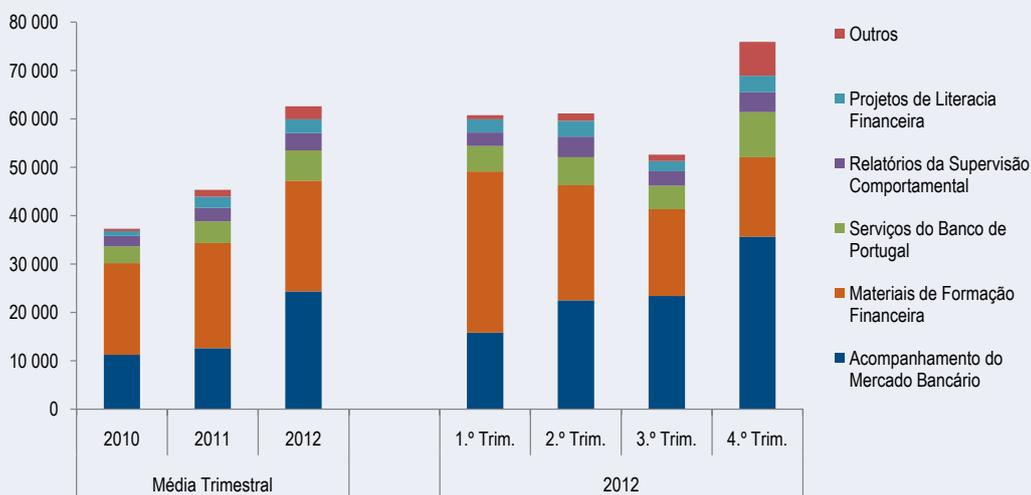
Em 2012 foi registado um total de 250 470 *downloads* de ficheiros disponíveis no Portal do Cliente Bancário, o que corresponde a uma média mensal de 20 873. Face a 2011, em que a média mensal foi de 15 122 *downloads*, verificou-se um aumento de 38 por cento, mantendo-se assim a trajetória de crescimento registada desde 2010.

Os documentos mais procurados, em 2012, foram os relativos ao acompanhamento do mercado bancário, nomeadamente Preçários das instituições, prospetos informativos de depósitos indexados e duais e histórico de taxas máximas de crédito aos consumidores. Seguiram-se os materiais de formação financeira (cadernos do Banco de Portugal, desdobráveis e brochuras), que, em 2011, ocupavam a primeira posição em número de *downloads*, e dos serviços do Banco de Portugal (formulário para envio de reclamações ao Banco de Portugal, formulário de pedido de localização de contas de titulares falecidos e documentos relativos à Central de Responsabilidades de Crédito).

O aumento dos *downloads* de outros documentos, que se verifica no quarto trimestre de 2012, deve-se à publicação de documentos relativos ao novo regime do incumprimento e ao novo regime de serviços mínimos bancários.

Gráfico C.9.5

PCB | DOCUMENTOS DESCARREGADOS | 2010 – 2012



Nos documentos relativos ao *acompanhamento do mercado bancário* (39 por cento dos *downloads*) verifica-se que os mais procurados em 2012 são, tal como nos anos anteriores, os *Folhetos de Comissões e Despesas do Preçário* das instituições de crédito (média mensal de 4164 *downloads*) e os *Prospetos Informativos de depósitos indexados e duais* (média mensal de 2179 *downloads*). O *histórico de taxas máximas no crédito aos consumidores* mantém-se como o terceiro documento mais procurado, tendo registado um aumento face aos anos anteriores.

Gráfico C.9.6

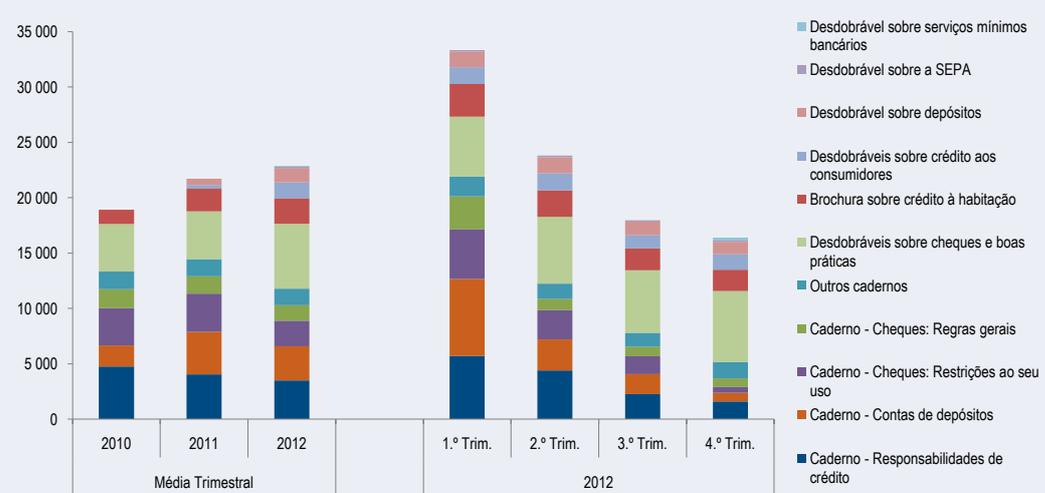
PCB | DOCUMENTOS DESCARREGADOS: ACOMPANHAMENTO DO MERCADO BANCÁRIO | 2010 – 2012



Nos *materiais de formação financeira* (37 por cento dos *downloads*) os documentos mais procurados continuam a ser os cadernos do Banco de Portugal, particularmente os cadernos sobre *Responsabilidades de Crédito*, *Contas de Depósitos* e *Cheques: Restrições ao seu uso* (médias mensais de 1167, 1027 e 771 *downloads*, respetivamente). Os desdobráveis sobre cheques e o documento sobre boas práticas na utilização de cheques registam também uma procura elevada (média mensal de 1959 *downloads*). De assinalar a publicação do desdobrável sobre a *Single Euro Payments Area (SEPA)*, em janeiro, e do desdobrável sobre serviços mínimos bancários, em novembro.

Gráfico C.9.7

PCB | DOCUMENTOS DESCARREGADOS: MATERIAIS DE FORMAÇÃO FINANCEIRA | 2010 – 2012



No Portal do Cliente Bancário são também disponibilizados documentos relacionados com os *projetos de formação financeira* (cinco por cento dos *downloads*) em que o Banco de Portugal está envolvido, incluindo os dinamizados no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira. Destacam-se as publicações (i) do desdobrável sobre o Portal Todos Contam, aquando do seu lançamento em julho, (ii) de materiais relativos ao Concurso Todos Contam, em setembro e outubro; (iii) de materiais sobre o Dia da Formação Financeira, em outubro, e (iv) da consulta pública da proposta de Referencial de Educação Financeira, em novembro.

Gráfico C.9.8

PCB | DOCUMENTOS DESCARREGADOS: PROJETOS DE LITERACIA FINANCEIRA | 2010 – 2012

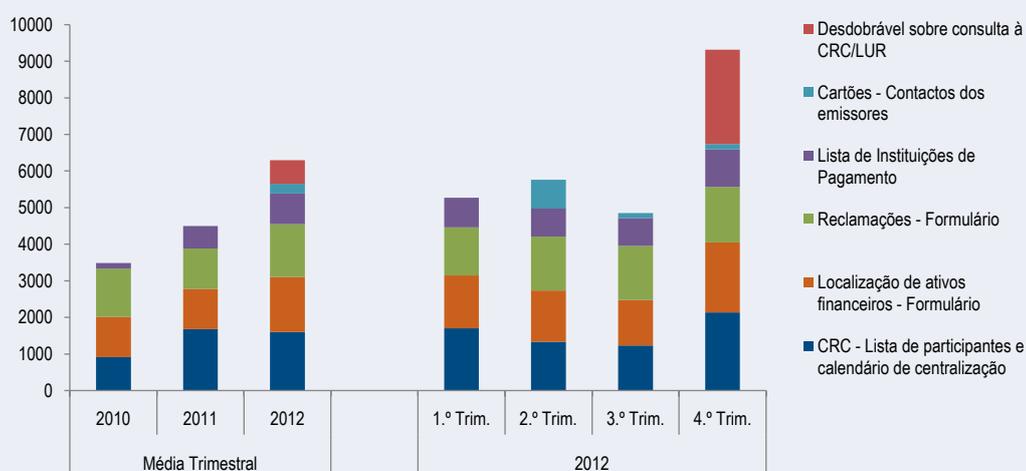


Nota: O inquérito à literacia da população portuguesa foi publicado no 4.º trimestre de 2010, razão pela qual os valores referentes a esse trimestre são apresentados em substituição da média trimestral de 2010.

Nos serviços do Banco de Portugal (dez por cento dos downloads), os documentos com maior número de downloads são os relativos à Central de Responsabilidades de Crédito (lista de participantes e calendário de centralização), o formulário de localização de ativos financeiros e o formulário de reclamações. De assinalar ainda a procura do desdobrável sobre a consulta *on-line* ao mapa individual de responsabilidades de crédito e aos registos da LUR, publicado em outubro, e que apresentou uma média mensal de 858 downloads no último trimestre de 2012.

Gráfico C.9.9

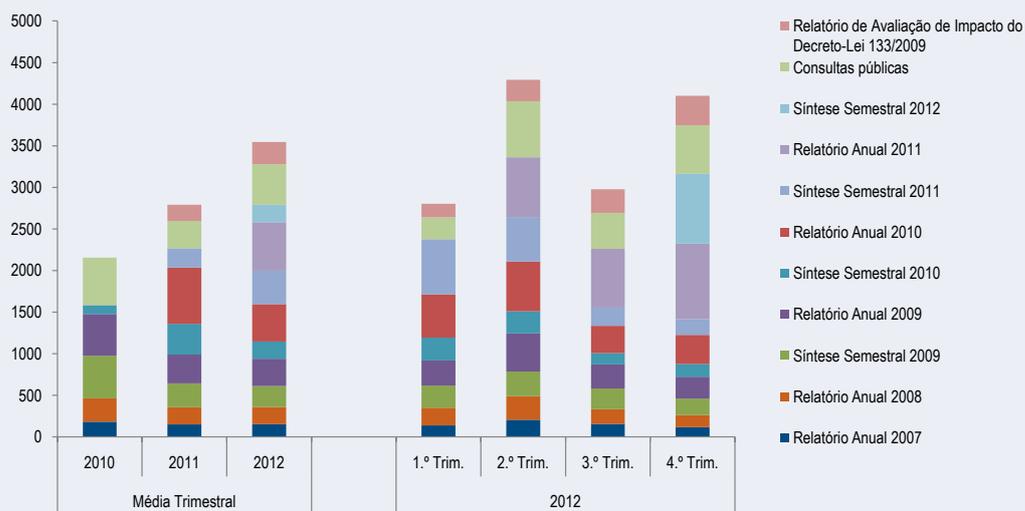
PCB | DOCUMENTOS DESCARREGADOS: SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL | 2010 – 2012



Ao conjunto dos *Relatórios da Supervisão Comportamental* (6 por cento dos *downloads*) veio juntar-se, em 2012, o Relatório Anual de Supervisão Comportamental de 2011 divulgado em maio (média mensal de 333 *downloads* desde a publicação) e a Síntese Semestral das Atividades de Supervisão Comportamental de 2012 divulgada em outubro (média mensal de 280 *downloads* desde a publicação)

Gráfico C.9.10

PCB | DOCUMENTOS DESCARREGADOS: RELATÓRIOS DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL | 2010 – 2012



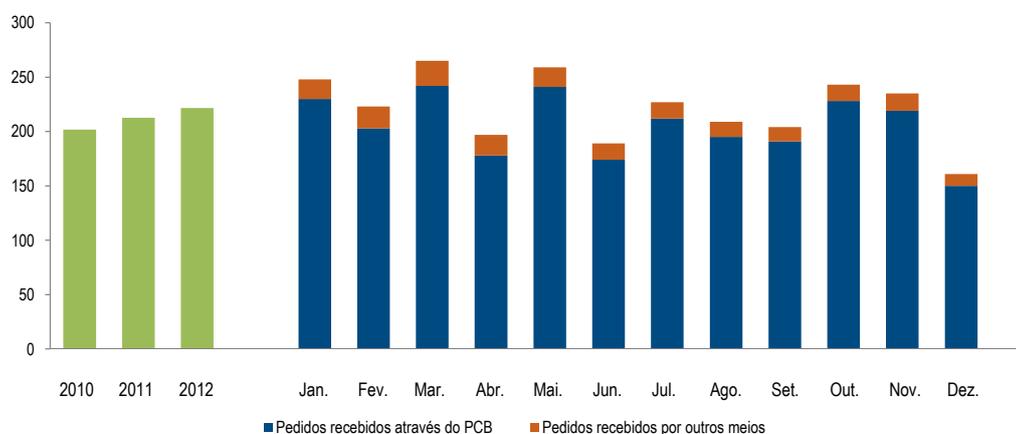
2. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DE CLIENTES BANCÁRIOS

O Banco de Portugal recebe pedidos de informação de clientes bancários, que lhe são remetidos através do preenchimento de um formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário (PCB) ou através de outros meios (e.g. carta ou e-mail). A resposta a pedidos de informação que estão no âmbito de atuação do Banco de Portugal é efetuada, sempre que possível, através do encaminhamento dos clientes bancários para a consulta de página(s) do PCB onde se encontra a resposta à informação solicitada.

Em 2012, o Banco de Portugal recebeu 2660 pedidos de informação, um acréscimo de 4,3 por cento face ao ano anterior. Este valor corresponde a uma média mensal de 222 de pedidos de informação, que compara com as médias mensais de 213 e 202 pedidos, em 2011 e 2010, respetivamente.

Gráfico III.2.1

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 2010 – 2012



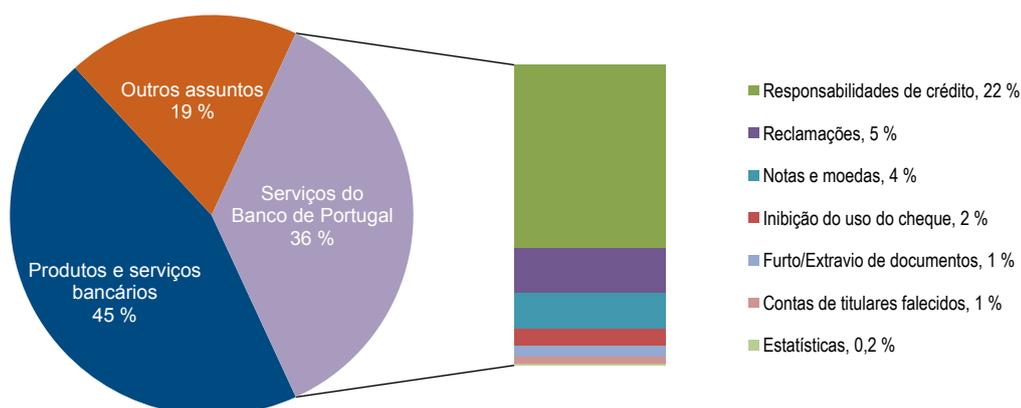
Em 2012, a grande maioria dos pedidos de informação (93 por cento) foi enviada pelos clientes bancários através do PCB, tendo sido remetidos os restantes por carta ou por fax.

Na resposta a mais de metade dos pedidos de informação (57 por cento), o Banco de Portugal encaminhou os clientes bancários para a consulta de páginas e conteúdos disponibilizados no PCB. Cerca de 13 por cento dos pedidos de informação recebidos, em 2012, respeitaram a matérias não enquadradas na competência do Banco de Portugal, tendo o cliente sido informado sobre qual a entidade competente para a análise dessa matéria. Em resposta a cerca de 18 por cento dos pedidos de informação foi sugerido ao cliente bancário que apresentasse uma reclamação para permitir uma melhor compreensão da situação descrita e a avaliação da conduta da instituição de crédito em causa.

Em 2012, os produtos e serviços bancários representaram 45 por cento dos pedidos de informação (39 por cento em 2011). Neste âmbito, enquadram-se os depósitos bancários, os produtos de crédito e os serviços de pagamento (ver Caixa nesta secção). Em segundo lugar, surgem os pedidos de informação relativos a serviços do Banco de Portugal, com 36 por cento do total dos pedidos recebidos em 2012 (44 por cento em 2011). Neste grupo destacam-se os pedidos relativos à Central de Responsabilidades de Crédito. Os outros assuntos, onde se incluem temáticas relativas ao sobre-endividamento, à prevenção da fraude e aos intermediários de crédito, representaram 19 por cento dos pedidos de informação de 2012.

Gráfico III.2.2

DISTRIBUIÇÃO TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 2012



CAIXA 10 | TEMAS MAIS FREQUENTES NOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS

Os pedidos de informação de clientes bancários sobre produtos e serviços bancários representam cerca de metade dos pedidos de informação recebidos no Banco de Portugal. Em 2012, as questões mais frequentes apresentadas neste grupo de pedidos de informação continuaram a incidir sobre depósitos bancários, com um aumento de 11,1 por cento. O crédito à habitação foi, todavia, o tema que registou maior crescimento (55,9 por cento), tendo o crédito às empresas e o crédito aos consumidores apresentado menores crescimentos, mas também significativos (32,4 e 30,7 por cento, respetivamente).

Com esta dinâmica, face a 2011, os pedidos de informação sobre depósitos bancários e serviços de pagamento registaram uma redução do seu peso relativo no total dos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários. Em sentido contrário, evoluíram os pedidos de informação sobre produtos de crédito, nos quais se incluem também questões relacionadas com o incumprimento de contratos de crédito.

Quadro C.10.1

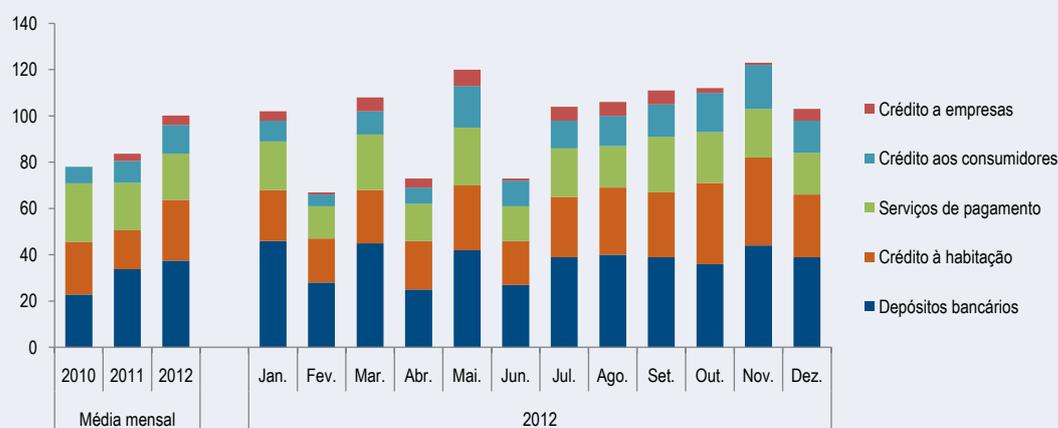
EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS | 2011 – 2012

Âmbito	Número de Pedidos			Distribuição percentual		
	2011	2012	Variação	2011	2012	Var. (p.p.)
Depósitos bancários	405	450	11,1 %	40,3 %	37,4 %	-2,9
Crédito à habitação	202	315	55,9 %	20,1 %	26,2 %	6,0
Crédito aos consumidores	114	149	30,7 %	11,4 %	12,4 %	1,0
Crédito a empresas	37	49	32,4 %	3,7 %	4,1 %	0,4
Serviços de pagamento	246	239	-2,8 %	24,5 %	19,9 %	-4,6
Total	1004	1202	19,7 %	100,0 %	100,0 %	-

Nota: Os valores apresentados dizem respeito às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal.

Gráfico C.10.1

EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS | 2010 – 2012



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

Depósitos bancários

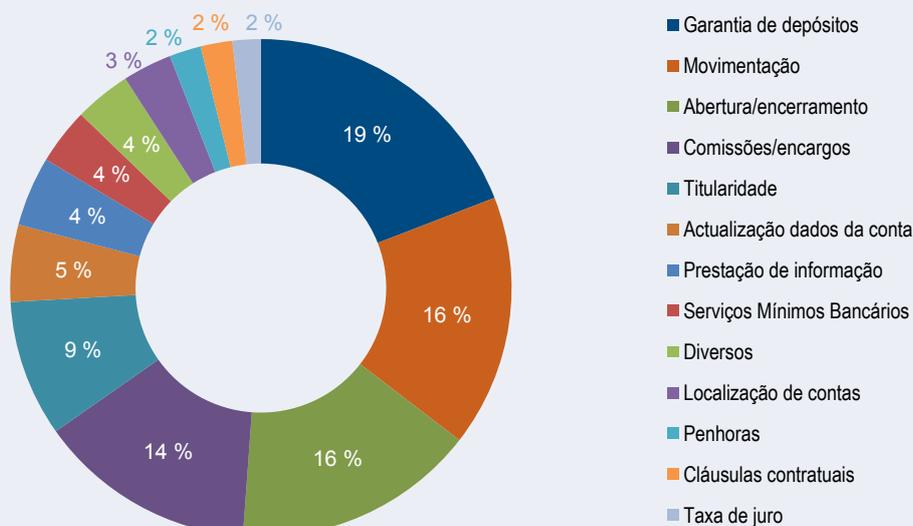
Os pedidos de informação mais frequentes sobre os depósitos bancários respeitaram às seguintes matérias:

- **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;
- **Movimentação de contas bancárias**, nomeadamente as condições de movimentação de (i) contas solidárias e conjuntas, (ii) contas tituladas por menores e (iii) contas em nome de titulares já falecidos;
- **Abertura e encerramento de contas bancárias**, estando sobretudo em causa (i) as condições de abertura de contas em nome de não residentes em território nacional, (ii) a possibilidade de as instituições de crédito recusarem a abertura de uma conta de depósitos à ordem, (iii) a abertura de contas no estrangeiro por residentes em Portugal e (iv) a abertura de contas em nome de menores;
- **Cobrança de comissões** pelas instituições de crédito, designadamente (i) a cobrança de comissões associadas à conta de depósito à ordem e (ii) os montantes exigidos a título de comissões de manutenção de conta.

Face a 2011, aumentou o peso relativo dos pedidos de informação sobre comissões e sobre a movimentação e a titularidade das contas de depósito. Foram igualmente relevante as questões sobre serviços mínimos bancários.

Gráfico C.10.2

TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE DEPÓSITOS BANCÁRIOS | 2012



Crédito à habitação

Os pedidos de informação mais frequentes sobre o crédito à habitação respeitaram às seguintes matérias:

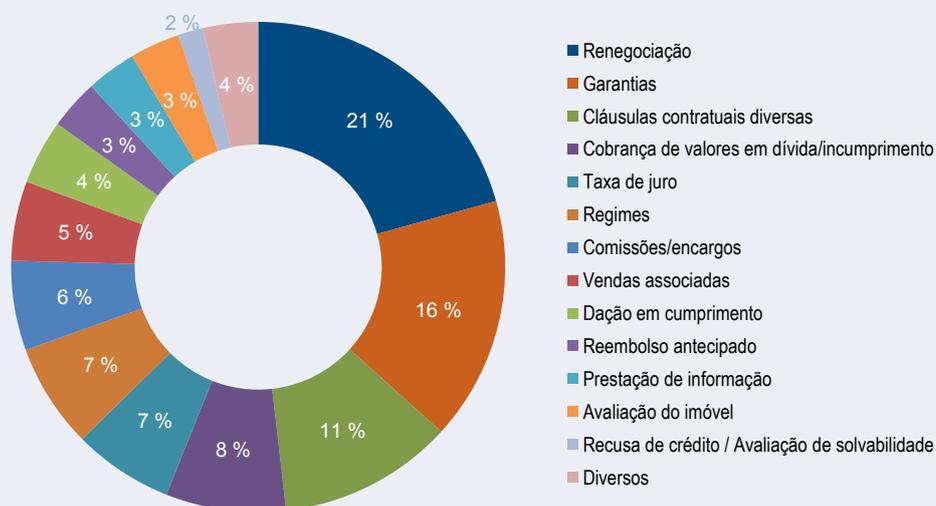
- **Renegociação de condições contratuais**, designadamente sobre (i) a desvinculação de alguma das partes que contratou o empréstimo (por exemplo, em caso de divórcio dos mutuários), (ii) a alteração da data de pagamento da prestação e/ou do prazo do empréstimo e (iii) a possibilidade de outras modificações das condições de pagamento em virtude de dificuldades no cumprimento das obrigações do contrato;
- **Garantias**, nomeadamente sobre (i) os seguros que podem ser exigidos pela instituição mutuante e (ii) os direitos e deveres dos fiadores do empréstimo à habitação;

- **Cláusulas contratuais** diversas, estando sobretudo em causa (i) a alteração do valor do *spread* em resultado do incumprimento das obrigações dos mutuários decorrentes de vendas associadas facultativas e (ii) a determinação do montante da prestação mensal em resultado da revisão do indexante;
- **Cobrança de valores em dívida/incumprimento**, nomeadamente sobre (i) a admissibilidade de cobrança de juros de mora e de outros encargos em caso de atraso no cumprimento das prestações, (ii) os procedimentos das instituições para a cobrança de valores em dívida e (iii) a entrada em vigor e condições de acesso ao regime extraordinário de proteção dos mutuários de crédito à habitação.

Face a 2011, aumentou a relevância de questões sobre cobrança de valores em dívida e situações de incumprimento, dação em cumprimento, avaliação do imóvel e comissões e encargos. Em sentido contrário, destaca-se a redução das questões sobre cláusulas de *jus variandi*, taxa de juro e reembolso antecipado.

Gráfico C.10.3

TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE CRÉDITO À HABITAÇÃO | 2012



Serviços de pagamento

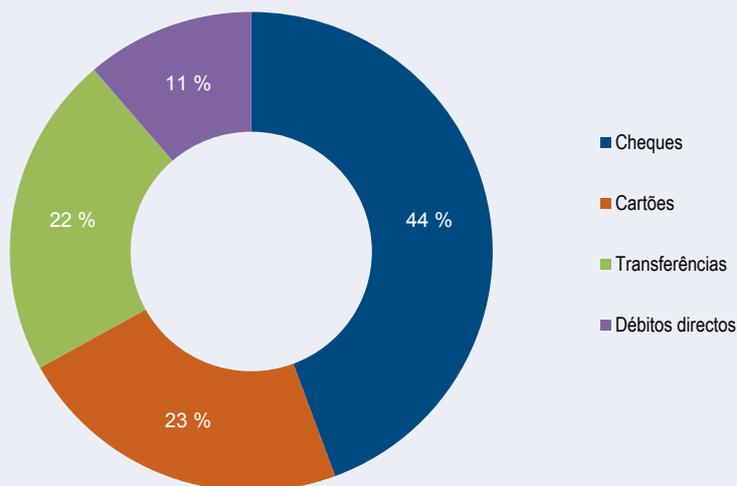
Os pedidos de informação mais frequentes sobre serviços de pagamento respeitaram às seguintes matérias:

- **Cheques**, nomeadamente, sobre (i) as circunstâncias em que as instituições de crédito podem proceder à devolução de cheques, (ii) os prazos para disponibilização dos fundos titulados pelos cheques e (iii) a cobrança de comissões relacionadas com a devolução de cheques;
- **Cartões**, destacando-se (i) as condições de utilização de cartões em Terminais de Pagamento Automático (TPA), (ii) a substituição de cartões pelas instituições de crédito e (iii) a captura de cartões em caixas multibanco;
- **Transferências**, designadamente (i) as comissões que podem ser cobradas pelas instituições, (ii) as condições e os prazos para disponibilização dos valores transferidos e (iii) o cumprimento, pelos prestadores de serviços de pagamento, de instruções de transferências dadas pelos clientes;
- **Débitos diretos**, nomeadamente (i) a admissibilidade de cobrança de valores numa autorização de débito em vigor (ii) a possibilidade de reembolso de valores previamente debitados, e (iii) a anulação de ordens de cobrança.

Face a 2011, verificou-se um aumento do peso relativo dos pedidos de informação sobre cartões e débitos directos. Em contrapartida, diminuíram os pedidos de informação relativos a transferências e cheques, ainda que estes últimos continuem a ser o tópico com maior relevância nos pedidos de informação referentes a serviços de pagamento.

Gráfico C.10.4

TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS DE PAGAMENTO | 2012



Crédito aos consumidores

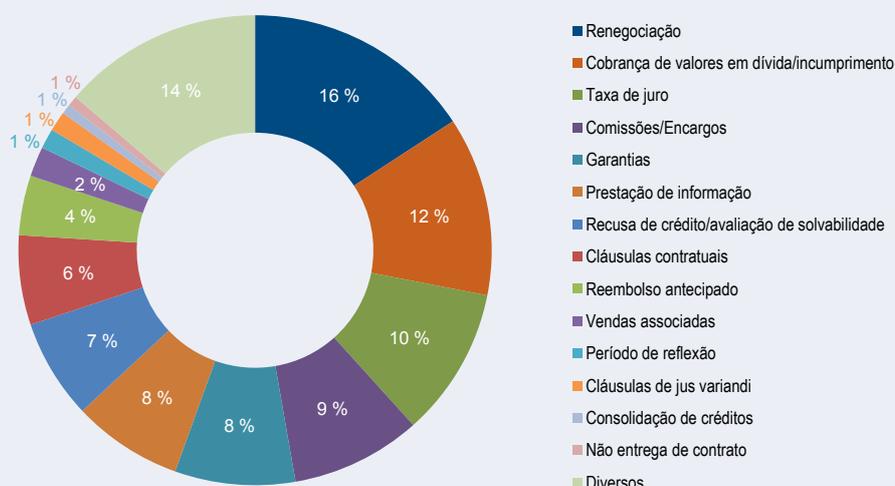
Os pedidos de informação mais frequentes sobre crédito aos consumidores respeitaram às seguintes matérias:

- **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 alguma das partes que contratou o empréstimo (por exemplo, em caso de divórcio dos mutuários), (iii) a alteração da data de pagamento da prestação e (iv) a alteração do prazo do empréstimo;
- **Cobrança de valores em dívida / incumprimento**, incidindo sobre (i) o modo de apuramento do valor em dívida e a sua repartição pelas diversas rubricas do plano de amortização (e.g. capital e juros) e (ii) os procedimentos utilizados pelas instituições de crédito e por entidades por estas contratadas para a cobrança dos valores em dívida;
- **Taxa de juro**, estando sobretudo em causa (i) as taxas de juro praticadas pelas instituições de crédito, (ii) o cálculo das mesmas e (iii) as taxas máximas em vigor neste âmbito.

