

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL 2013



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA



RELATÓRIO
DE SUPERVISÃO
COMPORTAMENTAL
2013



Índice

NOTA DO GOVERNADOR

SUMÁRIO EXECUTIVO

I. AGENDA INTERNACIONAL DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

1. União Europeia | 25

1.1. Comissão Europeia, Conselho da União Europeia e Parlamento Europeu | 25

1.2. Autoridade Bancária Europeia (EBA) | 26

Caixa 1 • Parecer da EBA sobre boas práticas na concessão responsável de crédito hipotecário | 27

Caixa 2 • Parecer da EBA sobre boas práticas no tratamento de mutuários com dificuldades no pagamento do crédito hipotecário | 31

Caixa 3 • Alerta da EBA aos consumidores sobre as moedas virtuais | 33

1.3. Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias | 35

Caixa 4 • Princípios do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias relativos aos procedimentos internos das instituições financeiras na criação, aprovação e distribuição de produtos e serviços | 36

2. OCDE | 37

2.1. Task Force on Financial Consumer Protection | 37

2.2. International Network on Financial Education (INFE) | 38

3. International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet) | 40

Caixa 5 • Cooperação internacional da supervisão comportamental do Banco de Portugal | 41

II. ALTERAÇÕES AO QUADRO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO

1. Regime geral do incumprimento | 47

Caixa 6 • Fiscalização dos procedimentos internos e do cumprimento dos deveres de divulgação | 48

1.1. Prevenção de situações de incumprimento – PARI | 48

1.2. Regularização extrajudicial do incumprimento – PERSI | 49

Caixa 7 • Contratos de crédito integrados no PERSI | 50

Caixa 8 • Soluções acordadas no âmbito do PERSI | 54

Caixa 9 • Motivos de extinção do PERSI | 57

Caixa 10 • Fiscalização do regime geral pelo Banco de Portugal | 59

Caixa 11 • Regularização do incumprimento de contratos de crédito hipotecário no PERSI e no regime extraordinário | 60

2. Regime extraordinário do incumprimento | **62**
 - Caixa 12 • Boas práticas na implementação do regime extraordinário | **63**
 - Caixa 13 • Contratos de crédito com requerimento de acesso ao regime extraordinário | **64**
 - Caixa 14 • Soluções acordadas no âmbito do regime extraordinário | **69**
 - Caixa 15 • Fiscalização do regime extraordinário pelo Banco de Portugal | **70**
3. Rede de Apoio ao Consumidor Endividado | **70**
 - Caixa 16 • Implementação da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado | **71**
4. Novo regime da mora | **74**
 - Caixa 17 • Entendimentos do Banco de Portugal sobre o novo regime da mora | **75**
5. Crédito hipotecário | **76**
6. Crédito aos consumidores | **77**
 - Caixa 18 • Entendimentos do Banco de Portugal sobre a proibição de aplicação de comissões em situação de ultrapassagem de crédito | **78**
 - Caixa 19 • Evolução das taxas máximas | **79**
7. Cartões de pagamento | **80**
8. Serviços mínimos bancários | **81**
 - Caixa 20 • Evolução das contas de serviços mínimos bancários | **82**

III. INICIATIVAS DE INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO FINANCEIRA

1. Portal do Cliente Bancário | **89**
 - Caixa 21 • Consultas ao Portal do Cliente Bancário | **91**
2. Pedidos de informação de clientes bancários | **97**
 - Caixa 22 • Temas mais frequentes nos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários | **100**
 - Caixa 23 • Pedidos de informação sobre os regimes de prevenção e gestão do incumprimento | **105**
3. Participação no Plano Nacional de Formação Financeira | **107**
 - Caixa 24 • Referencial de Educação Financeira | **110**
 - Caixa 25 • Divulgação das alterações ao quadro normativo dos mercados bancários de retalho | **111**

IV. ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

1. Fiscalização sistemática | **117**
 - 1.1. Publicidade a produtos e serviços bancários | **118**
 - Caixa 26 • Características dos suportes publicitários fiscalizados | **119**
 - 1.2. Depósitos indexados e duais | **124**
 - 1.3. Taxas máximas no crédito aos consumidores | **126**
 - 1.4. Preçários | **127**

- 2. Ações de inspeção | **129**
 - 2.1. Fiscalização da implementação do novo quadro normativo | **130**
 - 2.2. Preçários | **137**
 - 2.3. Depósitos simples | **138**
 - 2.4. Crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária | **139**
 - 2.5. Crédito aos consumidores e outros créditos | **140**
 - Caixa 27 • Análise de minutas de contratos de crédito pessoal e de crédito automóvel | **141**
 - 2.6. Serviços de pagamento | **148**
 - 2.7. Livro de reclamações | **149**
- 3. Reclamações dos clientes bancários | **150