Face a 2011, destaca-se o aumento do peso relativo dos tópicos sobre cláusulas contratuais, taxas de juro e cobrança de comissões e encargos. Em contrapartida, os pedidos de informação sobre cobrança de valores em dívida e situações de incumprimento, reembolso antecipado e recusa de crédito e avaliação de solvabilidade registaram uma perda de importância relativa.

Gráfico C.10.5

TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES | 2012



Crédito a empresas

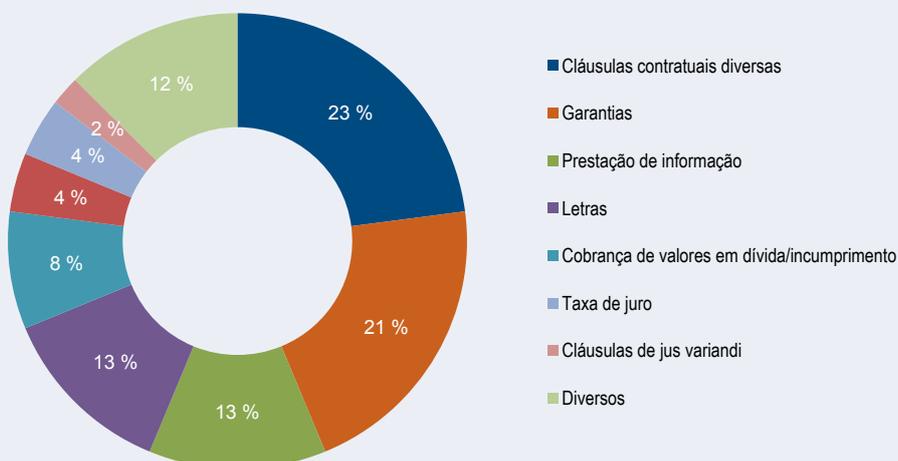
Os pedidos de informação mais frequentes sobre crédito a empresas respeitaram às seguintes matérias:

- **Cláusulas contratuais** diversas, estando sobretudo em causa (i) a determinação do montante da prestação mensal em resultado da revisão do indexante e (ii) a recusa de renovação de contratos de crédito em conta corrente ou de linhas de crédito;
- **Garantias**, maioritariamente sobre a possibilidade de exoneração da responsabilidade associada ao crédito concedido à empresa quando os sócios avalistas da mesma deixam de ter a qualidade de sócio;
- **Prestação de informação**, sobre (i) a informação fornecida, por parte das instituições de crédito, sobre a concessão do crédito e (ii) a atualização das taxas de juro;
- **Letras**, nomeadamente (i) a liquidação e (ii) a devolução de letras.

Face a 2011, aumentou o peso relativo das questões sobre cláusulas contratuais diversas, garantias e prestação de informação. Em sentido contrário, destaca-se a redução da importância relativa das questões sobre cláusulas de *jus variandi*.

Gráfico C.10.6

TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE CRÉDITO A EMPRESAS | 2012



3. PARTICIPAÇÃO NO PLANO NACIONAL DE FORMAÇÃO FINANCEIRA

O Banco de Portugal está profundamente envolvido nos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira, coordenado pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros. O Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e o Instituto de Seguros de Portugal dinamizam este projeto, que tem como objetivo enquadrar e promover iniciativas de formação financeira. As atividades desenvolvidas no âmbito do Plano contam com a colaboração de um vasto e diverso conjunto de parceiros, incluindo ministérios, associações do sector financeiro, associações de defesa do consumidor, centrais sindicais e universidades, representados nas Comissões de Acompanhamento. O Plano conta também com a colaboração dos membros do seu Comité Consultivo. A gestão corrente das diversas iniciativas compete à Comissão de Coordenação, que conta com um representante de cada um dos três supervisores financeiros.

3.1. Iniciativas do Plano

Após o lançamento, em finais de 2011, no ano de 2012 realizaram-se importantes projetos que marcaram o início dos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira. No desenvolvimento destas etapas, o Plano contou com as entidades participantes nas Comissões de Acompanhamento e o envolvimento do Comité Consultivo.

Em abril de 2012, foram publicados os Princípios Orientadores das Iniciativas de Formação Financeira. Estes princípios orientadores estabelecem critérios de qualidade e isenção para as ações e materiais de formação financeira a enquadrar no Plano e a divulgar no Portal Todos Contam. Têm também como objetivo enquadrar a atuação das diversas entidades, nomeadamente das instituições do sector financeiro, na implementação de iniciativas de formação financeira a desenvolver no âmbito do Plano. Os princípios orientadores foram adotados pelo Ministério da Educação e Ciência como referência para os projetos de formação financeira a implementar nas escolas.

A 9 de julho de 2012 foi lançado o Portal do Plano – “Todos Contam”. O Portal “Todos Contam” é um portal de formação financeira que disponibiliza informação e ferramentas úteis sobre a gestão do orçamento familiar e sobre os vários produtos e serviços financeiros. Apresenta também informação de apoio à tomada de decisões financeiras nas várias etapas da vida (e.g. estudar, começar a trabalhar, comprar casa, constituir família, desemprego e divórcio) e disponibiliza um conjunto de simuladores (e.g. orçamento familiar, poupança, crédito à habitação, crédito aos consumidores, cartões de crédito). Este Portal funciona ainda como uma plataforma de divulgação das iniciativas, projetos e materiais de formação financeira desenvolvidos pelos supervisores financeiros e pelas várias entidades que participam no Plano.



Princípios Orientadores das Iniciativas de Formação Financeira, disponível para *download* no Portal Todos Contam e no Portal do Cliente Bancário.



Página principal do Portal Todos Contam.

Em colaboração com o Ministério da Educação e Ciência, foi lançado em setembro de 2012 o “Concurso Todos Contam”, com o objetivo de premiar os melhores projetos de formação financeira a desenvolver nas escolas do ensino básico e secundário, durante o ano letivo de 2012/2013. O concurso teve uma adesão significativa por parte das escolas, tendo sido submetido um total de 59 candidaturas, envolvendo aproximadamente 190 escolas e 17 000 alunos, provenientes de quase todos os distritos do país. O júri do concurso, constituído por três membros do Comité Consultivo do Plano e por dois representantes do Ministério da Educação e Ciência, através da Direção-Geral da Educação e da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, atribuiu os quatro prémios previstos no regulamento do concurso, um para cada ciclo do ensino básico e um para o ensino secundário. O júri decidiu ainda atribuir um prémio especial para projetos dirigidos a alunos integrados no Currículo Específico Individual, por considerar fundamental valorizar e apoiar este tipo de projetos e reconhecer o esforço de promoção da igualdade de oportunidades.

Em conjunto com o Ministério da Educação e Ciência os três supervisores financeiros elaboraram uma proposta de Referencial de Educação Financeira para a Educação Pré-Escolar, o Ensino Básico e Secundário e a Educação e Formação de Adultos. Este Referencial permite enquadrar a introdução de conteúdos de educação financeira nas escolas nos vários níveis de ensino. O documento esteve em consulta pública durante o mês de novembro de 2012.

A 31 de outubro, as entidades parceiras do Plano juntaram-se para sensibilizar a população para a importância da literacia financeira no Dia da Formação Financeira. A data escolhida para a realização deste evento coincidiu com o Dia Mundial da Poupança. As iniciativas do Dia da Formação Financeira tiveram lugar em Lisboa (no Pátio da Galé) e no Porto (na Fundação Dr. António Cupertino de Miranda e na Faculdade de Economia da Universidade do Porto). As atividades desenvolvidas ao longo desse dia incluíram a apresentação de projetos de formação financeira, a realização de conferências, de *workshops* e de diversas atividades lúdicas nos expositores das entidades presentes. No Dia da Formação Financeira foram anunciadas as escolas vencedoras do “Concurso Todos Contam” e foi apresentada para consulta pública a proposta de Referencial de Educação Financeira.



Divulgação do concurso Todos Contam no Portal do Plano.



O Governador do Banco de Portugal, Dr. Carlos da Silva Costa, com as escolas no Dia da Formação Financeira, no Pátio da Galé, em Lisboa.

3.2. Publicações do Plano

No âmbito das iniciativas do Plano, foram publicados, em 2012, desdobráveis sobre o Portal “Todos Contam” e sobre a importância de “Planear a Poupança”.

O desdobrável sobre o Portal Todos Contam foi divulgado em julho, aquando do lançamento do Portal do Plano Nacional de Formação Financeira e apresenta as principais características e funcionalidades deste portal.

Por ocasião do Dia da Formação Financeira foi publicado o desdobrável sobre Planear a Poupança, que sistematiza os diversos objetivos da poupança, os principais produtos para aplicação da poupança e os respetivos riscos associados. Apresenta ainda os princípios a que deve obedecer a poupança e informação sobre o simulador da poupança disponível no Portal “Todos Contam”.

Figura 8

DESDOBRÁVEL SOBRE O PORTAL DO PNFF E SOBRE A POUPANÇA



Figura 8 (cont.)

DESDOBRÁVEL SOBRE O PORTAL DO PNFF E SOBRE A POUPANÇA

PLANO NACIONAL
DE FORMAÇÃO FINANCEIRA

TODOS CONTAM

PLANEAR A POUPANÇA

31 OUTUBRO
DIA
MUNDIAL DA
POUPANÇA

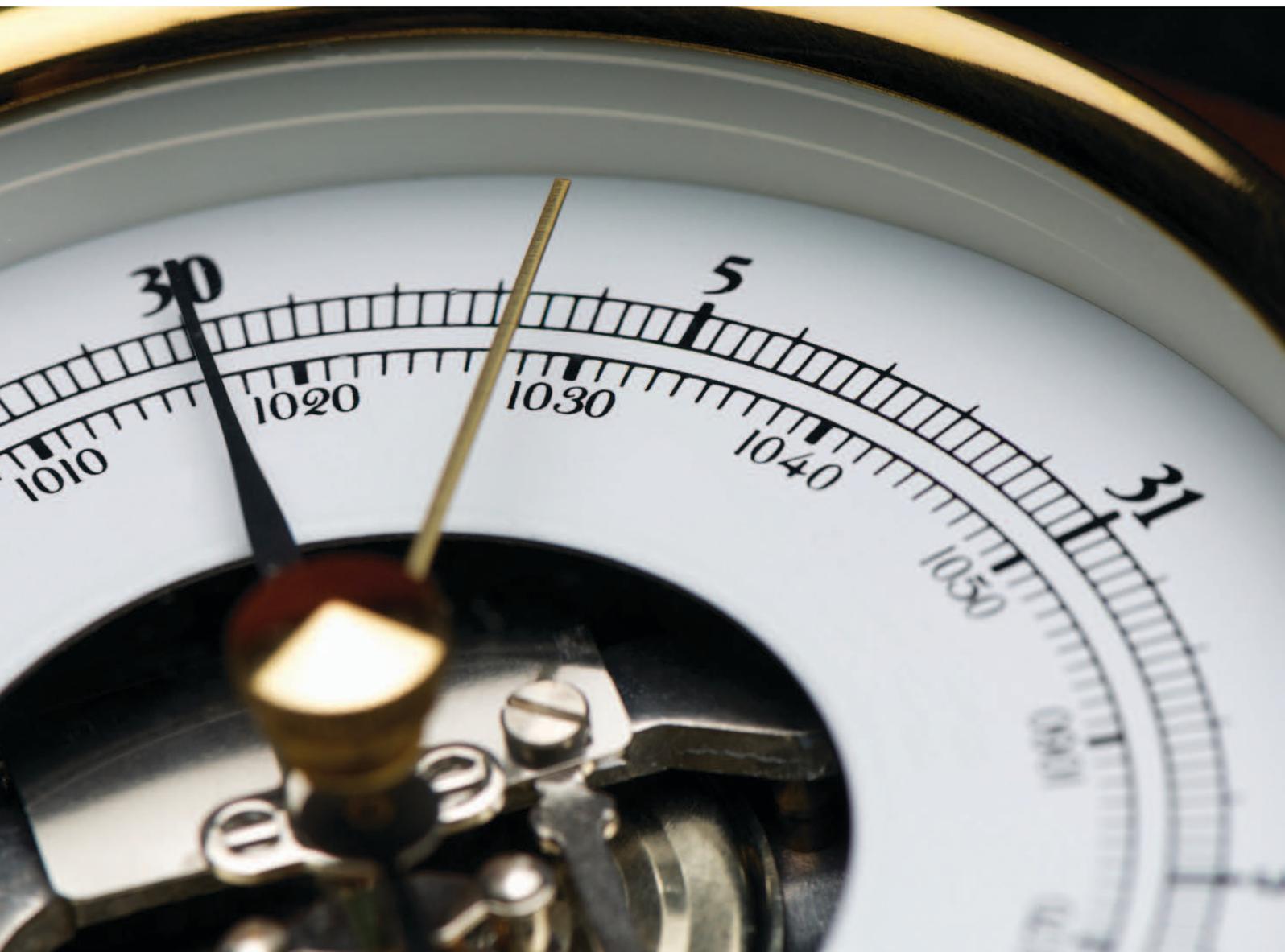


www.todoscontam.pt
Para uma cidadania financeira responsável

 Banco de Portugal
SUBSISTEMA

 CMVM

 Instituto de Seguros de Portugal



ATIVIDADES DE SUPERVISÃO



1. FISCALIZAÇÃO SISTEMÁTICA
2. AÇÕES DE INSPEÇÃO
3. RECLAMAÇÕES DE CLIENTES BANCÁRIOS
4. CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

IV. ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

O Banco de Portugal desenvolve diversas formas de fiscalização da atuação das instituições de crédito para avaliar o cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor na comercialização dos produtos bancários de retalho. Esta componente da supervisão comportamental é complementar à regulação e a sua importância tem vindo a aumentar em paralelo com a densificação do quadro normativo aplicável.

A fiscalização da atuação das instituições é realizada em função da ponderação dos riscos envolvidos para o cliente bancário (*risk-weighted*), uma vez que a vasta gama de produtos e a densa rede de instituições envolvidas na sua comercialização não permite assegurar uma fiscalização abrangente de todas as situações.

O Banco de Portugal procede à **fiscalização sistemática** das campanhas de publicidade, da informação pré-contratual dos depósitos indexados e duais e das taxas máximas na contratação de créditos aos consumidores. A comercialização da generalidade dos produtos é objeto de **ações de inspeção** diretamente às instituições de crédito, não só para avaliar o cumprimento das normas de transparência de informação, mas também as suas práticas comerciais. O Banco de Portugal fiscaliza ainda a atuação das instituições de crédito aquando da **análise de reclamações** que lhe são apresentadas.

A estratégia de fiscalização, que assenta em três formas de atuação, procura alavancar uma adequada fiscalização das instituições com objetivos de celeridade e com recursos necessariamente escassos. O perímetro de fiscalização do Banco de Portugal abrange todas as instituições de crédito a atuar em território nacional, sejam portuguesas ou sucursais de instituições de crédito estrangeiras, todos os balcões dessas instituições (e pontos de venda associados), todos os seus sítios na Internet, enquanto canais de contacto com o público. Abrange, por outro lado, todos os produtos bancários de retalho ao longo das suas diversas fases de comercialização.

CAIXA 11 | ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES BANCÁRIOS: FUNÇÃO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL DO BANCO DE PORTUGAL

A análise de reclamações de clientes bancários é uma das funções de supervisão comportamental do Banco de Portugal. No exercício desta função, o Banco de Portugal fiscaliza a atuação das instituições de crédito no cumprimento das normas em vigor. Esta forma de fiscalização – em resposta a queixas de clientes – complementa as outras formas de fiscalização da atuação das instituições que o Banco de Portugal tem ao seu dispor, como sejam a análise sistemática de produtos, antes ou depois da sua comercialização, e as inspeções.

Na apreciação das reclamações, o Banco de Portugal avalia se algum dos deveres estabelecidos na lei ou em regulamentos específicos foram violados pela instituição reclamada. Ao fiscalizar a atuação das instituições o Banco de Portugal promove a proteção do cliente bancário.

Na generalidade das reclamações, a correção das irregularidades imposta pelo Banco de Portugal às instituições é suficiente para eliminar ou compensar a perda que o cliente tenha sofrido. Todavia, nas situações em que haja necessidade de uma reparação, o valor da indemnização tem de ser definido por uma terceira entidade.

Ao Banco de Portugal compete exigir a correção de incumprimentos e sancionar as faltas graves que as instituições tenham cometido, não a reparação de danos que essas faltas tenham causado.

A sanção que o Banco de Portugal tenha aplicado à instituição em caso de falta grave é uma coima que penaliza a instituição, mas esta não compensa a perda que o cliente tenha sofrido. A reparação de danos que tenham lesado o cliente bancário em resultado de irregularidades praticadas pelas instituições compete aos tribunais ou a entidades arbitrais.

A mediação ou arbitragem de litígios de consumo entre cliente e instituição reclamada é uma função que, nos termos da lei, é desenvolvida por entidades que disponibilizem meios de resolução extrajudicial de conflitos e, em última análise, compete aos tribunais. São estas entidades que têm competência para decidir sobre eventuais pedidos de indemnização por danos causados.

O processo de gestão de reclamações envolve, necessariamente, diversas entidades. Em primeiro lugar, a instituição de crédito a quem compete responder de forma célere ao reclamante. De seguida, o Banco de Portugal no exercício da sua função fiscalizadora da atuação das instituições e, por fim, os meios alternativos de resolução de litígios e/ou os tribunais.

A Comissão Europeia tem vindo a recomendar a disponibilização de meios alternativos de resolução de litígios que, hoje, em Portugal são já disponibilizados aos clientes que enfrentam conflitos no âmbito dos serviços de pagamento¹. O recurso a estas entidades é referido nas cartas de resposta aos reclamantes que o Banco de Portugal envia quando encerra uma reclamação e a lista destas entidades é disponibilizada no Portal do Cliente Bancário.

Nas práticas internacionais não é atribuído um papel ativo ao supervisor no processo de gestão de reclamações, cabendo essa função, em primeiro lugar, às instituições de crédito e, se necessário, a entidades de resolução alternativa de litígios². Os supervisores reconhecem a importância do conhecimento das reclamações, enquanto meio de avaliação do comportamento das instituições, mas não assumem a gestão direta das reclamações.

O caso português é relativamente único, uma vez que o supervisor avalia a atuação da instituição e responde ao cliente sobre a avaliação que fez da reclamação, caso a caso.

É neste quadro legal que o Banco de Portugal transmite aos reclamantes qual foi o resultado da análise que efetuou às reclamações, relativamente a matérias sob a sua supervisão. Na resposta ao reclamante, atendendo a que a sua intervenção na apreciação da reclamação ocorre enquanto autoridade de supervisão, o Banco de Portugal identifica a conclusão a que chegou após a fiscalização da conduta das instituições de crédito, que pode ser: (i) não existem indícios de infração por parte da instituição; ou (ii) a instituição resolveu a situação apresentada, o que significa que foi regularizado ou corrigido o incumprimento detetado, por intervenção/determinação do Banco de Portugal ou por iniciativa da própria instituição.

Não compete ao Banco de Portugal explicitar o tipo de irregularidade que a instituição tenha cometido, estando a sua resposta condicionada pelo segredo de supervisão.

Neste contexto, o Banco de Portugal reconhece que o serviço que presta ao cliente na análise de reclamações, em resultado da sua atuação de fiscalização das instituições de crédito, carece de ser complementado pela atribuição aos clientes do direito de acesso a meios alternativos de mediação ou arbitragem.

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

2 O direito a reclamar e a obter reparação é o nono dos dez Princípios para a Proteção do Consumidor de Produtos Financeiros, adotados em 2011 pelo G20 e pela OCDE (*High Level Principles on Financial Consumer Protection*). A sua adequada implementação requer que os consumidores tenham à sua disposição os 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.

1. FISCALIZAÇÃO SISTEMÁTICA

A fiscalização sistemática da atuação das instituições efetua-se à publicidade, aos depósitos indexados e duais e às taxas máximas no crédito aos consumidores. O impacto em termos de público-alvo e os riscos envolvidos justificam uma análise exaustiva a estes produtos, conduzida a priori no que se refere à comercialização destes depósitos e a posteriori nos outros casos.

1.1. Publicidade a produtos bancários

As campanhas de publicidade realizadas pelas instituições de crédito influenciam decisivamente as escolhas dos clientes bancários. Por isso, a informação que transmitem deve respeitar critérios de rigor, transparência, equilíbrio e completude, permitindo aos clientes efetuar uma avaliação não enviesada das características dos produtos.

A fiscalização das campanhas de publicidade a produtos bancários é efetuada a posteriori, com exceção das que se referem a depósitos indexados e duais, que, por lei, são analisadas previamente. Na fase de preparação das campanhas, as instituições de crédito solicitam, por vezes, o apoio do Banco de Portugal quanto à correta aplicação das normas, apresentando-lhe algumas campanhas para parecer antes do lançamento.

O Banco de Portugal avalia o cumprimento do quadro normativo aplicável às mensagens publicitárias ponderando os riscos que estas podem colocar aos clientes bancários. A fiscalização da publicidade é efetuada nos diferentes canais de difusão usados nas campanhas (mailings, folhetos, cartazes, Internet, imprensa, televisão, rádio, etc.).

Sempre que deteta incumprimentos, o Banco de Portugal impõe a alteração das campanhas ou mesmo a sua suspensão nos casos mais graves.

1.1.1. Campanhas fiscalizadas

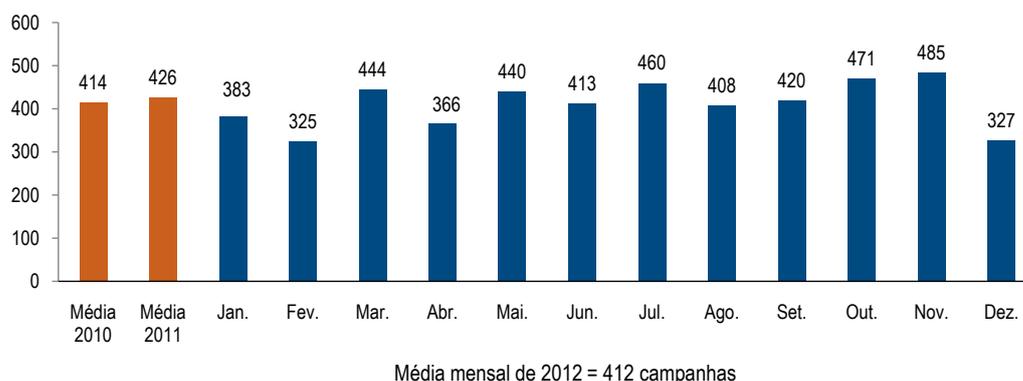
O Banco de Portugal fiscalizou, em 2012, o rigor, transparência, equilíbrio e completude da informação transmitida em 4942 campanhas de publicidade, lançadas por 58 instituições de crédito.

Foram avaliadas cerca de 412 campanhas por mês, média que compara com 426 campanhas por mês, em 2011.

Do total de campanhas analisadas, 4635 (94 por cento do total) foram fiscalizadas após o seu lançamento e 260 campanhas avaliadas previamente, a pedido das instituições de crédito.

Gráfico IV.1.1.1

PUBLICIDADE | NÚMERO DE CAMPANHAS ANALISADAS



CAIXA 12 | CARACTERIZAÇÃO DAS CAMPANHAS DE PUBLICIDADE FISCALIZADAS

A análise efetuada às campanhas lançadas pelas instituições de crédito revela que a publicidade a produtos de crédito aos consumidores continua a ser a mais frequente, seguida da dedicada a depósitos bancários e de caráter institucional.

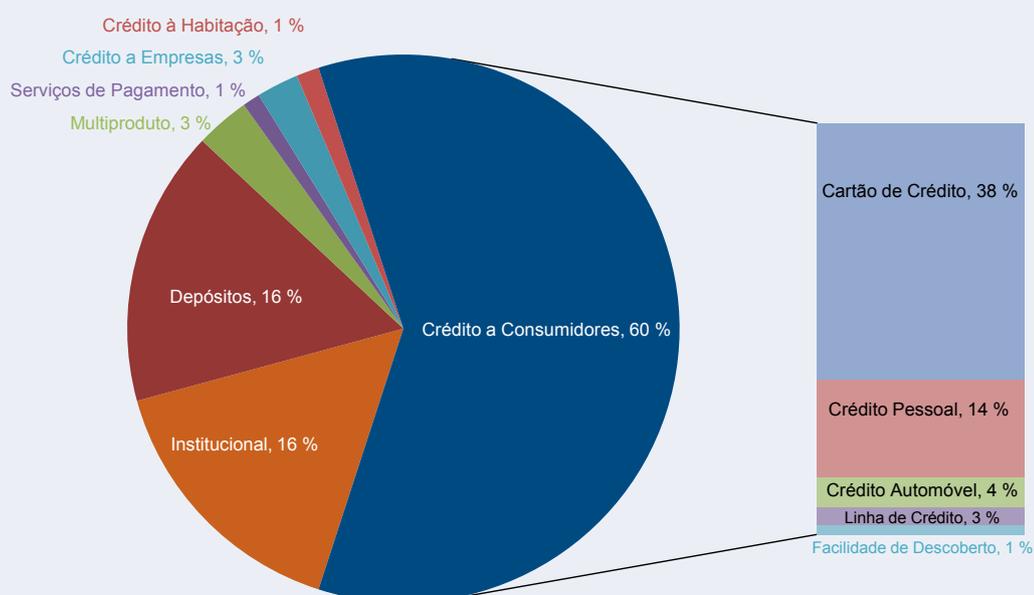
As campanhas a produtos de crédito aos consumidores são, tal como no ano anterior, as mais frequentes, ainda que o seu peso no total de campanhas analisadas tenha diminuído, de 66 por cento, em 2011, para 60 por cento, em 2012. Esta evolução resulta da redução de 11 por cento no número de campanhas a crédito aos consumidores face ao ano anterior, decréscimo que se verificou em todos os produtos: nos cartões de crédito (-1 por cento), no crédito pessoal (-21 por cento), no crédito automóvel (-19 por cento), nas linhas de crédito (-35 por cento) e nas facilidades de descoberto (-38 por cento).

As campanhas a depósitos bancários registaram, em contrapartida, um aumento de importância relativa no total de campanhas, de 12 por cento, em 2011, para 16 por cento, em 2012. Os depósitos bancários estiveram presentes em mais 127 campanhas (+19 por cento) que no ano anterior, refletindo a estratégia de captação de poupança por parte das instituições de crédito.

Verificou-se ainda um forte aumento de campanhas de crédito a empresas e de crédito à habitação, estas últimas ligadas em parte à comercialização do *stock* de imóveis das instituições de crédito. As campanhas institucionais, sem referências a produtos ou serviços bancários específicos, aumentaram oito por cento.

Gráfico C.12.1

PUBLICIDADE | CAMPANHAS ANALISADAS POR TIPO DE PRODUTO | 2012



Quadro C.12.1.

PUBLICIDADE | CAMPANHAS ANALISADAS POR TIPO DE PRODUTO | 2011 – 2012

Âmbito da campanha	2011	2012	Var.
Produtos e serviços	4396	4162	-5 %
Crédito aos consumidores	3336	2962	-11 %
Cartão de Crédito	1877	1849	-1 %
Crédito Pessoal	897	709	-21 %
Crédito Automóvel	268	216	-19 %
Linha de crédito	187	122	-35 %
Facilidades de descoberto	107	66	-38 %
Depósitos bancários	677	804	19 %
Multiproduto	162	157	-3 %
Crédito às empresas	61	122	100 %
Crédito à habitação	46	66	43 %
Serviços de pagamento	114	51	-55 %
Institucional	719	780	8 %
Total	5115	4942	-3 %

Meios de difusão usados nas campanhas fiscalizadas

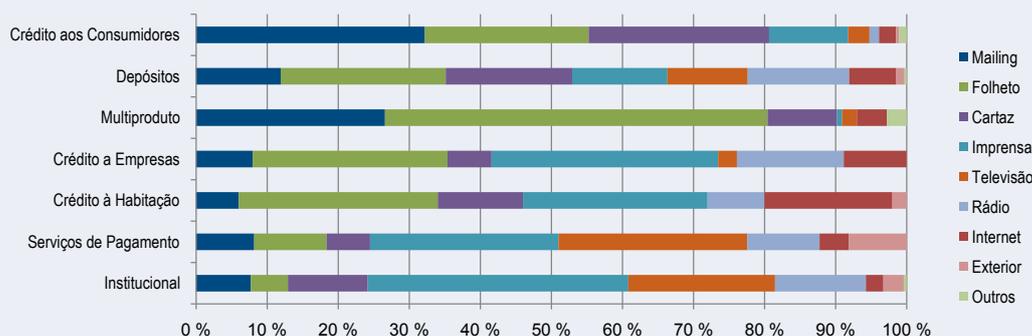
O Banco de Portugal fiscaliza as campanhas de publicidade realizadas pelas instituições de crédito através dos diferentes meios de difusão utilizados. Os meios mais frequentemente usados nas campanhas fiscalizadas foram os *mailings* enviados a clientes e os folhetos e cartazes, designadamente os usados nas agências e em pontos de venda (no caso dos produtos de crédito). Em conjunto, estes meios representaram 66 por cento do total dos meios usados em 2012, proporção superior aos anos anteriores.

As campanhas difundidas através da imprensa e da televisão voltaram a perder importância em termos relativos. Entretanto, a proporção das campanhas de rádio aumentou ligeiramente.

O meio de difusão utilizado reflete a sua importância na promoção do produto objeto da campanha e a dinâmica do seu mercado. Nas campanhas a produtos de crédito aos consumidores, as instituições de crédito recorrem com maior frequência a meios que asseguram uma maior proximidade e contacto direto com os clientes, como os *mailings* e os folhetos. Nas campanhas a depósitos recorrem sobretudo a folhetos, *mailing* e cartazes.

Gráfico C.12.2

PUBLICIDADE | MEIOS DE DIFUSÃO USADOS NAS CAMPANHAS ANALISADAS | 2012



1.1.2. Campanhas alteradas

O Banco de Portugal exigiu a modificação de 97 campanhas e a suspensão de outras 14 junto de 28 instituições de crédito, por incumprimento de normas legais ou regulamentares aplicáveis, em particular no que diz respeito aos princípios da transparência e de equilíbrio da informação divulgada. Cerca de metade das campanhas alteradas (48 por cento) estavam a ser difundidas através de pontos de venda.

O rácio entre o número de campanhas alteradas e o número de campanhas analisadas permite avaliar o grau de cumprimento, pelas instituições de crédito, das normas que regulam estas campanhas de publicidade. Este rácio fixou-se, em 2012, em cerca de dois por cento, assinalando uma nova descida face aos valores observados em 2010 e 2011, de seis e três por cento, respetivamente. Esta evolução é consistente com uma aplicação cada vez mais adequada, por parte das instituições de crédito, do enquadramento normativo em vigor.

No crédito aos consumidores, responsável por 70 por cento do total de campanhas alteradas, as categorias de crédito pessoal e crédito *revolving* (cartão e linha de crédito) repartem entre si o maior número de alterações determinadas pelo Banco de Portugal, logo seguidas da categoria de crédito automóvel.

Quadro IV.1.1.1

PUBLICIDADE CAMPANHAS ALTERADAS 2012				
Âmbito da campanha	Campanhas alteradas	Instituições envolvidas	Peso no total das campanhas alteradas	Peso no total das campanhas analisadas na categoria
Produtos e serviços	102	26	92 %	3 %
Crédito aos consumidores	78	21	70 %	3 %
Cartão de Crédito	33	13	30 %	2 %
Crédito Pessoal	28	10	25 %	4 %
Crédito Automóvel	16	7	14 %	8 %
Linha de crédito	1	1	1 %	1 %
Depósitos bancários	9	6	8 %	1 %
Multiproduto	3	3	3 %	2 %
Crédito às empresas	5	4	5 %	4 %
Crédito à habitação	7	6	6 %	14 %
Institucional	9	7	8 %	1 %
Total	111	28	100 %	2 %

PRINCIPAIS MATÉRIAS FISCALIZADAS NO ÂMBITO DA PUBLICIDADE

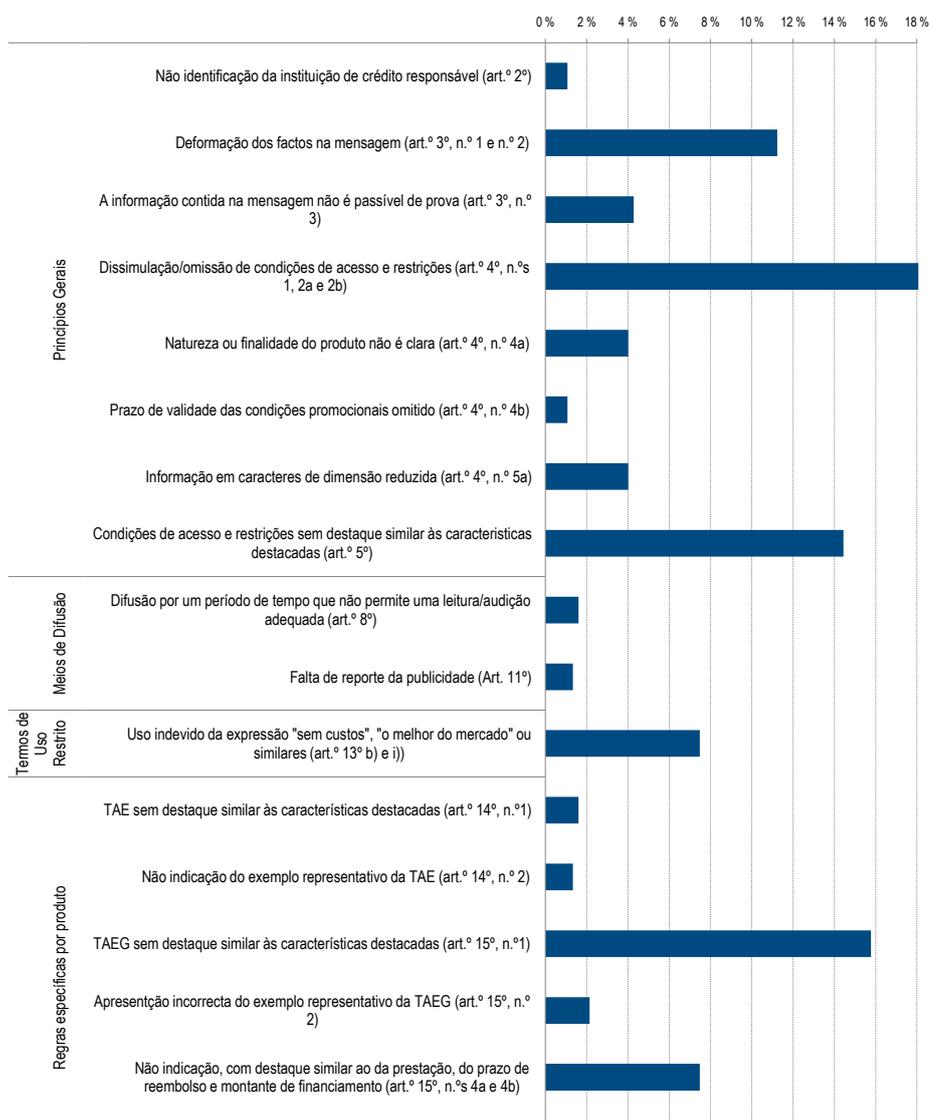
Na publicidade a produtos e serviços bancários, o Banco de Portugal verificou:

- O cumprimento dos princípios gerais consagrados na regulamentação específica da publicidade a produtos e serviços bancários, com enfoque nos seguintes aspetos:
 - No caso do princípio da transparência, a não omissão ou dissimulação das condições de acesso ou de restrições às características destacadas na publicidade, informação necessária à correta avaliação do produto divulgado; e a apresentação de informação obrigatória em caracteres de dimensão igual ou superior ao valor mínimo definido pela regulamentação do Banco de Portugal em função do meio de difusão usado;

- No caso do princípio do equilíbrio, a apresentação de condições de acesso ou restrições com destaque similar ao das características destacadas, avaliado pela dimensão dos caracteres usados ou pelo seu posicionamento face às restantes características do produto anunciado;
- No caso do princípio da veracidade, a apresentação da informação de forma rigorosa e em termos passíveis de prova;
- A indicação da TAEG (Taxa Anual de Encargos Efetiva Global), indicador do custo total, com destaque similar ao das características destacadas do produto de crédito anunciado;
- A indicação, com destaque similar, do montante do empréstimo e prazo de reembolso associados à prestação anunciada;
- A correta utilização de expressões de uso restrito em mensagens publicitárias, envolvendo a apresentação do produto anunciado como “sem custos” ou “o melhor do mercado”, com a indicação expressa das condições particulares que demonstram a sua veracidade.

Gráfico IV.1.1.2

PUBLICIDADE | INCUMPRIMENTOS AO AVISO N.º 10/2008 | 2012



1.2. Depósitos indexados e duais

Nos depósitos indexados, a remuneração depende da evolução de instrumentos ou variáveis económico-financeiras (e.g. índices ou cabazes de ações, preços de matérias-primas, taxas de câmbio). Os depósitos duais resultam da comercialização combinada de dois ou mais depósitos bancários, sejam estes simples ou indexados. Nos termos da lei, por serem produtos financeiros complexos, o Banco de Portugal fiscaliza, previamente à sua comercialização, a conformidade da informação divulgada na publicidade e nos Prospetos Informativos com as normas aplicáveis¹. Os Prospetos Informativos cuja conformidade é confirmada pelo Banco de Portugal são divulgados no Portal do Cliente Bancário.

Em 2012, o Banco de Portugal avaliou a conformidade de 65 Prospetos Informativos – 56 de depósitos indexados e nove de depósitos duais – submetidos por sete instituições de crédito. O mercado dos depósitos indexados e duais cresceu significativamente em comparação com o ano anterior, tendo sido comercializado um maior número de depósitos. Em 2011, o Banco de Portugal tinha avaliado a conformidade de 45 Prospetos Informativos.

Dos 65 Prospetos Informativos fiscalizados pelo Banco de Portugal, 61 foram divulgados no Portal do Cliente Bancário. Em dois casos não foi confirmada a conformidade do Prospeto e em outros dois os respetivos depósitos não foram comercializados por opção da instituição.

Quadro IV.1.2.1

DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS PROSPETOS INFORMATIVOS 2012		
Tipo de depósito	Submetidos	Divulgados no Portal do Cliente Bancário, após alterações
Indexado	56	52
Dual	9	9
Total	65	61

Durante o ano de 2012, o Banco de Portugal avaliou ainda a conformidade de 47 campanhas de publicidade a depósitos indexados e duais envolvendo cinco instituições de crédito, o que também representou um crescimento significativo face às 20 campanhas realizadas em 2011, também por cinco instituições. Este aumento reflete o maior número de depósitos indexados e duais comercializados durante o ano de 2012.

Quadro IV.1.2.2

PUBLICIDADE CAMPANHAS DE DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS 2012		
Campanhas	N.º de campanhas	Entidades Abrangidas
Submetidas	47	5
Conformes (*)	45	5

(*) Com o Aviso n.º 10/2008.

¹ Os deveres de informação na comercialização de depósitos indexados e duais 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.

PRINCIPAIS MATÉRIAS FISCALIZADAS NO ÂMBITO DOS DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS

Através da análise dos Prospetos Informativos de depósitos indexados e duais o Banco de Portugal avaliou:

- As características intrínsecas de um depósito definidas pelo quadro normativo aplicável
- A classificação do depósito de acordo com a sua forma de remuneração e modalidade de movimentação
- A elaboração do Prospeto de acordo com os modelos definidos pelo Banco de Portugal, consoante o depósito em causa assuma a natureza de depósito indexado ou de depósito dual
- O rigor, completude, veracidade, atualidade, clareza, síntese, objetividade e legibilidade da informação apresentada nos Prospetos Informativos
- O respeito pelas regras que enquadram a determinação da remuneração dos depósitos
- O cumprimento das convenções de cálculo de juros aplicáveis às TANB divulgadas

Através da análise das campanhas de publicidade a depósitos indexados e duais, o Banco de Portugal avaliou:

- A conformidade da publicidade com o conteúdo do Prospeto Informativo previamente fiscalizado pelo Banco de Portugal
- O cumprimento de princípios de veracidade, transparência e equilíbrio
- A sua identificação expressa como produto financeiro complexo
- A indicação da possibilidade da remuneração poder ser nula
- A divulgação da existência de um Prospeto Informativo detalhado e os locais e formas da sua obtenção ou acesso
- A atualidade e rigor da informação apresentada

1.3. Taxas máximas no crédito aos consumidores

Na comercialização de contratos de crédito aos consumidores vigora, desde 1 de janeiro de 2010, um regime de taxas máximas². As taxas máximas aplicáveis a cada tipo de crédito são apuradas e divulgadas, de acordo com a lei, trimestralmente pelo Banco de Portugal. As instituições reportam mensalmente ao Banco de Portugal informação sobre os contratos de crédito aos consumidores celebrados no mês anterior. Esta informação é utilizada para o cálculo das taxas máximas que vigoram para cada tipo de crédito aos consumidores e para a fiscalização do cumprimento deste regime, sem prejuízo da realização de ações de inspeção.

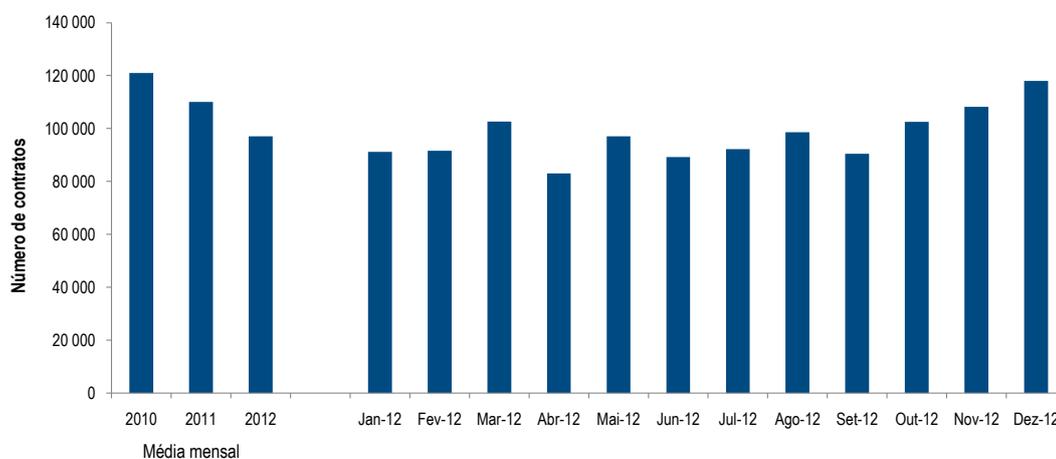
Em 2012, 55 instituições reportaram ao Banco de Portugal informação relativa a 1 164 448 contratos, numa média de cerca de 97 mil contratos por mês. Esta informação, reportada mensalmente e referente aos contratos celebrados no mês anterior³, inclui a respetiva categoria de crédito, montante, prazo, taxa de juro anual nominal, TAEG, canal de comercialização e garantia(s) prestada(s) pelo cliente, entre outros elementos.

² Enquadrado no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009.

³ Cfr. previsto na Instrução n.º 12/2009.

Gráfico IV.1.3.1

TAXAS MÁXIMAS | CONTRATOS REPORTADOS AO BANCO DE PORTUGAL



Em resultado da fiscalização a que o Banco de Portugal procede com base na informação mensal reportada pelas instituições, em 2012 foram identificados 13 contratos de seis instituições com indícios de incumprimento das normas aplicáveis, tendo de imediato sido solicitada informação complementar sobre estes contratos às respetivas instituições.

Nos contratos com indícios de irregularidade é solicitada, às instituições em causa, informação complementar e efetuada a respetiva análise jurídica. Sempre que, na sequência dessa análise, se confirma que a TAEG praticada excede o valor máximo permitido à data de celebração do contrato, o Banco de Portugal determina que a instituição de crédito proceda de imediato à redução da TAEG desses contratos para valores compatíveis com as taxas máximas em vigor. Adicionalmente, são adotadas medidas sancionatórias adequadas, em particular através da instauração de processos de contraordenação.

PRINCIPAIS MATÉRIAS FISCALIZADAS NO ÂMBITO DO REPORTE DOS NOVOS CONTRATOS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

Através da informação reportada pelas instituições o Banco de Portugal avaliou:

- O reporte atempado dos contratos ao Banco de Portugal;
- A aplicabilidade do regime de taxas máximas aos contratos celebrados;
- A consistência e correção da classificação dos contratos de crédito de acordo com a tipologia de produtos de crédito aos consumidores definidos na regulamentação emitida pelo Banco de Portugal;
- A conformidade entre as TAEG reportadas para cada novo contrato de crédito celebrado e as taxas máximas em vigor para o respetivo segmento de crédito;
- O rigor e a consistência dos vários elementos caracterizadores do contrato.

Através dos contratos solicitados às instituições, o Banco de Portugal avaliou ainda:

- A classificação do produto de crédito subjacente ao contrato com as suas características intrínsecas e as disposições legais e regulamentares aplicáveis;
- A aplicação da metodologia de cálculo da TAEG definida na lei e na regulamentação emitida pelo Banco de Portugal, de acordo o tipo de produto de crédito e os termos e condições financeiras subjacentes ao contrato celebrado;
- O cumprimento de deveres de informação no contrato;
- A conformidade desses contratos com outros aspetos do novo enquadramento normativo do crédito aos consumidores e demais legislação aplicável.

2. AÇÕES DE INSPEÇÃO

As ações de inspeção privilegiam sempre a informação pré-contratual e os deveres de conduta na comercialização dos produtos bancários. O Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento de deveres de informação e de assistência antes da celebração do contrato, pela importância, na fase de prospeção e negociação, de um adequado equilíbrio de interesses entre instituições e seus clientes. Dá ainda prioridade à fiscalização de iniciativas legislativas e regulamentares recentes ou com um elevado volume de reclamações.

As ações de inspeção envolvem a deslocação aos serviços centrais e aos balcões das instituições de crédito, podendo ser do tipo “cliente mistério” ou credenciadas. Estas ações incluem também a inspeção dos sítios de Internet das instituições de crédito e a análise da informação reportada ao Banco de Portugal.

2.1. Preçário

As instituições de crédito têm de divulgar no Preçário as condições aplicáveis aos produtos e serviços bancários que comercializam, seguindo um modelo uniformizado definido pelo Banco de Portugal⁴, composto pelo Folheto de Comissões e Despesas e pelo Folheto de Taxas de Juro. O Folheto de Comissões e Despesas apresenta todas as comissões cobradas pelas instituições

⁴ Em conformidade com o Aviso n.º 8/2009, de 12 de outubro, e com a Instrução n.º 21/2009, de 12 de outubro, em vigor desde o início de 2010.

aos seus clientes, pelo seu valor máximo, não podendo as instituições cobrar um valor superior ou comissões diferentes das aí previstas. As instituições de crédito enviam os respetivos Folhetos de Comissões e Despesas ao Banco de Portugal, que os disponibiliza no Portal do Cliente Bancário.

O Folheto de Taxas de Juro apresenta as principais condições aplicáveis aos depósitos e às operações de crédito. Este Folheto inclui informação sobre as taxas de juro (TANB) e as outras condições vigentes nos depósitos em comercialização. Para os produtos de crédito dirigidos a clientes particulares e a outros clientes, contém informação sobre taxas de juro fixas mínimas e máximas, indexantes e spreads das taxas variáveis e taxas de juro efetivas (TAE ou TAEG, consoante aplicável, baseadas em exemplos representativos). Neste Folheto são também apresentadas as convenções de cálculo de juros e as regras de arredondamento.

Os Preçários das instituições de crédito têm de se apresentar permanentemente atualizados nos locais de atendimento ao público e no sítio de Internet das instituições. As instituições de crédito têm de remeter ao Banco de Portugal o Folheto de Comissões e Despesas sempre que procedam a alterações ao seu conteúdo, com uma antecedência mínima de cinco dias úteis face à entrada em vigor dessas alterações. O Folheto de Taxas de Juro tem de ser enviado trimestralmente ao Banco de Portugal.

Em 2012, o Banco de Portugal realizou 1685 ações de inspeção ao Preçário das instituições de crédito, analisando os Preçários remetidos ao Banco de Portugal e fiscalizando os Preçários divulgados aos balcões e sítios de Internet das instituições.

As ações de fiscalização ao Preçário das instituições visam, essencialmente, assegurar a correta divulgação ao público das condições oferecidas pelas instituições na comercialização de produtos bancários, com informação transparente e completa e em conformidade com as normas legais e regulamentares em vigor.

2.1.1. Fiscalização dos Preçários reportados ao Banco de Portugal

Durante o ano de 2012, 97 instituições procederam ao envio de 796 Folhetos de Comissões e Despesas, cujas alterações foram fiscalizadas pelo Banco de Portugal. Foram ainda fiscalizados 514 Folhetos de Taxas de Juro (FTJ) de 91 instituições no decorrer do reporte trimestral destes folhetos ao Banco de Portugal.

A maioria das alterações ao Folheto de Comissões e Despesas (477 reportes) foi da iniciativa das instituições para introdução ou cancelamento de produtos e serviços, alteração de comissões, melhoria do conteúdo da informação ou adaptação das condições e características dos produtos às alterações legais e regulamentares que entraram em vigor.

O Banco de Portugal solicitou entretanto 319 alterações ao Folheto de Comissões e Despesas das instituições, devido ao não cumprimento dos requisitos de informação do Preçário, por a informação ser pouco clara ou transparente para o cliente ou, ainda, porque o Preçário apresentava informação não conforme com a legislação em vigor.

Quadro IV.2.1.1

PREÇÁRIO FISCALIZAÇÃO DOS PREÇÁRIOS REPORTADOS 2012			
Âmbito	Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Folheto de Comissões e Despesas	À distância	796	97
Folheto de Taxas de Juro	À distância	514	91

No final de 2012, o Portal do Cliente Bancário divulgava o Folheto de Comissões e Despesas de 118 instituições de crédito. Na data em que as instituições pretendem que as alterações ao Folheto de Comissões e Despesas entrem em vigor, o Banco de Portugal procede à publicação da versão atualizada no Portal do Cliente Bancário, permitindo que os clientes comparem, num mesmo sítio de Internet⁵, as comissões máximas cobradas pelas diversas instituições.

Quadro IV.2.1.2

FOLHETO DE COMISSÕES E DESPESAS DIVULGAÇÃO NO PCB 2012		
	Número de Folhetos	Entidades abrangidas
Folhetos disponibilizados no final de 2012	118	118
Modificações efetuadas ao longo de 2012	796	97
Das quais:		
Alterações por intervenção do Banco de Portugal	319	75
Atualizações efetuadas pelas instituições	477	89

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

2.1.2. Fiscalização dos Preçários divulgados pelas instituições

Em 2012, o Banco de Portugal efetuou um total de 375 ações de inspeção para fiscalizar a disponibilização e atualização do Preçário, das quais 292 aos sítios da Internet de 67 instituições (101 instituições em 2011) e 83 aos balcões de 40 instituições (20 instituições em 2011).

A maioria das inspeções aos balcões foi realizada através de ações “cliente mistério” (52 ações), em balcões geograficamente dispersos. As restantes inspeções aos balcões foram credenciadas e dirigiram-se a 30 instituições distintas.

Quadro IV.2.1.3

PREÇÁRIO FISCALIZAÇÃO DOS PREÇÁRIOS DIVULGADOS 2012		
Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	292	67
Sítio de Internet	292	67
Inspeções on-site	83	40
“Cliente mistério”	52	40
Credenciadas	31	30
Total	375	74

O Banco de Portugal emitiu 176 recomendações e determinações específicas para sanção das irregularidades detetadas no âmbito do Preçário (ver secção IV.4. Correção de irregularidades e sancionamento).

⁵ <http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/DireitosdosClientes/DireitoInformacao/Precarios/Paginas/Precarios.aspx>

PRINCIPAIS MATÉRIAS FISCALIZADAS NO ÂMBITO DO PREÇÁRIO

Nestas inspeções o Banco de Portugal avaliou:

- O cumprimento do dever de divulgação do Preçário pelas instituições, nos seus balcões, locais de atendimento ao público e sítios de Internet;
- A divulgação do Preçário de forma completa e atualizada;
- A consistência do Preçário publicado pela instituição com a versão reportada ao Banco de Portugal.

Nas inspeções aos balcões o Banco de Portugal verificou ainda:

- A disponibilização do Preçário em local bem visível e de acesso direto para os clientes nos locais de atendimento das instituições;
- A colocação do Preçário em dispositivo de fácil consulta.

Estas ações de inspeção permitiram ainda controlar e acompanhar a correção de situações irregulares que haviam sido identificadas em ações de inspeção anteriores.

Quadro IV.2.1.4

PREÇÁRIO | MATÉRIAS FISCALIZADAS

Matérias Fiscalizadas	Enquadramento Normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Estrutura e preenchimento do Preçário (dimensão dos caracteres, formatação, hiperligações, ordenação)	Instrução n.º 21/2009	√	√	√
Informação completa, verdadeira, transparente, clara e objetiva	Art.s 2.º, 3.º e 8.º do Aviso n.º 8/2009	√	√	√
Divulgação do Preçário – balcões e sítio da Internet	Art.4.º do Aviso n.º 8/2009	√	√	√
Atualização do Folheto de Comissões e Despesas – balcões e sítio da Internet	Art. 6.º e 9.º do Aviso n.º 8/2009	√	√	√
Atualização do Folheto de Taxas de Juro – balcões e sítio da Internet	Art. 7.º do Aviso n.º 8/2009	√	√	√
Cobrança de comissões não previstas ou em valor superior ao previsto no Preçário	Art.6.º do Aviso n.º 8/2009	√	√	√
Reporte do Preçário ao Banco de Portugal	Art.9.º do Aviso n.º 8/2009 e Instrução n.º 21/2009	√	√	√

2.2. Depósitos simples e suas contas

A generalidade dos depósitos comercializados pelas instituições de crédito enquadra-se na categoria dos depósitos simples, sendo remunerados a taxa fixa, ou a taxa variável, quando o valor da remuneração está dependente da evolução de um indexante de mercado monetário, como a Euribor, podendo ainda apresentar várias modalidades de movimentação (à ordem, a prazo e a prazo não mobilizável antecipadamente).

A informação que as instituições prestam aos clientes aquando da comercialização de depósitos simples está sujeita à fiscalização do Banco de Portugal, designadamente a entregue antes da sua contratação, a Ficha de Informação Normalizada (FIN).

Em 2012, o Banco de Portugal realizou um total de 848 ações de inspeção dirigidas aos depósitos simples e suas contas. Foi fiscalizada a comercialização de depósitos em 65 instituições (55 instituições em 2011).

Foram efetuadas 68 ações a balcões ou serviços centrais de instituições, sendo 36 inspeções “cliente mistério” e 32 inspeções credenciadas. Estas ações envolveram 29 instituições (19 instituições em 2011). À distância foram realizadas 780 ações de inspeção a 53 instituições.

Nas ações de inspeção realizadas *on-site* o Banco de Portugal avaliou o cumprimento dos deveres de informação e as práticas legais e regulamentares aplicáveis. Nas ações à distância foram analisados Preçários, suportes com informação pré-contratual e sítios da Internet das instituições em matérias sobre contas de depósitos à ordem e não à ordem.

Nas ações de inspeção à comercialização de depósitos simples, através de inspeções “cliente mistério”, o Banco de Portugal dedicou especial atenção à informação prestada ao cliente na fase pré-contratual, verificando se lhe era disponibilizada a FIN e as condições gerais. Avaliou também o rigor da informação transmitida pelos funcionários das instituições a clientes bancários que pretendem abrir contas de depósitos à ordem ou constituir depósitos a prazo.

Quadro IV.2.2.1

DEPÓSITOS SIMPLES AÇÕES DE INSPEÇÃO 2012		
Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	780	53
Análise a suportes	735	53
Sítios de Internet	45	29
Inspeções <i>on-site</i>	68	29
“Cliente mistério”	36	29
Credenciadas	32	29
Total	848	65

PRINCIPAIS MATÉRIAS FISCALIZADAS NO ÂMBITO DOS DEPÓSITOS BANCÁRIOS SIMPLES

Através de inspeções “cliente mistério”, o Banco de Portugal verificou:

- O cumprimento dos deveres de informação pré-contratual na comercialização de depósitos à ordem e a prazo, em particular a disponibilização da FIN ao cliente;
- A disponibilização das condições gerais contratuais da conta de depósitos à ordem e de serviços de pagamento, previamente à sua contratação;
- O cumprimento dos deveres de informação e de assistência ao cliente e a competência técnica, diligência, conduta e práticas comerciais da instituição na venda facultativa de outros produtos associados.

Através de inspeções credenciadas aos balcões e aos serviços centrais das instituições, o Banco de Portugal avaliou:

- O dever de disponibilização da informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato ao cliente, incluindo o envio do extrato mensal e a prestação de informação aquando da alteração de condições contratuais iniciais na conta de depósitos à ordem;
- Os requisitos de informação das FIN, dos contratos e dos extratos periódicos;
- As práticas implementadas para cálculo de juros;
- A cobrança de comissões de acordo com os limites existentes, os prazos de pré-aviso associados à denúncia dos contratos e o encerramento de contas de depósitos à ordem.

Quadro IV.2.2.2

DEPÓSITOS SIMPLES | MATÉRIAS FISCALIZADAS | 2012

Matérias Fiscalizadas	Enquadramento Normativo	Fases de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Disponibilização da FIN	art 4.º Aviso 4/2009	√		
Requisitos da FIN	art 4.º Aviso 4/2009	√		
Disponibilização das condições gerais da conta	art 5.º Aviso 4/2009 e art. 52.º DL 317/2009	√		
Deveres de informação e competência técnica	art. 73.º e 77.º, RGICSF	√		
Deveres de conduta e diligência	art. 74.º e 75.º, RGICSF	√		
Requisitos de informação contratual	art 6.º Aviso 4/2009 e art. 53.º DL 317/2009	√	√	√
Dever de informação do Fundo de Garantia de Depósitos	art. 157.º RGICSF	√	√	
Cálculo de juros na base atual/360	art. 2.º DL 88/2008	√	√	√
Condições de mobilização antecipada	art. 3.º DL 430/91 e art. 4.º Aviso 6/2009	√	√	√
Datas – valor de movimentação de depósitos	art. 5.º Aviso 6/2009			√
Datas – valor de depósitos em numerário	art. 82.º DL 317/2009	√	√	√
Alteração das condições da conta (prazo de pré-aviso, condições de aplicação)	art. 55.º DL 317/2009 e art. 7.º Aviso 4/2009			√

2.3. Crédito à habitação

O Banco de Portugal fiscaliza as práticas das instituições de crédito na comercialização do crédito à habitação, cujo regime legal inclui os empréstimos com finalidade habitação, os contratos de crédito conexo e os contratos de crédito garantidos por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel, celebrados com clientes particulares que atuem com objetivos alheios à sua atividade comercial ou económica⁶.

Os deveres de informação a observar na comercialização dos contratos de crédito à habitação definem o modelo de Ficha de Informação Normalizada (FIN)⁷ para estas operações de crédito, bem como os requisitos mínimos de informação na contratação e durante a vigência do contrato. As práticas bancárias e as características dos produtos neste mercado encontram-se, por outro lado, enquadradas por diversos diplomas legais que regulam, entre outros aspetos, o reembolso antecipado, a renegociação, as convenções de cálculo de juros e as vendas associadas⁸.

Em 2012, o Banco de Portugal realizou um total de 361 ações de inspeção relacionadas com o crédito à habitação. Foi fiscalizada a comercialização de produtos de crédito à habitação em 48 instituições (42 instituições em 2011).

Foram efetuadas 67 ações de inspeção a balcões ou serviços centrais de instituições de 38 instituições (17 instituições em 2011). Estas ações decorreram em balcões localizados em vários distritos do país e, na sua maioria (43 inspeções), foram inspeções “cliente mistério”. Foram ainda efetuadas 24 ações credenciadas junto de balcões e serviços centrais de 24 instituições.

Em ações à distância foram efetuadas 294 inspeções a 34 instituições. As ações de inspeção incidiram na análise de suportes de informação (Preçários, FIN, contratos) (261 ações) e na verificação de sítios de Internet das instituições (33), nas quais foi analisada a informação e os simuladores de crédito à habitação disponibilizados.

Nas ações de inspeção à comercialização de produtos de crédito à habitação, o Banco de Portugal visou, primordialmente, assegurar que as instituições, aquando da simulação de operações de crédito, disponibilizam aos seus clientes a FIN, documento que resume as condições do empréstimo simulado. O Banco de Portugal avaliou também se os funcionários transmitiam e explicavam aos clientes, de forma clara e correta, a informação contida na FIN, e se as práticas comerciais se revelavam corretas, nomeadamente as relacionadas com a comercialização conjunta de outros produtos e serviços bancários.

⁶ O Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de agosto, estendeu o regime legal do crédito à habitação aos contratos de crédito conexo, ou seja, contratados na mesma instituição de crédito do crédito à habitação e partilhando com este a mesma garantia hipotecária; o Decreto-Lei n.º 226/2012, de 18 de outubro, estendeu este regime legal aos restantes contratos de crédito garantidos por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel celebrados com clientes particulares.

⁷ Aviso n.º 2/2010, com as alterações introduzidas pelo Aviso n.º 16/2012, e pela Instrução n.º 45/2012.

⁸ Os Decretos-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, n.º 88/2008, de 29 de maio, e n.º 171/2008, de 26 de agosto, onde se encontram reguladas diversas matérias, como o reembolso antecipado, a renegociação do empréstimo, as convenções de cálculo de juros, o regime de vendas associadas e o direito à informação.

Quadro IV.2.3.1

CRÉDITO À HABITAÇÃO AÇÕES DE INSPEÇÃO 2012		
Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	294	34
Análise a suportes	261	34
Sítios de Internet	33	11
Inspeções on-site	67	38
“Cliente mistério”	43	38
Credenciada	24	24
Total	361	48

O Banco de Portugal emitiu 126 recomendações e determinações específicas para sanção das irregularidades detetadas no âmbito do crédito à habitação (ver capítulo IV.3. Correção de irregularidades e sancionamento).

PRINCIPAIS MATÉRIAS FISCALIZADAS NO ÂMBITO DO CRÉDITO À HABITAÇÃO

Através de inspeções “cliente mistério”, o Banco de Portugal avaliou:

- O cumprimento dos deveres de informação pré-contratual na comercialização de crédito à habitação, em particular a entrega da FIN ao cliente;
- O cumprimento dos deveres de informação e de assistência ao cliente, com enfoque no esclarecimento dos seguintes aspetos:
 - características dos empréstimos, nomeadamente o conceito da TAE;
 - planos financeiros e o efeito de uma subida do indexante da taxa de juro variável no custo do empréstimo;
 - vendas associadas facultativas e o seu impacto no custo no empréstimo e compromissos assumidos;
- A avaliação da adequação do pedido do empréstimo às condições e capacidade financeira do cliente;
- A conformidade com as normas aplicáveis às vendas associadas que proíbem a venda obrigatória de outros produtos associados ao crédito à habitação;
- O cumprimento das boas práticas definidas pelo Banco de Portugal que afastam a venda associada ao crédito à habitação de produtos que não garantam o capital a todo o tempo;
- A entrega ao cliente do relatório de avaliação do imóvel dado em garantia do crédito à habitação.

Nas inspeções credenciadas⁹, o Banco de Portugal avaliou:

- O cumprimento da efetiva entrega da FIN, do contrato e o envio dos extratos periódicos aos clientes com contratos de crédito à habitação e a conformidade destes com as normas em vigor;
- O cálculo dos juros, da TAE e TAER e o comissionamento aplicado.

⁹ Algumas das inspeções “cliente mistério” foram seguidas de inspeções credenciadas, para verificação das conclusões preliminares obtidas.

Quadro IV.2.3.2

CRÉDITO À HABITAÇÃO | MATÉRIAS FISCALIZADAS | 2012

Matérias Fiscalizadas	Enquadramento Normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Disponibilização e requisitos da FIN	Aviso 2/2010 e Instrução 10/2010	√		
Deveres de informação e competência técnica	art. 77.º e 73.º, RGICSF	√		
Deveres de conduta e diligência	art. 74.º e 75.º, RGICSF	√		
Requisitos de informação contratual	art. 5.º DL 220/94, art. 6.º Aviso 2/2010; CC 32/2011/DSC		√	
Cálculo da TAE	art. 4.º DL 220/94	√	√	√
Cálculo da TAE promocional e TAER	art. 3.º, 9.º DL 51/2007	√	√	
Taxa de juro (determinação e arredondamento)	art. 3.º, 4.º DL 240/2006	√	√	√
Cálculo de juros e indexante com base em 360 dias	art. 4.º DL 51/2007 (após DL 88/2008)	√	√	√
Condições e comissão de reembolso antecipado	art. 5.º, 6.º DL 51/202007	√	√	√
Débito de encargos adicionais	art. 8.º DL 51/2007	√	√	√
Renegociação contratual	art. 3.º DL 171/2008			√
Vendas associadas obrigatórias	art. 9.º, n.º 1, DL 171/2008	√	√	√
Vendas associadas facultativas – direito de exigir cumprimento	art. 9.º, n.º 4, DL 171/2008			√
Vendas associadas facultativas (bundling) sem produtos com risco de perda de capital	CC 31/2011/DSC	√	√	√
Entrega do relatório de avaliação do imóvel	CC 33/2010/DSB	√		

2.4. Crédito aos consumidores

O Banco de Portugal fiscaliza, através de inspeções à distância e on-site, o cumprimento dos deveres de informação e as práticas das instituições na comercialização de produtos de crédito aos consumidores. Entre estes produtos incluem-se o crédito pessoal, o financiamento automóvel (abrangendo a locação financeira), os cartões de crédito, as linhas de crédito e as facilidades de descoberto. O regime legal aplicável abarca normas resultantes da transposição da respetiva diretiva europeia, de diplomas da iniciativa do legislador nacional e de normas regulamentares emitidas pelo Banco de Portugal¹⁰.

¹⁰ O regime legal do crédito aos consumidores foi estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho. As Instruções do Banco de Portugal n.º 8/2009, sobre o modelo da FIN, n.º 11/2009, sobre a metodologia de cálculo da TAEG e n.º 12/2009, sobre o reporte de informação ao Banco de Portugal, são os instrumentos regulamentares que complementam este regime.

Em 2012, o Banco de Portugal realizou um total de 554 ações de inspeção sobre a comercialização de produtos de crédito aos consumidores. Foi fiscalizada a comercialização dos diversos produtos de crédito aos consumidores a 68 instituições (84 instituições em 2011).

As ações de inspeção a balcões e serviços centrais das instituições foram num total de 74, das quais 47 “cliente mistério” e 27 credenciadas. As inspeções foram efetuadas junto de 40 entidades. As inspeções “cliente mistério” foram também a “pontos de venda”, que atuam como mediadores de crédito das instituições (e.g. concessionários automóveis, superfícies comerciais e lojas diversas) e que têm uma importância significativa no crédito ao consumo.

As inspeções à distância perfizeram um total de 480 ações, abrangendo 58 entidades, e incidiram sobre a análise de suportes de informação sobre estes produtos de crédito e de sítios da Internet das instituições.

No âmbito do crédito aos consumidores, o Banco de Portugal avaliou as práticas comerciais das instituições, sem esquecer os pontos de venda, centrando a sua atenção na entrega atempada da FIN e da minuta do contrato. No âmbito de práticas de crédito responsável foi analisado o cumprimento do dever de assistência ao consumidor e a avaliação da adequação do produto ao cliente.

Quadro IV.2.4.1

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES AÇÕES DE INSPEÇÃO 2012		
Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	480	58
Análise a suportes	436	58
Sítios de Internet	44	18
Inspeções on-site	74	40
“Cliente mistério”	47	40
Credenciada	27	30
Total	554	68

O Banco de Portugal emitiu 169 recomendações e determinações específicas para sanção das irregularidades detetadas no âmbito do crédito aos consumidores (ver capítulo IV.3. Correção de irregularidades e sancionamento).

PRINCIPAIS MATÉRIAS FISCALIZADAS NO ÂMBITO DO CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

Através de inspeções “cliente mistério”, o Banco de Portugal avaliou:

- O cumprimento dos deveres de informação pré-contratual na comercialização de crédito aos consumidores, em particular a entrega da FIN e da cópia de minuta do contrato, quando solicitada pelo ao cliente;
- O cumprimento do dever de assistência com a prestação de informação sobre as características do produto, o custo total do crédito (comissões, despesas e taxas de juro aplicáveis), a TAEG e as consequências da falta de pagamento;
- A avaliação da adequação da proposta de crédito às condições financeiras do cliente;
- A conformidade com as normas aplicáveis às vendas associadas que proíbem a venda

obrigatória de outros produtos associados ao crédito aos consumidores;

- O cumprimento das boas práticas definidas pelo Banco de Portugal que afastam a venda associada ao crédito aos consumidores de produtos que não garantam o capital a todo o tempo;

Nas inspeções credenciadas¹¹, o Banco de Portugal analisou:

- Os procedimentos internos e a parametrizações dos sistemas informáticos para cálculo de juros e das TAEG dos contratos;
- O efetivo cumprimento dos deveres de informação, nomeadamente, os requisitos da FIN e dos contratos e a sua conformidade com a informação constante do Preçário da instituição e com os normativos em vigor;
- A conformidade das práticas das instituições com as normas legais e regulamentares aplicáveis sobre a cobrança de comissões, cálculo da TAEG, exercício do direito de reembolso antecipado pelo cliente, deveres de comunicação de alterações contratuais, classificação dos contratos e deveres de reporte ao Banco de Portugal.

Quadro IV.2.4.2

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES | MATÉRIAS FISCALIZADAS | 2012

Matérias Fiscalizadas	Enquadramento Normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Disponibilização da FIN / minuta do contrato	art. 6.º DL 133/2009	√		
Requisitos da FIN	art. 6.º DL 133/2009; Instrução 8/2009	√		
Deveres de informação e competência técnica	art. 7.º DL 133/2009, art. 73.º e 77.º, RGICSF	√		
Deveres de conduta e diligência	art. 74.º e 75.º, RGICSF	√		
Requisitos de informação contratual	art. 12.º DL 133/2009	√	√	
Condições e comissões de reembolso antecipado	art. 9.º DL 359/91; art. 19.º DL 133/2009	√	√	√
Cálculo da TAEG e usura	arts. 24.º e 28.º DL 133/2009 e Instrução 11/2009	√	√	
Taxa de juro (determinação, arredondamento e cálculo de juros)	art. 3.º, 4.º DL 240/2006 (via DL 171/2007) e DL 133/2009	√	√	√
Vendas associadas obrigatórias	art. 29.º DL 133/2009	√	√	√
Vendas associadas facultativas (bundling) 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		√	

¹¹ Algumas das inspeções "cliente mistério" foram seguidas de inspeções credenciadas, para verificação das conclusões preliminares obtidas.

2.5. Serviços de pagamento

No âmbito dos serviços de pagamento, o Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento pelas instituições das normas legais e regulamentares aplicáveis à comercialização de instrumentos de pagamento¹², como sejam o levantamento ou depósito de fundos, a realização de transferências bancárias e de débitos diretos, bem como as operações de pagamento com cartões. A atuação do Banco de Portugal tem especial enfoque na fiscalização da conformidade das comissões e encargos cobrados pelas instituições com os respetivos Preçários, bem como em matérias específicas suscitadas pela análise das reclamações dos clientes bancários.

Em 2012, o Banco de Portugal efetuou um total de 522 ações de inspeção à prestação de serviços de pagamento. Foram objeto de ações de inspeção 66 instituições (88 instituições em 2011).

Foram realizadas 44 ações de inspeção aos balcões de 22 instituições. Foram também efetuadas 478 ações de inspeção a 64 instituições.

Em 2012, o Banco de Portugal continuou a acompanhar a atividade de prestação de serviços de pagamento, tendo dedicado especial atenção ao conteúdo dos contratos, à cobrança de comissões e à classificação adequada dos cartões de pagamento. Em ações ao balcão das instituições foi, ainda, verificada a adequação da informação prestada ao cliente na fase pré-contratual, em particular a disponibilização das condições gerais.

Quadro IV.2.5.1

SERVIÇOS DE PAGAMENTO AÇÕES DE INSPEÇÃO 2012		
Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	478	64
Análise a suportes	230	64
Sítios de Internet	248	64
Inspeções on-site	44	22
“Cliente mistério”	25	22
Credenciada	19	18
Total	522	66

O Banco de Portugal emitiu 353 recomendações e determinações específicas para sanção das irregularidades detetadas no âmbito dos serviços de pagamento (ver capítulo IV.3. Correção de irregularidades e sancionamento).

PRINCIPAIS MATÉRIAS FISCALIZADAS SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO

Através de inspeções “cliente mistério”, o Banco de Portugal avaliou:

- O cumprimento dos deveres de informação pré-contratuais prestados ao cliente antes da subscrição de um contrato-quadro que estabelece um conjunto de serviços de pagamento, entre os quais a abertura de uma conta de depósitos à ordem;

¹² Estas operações encontram-se reguladas pelo Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento, publicado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro. Também lhes é aplicável o Regulamento europeu relativo aos pagamentos transfronteiriços no espaço comunitário (Regulamento (CE) n.º 924/2009, de 16 de setembro, com as alterações introduzidas pelo Regulamento (UE) n.º 260/2012, de 14 de março) que alargou aos débitos diretos o princípio da igualdade de encargos entre aqueles pagamentos e os pagamentos nacionais. Os cheques, que constituem igualmente um meio de pagamento, não são abrangidos por este regime.

- A informação prestada ao cliente na execução de operações de pagamento;
- A comercialização de instrumentos de pagamento, designadamente de cartões de débito, de crédito e de débito diferido.

Nas inspeções credenciadas, o Banco de Portugal analisou:

- A correta execução das transferências transfronteiriças de operações de pagamento em euros, respetiva data-valor e de disponibilização dos fundos;
- O conteúdo dos contratos-quadro da conta de depósitos à ordem e serviços de pagamento associados, nomeadamente a informação sobre encargos, taxa de juro (e taxa de câmbio, quando aplicável), informação sobre a execução das operações de pagamento e demais deveres de informação;
- O cumprimento da antecedência mínima de dois meses relativamente à data de entrada em vigor de propostas apresentadas aos clientes para alteração dos contratos quadro da conta de depósitos à ordem e de instrumentos de pagamento e respetivo detalhe;
- A igualdade de encargos nas operações de pagamento transfronteiriças, em euros, coroas suecas e leus romenos, com os cobrados por operações de pagamento interbancárias realizadas no mercado interno para pagamentos equivalentes e se cumpridos os critérios aplicáveis;
- A adequada classificação dos cartões de pagamento emitidos pelas instituições;
- A prestação de informação periódica ao cliente;
- A prova da prestação da informação pré-contratual, contratual e de comunicações remetidas aos clientes.

Quadro IV.2.5.2

SERVIÇOS DE PAGAMENTO | MATÉRIAS FISCALIZADAS | 2012

Matérias Fiscalizadas	Enquadramento Normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Igualdade de encargos entre pagamentos nacionais e os pagamentos transfronteiriços no Espaço Económico Europeu em euros, coroas suecas e leus romenos	Regulamento (CE) 924/2009	√	√	√
Datas-valor e de disponibilização dos fundos das operações de pagamento	art.s 79.º, 80.º e 84.º DL 317/2009	√	√	√
Datas-valor dos cheques	art. 5.º DL 18/2007	√	√	√
Encargos com prestação de informação	art. 43.º e 58.º DL 317/2009	√	√	√
Cobrança de encargos por bloqueio ou inibição de utilização de cartões	art.s 63.º, 66.º e 68.º DL 317/2009	√	√	√
Dever de disponibilização das condições gerais do contrato e requisitos do contrato	art. 52.º e 53.º DL 317/2009	√	√	√
Alteração das condições da conta (prazo de pré-aviso, condições de aplicação)	art. 55.º DL 317/2009			√

2.6. Livro de reclamações

O Banco de Portugal é responsável pela fiscalização do cumprimento das obrigações relacionadas com o Livro de Reclamações pelas instituições de crédito¹³, em particular no que respeita à divulgação da sua existência e à sua efetiva existência e disponibilização imediata aos clientes bancários, quando solicitado.

Em 2012, o Banco de Portugal efetuou 57 ações de inspeção aos balcões das instituições de crédito para verificar o correto cumprimento do regime do Livro de Reclamações. As inspeções envolveram 28 instituições (22 instituições em 2011).

O Banco de Portugal verificou a adequada divulgação do Livro de Reclamações nos balcões e locais de atendimento e a existência de um Livro disponível, bem como o correto tratamento, pelas instituições, das reclamações efetuadas pelos clientes no que se refere ao envio de todas as folhas do Livro a este Banco.

Quadro IV.2.6.1

LIVRO DE RECLAMAÇÕES AÇÕES DE INSPEÇÃO 2012		
Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções <i>on-site</i>	57	28
"Cliente mistério"	29	28
Credenciadas	28	27
Total	57	28

O Banco de Portugal emitiu 23 recomendações e determinações específicas para sanção das irregularidades detetadas no âmbito do Livro de Reclamações (ver capítulo IV.3. Correção de irregularidades e sancionamento).

¹³ Os deveres das instituições de crédito no que respeita ao Livro de Reclamações são estabelecidos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação atualmente em vigor.

PRINCIPAIS MATÉRIAS FISCALIZADAS NO ÂMBITO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Através de inspeções “cliente mistério”, o Banco de Portugal avaliou:

- A afixação do letreiro que informa sobre a existência de Livro de Reclamações;
- A sua afixação em local bem visível;
- A conformidade do respetivo modelo com o definido na lei;
- A correta identificação da entidade supervisora.

Através das ações credenciadas, o Banco de Portugal analisou:

- A efetiva existência do Livro de Reclamações;
- A disponibilidade de páginas para preenchimento por um cliente que solicite o Livro;
- A integridade do Livro, sem folhas arrancadas ou com outros indícios de violação;
- O envio ao Banco de Portugal de todas as folhas preenchidas, incluindo as anuladas ou inutilizadas, no prazo máximo de dez dias úteis após o respetivo preenchimento.

Quadro IV.2.6.2

LIVRO DE RECLAMAÇÕES | MATÉRIAS FISCALIZADAS | 2012

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, act DL 371/2007	√
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	√

3. RECLAMAÇÕES DE CLIENTES BANCÁRIOS

A análise de reclamações recebidas de clientes bancários sobre instituições e produtos sujeitos à supervisão comportamental do Banco de Portugal é um instrumento para a fiscalização das instituições de crédito. Na análise de reclamações, o Banco de Portugal atua enquanto autoridade de supervisão com o objetivo de avaliar o cumprimento pelas instituições das normas em vigor. Ao fiscalizar a atuação das instituições o Banco de Portugal promove a proteção do cliente bancário.

O Banco de Portugal recebe as reclamações inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito e as que lhe são enviadas diretamente pelos clientes bancários, através, designadamente, do Portal do Cliente Bancário. O Banco de Portugal analisa as reclamações em que a matéria reclamada se enquadra no seu âmbito de competências, como sejam as que incidem sobre depósitos e suas contas, produtos de crédito e serviços de pagamento¹.

3.1. Principais destaques da evolução recente

Em 2012, foram recebidas 15 603 reclamações sobre matérias no âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média de 1300 por mês. Esta média mensal reflete um crescimento de 6,2 por cento face ao ano anterior, contrariando a diminuição observada em 2011 (menos três por cento) e 2010 (menos 13 por cento).

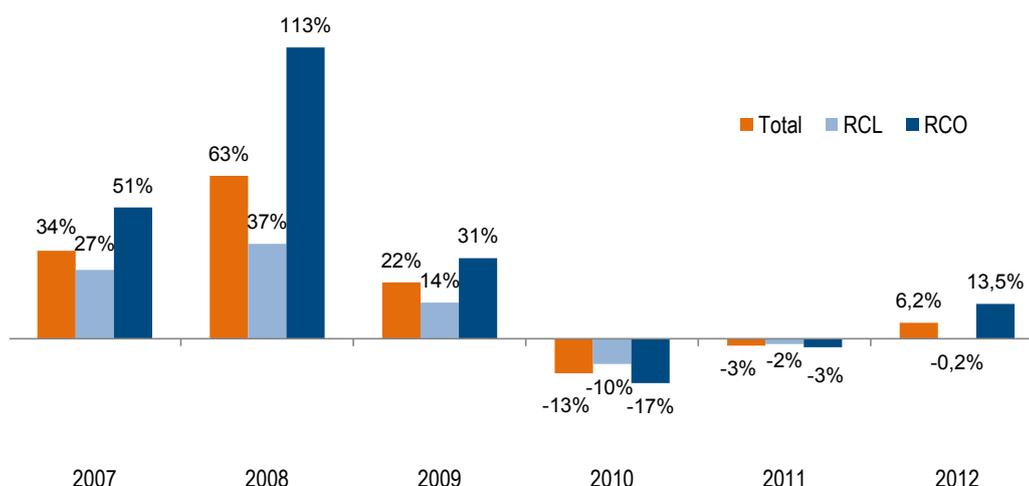
As reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal ascenderam, neste período, a cerca de 49,5 por cento do total, registando um crescimento de 13,5 por cento. Estas reclamações foram na sua maior parte (62 por cento) remetidas pelo Portal do Cliente Bancário.

Para a evolução registada contribuiu o crescimento das reclamações sobre contas de depósito e crédito aos consumidores, que, em conjunto, representaram cerca de 55 por cento do total.

Em 2012, da análise de reclamações pelo Banco de Portugal resultou, em 56 por cento dos casos, a sua resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação e/ou determinação específica do Banco de Portugal, enquanto nos restantes 44 por cento dos casos concluiu-se que não existiam indícios de infração cometida pela entidade reclamada.

Gráfico IV.3.1.1

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES, POR PROVENIÊNCIA | 2007 – 2012



¹ As reclamações inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito são, por força da lei, remetidas ao Banco de Portugal. As que incidem sobre matérias da competência da CMVM ou do ISP são remetidas a estes supervisores, informando o reclamante em conformidade.

Quadro IV.3.1.1

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA | 2010 – 2012

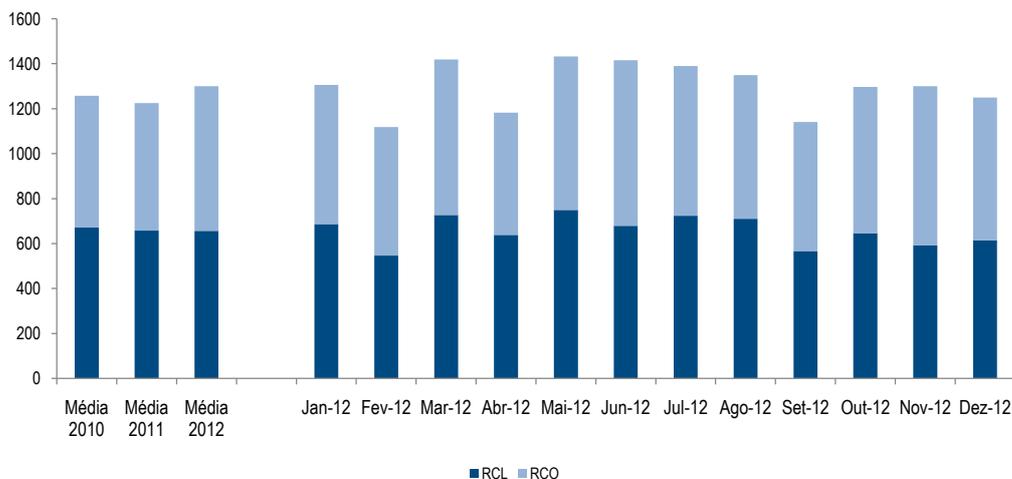
Ano	Mês	Entradas ¹			
		RCL ²	RCO ³		Total
			Total	das quais PCB ⁴	
2010		8059	7034	3913	15 093
2011		7894	6803	3890	14 697
	Janeiro	687	619	348	1306
	Fevereiro	547	572	300	1119
	Março	727	692	426	1419
	Abril	639	543	349	1182
	Mai	750	683	404	1433
	Junho	679	737	427	1416
2012	Julho	724	666	403	1390
	Agosto	710	640	414	1350
	Setembro	567	574	361	1141
	Outubro	646	651	453	1297
	Novembro	591	709	459	1300
	Dezembro	615	635	436	1250
	Total	7882	7721	4780	15 603

Notas:

- (1) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Por memória, refira-se que, em 2011 e 2012, foram ainda recebidas, respetivamente, 2212 e 1850 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.3.1.2

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA | 2010 – 2012



CAIXA 13 | RECLAMAÇÕES NO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

O Portal do Cliente Bancário (PCB) disponibiliza um formulário para o envio de reclamações diretamente ao Banco de Portugal. O PCB disponibiliza também um serviço de consulta on-line sobre a análise das reclamações recebidas no Banco de Portugal, que abrange as reclamações inscritas no Livro de Reclamações (RCL) e as recebidas diretamente (RCO).

A consulta on-line permite conhecer a fase de tratamento em que se encontra a 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 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”).

Reclamações remetidas através do PCB

Em 2012, foram recebidas no Banco de Portugal 4780 reclamações através do PCB, com recurso ao preenchimento do respetivo formulário disponível para o efeito no Portal ou por e-mail. Este número corresponde a uma média de 398 reclamações por mês (324 em 2011).

As reclamações recebidas através do PCB representaram 61,9 por cento do total das reclamações remetidas diretamente ao Banco de Portugal. Estas reclamações representaram cerca de metade do total de reclamações recebidas no Banco de Portugal.

Gráfico C.13.1

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ENTRADAS PELO PCB FACE AO TOTAL DE RCO | 2010 – 2012

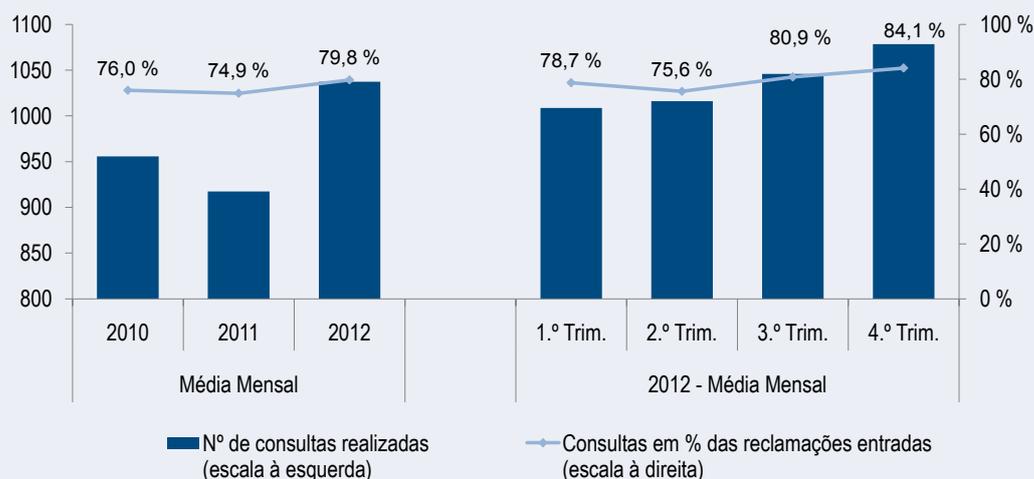


Consulta à análise das reclamações

Em 2012, registou-se um aumento na consulta à fase de análise das reclamações através do serviço disponibilizado no PCB. Foram efetuadas, em média, 1037 consultas de reclamações por mês, o que correspondeu a cerca de 80 por cento das reclamações entradas ao longo do ano e representou um aumento de 13 por cento face a 2011.

Gráfico C.13.2

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS À CONSULTA DE RECLAMAÇÕES | 2010 – 2012



Quadro C.13.1

ACESSO À CONSULTA E ENTRADA DE RECLAMAÇÕES | 2010 – 2012

	Média Mensal			2012 – Média Mensal			
	2010	2011	2012	1.º T	2.º T	3.º T	4.º T
Número de consultas realizadas	956	917	1037	1009	1016	1046	1078
Reclamações entradas (RCL e RCO)	1258	1225	1300	1281	1344	1294	1282
Consultas em % das reclamações entradas	76,0 %	74,9 %	79,8 %	78,7 %	75,6 %	80,8 %	84,1 %

3.2. Evolução das reclamações por matéria

3.2.1. Em valores absolutos

As contas de depósito e o crédito aos consumidores foram as matérias mais reclamadas em 2012, representando 55,4 por cento do total das reclamações. Estas matérias já haviam sido as mais reclamadas em 2011, representando 50,7 por cento das reclamações recebidas nesse ano.

Em 2012, as contas de depósito e o crédito aos consumidores foram também das matérias que mais aumentaram face ao ano anterior, 14 e 19 por cento, respetivamente. As contas de depósito passaram a representar 31 por cento do total (29 por cento em 2011) e as de crédito aos consumidores 24,5 por cento (21,9 por cento em 2011).

Registaram-se também acréscimos de reclamações em matérias relacionadas com cartões (+6,6 por cento), crédito a empresas (+9,4 por cento) e débitos diretos (+37 por cento).

O crédito à habitação, por seu turno, registou, em 2012, uma redução de 12 por cento no número de reclamações, evolução que reforça o decréscimo verificado desde 2010. Em resultado, o peso desta matéria no total das reclamações recebidas reduziu-se para 11 por cento.

As reclamações sobre cheques, transferências, operações com numerário e máquinas ATM registaram também reduções face a 2011, sendo a mais significativa nesta última matéria (-22 por cento).

Quadro IV.3.2.1

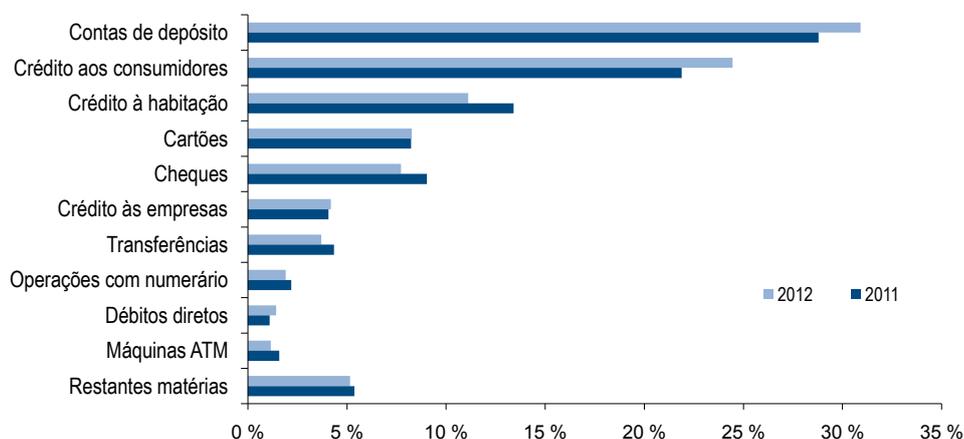
RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (VALORES ABSOLUTOS) 2011 – 2012						
Matéria Reclamada	Número de reclamações			Distribuição percentual		
	2011	2012	Var.	2011	2012	Var. (p.p.)
Contas de depósito	4232	4823	14,0 %	28,8 %	30,9 %	2,1
Crédito aos consumidores	3216	3815	18,6 %	21,9 %	24,5 %	2,6
Crédito à habitação	1971	1734	-12,0 %	13,4 %	11,1 %	-2,3
Cartões	1210	1290	6,6 %	8,2 %	8,3 %	0,1
Cheques	1328	1205	-9,3 %	9,0 %	7,7 %	-1,3
Crédito às empresas	597	653	9,4 %	4,1 %	4,2 %	0,1
Transferências	639	578	-9,5 %	4,3 %	3,7 %	-0,6
Operações com numerário	322	297	-7,8 %	2,2 %	1,9 %	-0,3
Débitos diretos	162	222	37,0 %	1,1 %	1,4 %	0,3
Máquinas ATM	232	181	-22,0 %	1,6 %	1,2 %	-0,4
Restantes matérias	789	805	2,0 %	5,4 %	5,2 %	-0,2
Total	14697	15603	6,2 %	100,0 %	100,0 %	-

Notas: – Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal.

– Na rubrica “Restantes matérias” foram contabilizadas reclamações sobre matérias diversas, bem como os conteúdos temáticos com menos de um por cento do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização do Livro de Reclamações ao cliente.

Gráfico IV.3.2.1

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA | 2011 – 2012



CAIXA 14 | MATÉRIAS MAIS RECLAMADAS

Em relação às principais matérias reclamadas em 2012, são destacados os temas mais frequentes, independentemente do resultado da análise das reclamações.

Contas de depósito

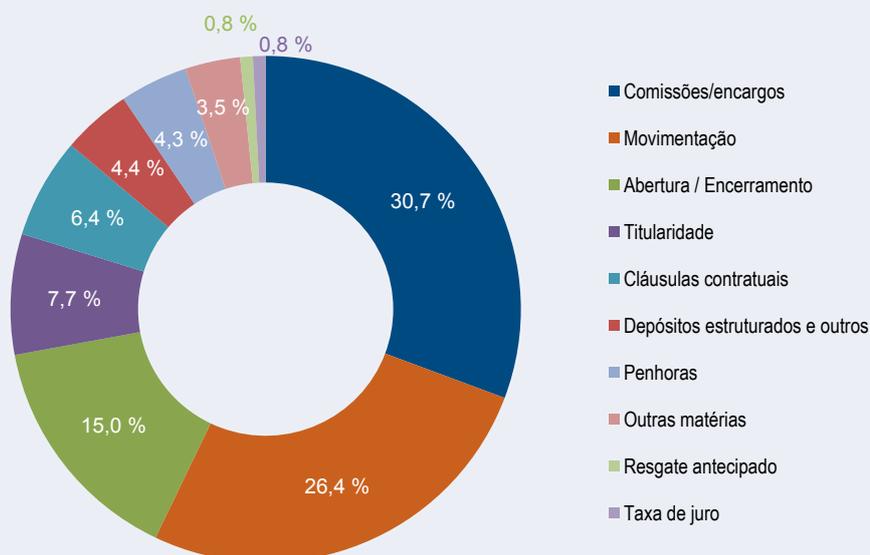
Em 2012, a cobrança de comissões foi a matéria mais reclamada no âmbito das contas de depósito, quando em 2011 a movimentação de contas tinha sido o tema mais frequente.

As reclamações mais frequentes no âmbito das contas de depósito respeitaram às seguintes matérias:

- **Cobrança de comissões**, estando em causa (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 movimentação das contas**, estando em causa (i) o alegado incumprimento, pelas instituições de crédito, de instruções dadas pelos clientes para a movimentação das contas de depósito à ordem, (ii) operações de débito efetuadas pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente, (iii) a movimentação de contas plurais (sobretudo, de contas solidárias) e (iv) a movimentação de conta por herdeiro após a morte do titular (por exemplo, a alegada demora na disponibilização do saldo da conta);
- **Condições de abertura e encerramento de contas**, estando em causa (i) os documentos exigidos para abertura de conta de depósitos, (ii) o encerramento da conta por iniciativa da instituição e (iii) o alegado incumprimento, por parte da instituição, de instruções dadas pelo cliente para o encerramento da conta.

Gráfico C.14.1

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE CONTAS DE DEPÓSITO | 2012



Crédito aos consumidores

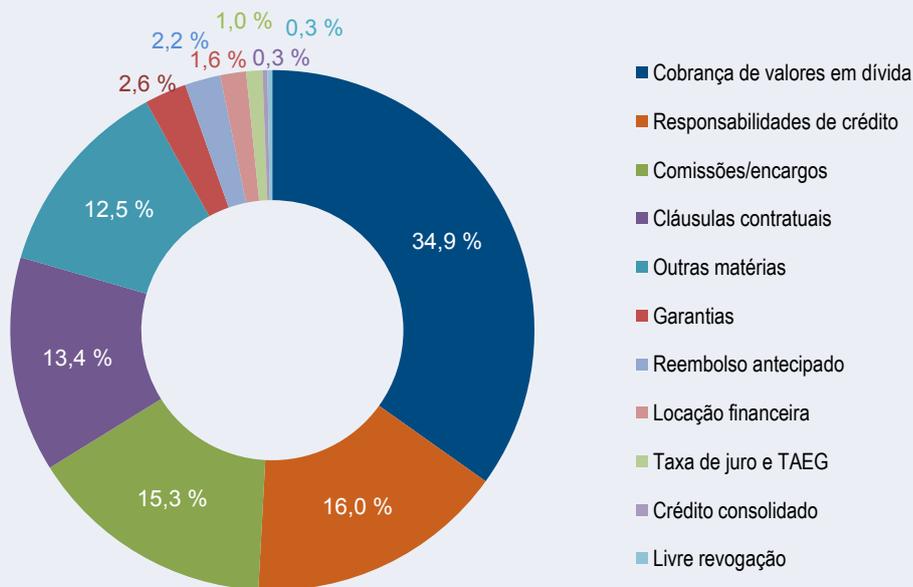
Comparando com 2011, destaca-se, em 2012, o crescimento das reclamações sobre a cobrança de valores em dívida e a cobrança de comissões / encargos, mantendo-se as responsabilidades de crédito como uma matéria muito reclamada, embora com uma importância relativa inferior à de 2011.

As reclamações mais frequentes neste âmbito respeitaram, em 2012, às seguintes matérias:

- **Cobrança de valores em dívida**, estando sobretudo em causa (i) o apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito e (ii) os métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida;
- **Responsabilidades de crédito**, estando sobretudo em causa a situação do crédito comunicada à Central de Responsabilidades de Crédito pelas instituições, em particular alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento;
- **Cobrança de comissões / encargos**, estando em causa (i) a prestação de informação sobre comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação, (ii) os montantes exigidos a título de comissões, sobretudo em casos de atraso no pagamento da prestação, e (iii) a alteração do Preçário aplicável.

Gráfico C.14.2

MATÉRIAS DAS RECLAMAÇÕES DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES | 2012



Crédito à habitação

Em 2012, os temas mais frequentes nas reclamações de crédito à habitação continuaram a ser os encargos associados ao crédito, seja por alteração do *spread* seja pela cobrança de comissões, em particular por incumprimento do contrato de crédito. O incumprimento explica também o acréscimo das reclamações relativas à renegociação das condições do empréstimo.

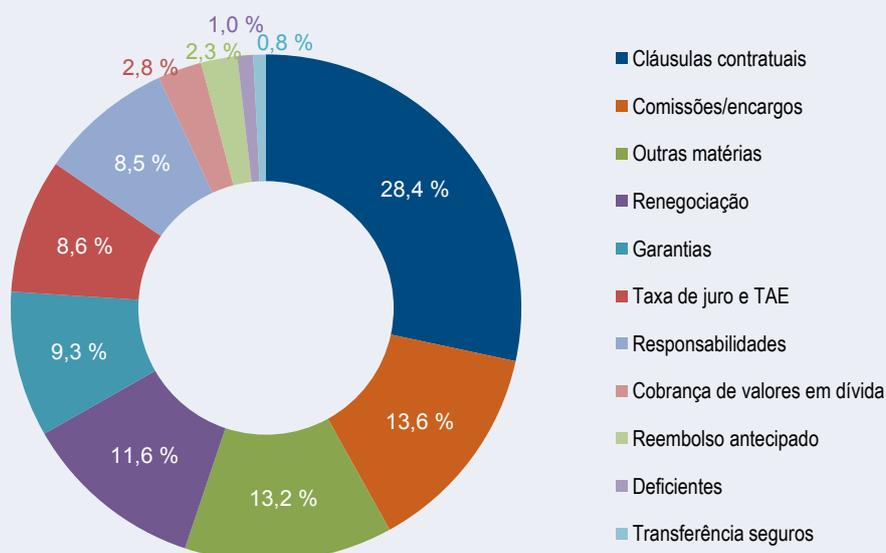
As reclamações mais frequentes no âmbito do crédito à habitação respeitaram às seguintes matérias:

- **Cláusulas contratuais**, estando sobretudo em causa (i) a alteração do valor do *spread* em resultado do incumprimento das obrigações dos mutuários decorrentes de vendas associadas facultativas; (ii) a determinação do montante da prestação mensal em resultado da revisão do indexante;

- **Comissões e encargos**, estando sobretudo em causa as comissões cobradas pelo atraso no pagamento de prestações mensais;
- **Renegociação**, estando sobretudo em causa a recusa da modificação de condições contratuais, por exemplo, a alteração do prazo do contrato ou a consolidação de créditos, a titularidade do empréstimo em resultado de divórcio dos mutuários e a data de pagamento da prestação mensal;
- **Outras matérias**, abrangendo reclamações sobre (i) o valor atribuído ao imóvel em resultado da avaliação promovida pela instituição de crédito; (ii) a exigência da certificação dos documentos a entregar pelo cliente tendo em vista a aprovação do crédito e (iii) a alegada demora na comunicação ao cliente da aprovação ou da recusa do crédito solicitado.

Gráfico C.14.3

MATÉRIAS DAS RECLAMAÇÕES DE CRÉDITO À HABITAÇÃO | 2012



Cartões de pagamento

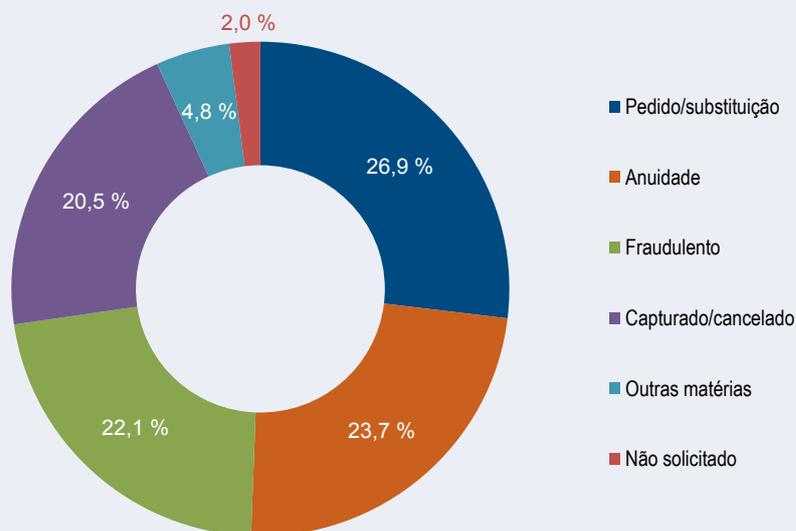
No ano de 2012, destaca-se o acréscimo nas matérias relativas a pedido / substituição de cartões e ao pagamento da respetiva anuidade.

As reclamações mais frequentes no âmbito dos cartões respeitaram às seguintes matérias:

- **Pedido / substituição dos cartões**, estando sobretudo em causa a recusa de emissão de cartão de crédito ou a demora na sua substituição;
- **Anuidade**, estando em causa o montante da anuidade exigida pelas instituições emitentes e a alegada não comunicação das alterações desse montante;
- **Operações alegadamente fraudulentas**, particularmente no contexto da prestação de serviços bancários através de meios de comunicação à distância sobre a autoria das instruções transmitidas à instituição e a sua responsabilidade pela execução dessas operações.

Gráfico C.14.4

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE CARTÕES | 2012



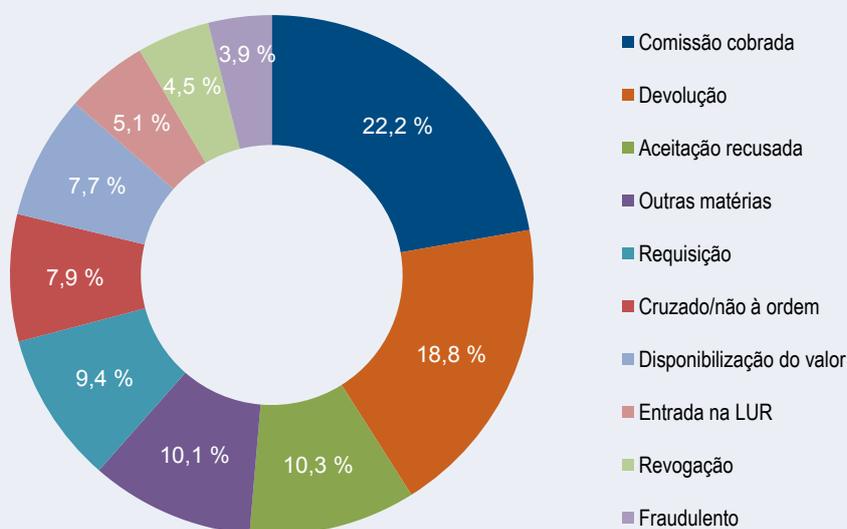
Cheques

No ano de 2012, destaca-se o acréscimo verificado nas reclamações relativas à cobrança de comissões. As reclamações mais frequentes no âmbito dos cheques respeitaram às seguintes matérias:

- **Comissões cobradas pelas instituições**, nomeadamente na emissão de cheques ou em resultado da devolução de cheques;
- **Devolução de cheques**, estando sobretudo em causa (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;
- **Recusa de aceitação de cheques**, designadamente por motivos do seu preenchimento incorreto, ou apresentação por pessoa diferente do beneficiário do cheque.

Gráfico C.14.5

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE CHEQUES | 2012



Crédito a empresas

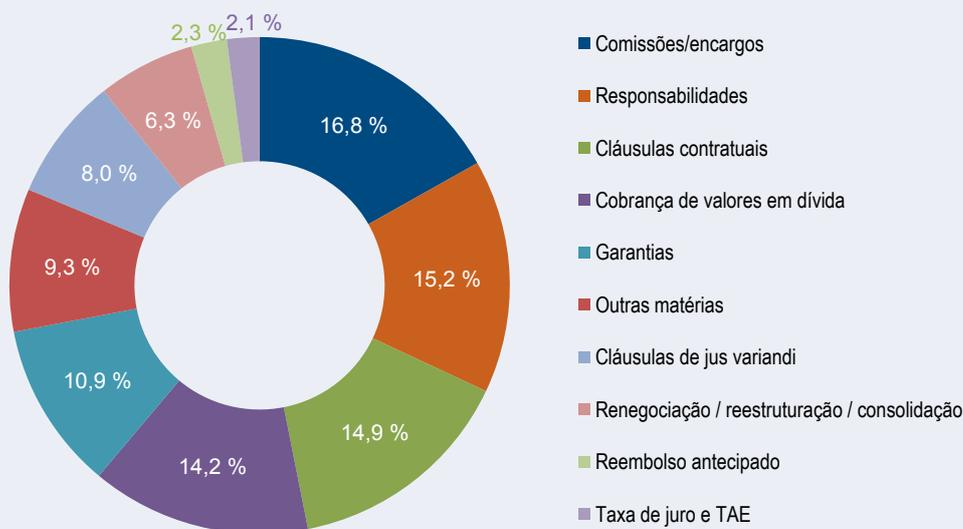
Comparando com o ano de 2011, destaca-se o crescimento das reclamações relativas à cobrança de comissões / encargos e das respeitantes a cláusulas contratuais. Apesar do menor peso relativo das reclamações sobre responsabilidades de crédito esta matéria continua a ser das mais frequentes nas reclamações sobre crédito a empresas.

As reclamações mais frequentes no âmbito do crédito às empresas respeitaram às seguintes matérias:

- **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;
- **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;
- **Cláusulas contratuais**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) à alteração do valor do *spread* em resultado do incumprimento das obrigações dos mutuários; (ii) à determinação do montante da prestação mensal em resultado da revisão do indexante;
- **Cobrança de valores em dívida**, questionando as reclamações o apuramento de encargos devidos pela penalização do incumprimento.

Gráfico C.14.6

MATÉRIAS DAS RECLAMAÇÕES DE CRÉDITO A EMPRESAS | 2012



Transferências

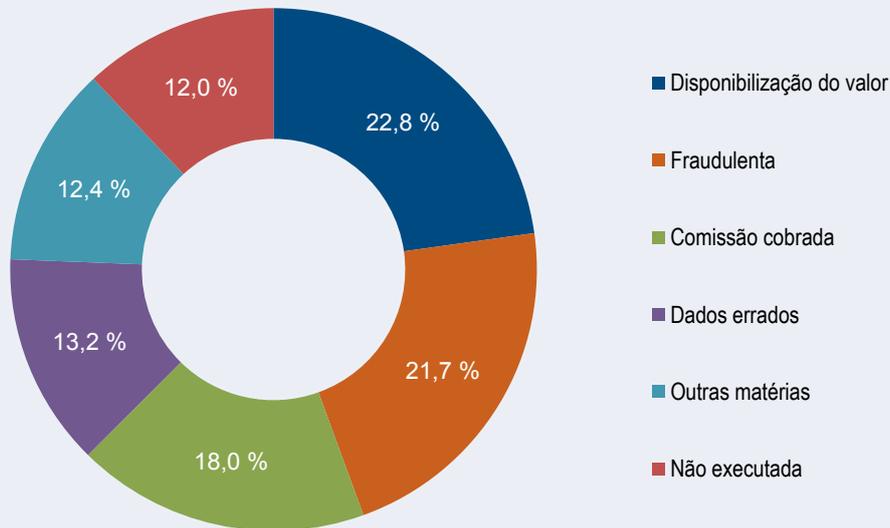
No ano de 2012, destaca-se o acréscimo verificado nas reclamações relativas a operações alegadamente fraudulentas e à cobrança de comissões. As reclamações mais frequentes respeitaram às seguintes matérias:

- **Alegada demora na disponibilização do valor transferido**, estando em causa, sobretudo, o cumprimento dos prazos de execução fixados na lei;
- **Operações alegadamente fraudulentas**, particularmente no contexto da prestação de serviços bancários através de meios de comunicação à distância, estando em causa a autoria das instruções transmitidas à instituição e a sua responsabilidade pela execução dessas operações;
- **Cobrança de comissões relativas a transferências**, designadamente quanto ao montante cobrado quer nas operações transfronteiriças quer nas operações nacionais;

- Alegados erros na execução de transferências, nomeadamente por força da introdução de dados (por exemplo, identificador único) incorretos.

Gráfico C.14.7

MATÉRIAS DAS RECLAMAÇÕES DE TRANSFERÊNCIAS | 2012



3.2.2. Em valores relativos

Pondera-se de seguida o número de reclamações pelo nível de atividade do sistema bancário e o volume de contratos celebrados entre as instituições de crédito e os seus clientes. Para o efeito relativiza-se o número de reclamações recebidas em cada matéria em função do respetivo volume de produtos e serviços bancários prestados pelas instituições aos seus clientes.

Quadro IV.3.2.2

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (VALORES RELATIVOS) | 2011 – 2012

Matéria Reclamada	Unidade de Referência	Número de reclamações (valores relativos)		
		2011	2012	Variação
Contas de depósito	mil contas de depósito à ordem	0,18	0,20	11 %
Crédito aos consumidores	mil contratos de crédito aos consumidores	0,28	0,34	21 %
Crédito à habitação	mil contratos de crédito à habitação	0,87	0,78	-10 %
Cartões	10 mil cartões	0,62	0,65	5 %
Cheques	10 mil cheques	0,17	0,19	12 %
Crédito às empresas	mil contratos de crédito a empresas	0,38	0,47	24 %
Transferências	100 mil transferências	0,68	0,76	12 %
Operações com numerário	milhão de operações	0,76	0,71	-7 %
Débitos diretos	milhão de débitos diretos	1,27	1,67	31 %
Máquinas ATM	100 máquinas ATM	1,24	0,99	-20 %

Em 2012, na evolução do número relativo de reclamações face a 2011 destaca-se:

- O aumento registado nas matérias de contas de depósito e de crédito aos consumidores, que em conjunto representam 55,4 por cento do total das reclamações recebidas. Nas contas de depósito, o número de reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem subiu de 18 para 20, enquanto no crédito aos consumidores o número de reclamações por cada 100 mil contratos subiu de 28 para 34. As matérias envolvendo cartões, cheques, crédito às empresas, transferências e débitos diretos, com menor peso no total das reclamações recebidas, registaram igualmente subidas no número relativo de reclamações; e
- A redução do número relativo de reclamações relacionadas com crédito à habitação, que representa 11,1 por cento das reclamações recebidas. Nesta matéria, o número de reclamações por cada 100 mil contratos desceu de 87 para 78. As matérias relativas a operações com numerário e a máquinas ATM, com menor peso no total, também registaram descidas do número relativo de reclamações.

A comparação com a evolução do número absoluto de reclamações, permite concluir que as reclamações sobre contas de depósito, cartões e débitos diretos registaram, neste período, um crescimento que superou o aumento do volume de atividade das instituições em cada um destes produtos e serviços bancários. No caso do crédito aos consumidores e do crédito a empresas, as reclamações aumentaram mesmo num quadro de contração da atividade desenvolvida pelas instituições nestes domínios, enquanto as reclamações de crédito à habitação, cheques, transferências e máquinas ATM diminuíram menos que proporcionalmente à redução do volume de atividade.

Para as cinco matérias com maior número de reclamações – contas de depósito, crédito aos consumidores, crédito à habitação, cartões e cheques, que, no seu conjunto, representaram 82,5 por cento do total – o número de reclamações dirigidas a cada instituição foi ponderado pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados (v. Caixas nas páginas seguintes).

CAIXA 15 | INSTITUIÇÕES RECLAMADAS NAS CONTAS DE DEPÓSITO

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM

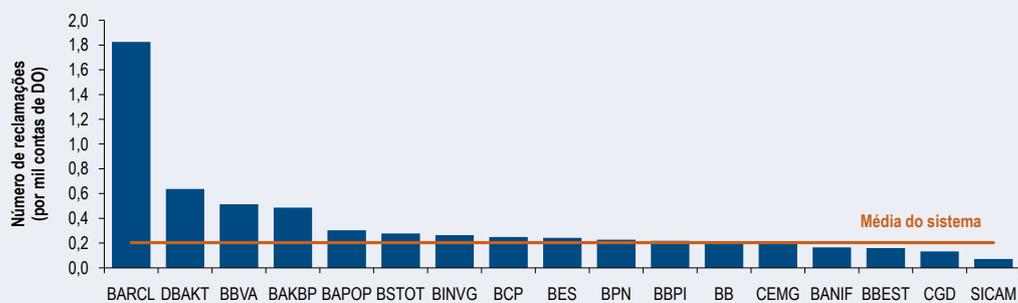
Sigla	Instituição de crédito	2012
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	1,83
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,64
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,51
BAKBP	BANCO ACTIOBANK (PORTUGAL), S. A.	0,49
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,30
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,28
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,26
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,25
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,24
BPN	BPN – BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, S. A.	0,23
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,22
Média do sistema		0,20
BB	BANCO DO BRASIL AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,20
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,19
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,17
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,16
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,13
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,07

Nota: A média do sistema equivale a 20 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O quadro anterior apresenta, para 2012, 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 de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2012. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o AS Privatbank – sucursal em Portugal, Banco BIC Português, Banco de Investimento Imobiliário, Banco Espírito Santo de Investimento, Banco Espírito Santo dos Açores, Banco Finantia, Banco Grupo Cajatres – sucursal em Portugal, Banco Privée Espírito Santo, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria – sucursal em Portugal e NCG Banco – sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, Banco Efisa, Banco Invest, Banco L.J. Carregosa, Banco Português de Investimento, Banco Privado Atlântico-Europa, Banif – Banco de Investimento, Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral.



CAIXA 16 | INSTITUIÇÕES RECLAMADAS NO CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

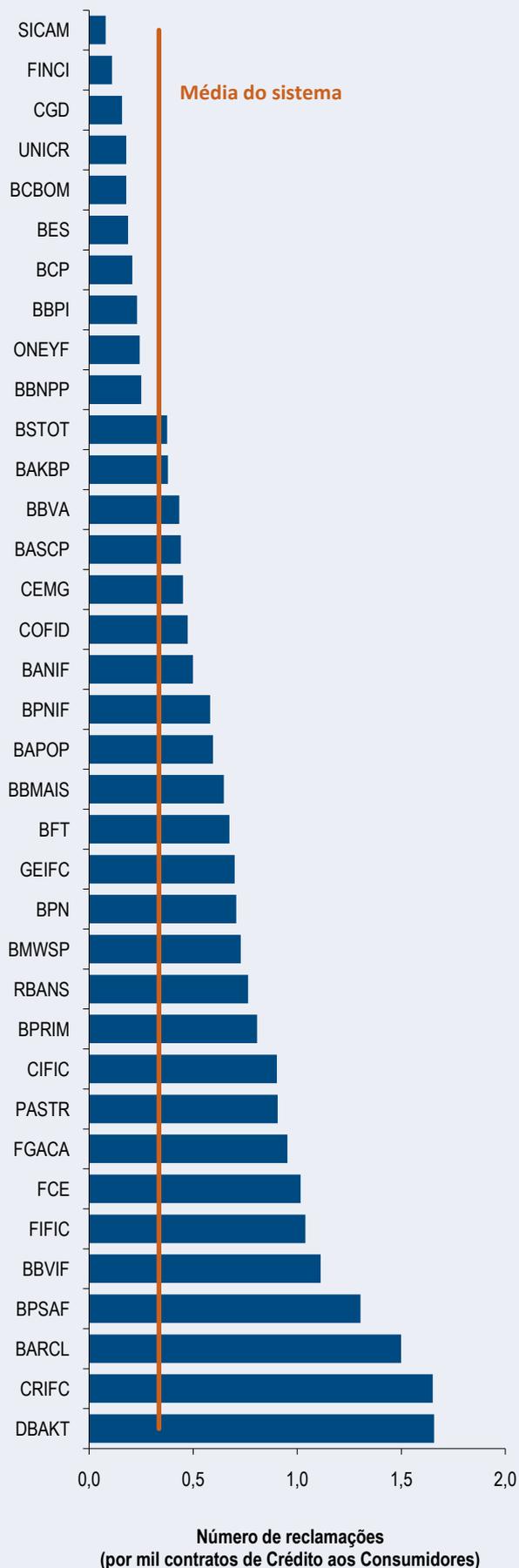
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES		
Sigla	Instituição de crédito	2012
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,66
CRIFC	CREDIAGORA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,65
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	1,50
BPSAF	BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL)	1,30
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,11
FIFIC	FINICRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,04
FCE	FCE BANK PLC	1,02
FGACA	FGA CAPITAL – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,95
PASTR	PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,91
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,90
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,81
SOFIN	SOFINLOC – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,77
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	0,76
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0,73
BPN	BPN – BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, S. A.	0,71
GEIFC	GE CONSUMER FINANCE, I.F.I.C., INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,70
BFT	BANCO FINANTIA, S. A.	0,65
BBMAIS	BANCO BANIF MAIS, S. A.	0,65
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,60
BPNIF	BPN CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,58
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,50
COFID	COFIDIS	0,47
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,45
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,44
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,43
BAKBP	BANCO ACTIVOBANK (PORTUGAL), S. A.	0,38
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,38
Média do sistema		0,34
BESPA	BANCO ESPÍRITO SANTO DOS AÇORES, S. A.	0,30
BBNPP	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	0,25
ONEYF	ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,24
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,23
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,21
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,19
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,18
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,18
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,16
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., S. A. (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,11
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,08

Nota: A média do sistema equivale a 34 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores

O quadro anterior apresenta, para 2012, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, 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 de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2012. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o Banco BIC Português, Banco de Investimento Imobiliário, Banco do Brasil – sucursal em Portugal, Banco Efisa, Banco Grupo Cajatres – sucursal em Portugal, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, BNP Paribas Lease Group, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria – sucursal em Portugal, GMAC – Instituição Financeira de Crédito, Mercedes-Benz Financial Services Portugal, NCG Banco – sucursal em Portugal e RCI Gest – Instituição Financeira de Crédito.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, sendo o caso do Banco de Investimento Global, Banco Invest, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo e Union de Créditos Imobiliários – sucursal em Portugal.



CAIXA 17 | INSTITUIÇÕES RECLAMADAS NO CRÉDITO À HABITAÇÃO

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO		
Sigla	Instituição de crédito	2012
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	2,49
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	1,81
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	1,73
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,18
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	1,17
BPN	BPN – BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, S. A.	0,99
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,82
Média do sistema		0,78
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS INMOBILIÁRIOS, S. A. – ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,68
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,60
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,60
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,59
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,55
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,44
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,37

Nota: A média do sistema equivale a 7,8 reclamações por cada dez mil contratos de crédito à habitação.

O quadro anterior apresenta, para 2012, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação, 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 de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2012. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o Banco BIC Português, Banco Espírito Santo dos Açores, Banco Primus, BNP Paribas Personal Finance, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria, GE Consumer Finance e NCG Banco – sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito à habitação, sendo o caso do Banco de Investimento Imobiliário e da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leira.



CAIXA 18 | INSTITUIÇÕES RECLAMADAS NOS CARTÕES

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR DEZ MIL CARTÕES

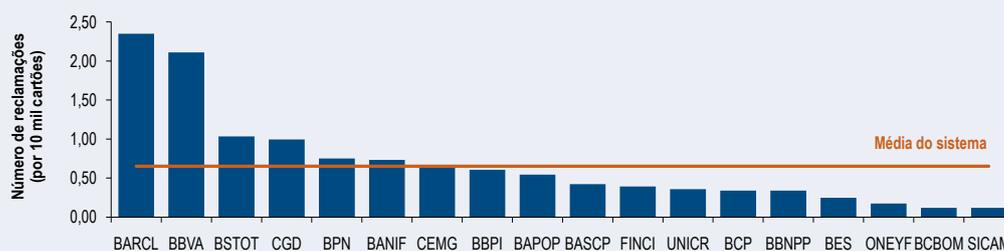
Sigla	Instituição de crédito	2012
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	2,35
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	2,11
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	1,03
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	1,00
BPN	BPN – BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, S. A.	0,75
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,73
Média do sistema		0,65
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,63
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,61
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,54
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,42
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., S. A. (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,39
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,36
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,34
BBNPP	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	0,34
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,25
ONEYF	ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,18
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,12
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,12

Nota: A média do sistema equivale a 65 reclamações por cada milhão de cartões.

O quadro anterior apresenta, para 2012, o número de reclamações por cada por cada dez mil cartões 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 de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2012. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o Banco Actibobank (Portugal), Banco BIC Português, Banco do Brasil – sucursal em Portugal, Banco Espírito Santo dos Açores, BBVA – Instituição Financeira de Crédito e Deutsche Bank Aktiengesellschaft – sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área dos cartões, sendo o caso do Best – Banco Eletrónico de Serviço Total, 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 19 | INSTITUIÇÕES RECLAMADAS NOS CHEQUES

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR DEZ MIL CHEQUES PROCESSADOS NO SICOL

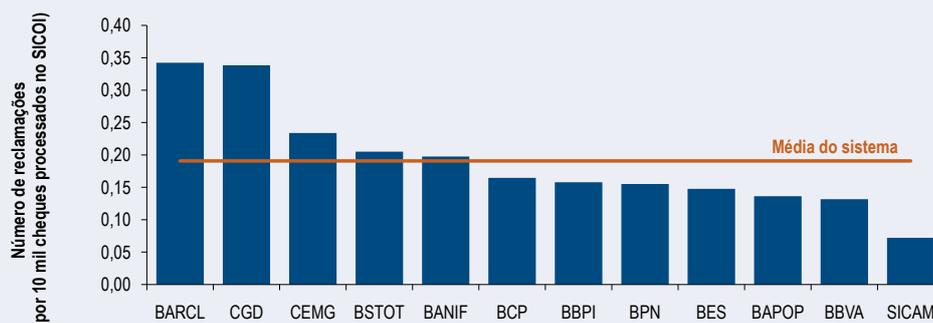
Sigla	Instituição de crédito	2012
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,34
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,34
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,23
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,21
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,20
Média do sistema		0,19
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,16
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,16
BPN	BPN – BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, S. A.	0,16
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,15
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,14
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,13
SICAM	CAIXAS DECRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,07

Nota: A média do sistema equivale a 19 reclamações por cada milhão de cheques processados.

O quadro anterior apresenta, para 2012, o número de reclamações por cada por cada dez mil cheques processados no SICOL 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 de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2012. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o Banco Activobank (Portugal), Banco do Brasil – sucursal em Portugal, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Deutsche Bank Aktiengesellschaft – sucursal em Portugal e NCG Banco – sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área dos cartões, sendo o caso do Banco BIC Português, Banco Espírito Santo dos Açores, BNP Paribas, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Citibank Portugal e Fortis Bank – sucursal em Portugal.



3.3. Resultados da análise

A análise conduzida pelo Banco de Portugal às reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados²: (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 determinação à instituição para correção da irregularidade.

Em 2012, em cerca de 44 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito. Nos restantes 56 por cento dos casos verificou-se a resolução da situação reclamada pela instituição de crédito: ou por sua iniciativa imediata ou por recomendação e/ou determinação específica do Banco de Portugal.

A evolução, face a 2011, evidencia uma menor proporção de reclamações consideradas com fundamento, mas continuando a destacar-se que em mais de metade das situações reclamadas as mesmas tinham fundamento.

Quadro IV.3.3.1

RESULTADOS DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO 2010 – 2012			
Resultado	Dist. Percentual		
	2010	2011	2012
Sem indícios de infração por parte da IC	45 %	41 %	44 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP	55 %	59 %	56 %

3.4. Prazos de encerramento

O prazo médio de encerramento das reclamações no âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal foi, em 2012, de 36 dias, menos 12 dias do que no ano anterior. Este prazo médio inclui o tempo de análise da reclamação pelas instituições de crédito – que nalguns casos são questionadas por mais do que uma vez durante o processo de análise – e pelo Banco de Portugal.

No caso das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal (RCO), as instituições de crédito são de imediato questionadas sobre o conteúdo da reclamação, tendo 20 dias úteis para responder ao reclamante e dar conhecimento dessa resposta ao Banco de Portugal. A reclamação é encerrada após a análise da resposta que neste tipo de reclamações requer em geral novos pedidos de informação às instituições. Em 2012, o prazo médio de encerramento deste tipo de reclamações foi de 52 dias.

No caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, as instituições têm dez dias úteis para enviar, ao Banco de Portugal, cópia da página do Livro de Reclamações em conjunto com os documentos relevantes. Após entrada da reclamação no Banco de Portugal são por vezes solicitados esclarecimentos adicionais, dispondo as instituições de cinco dias úteis para envio de resposta. Em 2012, o prazo médio de encerramento deste tipo de reclamações foi de 17 dias.

O prazo médio de análise de reclamações está assim dependente dos procedimentos legais e regulamentares em vigor. O Banco de Portugal tem sempre de ouvir a instituição reclamada, dependendo a sua análise mais ou menos célere da resposta cabal às questões formuladas.

² O tipo de resultados descritos aplica-se às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal. 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 supervisores financeiros.

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, entre 2010 e 2012, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de atuação, quer tenham sido apresentadas através dos Livros de Reclamações disponibilizados 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 afetas 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 e de 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 e de crédito conexo abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março.
- Crédito aos consumidores – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito, que não sejam contratos de crédito à habitação e de crédito conexo abrangidos pelo 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 – reclamações sobre contratos de crédito concedido a empresas, incluindo contratos celebrados com empresários em nome individual, no âmbito da sua atividade 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 o 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 um por cento do total, onde se incluem, por exemplo, as garantias bancárias, 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 referência. Foram usadas as seguintes:

- Cartões – número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2011 e 2012 (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), em 2011 e 2012 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Crédito à habitação – número de contratos de crédito à habitação e de crédito conexo abrangidos pelo Decreto-lei n.º 51/2007, de 7 de março, em vigor em 2011 e 2012 (média entre os valores de início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Crédito aos consumidores – número de contratos em vigor em 2011 e 2012 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito aos consumidores, incluindo 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 2011 e 2012 (média entre os valores de início e do fim de cada 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 2011 e 2012 (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 2011 e 2012. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2011 e 2012 (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 2011 e 2012. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Operações com numerário – número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2011 e 2012. 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, cartões 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 2012, 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.

4. CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

O Banco de Portugal avalia a conformidade da atuação das instituições de crédito com as normas legais e regulamentares aplicáveis aos mercados de produtos e serviços bancários sujeitos à sua supervisão. Quando são detetadas situações irregulares ou de incumprimento, o Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas, podendo também instaurar processos de contraordenação.

A emissão de recomendações e determinações específicas é exercida ao abrigo dos poderes conferidos pela alínea c) do artigo 116.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) e pela alínea c) do n.º 2 do artigo 6.º do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME).

As recomendações destinam-se a advertir as instituições para a necessidade de alterar um determinado comportamento, com vista a assegurar o cumprimento de normas legais ou regulamentares aplicáveis.

Através da emissão de determinações específicas, o Banco de Portugal impõe às instituições a adoção de comportamentos adequados e a cessação imediata das práticas indevidas. 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 da gravidade do incumprimento. As instituições têm de fazer prova do cumprimento 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.

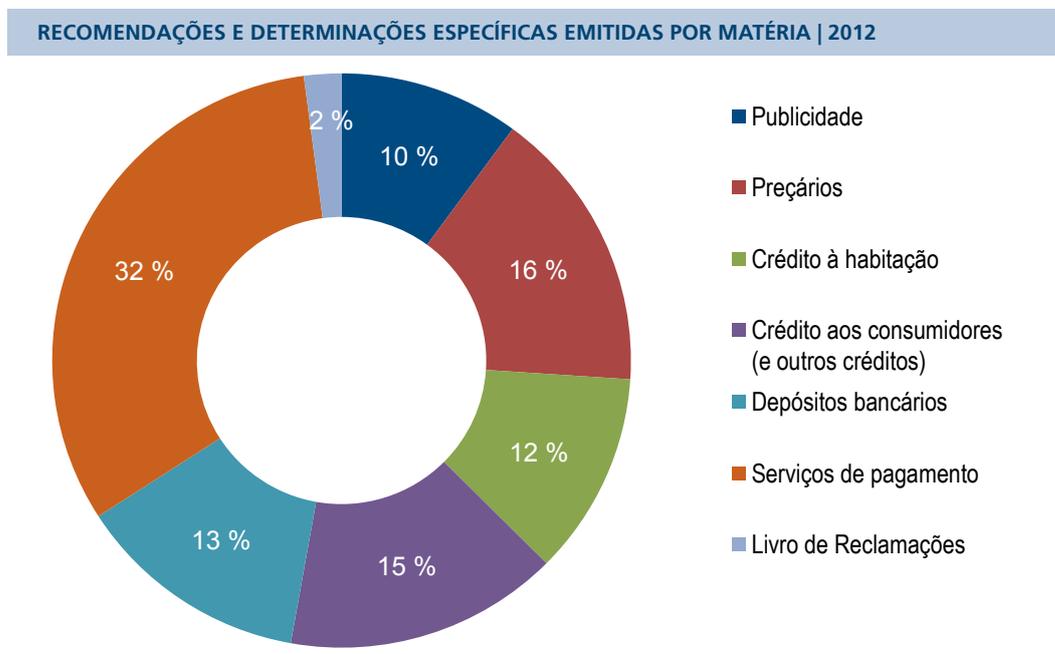
Os processos de contraordenação são instaurados ao abrigo dos poderes conferidos ao Banco de Portugal pelas normas que regulam a atividade das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamento e das instituições de moeda eletrónica, designadamente a alínea e) do artigo 116.º do RGICSF, a alínea e) do n.º 1 do artigo 6.º do RJSPME, a 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), e o artigo 37.º do Regime Jurídico aplicável aos contratos à distância relativos a serviços financeiros celebrados com consumidores.

4.1. Recomendações e determinações específicas

Em 2012, o Banco de Portugal emitiu 1102 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 serviços de pagamento (32 por cento), regras de transparência dos Preçários (16 por cento), crédito aos consumidores (15 por cento), depósitos (13 por cento), crédito à habitação (12 por cento), publicidade (dez por cento) e livro de reclamações (dois por cento).

Quadro IV.4.1.1

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR MATÉRIA 2012	
Matérias abrangidas	Número
Publicidade	111
Preçários	176
Depósitos bancários	144
Crédito à habitação	126
Crédito aos consumidores	169
Serviços de pagamento	353
Livro de Reclamações	23
TOTAL	1102

Gráfico IV.4.1.1**4.1.1. Publicidade**

Em 2012, o Banco de Portugal emitiu 111 recomendações e determinações específicas sobre campanhas de publicidade, exigindo às instituições de crédito a modificação de 97 campanhas e a suspensão de outras 14, por incumprimento de normas legais ou regulamentares aplicáveis. As campanhas em causa referiam-se a 28 instituições de crédito.

O Banco de Portugal lembrou, em particular, as seguintes normas:

- O princípio da transparência não permite a omissão ou dissimulação de condições de acesso ou de restrições às características destacadas;
- O princípio do equilíbrio exige que as condições de acesso ou restrições sejam apresentadas com destaque similar ao das outras características destacadas;

- A TAEG (Taxa Anual de Encargos Efetiva Global) deve ser indicada com destaque similar ao das características destacadas, no caso de produtos de crédito aos consumidores; e
- As expressões de uso restrito (crédito “sem custos” ou produtos descritos como “o melhor do mercado”) não podem ser utilizadas sem indicação das condições que demonstrem sua veracidade.

Quadro IV.4.1.2

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS NO ÂMBITO DA PUBLICIDADE 2012		
Matérias abrangidas	Campanhas alteradas	Instituições envolvidas
Depósitos bancários	9	6
Crédito à habitação	7	6
Crédito aos consumidores	78	21
Crédito a empresas	5	4
Multiproduto	3	3
Institucional	9	7
Total	111	28

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE CAMPANHAS DE PUBLICIDADE³

Em 2012, o Banco de Portugal emitiu as seguintes recomendações e determinações específicas:

- As mensagens de publicidade para observarem os princípios gerais da identificação, veracidade, transparência e equilíbrio (Aviso n.º 10/2008, de 22 de dezembro), devem:
 - Explicitar de forma inequívoco a instituição de crédito responsável pelo produto ou serviço anunciado;
 - Apresentar informação rigorosa e passível de prova;
 - Incluir toda a informação de carácter obrigatório, designadamente as condições de acesso e restrições, de forma destacada.
- No crédito à habitação, as campanhas devem:
 - Indicar a Taxa Anual Efetiva (TAE) e respetivo exemplo representativo (n.º 1 e n.º 2 do artigo 14.º do Aviso n.º 10/2008);
 - Apresentar a informação necessária para a correta avaliação das características destacadas (artigo 4.º do Aviso n.º 10/2008).
- As campanhas de crédito aos consumidores devem:
 - Apresentar a Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG), as condições de acesso e respetivas restrições com destaque comparável ao das características evidenciadas (artigo 5.º e n.º 1 do artigo 15.º do Aviso n.º 10/2008);

³ Apresentam-se de forma sucinta algumas das normas que foram reiteradas, em 2012, às instituições de crédito.

- Apresentar corretamente o exemplo representativo da TAEG (n.º 2 do artigo 15.º do Aviso n.º 10/2008);
 - Indicar o prazo de reembolso e o montante com destaque similar ao da prestação anunciada (n.º 4 do artigo 15.º do Aviso n.º 10/2008);
 - Apresentar a informação de carácter obrigatório com, pelo menos, a dimensão mínima definida (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).
- As campanhas relativas a depósitos devem:
 - Indicar a Taxa Anual Nominal Bruta (TANB) (média, quando aplicável) e o prazo do depósito (n.º 1 do artigo 16.º do Aviso n.º 10/2008);
 - Apresentar as condições de acesso com destaque similar à(s) taxa(s) de juro ou outras características destacadas (artigo 5.º do Aviso n.º 10/2008).
 - As campanhas de publicidade institucional que apresentem expressões similares às de uso restrito – como, por exemplo, “a (o) melhor do mercado” – devem referir, com igual destaque, as condições particulares que suportam essas afirmações (artigo 3.º e alínea i) do artigo 13.º do Aviso n.º 10/2008).

4.1.2. Preçários

Em 2012, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 176 recomendações e determinações específicas. As irregularidades foram identificadas em 72 instituições.

- O Banco de Portugal lembrou, em particular, as seguintes normas:
 - O Preçário disponibilizado nos balcões e locais de atendimento deve estar sempre atualizado (n.º 3 do artigo 9.º do Aviso n.º 8/2009);
 - O Preçário divulgado nos balcões e locais de atendimento deve estar sempre em local visível ou claramente identificado, nomeadamente quando disponibilizado em suporte digital (n.º 1 do artigo 4.º do Aviso n.º 8/2009).

Quadro IV.4.1.3

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS NO ÂMBITO DOS PREÇÁRIOS 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Deveres de informação (conteúdo, transparência, clareza, completude e rigor do Preçário)	117	60
Divulgação do Preçário	13	9
Atualização e reporte do Preçário ao Banco de Portugal	42	29
Outras irregularidades	4	4
Total	176	72

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE A TRANSPARÊNCIA DE INFORMAÇÃO NOS PREÇÁRIOS⁴

IV

180

Em 2012, o Banco de Portugal emitiu as seguintes recomendações e determinações específicas:

- No que se refere ao cumprimento dos deveres de informação:
 - O Folheto de Comissões e Despesas deve distinguir de forma clara as “comissões” das “despesas” aplicáveis aos produtos e serviços comercializáveis, de acordo com os critérios definidos (alíneas a) e b) do artigo 2.º do Aviso n.º 8/2009);
 - O Folheto de Comissões e Despesas deve apresentar de forma clara, completa e rigorosa todas as comissões exigíveis aos clientes relativamente aos produtos e serviços bancários (artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009);
 - O Folheto de Taxas de Juro deve apresentar todos os indexantes utilizados em operações de crédito que se encontram em comercialização (n.º 2 do artigo 5.º e na alínea a) do n.º 4 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de agosto, e alínea b) do n.º 2 do artigo 7.º do Aviso n.º 8/2009).
 - O indexante aplicável às operações de crédito de “Outros clientes” deve ser calculado com base na média aritmética simples das cotações diárias do mês anterior ao período de contagem de juros (n.º 2 ao artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 171/2007, de 8 de maio, na redação que lhe foi introduzida pelo Decreto-Lei n.º 88/2008);
 - A TAEG das facilidades de descoberto com prazo de reembolso inferior a um mês deve ser calculada de acordo com um exemplo representativo de 1500 euros utilizado por três meses (n.º 7 da Instrução n.º 11/2009 e no n.º 8 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
 - O Preçário deve ser publicado em letra legível, com tamanho mínimo de oito pontos (referência “Arial”) e ter as hiperligações ativas (anexo III da Instrução n.º 21/2009).
- No que se refere à obrigação de divulgação:
 - O Preçário completo deve ser disponibilizado em lugar bem visível e acessível diretamente aos clientes nos balcões e outros locais de atendimento (n.º 1 do artigo 4.º do Aviso n.º 8/2009);
 - O Preçário deve ser publicado no sítio da Internet da instituição em local de acesso direto e de forma facilmente identificável (n.º 2 do artigo 4.º do Aviso n.º 8/2009).
- No que se refere à obrigação de atualização do Preçário e do seu reporte ao Banco de Portugal:
 - O Folheto de Comissões e Despesas deve ser enviado ao Banco de Portugal cinco dias úteis antes da data de entrada em vigor das alterações pretendidas (n.º 2 do artigo 9.º do Aviso n.º 8/2009 e n.º 6.2 da Instrução n.º 21/2009);
 - O Folheto de Comissões e Despesas deve estar sempre atualizado em todos os balcões, locais de atendimento e sítio da Internet (n.º 3 do artigo 9.º do Aviso n.º 8/2009);
 - O Folheto de Taxas de Juro deve de ser reportado ao Banco de Portugal, no prazo máximo de cinco dias corridos após o final de cada trimestre com a informação que entra em vigor no trimestre subsequente (n.º 4 do artigo 9.º do Aviso n.º 8/2009

⁴ Apresentam-se de forma sucinta algumas das normas que foram reiteradas, em 2012, às instituições de crédito.

- e n.º 7 da Instrução n.º 21/2009);
- O Folheto de Taxas de Juro divulgado nos balcões, locais de atendimento e sítio da Internet deve estar permanentemente atualizado, pelo que se as instituições comercializarem produtos de crédito a taxa variável o mesmo deve ser atualizado com uma periodicidade mensal (artigo 7.º e n.ºs 1 e 2 do artigo 4.º do Aviso n.º 8/2009).
- No que se refere ao cumprimento de outras normas:
 - Indicar a Taxa Anual Nominal Bruta (TANB) (média, quando aplicável) e o prazo do depósito (n.º 1 do artigo 16.º do Aviso n.º 10/2008);
 - As comissões que não estejam expressamente previstas ou que sejam superiores às divulgadas no Folheto de Comissões e Despesas em vigor não podem ser cobradas (n.º 4 do artigo 6.º do Aviso n.º 8/2009);
 - A folha de rosto do Preçário deve apresentar a data de entrada em vigor do Folheto de Comissões e Despesas e a do Folheto de Taxas de Juro, sempre que a mesma não seja coincidente.

4.1.3. Depósitos bancários

Em 2012, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 144 recomendações e determinações específicas para correção das irregularidades detetadas na comercialização de depósitos e suas contas. As irregularidades foram detetadas em 24 instituições.

O Banco de Portugal reiterou, em particular, as seguintes normas:

- A Ficha de Informação Normalizada (FIN) do depósito – e as respetivas condições gerais, no caso da conta de depósitos à ordem – deve ser entregue ao cliente antes da abertura da respetiva conta (n.º 1 do artigo 4.º e n.º 1 do artigo 9.º do Aviso n.º 4/2009);
- A FIN e/ou o contrato não podem omitir informação ou apresentá-la de forma pouco clara, sendo necessária a indicação de todos os encargos aplicáveis e das condições associadas a campanhas promocionais, (artigo 3.º do Aviso n.º 4/2009);
- O contrato quadro ou as condições gerais do contrato da conta de depósitos à ordem (e de serviços de pagamento) deve indicar todas as comissões (e impostos), taxas de juro e taxas de câmbio, quando aplicáveis (alínea c) do artigo 53.º do RJSPME e n.º 1 do artigo 6.º do Aviso n.º 4/2009);
- O contrato quadro deve apresentar leitura fácil (alínea c) do artigo 42.º do RJSPME);
- O contrato de depósito deve conter todos os elementos indicados ao cliente na FIN (n.º 1 do artigo 6.º do Aviso n.º 4/2009).

Quadro IV.4.1.4

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS NO ÂMBITO DOS DEPÓSITOS SIMPLES 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização da informação pré-contratual: Ficha de Informação Normalizada (FIN) e condições gerais do contrato	49	16
Requisitos de informação da FIN	40	6
Requisitos de informação contratual	18	6
Vendas associadas facultativas com produtos com risco de perda de capital	2	2
Informação periódica (extrato) – periodicidade de envio, requisitos de informação e comissões	6	3
Alteração das condições do contrato (prazo de pré-aviso, condições de aplicação)	8	5
Outras práticas não conformes com normativos legais e regulamentares	2	8
Outros deveres de informação	10	4
Total	144	24

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE DEPÓSITOS BANCÁRIOS E SUAS CONTAS⁵

Em 2012, o Banco de Portugal emitiu as seguintes recomendações e determinações específicas:

- No que se refere à obrigação de disponibilizar a informação pré-contratual:
 - As Fichas de Informação Normalizada (FIN) dos depósitos divulgados nos sites das instituições de crédito devem estar em local de acesso direto, a partir das páginas em que esses depósitos sejam divulgados (n.º 2 do artigo 4.º do Aviso n.º 4/2009);
 - A FIN deve ser disponibilizada, em papel ou noutro suporte duradouro, antes da subscrição do depósito (n.º 1 do artigo 4.º e n.º 1 do artigo 9.º do Aviso n.º 4/2009);

- No que se refere aos requisitos de informação da FIN:

Contas de depósitos à ordem e não à ordem

- A FIN e as condições gerais do contrato de abertura de conta de depósitos e de prestação de serviços de pagamento podem ser disponibilizadas em papel ou noutro suporte duradouro, de acordo com a vontade expressa do cliente quanto ao suporte pretendido (n.º 1 do artigo 9.º do Aviso n.º 4/2009 e n.º 2 do artigo 52.º do RJSPME);
- A FIN deve obedecer aos modelos definidos para os depósitos à ordem e não à ordem (n.º 3 do artigo 4.º do Aviso n.º 4/2009);

⁵ Apresentam-se de forma sucinta algumas das normas que foram reiteradas, em 2012, às instituições de crédito.

- A designação dos produtos comercializados tem de ser igual nos diversos suportes de informação utilizados (e.g. folhetos publicitários, Preçário, FIN, contrato), para que a informação seja rigorosa e transparente (artigo 3.º do Aviso n.º 4/2009);
- A FIN, no campo “Modalidade”, deve designar o depósito de acordo com a respetiva modalidade de movimentação (Decreto-Lei n.º 430/91 e Anexos I e II do Aviso n.º 4/2009);

Contas de depósitos à ordem

- A FIN, no campo “Facilidades de descoberto”, deve indicar a forma de cálculo dos juros, incluindo a convenção utilizada, os montantes máximos disponíveis e o prazo de reembolso da facilidade de descoberto; quando seja reembolsável no prazo inferior a um mês, a TAEG deve ser calculada com base no exemplo representativo previsto no n.º 7 da Instrução n.º 11/2009 (n.º 8 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 133/20009);
- A FIN, no campo “Ultrapassagem de crédito”, deve informar que este crédito depende da aceitação da instituição e das condições aplicáveis ao cálculo e pagamento dos juros (convenção e prazo para o reembolso) (Anexo I do Aviso n.º 4/2009);

Depósitos não à ordem

- A FIN de depósitos “Poupança Condomínio”, “Poupança habitação” e “Poupança Reformado” deve indicar no campo “Modalidade” que estes se classificam como “Depósito constituído em regime especial” (Decreto-Lei n.º 430/91 e Anexo II do Aviso n.º 4/2009);
 - A FIN, no campo “Taxa de remuneração”, deve indicar a forma de cálculo do indexante quando aplicável, (Anexo II do Aviso n.º 4/2009);
 - A FIN, no campo “Renovação”, deve indicar a data limite para o cliente optar pela não renovação automática do depósito, a forma como o cliente poderá exercer essa opção e as condições aplicáveis ao novo depósito no momento da renovação (Anexo II do Aviso n.º 4/2009);
 - A FIN, no campo “Reforços”, deve referir a disponibilização prévia e atempada de informação sobre alterações à taxa de juro com impacto em eventuais reforços que o cliente possa efetuar ao depósito inicial, quando aplicável.
- No que se refere à informação contratual:

Contas de depósitos à ordem e não à ordem

- Uma cópia do contrato de depósito deve ser entregue ao cliente no momento da sua constituição, bem como da facilidade de descoberto contratada, quando aplicável (n.ºs 2 e 3 do artigo 6.º do Aviso n.º 4/2009);
- O contrato deve ter a informação da FIN que foi entregue ao cliente em momento anterior à contratação do depósito, com exceção da informação relativa à facilidade de descoberto, no caso da conta à ordem, e da evolução histórica do indexante, no caso de depósitos remunerados a taxa variável (n.º 1 do artigo 6.º do Aviso n.º 4/2009);

Contas de depósitos à ordem

- O cliente deve ter acesso às condições contratuais dos depósitos à ordem (e dos serviços de pagamento), em papel ou noutro suporte duradouro, em qualquer momento da vigência do contrato, (n.º 4 do artigo 6.º do Aviso n.º 4/2009 e artigo 54.º do RJSPME);
- O contrato deve informar sobre o direito à denúncia do contrato, sem encargos, no âmbito de eventuais alterações das condições iniciais (subalínea iii) da alínea f) do artigo 53.º do RJSPME);

Contas de depósitos não à ordem

- Os clientes devem ser informados de alterações aplicáveis à renovação de depósitos com a antecedência suficiente para eventual oposição à renovação (n.º 5 do artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009);
- No que se refere a vendas associadas facultativas:
 - A comercialização de depósitos não deve ser feita associada à venda de produtos que não garantam a todo tempo o respetivo capital (Carta Circular n.º 31/2011/DSC).
- No que se refere ao envio de extrato:
 - O extrato deve ser enviado 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; em qualquer caso deve ser respeitada uma periodicidade mínima anual (alínea b) do n.º 1 do artigo 8.º do Aviso n.º 4/2009);
 - O extrato deve apresentar com detalhe todos os movimentos a débito e a crédito efetuados na conta de depósitos (alínea a) do n.º 3 do artigo 7.º do Aviso n.º 4/2009);
 - Os clientes têm direito a solicitar um extrato mensal em suporte papel gratuitamente (n.º 1 do artigo 43.º e n.ºs 2 e 3 dos artigos 58.º e 59.º do RJSPME).
- No que se refere à alteração das condições do contrato:

Contas de depósitos à ordem

- Alterações às condições contratadas dos depósitos à ordem devem ser propostas ao cliente com um pré-aviso mínimo de 60 dias relativamente à data prevista de entrada em vigor (n.º 4 do artigo 7.º do Aviso n.º 4/2009);
- O cliente deve ser informado de que as alterações serão consideradas aceites se não notificar a instituição antes da data proposta para a sua entrada em vigor e que tem o direito a denunciar o contrato, imediatamente e sem encargos, antes da data proposta para a aplicação das alterações (n.º 2 e n.º 3 do artigo 55.º do RJSPME);
- Aquando da conversão de uma conta de depósitos à ordem (e.g. contas específicas de crianças e jovens até determinadas idades) numa de outro segmento, o cliente deve ser informado das novas condições com uma antecedência mínima de dois meses da sua conversão, desejavelmente através da entrega da FIN da nova da conta de depósitos (n.º 1 do artigo 55.º do RJSPME).
- No que se refere a outras práticas não conformes com normativos legais e regulamentares:
 - A movimentação de uma conta de depósitos à ordem deve ser sempre precedida de autorização do respetivo titular (artigo 65.º do RJSPME e artigo 74.º do RGICSF);
 - A movimentação, a débito ou a crédito, de contas de depósito de clientes não pode ser bloqueada, exceto se houver fundamento legal ou contratual que o justifique (artigo 74.º do RGICSF);
 - A comunicação de alterações às condições vigentes em depósitos à ordem deve ser proposta ao cliente com um pré-aviso mínimo de 60 dias relativamente à data prevista para a respetiva entrada em vigor (n.º 4 do artigo 7.º do Aviso n.º 4/2009 e artigo 55.º do RJSPME).
- No que se refere a outros deveres de informação:
 - A alteração de dados pessoais associados a uma conta de depósitos não pode ser efetuada sem a solicitação do respetivo titular (Aviso n.º 11/2005).

4.1.4. Crédito à habitação⁶

Em 2012, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 126 recomendações e determinações específicas para sanar as irregularidades detetadas na comercialização de créditos à habitação. As irregularidades foram registadas em 37 instituições.

O Banco de Portugal reiterou, em particular, as seguintes normas:

- A Ficha de Informação Normalizada (FIN) deve ser entregue ao cliente e dela devem constar todos os elementos de informação relevantes, designadamente, o efeito das vendas associadas no custo do empréstimo e as comissões e demais encargos aplicáveis (n.º 3 do artigo 4.º do Aviso n.º 2/2010, de acordo com o modelo e regras de preenchimento definidos na Instrução n.º 10/2010⁷);
- O contrato de crédito à habitação deve apresentar toda a informação que consta da FIN, nomeadamente, a informação sobre a taxa de juro, a TAE e a TAER (respetivamente, artigo 6.º do Aviso n.º 2/2010, artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 220/94 e artigos 3.º, 9.º e 10.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- O cliente deve ser informado / lembrado do impacto na taxa de juro do não cumprimento de compromissos contratuais assumidos com a aquisição de outros produtos ou serviços associados ao crédito (artigo 3.º do Aviso n.º 2/2010 e artigo 77.º do RGICSF).

Quadro IV.4.1.5

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS NO ÂMBITO DO CRÉDITO À HABITAÇÃO 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização da Ficha de Informação Normalizada (FIN)	3	3
Deveres de informação e assistência	12	10
Deveres de conduta, diligência e competência técnica	4	3
Requisitos de informação da FIN	52	4
Requisitos de informação contratual	30	30
Vendas associadas obrigatórias	1	1
Vendas associadas facultativas com produtos com risco de perda de capital	2	2
Cálculo da TAE/TAER	2	2
Outras práticas não conformes com normativos legais e regulamentares	20	8
Total	126	37

⁶ As mesmas normas são também aplicáveis ao crédito conexo.

⁷ A Instrução n.º 10/2010 foi entretanto revogada e substituída pela Instrução n.º 45/2012.

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS NO ÂMBITO DO CRÉDITO À HABITAÇÃO⁸

Em 2012, o Banco de Portugal lembrou as seguintes recomendações e determinações específicas:

- No que se refere à disponibilização de informação pré-contratual:
 - A Ficha de Informação Normalizada (FIN) deve ser sempre disponibilizada ao cliente, com base nos elementos facultados pelo próprio, numa simulação de crédito à habitação realizada aos balcões das instituições de crédito, através dos seus sítios na Internet ou por qualquer outro meio de comunicação (n.º 1 do artigo 4.º do Aviso n.º 2/2010).
- No que se refere deveres de informação e assistência, conduta, diligência e competência técnica:
 - O cliente, além de receber a FIN, deve ser esclarecido e apoiado (dever de assistência) sobre as características e riscos do produto de crédito, em particular aquando do atendimento ao balcão (artigo 3.º do Aviso n.º 2/2010 e artigo 77.º do RGICSF);
 - O cliente, além de receber a FIN, deve ser ajudado a avaliar se as condições e características do contrato de crédito proposto se adaptam às suas necessidades e situação financeira e a comparar diferentes propostas de crédito, antes de formalizar o pedido de crédito ou de ficar vinculado ao contrato (artigo 3.º do Aviso n.º 2/2010 e artigo 77.º do RGICSF);
 - O cliente deve ser informado sobre a TAE – e a TAER, se aplicável –, enquanto medida do custo total do crédito (artigo 3.º do Aviso n.º 2/2010 e artigo 77.º do RGICSF);
 - O cliente deve ser informado das implicações da aquisição facultativa de outros produtos e serviços financeiros, designadamente as consequências na taxa de juro e no valor da prestação, caso o cliente cesse a subscrição de tais produtos ao longo da vida do contrato (artigo 3.º do Aviso n.º 2/2010 e artigo 77.º do RGICSF).
- No que se refere outras práticas não conformes com normativos legais e regulamentares:
 - A TAE deve incluir todos os encargos do contrato (alínea d) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 220/94), incluindo a comissão de gestão / manutenção da conta à ordem se, para a contratação do crédito à habitação, o cliente tiver de abrir conta na instituição (nota (15) da parte II do Anexo II à Instrução n.º 45/2012);
 - A celebração de um contrato de crédito à habitação não pode estar dependente da aquisição de outros produtos e serviços financeiros (n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, na sua atual redação);
 - O cliente deve ser informado / lembrado de como deve cumprir as condições contratuais relativas à detenção de outros produtos e serviços financeiros, contratados para reduzir o custo associado ao crédito (vendas associadas facultativas), em momento anterior à alteração da taxa de juro fundamentada no incumprimento dessas condições contratuais (artigos 74.º e 77.º do RGICSF);
 - O mutuário tem o direito ao reembolso antecipado parcial, em qualquer momento da vigência do contrato, independentemente do capital a reembolsar, desde que efetuado em data coincidente com o vencimento da prestação e mediante pré-aviso de sete dias

⁸ Apresentam-se de forma sucinta algumas das normas que foram reiteradas, em 2012, às instituições de crédito.

- úteis à instituição de crédito mutuante (n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- Ao mutuário só podem ser cobrados, além da comissão de reembolso antecipado, os custos que sejam suportados pelas instituições mutuantes perante conservatórias e cartórios notariais ou que tenham natureza fiscal, mediante justificação documental a entregar ao cliente (artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de acordo com o entendimento transmitido pelo Banco de Portugal nas Cartas-Circulares n.º 41/2007/DSB e n.º 93/2007/DSB);
 - Ao mutuário não pode ser cobrada qualquer comissão pela renegociação do contrato de crédito, com exceção dos custos suportados pelas instituições junto de terceiros (e.g. conservatórias e cartórios notariais, ou de natureza fiscal), mediante justificação documental a apresentar ao cliente (n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de agosto, de acordo com o entendimento transmitido pelo Banco de Portugal no âmbito da Carta-Circular n.º 61/2008/DSB);
 - O relatório de avaliação do imóvel deve ser entregue ao cliente se este tiver suportado o respetivo custo (Carta-circular n.º 33/2010/DSC);
 - A comercialização do crédito à habitação não deve ser feita associada à venda de produtos que não garantam a todo o tempo o respetivo capital (Carta Circular n.º 31/2011/DSC).

4.1.5. Crédito aos consumidores

Em 2012, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 169 recomendações e determinações específicas no âmbito da fiscalização de operações de crédito aos consumidores. As irregularidades foram observadas em 30 instituições.

O Banco de Portugal lembrou, sobretudo, as seguintes normas:

- A Ficha de Informação Normalizada (FIN) – em papel ou noutra suporte duradouro e preenchida de acordo com as preferências e os elementos indicados pelo cliente – deve ser entregue ao cliente aquando da apresentação de uma oferta de crédito ou previamente à celebração do contrato de crédito, designadamente aquando da simulação da operação (n.ºs 1 a 3 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 e Carta-Circular n.º 45/2011/DSC);
- Uma cópia da minuta do contrato de crédito a celebrar deve também ser entregue, sempre que o cliente o solicite (n.º 8 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- O cliente deve ser esclarecido sobre as características do crédito proposto e das implicações da sua contratação, incluindo as consequências de um eventual incumprimento (artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho e artigo 77.º do RGICSF);
- A concessão do crédito não pode estar dependente da venda de outros produtos ou serviços financeiros, tais como seguros aplicáveis (artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 133/2009).

Quadro IV.4.1.6

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS NO ÂMBITO DO CRÉDITO AOS CONSUMIDORES 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização da informação pré-contratual: Ficha de Informação Normalizada (FIN) e minuta do contrato	56	23
Deveres de informação e assistência	8	6
Deveres de conduta, diligência e competência técnica	3	2
Requisitos de informação da FIN	31	3
Requisitos de informação contratual	3	3
Vendas associadas obrigatórias	7	7
Vendas associadas facultativas com produtos com risco de perda de capital	1	1
Taxa de juro (determinação, arredondamento e cálculo de juros)	13	7
Cálculo da TAEG e usura	6	5
Outras práticas não conformes com normativos legais e regulamentares	24	17
Reporte de informação ao Banco de Portugal	17	10
Total	169	30

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS NO ÂMBITO DO CRÉDITO AOS CONSUMIDORES⁹

Em 2012, o Banco de Portugal emitiu as seguintes recomendações e determinações específicas:

- No que se refere à prestação de informação pré-contratual:
 - As facilidades de descoberto com reembolso a um mês estão sujeitas a deveres de informação pré-contratuais, devendo ser prestada essa informação, em papel ou noutro suporte duradouro, através da FIN da conta de depósitos à ordem, quando a contratação esteja associada à abertura da conta de depósitos, ou em documento autónomo, nas restantes situações (artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 e n.º 5 da Carta-Circular n.º 45/2011/DSC).
- No que se refere ao dever de assistência:
 - A proposta de crédito deve ter em atenção fatores como o rendimento, a profissão e a taxa de esforço do cliente para que as condições apresentadas se adaptem às suas necessidades e situação financeira (n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
 - A informação pré-contratual deve também ser entregue pelos mediadores de crédito, quando estes, no âmbito dos protocolos estabelecidos com instituições de crédito, intervenham na comercialização de créditos, a título acessório ou em regime de não exclusividade (n.º 2 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 133/2009). As instituições devem assegurar que o cliente recebe essa informação.

⁹ Apresentam-se de forma sucinta algumas das normas que foram reiteradas, em 2012, às instituições de crédito.

- No que se refere à informação contratual:
 - O contrato de crédito deve apresentar toda informação relevante (artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 e artigo 53.º do RJSPME, na contratação de cartões de pagamento (e.g. cartões de crédito e de débito diferido);
 - O contrato de crédito, incluindo o contrato associado a cartões de pagamento, deve indicar a ordem de imputação do pagamento aos vários saldos em dívida (n.º 3 do artigo 12.º, em conjugação com a alínea h) do n.º 3 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
 - O contrato de crédito deve apresentar todos os encargos associados ao crédito (alíneas c, d) e j) do n.º 3 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 e subalínea i) da alínea c) do artigo 53.º do RJSPME, quando o crédito seja utilizado através de cartão de pagamento);
 - As condições gerais do contrato de abertura de conta que permita ultrapassagens de crédito devem incluir a informação relativa à taxa de juro anual nominal do crédito (TAN), os encargos aplicáveis e as condições em que estes podem ser alterados (alínea e) do n.º 1 do artigo 4.º e artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 133/2009).
- No que se refere ao cálculo da TAEG:
 - A TAEG dos contratos de crédito aos consumidores que ultrapasse a taxa máxima em vigor considera-se automaticamente reduzida para esse limite (n.º 3 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- No que se refere ao cumprimento de outros normativos legais e regulamentares:
 - Além da comissão de reembolso antecipado, apenas pode ser exigido ao cliente o pagamento das despesas em que a instituição tenha incorrido por sua conta junto de terceiros, nomeadamente os pagamentos a conservatórias, a cartórios notariais ou de natureza fiscal, mediante apresentação da respetiva justificação documental (artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 e alínea b) do artigo 2.º do Aviso n.º 8/2009);
 - Os contratos de utilização de cartões de débito diferido estão abrangidos pela legislação e regulamentação aplicável aos contratos de crédito aos consumidores, sempre que esses contratos impliquem o pagamento de juros ou de outros encargos (e.g. anuidade) e o montante total do crédito seja igual ou superior a 200 euros (alínea c) do n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
 - A classificação de um cartão como de crédito ou de débito diferido só é possível quando esteja atribuído, desde início, um limite máximo de crédito, uma vez que o débito imediato das transações efetuadas na conta de depósitos à ordem associada ao cartão não permite o enquadramento do cartão como de crédito (artigo 74.º do RGICSF).
- No que se refere ao reporte de informação ao Banco de Portugal:
 - Os contratos celebrados devem ser remetidos ao Banco de Portugal no prazo de dez dias úteis após o final de cada mês de calendário (alínea a) do n.º 4, em conjugação com a alínea a) do n.º 2 da Instrução n.º 12/2009);
 - Os “pagamentos fracionados”, quando respeitantes a um crédito adicional e complementar ao limite de crédito associado ao cartão e sempre que o limite de crédito seja superior a 200 euros, encontram-se também enquadrados pelo regime do crédito aos consumidores e devem ser, por isso, reportados ao Banco de Portugal na categoria “Linhas de crédito” (Decreto-Lei n.º 133/2009 e Instruções n.º 8/2009, n.º 11/2009 e n.º 12/2009).

4.1.6. Crédito a empresas

Em 2012, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 14 recomendações e determinações específicas no âmbito da fiscalização de operações de crédito a empresas. As irregularidades foram observadas em três instituições.

O Banco de Portugal lembrou, em particular, as seguintes normas referentes à determinação da taxa de juro:

- O valor de um indexante que não resulte da média das cotações do mês anterior só pode ter lugar quando o cliente não seja consumidor¹⁰ e deve resultar da sua vontade expressa (n.º 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 171/2007, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 88/2008);
- A revisão do indexante deve ser efetuada com a mesma periodicidade do prazo a que se reporta o respetivo indexante (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2016, de 22 de dezembro, de acordo com o entendimento transmitido na Carta-Circular n.º 1/2008/DSB).

Quadro IV.4.1.7

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS NO ÂMBITO DO CRÉDITO A EMPRESAS 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Cálculo da taxa de juro	9	3
Revisão do indexante	1	1
Deveres de conduta e competência	2	1
Outras práticas	2	1
Total	14	3

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS NO ÂMBITO DO CRÉDITO A EMPRESAS¹¹

Em 2012, o Banco de Portugal emitiu as seguintes recomendações e determinações específicas:

- Os mecanismos de controlo interno devem ser adequados para assegurar que as condições aplicadas ao cliente são as que foram efetivamente contratadas (artigo 73.º do RGICSF).
- O valor do indexante usado como referência no caso de contratos com taxa de juro variável deve resultar da média aritmética das respetivas cotações do mês anterior, salvo se, por vontade expressa do cliente não consumidor, a aplicação dessa regra for derogada por acordo entre as partes (n.º 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 171/2007, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 88/2008);
- A revisão do indexante, utilizado nas operações de crédito a taxa variável, deve ocorrer com uma periodicidade igual à do prazo a que se reporta o respetivo indexante (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006);
- O arredondamento da taxa de juro variável (indexante) deve ser efetuado à milésima em todas as operações de crédito (artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 240/2006 e Decreto-Lei n.º 171/2007).

¹⁰ Entende-se por consumidor, o cliente que atua com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional.

¹¹ Apresentam-se de forma sucinta algumas das normas que foram reiteradas, em 2012, às instituições de crédito.

4.1.7. Serviços de pagamento

Em 2012, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 353 recomendações e determinações específicas visando serviços de pagamento (cartões, transferências, débitos diretos e cheques). As irregularidades foram registadas em 66 instituições.

O Banco de Portugal lembrou, em particular, as seguintes normas:

- Os encargos cobrados por pagamentos transfronteiriços em euros¹² são necessariamente iguais aos cobrados pela instituição por pagamentos nacionais equivalentes (n.º 1 do artigo 3.º do Regulamento (CE) n.º 924/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009);
- A informação relativa a uma conta de pagamento e aos respetivos serviços de pagamento (e.g. cartão de débito, cartão de crédito, transferências, débitos diretos) deve ser disponibilizada ao cliente antes de este ficar vinculado ao contrato-quadro, em papel ou noutro suporte duradouro (n.os 1 e 2 do artigo 52.º do RJSPME);
- O contrato-quadro deve mencionar os encargos associados a cada um dos serviços de pagamento, explicitando o respetivo montante e as taxas de juro e de câmbio, se aplicável (alínea c) do artigo 53.º do RJSPME).

Quadro IV.4.1.8

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS NO ÂMBITO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização de informação pré-contratual	20	12
Requisitos de informação pré-contratuais e contratuais	32	7
Datas-valor e disponibilização de fundos	27	23
Cobrança de encargos / comissões	230	64
Alteração das condições do serviço de pagamento (prazo de pré-aviso, condições de aplicação)	24	7
Outras práticas não conformes com normativos legais e regulamentares	15	12
Outros deveres de informação (recomendações)	5	4
Total	353	66

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE SERVIÇOS DE PAGAMENTO¹³

Em 2012, o Banco de Portugal emitiu as seguintes recomendações e determinações específicas:

- No que se refere à prestação de informação pré-contratual e contratual:
 - A informação disponibilizada pelos prestadores de serviços de pagamento aos respetivos utilizadores deve ser prestada de forma a permitir uma leitura fácil por um leitor de acuidade visual média (alínea c) do artigo 42.º do RJSPME).

¹² E ainda em coroas suecas e leus romenos.

¹³ Apresentam-se de forma sucinta algumas das normas que foram reiteradas, em 2012, às instituições de crédito.

- No que se refere às datas-valor e de disponibilização de fundos:
 - As operações de pagamento realizadas em euros, interbancárias e intracomunitárias, devem ser creditadas e os respetivos montantes disponibilizados na conta do beneficiário até ao primeiro dia útil seguinte ao da receção da ordem de pagamento, sendo que nas operações emitidas em suporte de papel, esse prazo pode ser prorrogado por mais um dia útil (artigo 79.º, n.ºs 1 e 3 do artigo 80.º e artigo 84.º do RJSPME);
 - Nas operações de pagamento realizadas nas moedas dos Estados-Membros não pertencentes à zona euro, pode ser fixado um prazo de disponibilização superior ao definido para as operações de pagamento em euros, desde que a disponibilização dos fundos na conta do beneficiário não exceda o prazo máximo de quatro dias úteis (n.ºs 2 e 3 do artigo 79.º do RJSPME);
 - A data-valor atribuída aos depósitos em cheques normalizados efetuados ao balcão e sacados sobre instituição de crédito distinta daquela em que são depositados é o segundo dia útil seguinte ao da sua apresentação, ficando o respetivo saldo credor disponível nesse mesmo dia (artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007)
- No que se refere à cobrança de comissões:
 - As operações de pagamento transfronteiriças efetuadas em euros, coroas suecas e leus romenos estão sujeitas ao princípio da igualdade de encargos com as operações de pagamento interbancárias nacionais (n.ºs 1 dos artigos 3.º e 14.º do Regulamento (CE) n.º 924/2009 e Carta-Circular n.º 66/2012/DSC);
 - Às operações de pagamento transfronteiriças não podem ser imputados encargos superiores aos previstos para operações nacionais equivalentes, ou seja, do mesmo montante, na mesma moeda, através do mesmo canal (e.g. Internet, balcão, telefone), com as mesmas características (e.g. pontual / permanente, unitária / lote, normal / urgente, emitida / recebida) e da mesma tipologia (e.g. transferências a crédito, pagamentos com cartão, débitos diretos, levantamentos em ATM) (Regulamento (CE) n.º 924/2009 e Carta-Circular n.º 66/2012/DSC);
 - A igualdade de encargos das operações de pagamento transfronteiriças com as nacionais deixou de estar limitada às operações de valor igual ou inferior a 50 000 euros, a partir de 31 de março de 2012 (artigo 17.º do Regulamento n.º 260/2012, que alterou o n.º 1 do artigo 3.º do Regulamento no 924/2009);
 - A igualdade de encargos apenas é suscetível de ser excecionada quando haja lugar à cobrança de encargos de conversão cambial e se os clientes não indicarem na ordem de pagamento o IBAN (Número Internacional de Conta) do beneficiário e o BIC (Código de Identificação Bancária) da conta de pagamento no outro Estado Membro (n.º 4 do artigo 3.º e n.º 3 do artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 924/2009).
- No que se refere à alteração das condições do serviço de pagamento:
 - O utilizador de serviços de pagamento deve ser informado de que as alterações que o prestador de serviços de pagamento queira introduzir se considerarem aceites se não notificar a instituição de que não aceita essas alterações, antes da data proposta para a respetiva entrada em vigor, e de que tem direito a denunciar o contrato, imediatamente e sem encargos (n.ºs 2 e 3 do artigo 55.º do RJSPME).
- No que se refere a outras práticas não conformes com normativos legais e regulamentares:
 - O contrato quadro só pode ser denunciado pelo prestador de serviços de pagamento se o direito de denúncia estiver previsto contratualmente e for observado um pré-aviso mínimo de dois meses (n.º 4 do artigo 56.º RJSPME);

- O utilizador do serviço de pagamento tem o direito de obter retificação de uma operação de pagamento não autorizada ou incorretamente executada se, após ter tomado conhecimento dessa operação, comunicar o facto ao respetivo prestador do serviço de pagamento sem atraso injustificado e dentro de um prazo nunca superior a 13 meses a contar da data do débito (n.º 1 do artigo 69.º do RJSPME);
- A informação sobre a realização de operações de pagamento individuais deve ser prestada discriminando os encargos e os juros que o cliente deve pagar (n.º 1 do artigo 58.º do RJSPME);
- Os vales postais apenas são transmissíveis por endosso, devendo ser pagos ao destinatário, ao remetente, à pessoa a quem foi transmitido por endosso ou aos seus representantes (legais ou voluntários), mediante prévia identificação dos mesmos pela instituição que procede ao seu pagamento (artigos 11.º, 12.º e 14.º da Portaria n.º 536/95, de 3 de junho, na sua atual redação);
- O cheque “não à ordem” apenas pode ser pago ao beneficiário nele indicado, não sendo transmissível por endosso (Lei Uniforme relativa aos Cheques);
- O cheque “à ordem”, apenas é transmissível pela via do endosso, competindo à instituição tomadora, quando o cheque é apresentado junto de instituição distinta da sacada, verificar a regularidade da sucessão dos endossos (Lei Uniforme relativa aos Cheques).

4.1.8. Livro de Reclamações

Em 2012, o Banco de Portugal emitiu 23 recomendações e determinações específicas para sanar as irregularidades relacionadas com o Livro de Reclamações. As irregularidades foram detetadas em 17 instituições.

O Banco de Portugal lembrou, em particular, as seguintes normas:

- O Livro de Reclamações deve estar em sítio bem visível nos balcões das instituições;

As folhas do Livro de Reclamações devem ser enviadas ao Banco de Portugal nos prazos definidos na lei.

Quadro IV.4.1.9

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS RELATIVAS AO DIPLOMA QUE INSTITUI O LIVRO DE RECLAMAÇÕES 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Afixação, visibilidade e modelo do letreiro	8	8
Envio de reclamações ao Banco de Portugal / Não entrega do duplicado ao cliente	15	13
Total	23	17

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE O LIVRO DE RECLAMAÇÕES¹⁴

Em 2012, o Banco de Portugal emitiu as seguintes recomendações e determinações específicas:

- No que se refere à afixação, visibilidade e modelo do letreiro:
 - O letreiro sobre a existência de Livro de Reclamações deve estar afixado em todas as agências e locais de atendimento das instituições (alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005);
 - O letreiro com a informação da existência de Livro de Reclamações deve encontrar-se em local bem visível (alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005).
- No que se refere ao envio de reclamações ao Banco de Portugal e à não entrega do duplicado ao cliente:
 - Os originais das folhas do Livro de Reclamação devem ser enviados ao Banco de Portugal no prazo de dez dias úteis após o seu preenchimento (n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005);
 - Os duplicados das folhas do Livro de Reclamação devem ser entregues aos clientes (n.º 4 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005).

4.2. Processos de contraordenação

O Banco de Portugal tem competência para instaurar, instruir e aplicar sanções no âmbito de processos de contraordenação relativos à prática dos ilícitos previstos nos diplomas que lhe atribuem essa competência.

No âmbito das competências de supervisão comportamental, os ilícitos contraordenacionais podem 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.

Em 2012, no exercício das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal instaurou 34 processos de contraordenação (38, em 2011) contra 15 instituições. Relativamente aos processos instaurados, 15 respeitaram ao incumprimento de normas específicas que regem a atividade das instituições de crédito e um à observância das regras de conduta previstas no RGICSF. Por seu turno, oito processos tiveram por objeto o incumprimento de normas relativas à prestação de serviços de pagamento e cinco respeitaram ao não cumprimento de normas relativas ao regime do Livro de Reclamações. Foram ainda instaurados quatro processos por incumprimento simultâneo de normas relativas à atividade das instituições de crédito e à prestação de serviços de pagamento. Foi ainda instaurado um processo de contraordenação por incumprimento simultâneo de normas relativas à atividade das instituições de crédito e prestação de serviços financeiros à distância.

Durante o ano de 2012, o Banco de Portugal concluiu 34 processos de contraordenação instaurados no âmbito das suas funções de supervisão comportamental, sendo 23 respeitantes a processos transitados de anos anteriores e 11 a processos instaurados em 2012.

¹⁴ Apresentam-se de forma sucinta algumas das normas que foram reiteradas, em 2012, às instituições de crédito.

Quadro IV.4.2.1

PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO INSTAURADOS PELO BANCO DE PORTUGAL 2012		
Diploma Habilitante	Infrações	N.º de Processos instaurados
Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (DL n.º 298/92, de 31 de dezembro, na sua redação atual)	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito e relativos a matéria de Preçários, crédito à habitação e crédito conexo, crédito aos consumidores e depósitos	15
	Incumprimento de regras de conduta (artigo 74.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	1
Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (aprovado pelo DL n.º 317/2009, de 30 de outubro e alterado pelo DL n.º 242/2012, de 7 de novembro)	Incumprimento de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços de pagamento	8
Diploma que institui o Livro de Reclamações (DL n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação)	Não afixação de letreiro relativo à existência de Livro de Reclamações	3
	Não disponibilização do Livro de Reclamações	1
	Incumprimento de outros deveres relativos ao Livro de Reclamações	1
Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (DL n.º 298/92, de 31 de dezembro, na sua redação atual) e Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (aprovado pelo DL n.º 317/2009, de 30 de outubro e alterado pelo DL n.º 242/2012, de 7 de novembro)	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito (em matéria de depósitos) e de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços de pagamento	4
Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (DL n.º 298/92, de 31 de dezembro, na sua redação atual) e Regime Jurídico aplicável aos contratos à distância relativos a serviços financeiros celebrados com consumidores (DL n.º 95/2006, de 29 de maio)	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito (em matéria de depósitos) e de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços financeiros à distância	1

Nota: Alguns processos de contraordenação foram instaurados pela prática de várias infrações.

4.2.1. Preçários¹⁵

Os processos de contraordenação instaurados, em 2012, relativos a Preçários respeitaram às seguintes matérias:

- As instituições de crédito devem dispor de um Preçário completo com as condições gerais dos produtos e serviços financeiros comercializados junto do público, incluindo a informação sobre datas-valor e datas de disponibilização de fundos aplicáveis à movimentação de contas de depósitos (n.º 1 e alínea e) do n.º 4 do artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009);
- As instituições de crédito que possuam sítio na Internet devem disponibilizar o Preçário completo e atualizado nas suas páginas, em local bem visível, de acesso direto e de forma facilmente identificável, sem necessidade de registo prévio pelos interessados (n.º 2 do artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009);
- As instituições devem assegurar a permanente atualização do Folheto de Comissões e Despesas, em todos os canais de divulgação do mesmo, na data pretendida para a aplicação das alterações introduzidas (n.º 3 do artigo 9.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009).

4.2.2. Depósitos¹⁶

Os processos de contraordenação instaurados, em 2012, relativos a depósitos respeitaram às seguintes matérias:

- As instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes, em momento anterior à celebração dos contratos de depósitos simples, uma FIN, nos termos do modelo aprovado pelo Aviso n.º 4/2009 (artigo 4.º e anexos ao Aviso n.º 4/2009);
- As instituições devem, previamente à celebração dos contratos de depósitos simples, entregar aos seus clientes uma cópia das condições gerais do contrato a celebrar (artigo 5.º do Aviso n.º 4/2009);
- As instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes a cópia dos contratos de depósito, aquando da celebração desses contratos, tendo em conta os elementos previstos no artigo 6.º do Aviso n.º 4/2009;
- As instituições devem remeter aos seus clientes um extrato com o detalhe de todos os movimentos a débito e a crédito efetuados nas suas contas de depósito, com a periodicidade prevista no artigo 8.º do Aviso n.º 4/2009 (artigos 7.º e 8.º do Aviso n.º 4/2009);
- As instituições depositárias, na data de constituição de um depósito a prazo ou de um depósito a prazo não mobilizável antecipadamente, devem proceder à emissão de um título nominativo, representativo do depósito (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 430/91).

¹⁵ Alguns processos de contraordenação foram instaurados pela prática de várias infrações.

¹⁶ Alguns processos de contraordenação foram instaurados pela prática de várias infrações.

4.2.3. Crédito à habitação¹⁷

Os processos de contraordenação instaurados, em 2012, relativos a crédito à habitação respeitaram às seguintes matérias:

- As instituições de crédito devem assegurar aos mutuários o exercício do direito ao reembolso antecipado parcial, em qualquer momento da vigência do contrato, independentemente do capital a reembolsar, desde que efetuado em data coincidente com o vencimento da prestação e mediante pré-aviso de sete dias úteis à instituição de crédito mutuante (n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, na sua atual redação);
- As instituições devem assegurar que a exigência de cumprimento de condições relativas à detenção de outros produtos ou serviços financeiros pelos mutuários, contratados como forma de reduzir as comissões e demais custos dos contratos de crédito à habitação e de crédito conexo, nomeadamente o *spread*, ocorre no prazo de um ano após a sua não verificação (n.º 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, na sua atual redação);
- As instituições de crédito devem entregar aos clientes uma FIN que incorpore as condições do empréstimo aprovadas, bem como a minuta de contrato a celebrar, em simultâneo com a comunicação de aprovação do empréstimo (n.º 2 do artigo 4.º e n.º 1 do artigo 5.º do Aviso n.º 2/2010);
- As instituições devem remeter ao cliente um extrato mensal durante a vigência do contrato, com as informações constantes do n.º 1 do artigo 7.º do Aviso n.º 2/2010. Quando o extrato não for enviado com uma antecedência mínima de 15 dias relativamente ao vencimento da prestação subsequente, as instituições devem, em caso de alteração da taxa de juro do empréstimo nos termos contratualmente previstos, comunicar ao cliente, naquele prazo, os elementos relativos à nova prestação aplicável (número, montante e data de vencimento) e respetiva taxa de juro (n.º 2 do artigo 7.º do Aviso n.º 2/2010).

4.2.4. Crédito aos consumidores¹⁸

Os processos de contraordenação instaurados no ano de 2012 relativos a crédito aos consumidores respeitaram às seguintes matérias:

- As instituições devem disponibilizar aos clientes, na data de apresentação de uma oferta de crédito ou previamente à celebração do contrato de crédito, uma FIN contendo os elementos de informação referidos no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009. A FIN deve ser preenchida de acordo com o modelo aprovado e as notas de preenchimento constantes dos Anexos à Instrução n.º 8/2009;
- As instituições de crédito devem entregar a todos os contraentes, no momento da assinatura do contrato de crédito aos consumidores, um exemplar devidamente assinado do contrato, em papel ou noutro suporte duradouro e em condições de inteira legibilidade (n.ºs 1 e 2 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);

¹⁷ Alguns processos de contraordenação foram instaurados pela prática de várias infrações.

¹⁸ Alguns processos de contraordenação foram instaurados pela prática de várias infrações.

- As instituições devem, no cálculo da TAEG dos contratos de crédito aos consumidores, observar as regras constantes do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, tornando equivalentes, numa base anual, os valores atuais do conjunto das obrigações assumidas, considerando os créditos utilizados, os reembolsos e os encargos, atuais ou futuros, que tenham sido acordados;
- As instituições devem, no momento da celebração do contrato de crédito, observar as taxas máximas divulgadas trimestralmente pelo Banco de Portugal no âmbito do crédito aos consumidores, sob pena de o contrato ser considerado usurário (n.º 1 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009).

4.2.5. Serviços de pagamento¹⁹

Os processos de contraordenação instaurados, em 2012, relativos a serviços de pagamento respeitaram às seguintes matérias:

- As instituições de crédito devem notificar o cliente o mais tardar dois meses antes da data proposta para a sua aplicação de qualquer alteração das condições contratuais relativas à prestação de serviços de pagamento (n.º 1 do artigo 55.º do RJSPME);
- As instituições devem obter o consentimento prévio do cliente para a realização de uma operação de pagamento ou de um conjunto de operações de pagamento, salvo se o utilizador e o prestador de serviços de pagamento acordarem na prestação do consentimento em momento posterior (n.ºs 1 e n.º 2 do artigo 65.º do RJSPME);
- As instituições devem observar as regras de segurança na utilização dos instrumentos de pagamento previstas no artigo 68.º do RJSPME, designadamente assegurando que os dispositivos de segurança relativos a um instrumento de pagamento só sejam acessíveis ao utilizador de serviços de pagamento (alínea a) do n.º 1 do artigo 68.º do RJSPME);
- As instituições devem reembolsar os seus clientes dos montantes relativos a operações de pagamento não autorizadas e, se for caso disso, repor a conta de pagamento na situação em que a mesma estaria se a operação não tivesse sido executada (artigo 71.º do RJSPME);
- Os prestadores de serviços de pagamento devem impedir a utilização de um instrumento de pagamento após comunicação efetuada pelo cliente sobre perda, roubo, apropriação abusiva ou qualquer outra utilização não autorizada desse instrumento, não sendo o respetivo utilizador responsável por qualquer consequência financeira resultante da sua utilização, a partir da data dessa comunicação, salvo em caso de atuação fraudulenta (alínea e) do n.º 1 do artigo 68.º e n.º 4 do artigo 72.º do RJSPME);
- As instituições devem garantir que, após o momento da receção da ordem de pagamento, o respetivo montante é creditado na conta do prestador de serviços de pagamento do beneficiário até ao final do primeiro dia útil seguinte (n.º 1 do artigo 80.º do RJSPME);

¹⁹ Alguns processos de contraordenação foram instaurados pela prática de várias infrações.

- As instituições de crédito devem, nas transferências internas efetuadas entre contas sedeadas na mesma instituição e na ausência de estipulação em contrário, creditar as quantias em dinheiro na conta do beneficiário no próprio dia, com data-valor e data de disponibilização correspondentes ao momento desse crédito (n.º 1 do artigo 83.º do RJSPME).

4.2.6. Livro de Reclamações²⁰

Os processos de contraordenação instaurados, em 2012, relativos ao Livro de Reclamações respeitaram às seguintes matérias:

- As instituições devem disponibilizar imediata e gratuitamente o Livro de Reclamações, sempre que tal lhes for solicitado pelos clientes (alínea b) do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005);
- As instituições devem afixar, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro com a seguinte informação: “Este estabelecimento dispõe de Livro de Reclamações” (alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005);
- As instituições reclamadas têm a obrigação de destacar do Livro de Reclamações o original preenchido e remetê-lo, no prazo de dez dias úteis, ao Banco de Portugal (n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005).

4.2.7. Outras situações²¹

O Banco de Portugal instaurou ainda, em 2012, processos de contraordenação relativos às seguintes matérias:

- As instituições devem proceder, através dos seus administradores e empregados, tanto nas relações com os clientes como nas relações com outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados (artigo 74.º do RGICSF);
- As instituições, nos contratos relativos à prestação de serviços financeiros à distância, devem utilizar o formato papel ou outro suporte duradouro, tendo em conta o disposto no artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 95/2006.

²⁰ Alguns processos de contraordenação foram instaurados pela prática de várias infrações.

²¹ Alguns processos de contraordenação foram instaurados pela prática de várias infrações.



SINOPSES



1. SINOPSE DE INICIATIVAS LEGISLATIVAS E REGULAMENTARES | 2012
2. SINOPSE DE INICIATIVAS E EVENTOS DA AGENDA INTERNACIONAL | 2012

V. SINOPSES

1. SINOPSE DE INICIATIVAS LEGISLATIVAS E REGULAMENTARES | 2012

Data	Identificação do diploma	Objeto
16 de março	Instrução n.º 13/2012	Estabelece as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 2.º trimestre de 2012.
30 de março	Regulamento (UE) n.º 260/2012	Altera o Regulamento (CE) n.º 924/2009, relativo aos pagamentos transfronteiriços na União Europeia, estabelecendo novos requisitos técnicos e de negócio para as transferências a crédito e os débitos diretos de modo a conferir-lhes mais segurança, abrangência e solidez. Atribui aos Estados-Membros o dever de instituírem procedimentos de reclamação e resolução extrajudicial de litígios relacionados com a aplicação do Regulamento e de definirem as sanções aplicáveis a situações de incumprimento do mesmo.
16 de junho	Instrução n.º 21/2012	Estabelece as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 3.º trimestre de 2012.
20 de setembro	Instrução n.º 31/2012	Estabelece as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 4.º trimestre de 2012.
17 de outubro	Decreto-Lei n.º 225/2012	Altera o Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, que define o regime dos serviços mínimos bancários (SMB), alargando o acesso a este regime aos clientes particulares titulares de apenas uma conta de depósitos à ordem. O regime dos SMB confere aos clientes particulares o direito a adquirir um conjunto de serviços bancários considerados essenciais a um custo reduzido, nomeadamente a constituição de uma conta de depósitos à ordem e a utilização de um conjunto de serviços de pagamento essenciais, incluindo um cartão de débito. Estes serviços são disponibilizados pelas instituições de crédito que voluntariamente aderiram ao protocolo de prestação de SMB.
18 de outubro	Decreto-Lei n.º 226/2012	Estende o regime jurídico do crédito à habitação, previsto no Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, a todos os contratos de crédito celebrados com clientes particulares, que sejam garantidos por hipoteca ou outro direito sobre coisa imóvel.
25 de outubro	Decreto-Lei n.º 227/2012	Estabelece princípios e regras a observar pelas instituições de crédito na prevenção e na gestão das situações de incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares. Obriga as instituições de crédito a elaborar e a implementar um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI). Define ainda um procedimento extrajudicial para a negociação, entre o cliente bancário e a instituição de crédito, de soluções de regularização de situações de incumprimento (PERSI). Adicionalmente, cria a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).

Data	Identificação do diploma	Objeto
7 de novembro	Decreto-Lei n.º 242/2012	Transpõe para o ordenamento jurídico interno a Diretiva n.º 2009/110/CE, relativa à prestação de serviços de moeda eletrónica, regulando a atividade das instituições de moeda eletrónica. Introduce alterações ao 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), que passou a ser designado como Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica. Estabelece que as instituições de moeda eletrónica estão subordinadas ao cumprimento das mesmas normas que os demais prestadores de serviços de pagamento, designadamente no que se refere aos deveres de informação e às disposições relativas à autorização das operações de pagamento. Define também a obrigatoriedade dos emitentes de moeda eletrónica disponibilizarem meios de resolução extrajudicial de litígios, tal como já sucede atualmente com os prestadores de serviços de pagamento.
9 de novembro	Lei n.º 57/2012	Altera o Decreto-Lei n.º 158/2002, de 2 de julho, permitindo o reembolso do valor de planos de poupança reforma e de planos de poupança educação para pagamento de prestações de crédito à aquisição de habitação própria e permanente.
9 de novembro	Lei n.º 58/2012	Cria um regime extraordinário de proteção de devedores de crédito destinado à aquisição, construção ou realização de obras de conservação e de beneficiação de habitação própria permanente que se encontrem em situação económica muito difícil.
9 de novembro	Lei n.º 59/2012	Altera o Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro, criando salvaguardas para os mutuários de crédito à habitação, designadamente quanto (i) à limitação do exercício, por parte da instituição de crédito, do direito de resolução do contrato em caso de incumprimento, (ii) à retoma do contrato de crédito já resolvido e (iii) à proibição do aumento de encargos na sequência de renegociação do crédito motivada por arrendamento do imóvel pelo mutuário, em caso de desemprego ou da mudança de local de trabalho do mutuário, ou por divórcio, separação judicial de pessoas e bens, dissolução de união de facto ou morte de um dos cônjuges.
20 de novembro	Carta-Circular n.º 66/2012/DSC	Transmite às instituições de crédito um conjunto de entendimentos para assegurar a aplicação uniforme do Regulamento (CE) n.º 924/2009, relativo a pagamento transfronteiriços (transferências a crédito e débitos diretos) na União Europeia, em particular no que respeita a práticas de comissionamento e deveres de informação no Preçário.
12 de dezembro	Instrução n.º 52/2012	Estabelece as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 1.º trimestre de 2013.

Data	Identificação do diploma	Objeto
13 de dezembro	Aviso n.º 15/2012	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 de tal regime.
17 de dezembro	Aviso n.º 16/2012	Estende os deveres de informação a observar pelas instituições de crédito na negociação, celebração e vigência de contratos de crédito à habitação aos contratos de crédito celebrados com clientes particulares, que sejam garantidos por hipoteca ou outro direito sobre coisa imóvel.
17 de dezembro	Aviso n.º 17/2012	Concretiza os deveres a observar pelas instituições de crédito no âmbito da prevenção e da regularização extrajudicial de situações de incumprimento de contratos de crédito, regulamentando o disposto no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
17 de dezembro	Instrução n.º 43/2012	Estabelece a obrigação de reporte semestral ao Banco de Portugal de informação relativa à prestação de serviços mínimos bancários por parte das instituições de crédito aderentes ao sistema aprovado pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março (alterado pelo Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro).
17 de dezembro	Instrução n.º 44/2012	Estabelece a obrigação das instituições de crédito reportarem ao Banco de Portugal informação relativa aos contratos de crédito integrados no Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, e aos contratos de crédito abrangidos pelo regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil, em conformidade com o disposto na Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro.
17 de dezembro	Instrução n.º 45/2012	Revoga a Instrução n.º 10/2010 e estabelece os modelos de Ficha de Informação Normalizada a disponibilizar previamente à celebração dos contratos de crédito à habitação, de crédito conexo e dos demais contratos de crédito garantidos por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel, na sequência das alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 226/2002, de 18 de outubro.

Data	Identificação do diploma	Objeto
20 de dezembro	Carta-Circular n.º 86/2012/DSC	Transmite às instituições de crédito orientações a serem observadas na comercialização de empréstimos em moeda estrangeira. Estas orientações implementam as Recomendações do Comité Europeu do Risco Sistémico (<i>European Systemic Risk Board</i>) e visam a prevenção dos riscos que resultam de uma eventual evolução adversa das taxas de câmbio, com impacto negativo nos encargos que o cliente tem de pagar.
28 de dezembro	Carta-Circular n.º 93/2012/DSC	Transmite orientações relativamente à articulação entre o procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI) regulado pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, e o procedimento previsto no regime extraordinário estabelecido na Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro.

2. SINOPSE DE INICIATIVAS E EVENTOS DA AGENDA INTERNACIONAL | 2012

Matéria	Fonte	Descrição
Depósitos bancários	Comissão Europeia	<p>Lançamento de consulta pública sobre iniciativa de regulação das contas bancárias, visando nomeadamente a transparência e comparabilidade das comissões cobradas, a mudança de conta entre instituições (<i>switching</i>) e o acesso a contas bancárias de base. O relatório desta consulta pública foi posteriormente publicado.</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2012/bank_accounts_en.htm</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/2012/bank_accounts/bank_accounts_consultation_en.pdf</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/2012/bank_accounts/bank_accounts_consultation_pt.pdf</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/policy_en.htm</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/policy/ba_summary-2012_07_25_en.pdf</p>
	<i>Australian Securities and Investments Commission</i> (ASIC)	<p>Divulgação de novas linhas de orientação sobre a mudança de conta bancária (<i>bank account switching</i>), estabelecendo que os bancos e outras instituições de crédito (e.g. <i>building society</i> e <i>credit union</i>) têm de informar a instituição para onde o cliente pretende mudar a conta sobre os débitos diretos regulares associados à conta anterior.</p> <p>http://www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/12-139MR+A+SIC+implements+new+bank+account+switching+rules?openDocument</p>
	<i>Financial Services Authority</i> (FSA), Reino Unido	<p>Publicação de novas regras de conduta e deveres de informação sobre a comercialização de contas bancárias em conjunto com outros produtos e serviços financeiros (<i>packaged accounts</i>), como sejam seguros e facilidades de descoberto.</p> <p>http://www.fsa.gov.uk/library/communication/pr/2012/079.shtml</p>
Crédito à habitação	<i>Financial Stability Board</i>	<p>Divulgação dos princípios para a concessão robusta de crédito à habitação, nomeadamente sobre avaliação da solvabilidade do cliente, cobertura do serviço da dívida, rácio <i>Loan-To-Value</i> e transparência na avaliação dos imóveis.</p> <p>http://www.financialstabilityboard.org/press/pr_120418.pdf</p> <p>http://www.financialstabilityboard.org/publications/r_120418.pdf</p>
	<i>Financial Services Authority</i> (FSA), Reino Unido	<p>Publicação de novas regras para o funcionamento do mercado do crédito hipotecário, resultantes da avaliação efetuada no <i>Mortgage Market Review</i> (MMR), nas quais se preveem requisitos mais exigentes de avaliação da solvabilidade dos clientes e no aconselhamento prestado pelas instituições aos clientes sobre a adequabilidade do crédito hipotecário.</p> <p>http://www.fsa.gov.uk/library/communication/pr/2012/098.shtml</p>

Matéria	Fonte	Descrição
Crédito à habitação	Banco Central da Irlanda	<p>Anúncio de realização de inquérito às famílias com crédito hipotecário para identificar mudanças nos padrões de rendimento e consumo dos devedores desde que contraíram o crédito.</p> <p>http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/CentralBanktoSurveyHouseholdswithMortgageDebt.aspx</p>
	Fundo Monetário Internacional	<p>Publicação de estudo conjunto com o <i>Central Statistics Office</i> sobre <i>Housing equity withdrawal in Ireland: 2000 – 2011</i>, em que se analisam os empréstimos adicionais contraídos com base na hipoteca da habitação (<i>housing equity withdrawal</i>) e o seu impacto na atividade económica.</p> <p>http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/NewResearchonHousingEquityWithdrawalinIreland.aspx</p> <p>http://www.centralbank.ie/publications/Documents/Equity-Release-August-Short-2012.pdf</p>
Crédito aos consumidores	Banco de França	<p>Divulgação do primeiro relatório do <i>Comité de suivi de la réforme de l'usure</i>, que analisa as alterações ocorridas no regime francês de taxas máximas no crédito aos consumidores, bem como os efeitos em termos de evolução das taxas máximas e do crédito concedido nos vários segmentos (e.g. crédito pessoal vs. crédito <i>revolving</i>).</p> <p>http://www.banque-france.fr/uploads/tx_bdfgrandesdates/communique-de-presse-BDF-19-11-2012-Premier-Rapport-du-Comite-de-suivi-de-la-reforme-de-l-usure.pdf</p> <p>http://www.banque-france.fr/uploads/tx_bdfgrandesdates/Premier-Rapport-du-Comite-de-suivi-de-la-reforme-de-l-usure-2012.pdf</p>
Crédito às empresas	Banco Central da Irlanda	<p>Publicação de estudo sobre <i>Determinants of default: Evidence from a sector-level panel of Irish SME loans</i>, sobre o mercado do crédito a pequenas e médias empresas (PME) e as alterações nas taxas de incumprimento das PME no período entre 2008 e 2010.</p> <p>http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/CentralBankpublishesnewresearchonfirmloandefault.aspx</p> <p>http://www.centralbank.ie/publications/Documents/03RT12.pdf</p>
	Comissão Europeia	<p>Divulgação do relatório de avaliação da aplicação da Diretiva 2006/48/CE sobre as atividades de microcrédito. Neste relatório, a Comissão conclui não existir necessidade de revisão da referida Diretiva; contudo, evidencia a necessidade de promover o microcrédito, designadamente por via de mecanismos que facilitem o financiamento das instituições que concedem microcrédito e da revisão do enquadramento de proteção do consumidor neste domínio.</p> <p>http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52012DC0769:EN:NOT</p>

Matéria	Fonte	Descrição
Serviços de pagamento	HM Treasury, Reino Unido	<p>Lançamento de consulta pública sobre a criação do Conselho de Estratégia de Pagamentos (<i>Payments Strategy Board</i>), que terá como funções monitorizar e elaborar recomendações para os prestadores de serviços de pagamento, com o objetivo de aumentar a concorrência e a proteção do consumidor no sistema bancário.</p> <p>http://www.hm-treasury.gov.uk/press_63_12.htm http://www.hm-treasury.gov.uk/fin_stability_regreform_icb.htm http://www.hm-treasury.gov.uk/consult_setting_strategy_uk_payments.htm</p>
Publicidade	Australian Securities and Investments Commission (ASIC)	<p>Lançamento de de consulta pública sobre novas orientações de boas práticas a cumprir em campanhas de publicidade a produtos de crédito (<i>credit advertising</i>) com o intuito de apoiar as instituições no cumprimento das suas obrigações legais neste domínio da sua atividade.</p> <p>http://www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/12-113MR+A SIC+consults+on+new+guidelines+for+credit+advertisements?openDocument http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/cp178-published-5-June-2012.pdf/\$file/cp178-published-5-June-2012.pdf</p>
Inclusão financeira	Comissão Europeia	<p>Divulgação dos resultados do euro-barómetro especial sobre serviços financeiros de retalho. Este inquérito analisa os produtos financeiros detidos pelos consumidores e os seus comportamentos e atitudes no momento da aquisição (e.g. comparação prévia de produtos alternativos) e a sua propensão à mudança de instituição financeira na União Europeia, dentro de um mesmo Estado-Membro e entre Estados-Membros.</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/policy/eb_special_373-summary_en.pdf http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/policy/eb_special_373-report_en.pdf</p> <hr/> <p>Divulgação de relatório de <i>follow-up</i> da Recomendação sobre o acesso a uma conta bancária de base. O relatório apresenta as medidas e práticas existentes nos Estados-Membros sobre o acesso a uma conta bancária de base e avalia a sua conformidade com a Recomendação, no que respeita ao direito de abrir e usar este tipo de conta, as suas características e os encargos que lhe estão associados.</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/inclusion_en.htm</p>
	Board of Directors Federal Reserve Board	<p>Realização de inquérito sobre a utilização de serviços financeiros à distância, designadamente através de telefone móvel, e os seus efeitos sobre o grau de inclusão financeira da população.</p> <p>http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/other/20120314b.htm http://www.federalreserve.gov/econresdata/mobile-device-report-201203.pdf http://www.federalreserve.gov/econresdata/mobile-device-report-201203.pdf</p>

Matéria	Fonte	Descrição
Inclusão financeira	G20	Definição da inclusão financeira, com enfoque na literacia financeira e no acesso de mulheres, migrantes e jovens aos serviços financeiros, como prioridade pela Presidência russa do G20. http://en.g20russia.ru/docs/g20_russia/outline##9
	BIS	Realização pelo <i>Financial Stability Institute</i> da primeira Conferência sobre inclusão financeira no âmbito do GPFI (<i>Global Partnership for Financial Inclusion</i>), subordinada ao tema <i>Promoting financial inclusion through proportionate standards and guidance</i> , na qual se discutiram os desafios de fronteira para legisladores e reguladores na promoção da inclusão financeira. http://www.bis.org/press/p121030.htm
Literacia financeira	<i>Financial Consumer Agency</i> do Canadá / OCDE	Divulgação de relatório sobre <i>The Future of Financial Education</i> , elaborado no seguimento de uma conferência internacional realizada em maio de 2011, com o tema <i>Partnering to Turn Financial Literacy Into Action</i> . http://www.fcac-acfc.gc.ca/eng/resources/surveystudies/futuree/index-eng.asp
	OCDE	Divulgação dos <i>High Level Principles for the Evaluation of Financial Education Programmes</i> . Estes princípios têm como objetivo proporcionar aos decisores políticos, aos responsáveis por programas de literacia financeira e a outras partes interessadas, informação sobre a importância de monitorizar e avaliar programas de literacia financeira, cobrindo desde cursos individuais e seminários até programas de grande escala e campanhas nos media. http://www.oecd.org/dataoecd/38/63/49373959.pdf http://www.oecd.org/document/9/0,3746,en_2649_15251491_49258249_1_1_1_1,00.html
		Publicação do estudo <i>Empowering Women Through Financial Awareness and Education</i> , sobre a relação entre as diferenças de género e os níveis de literacia financeira. http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/empowering-women-through-financial-awareness-and-education_5k9d5v6kh56g-en http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/fulltext/5k9d5v6kh56g.pdf?expires=1331824336&id=id&acname=guest&checksum=372055335DCB6B554202590B0011CB66
	Realização de estudo-piloto, no âmbito da INFE (<i>International Network on Financial Education</i>), em 14 países de quatro continentes, sobre conhecimentos, comportamentos e atitudes financeiros da população, com desagregação dos resultados em função dos indicadores sociodemográficos de cada país. http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/measuring-financial-literacy_5k9csfs90fr4-en http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/fulltext/5k9csfs90fr4.pdf?expires=1343661534&id=id&acname=guest&checksum=0550CFBCBA944EEC3A01602867E58807	

Matéria	Fonte	Descrição
Literacia financeira	OCDE	<p>Publicação do estudo <i>Current Status of National Strategies for Financial Education – A Comparative Analysis and Relevant Practices</i>. O estudo faz a análise comparativa do desenho e implementação de estratégias nacionais de educação financeira em 36 países, identificando um conjunto de soluções e instrumentos relevantes para apoiar os decisores nesta matéria.</p> <p>http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/current-status-of-national-strategies-for-financial-education_5k9bcwct7xmn-en</p> <p>http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/fulltext/5k9bcwct7xmn.pdf?expires=1343662449&id=id&accname=guest&checksum=F5AF3EC6704B99376963B3B105E8CE0B</p> <hr/> <p>Realização, no âmbito da <i>International Network on Financial Education</i> (INFE), em colaboração com o Ministério espanhol da Economia e Competitividade, da Conferência sobre educação financeira <i>Challenges Ahead: Turning Policy Guidance into Efficient Practices</i>. A Conferência reuniu peritos de vários países que partilharam as suas experiências na implementação de estratégias nacionais de literacia financeira, em conjugação com medidas de proteção dos consumidores de produtos e serviços financeiros, como forma de apoiar o bem-estar financeiro das famílias.</p> <p>http://www.oecd.org/document/9/0,3746,en_2649_15251491_49258249_1_1_1_1,00.html</p>
	<i>Australian Securities and Investments Commission</i> (ASIC)	<p>Lançamento de novos conteúdos no <i>website</i> de gestão das finanças pessoais <i>MoneySmart</i> sobre a definição de metas orçamentais, a constituição da primeira conta poupança-habitação e a gestão de impostos.</p> <p>http://www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/12-90+MR+Get+MoneySmart+this+end+of+financial+year?openDocument</p>
	<i>Board of Governors of the Federal Reserve System</i>	<p>Intervenção pública de Ben Bernanke, Presidente da Reserva Federal norte-americana, sobre educação financeira, intitulada <i>Conversation with the Chairman: A Teacher Town Hall Meeting</i>, a qual se centrou na importância da educação financeira ser incluída nos currículos escolares, tendo sido identificadas cinco áreas de competências: rendimento, despesa, poupança e investimento, crédito e seguros.</p> <p>http://www.federalreserve.gov/newsevents/speech/bernanke20120807a.htm</p> <p>http://www.federalreserve.gov/newsevents/speech/bernanke20120807a.pdf</p>

Matéria	Fonte	Descrição
Proteção do consumidor financeiro	<i>Financial Services Authority (FSA)</i> , Reino Unido	Publicação do <i>Retail Conduct Risk Outlook</i> de março de 2012. Este Relatório anual identifica e analisa os principais riscos que os consumidores de produtos financeiros podem enfrentar num horizonte de 12 a 18 meses e que podem requerer um enfoque regulatório particular, no âmbito das competências da FSA. http://www.fsa.gov.uk/static/pubs/other/rcro12.pdf
	Banco de Espanha	Entrada em vigor de nova regulamentação sobre transparência de informação e proteção dos consumidores de serviços bancários (EHA/2899/2011, de 28 de outubro). Esta regulamentação visa: (i) concentrar num único diploma as regras de transparência de informação, de forma a melhorar a sua clareza e acessibilidade; (ii) atualizar as disposições de proteção dos clientes de produtos e serviços bancários, aumentando os requisitos de transparência e de conduta das instituições de crédito; e (iii) desenvolver os princípios gerais estabelecidos na legislação sobre crédito responsável. http://www.bde.es/clientebanca/noticias/2012/mayo/nueva_orden_transparencia.htm
	Banco Mundial	Apresentação da versão final do relatório <i>Good Practices for Financial Consumer Protection</i> . http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Good_Practices_for_Financial_CP.pdf
	G20	Os ministros das finanças e governadores de bancos centrais dos países do G20 expressaram em comunicado, no âmbito das iniciativas de proteção dos consumidores de produtos e serviços financeiros, o seu apoio a: (i) medidas de inclusão financeira; (ii) trabalho desenvolvido pela Finconet e (iii) plano de ação da <i>Task Force on Financial Consumer Protection</i> da OCDE e às estratégias de literacia financeira prosseguidas pelo INFE (<i>International Network on Financial Education</i>). http://www.g20mexico.org/index.php/es/comunicados-de-prensa/537-final-communicate http://www.g20.org/documents/
Proteção do consumidor financeiro	Comissão Europeia	Apresentação de iniciativas para melhorar a proteção do consumidor de produtos financeiros, relativamente a: (i) deveres de informação na comercialização de <i>packaged retail investment products</i> (PRIPs); (ii) revisão da Diretiva sobre mediação de seguros (<i>Insurance Mediation Directive – IMD</i>) e; (iii) reforço da proteção dos clientes de fundos de investimento. http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/investment_products_en.htm http://ec.europa.eu/internal_market/investment/ucits_directive_en.htm http://ec.europa.eu/internal_market/insurance/consumer/mediation/index_en.htm

Matéria	Fonte	Descrição
Proteção do consumidor financeiro	<i>HM Treasury</i> , Reino Unido	Realização de consulta pública sobre as recomendações apresentadas por <i>steering group</i> independente criado pelo Tesouro Britânico para o estudo do desenvolvimento de produtos financeiros “simples”. Esta iniciativa visa facilitar o acesso dos consumidores ao mercado de produtos e serviços financeiros e, entre as propostas apresentadas, destacam-se: (i) a melhoria do acesso a uma conta de poupança; (ii) a criação de contas com pré-aviso de 30 dias remuneradas com taxas de juro mais elevadas; (iii) o desenvolvimento de seguros de vida simples e; (iv) a criação de uma estrutura que avalie a conformidade dos produtos e serviços financeiros com os padrões definidos para os produtos financeiros “simples”. http://www.hm-treasury.gov.uk/press_71_12.htm
	OCDE	Aprovação pelo Conselho de Ministros das Finanças de Recomendação relativa à adoção dos <i>High Level Principles on Financial Consumer Protection</i> . http://acts.oecd.org/Instruments/ShowInstrumentView.aspx?InstrumentID=282&InstrumentPID=297&Lang=en&Book=False
Institucional	<i>Financial Services Authority (FSA)</i> , Reino Unido	Divulgação de documentos explicativos da alteração da estrutura institucional da supervisão financeira no Reino Unido, no âmbito da qual foram criadas a <i>Financial Conduct Authority (FCA)</i> e a <i>Prudential Regulation Authority (PRA)</i> cuja atividade se inicia a 1 de abril de 2013. http://www.fsa.gov.uk/about/what/reg_reform/fca http://www.fsa.gov.uk/static/pubs/other/pr-a-approach-banking.pdf http://www.fsa.gov.uk/static/pubs/other/pr-a-approach-insurance.pdf

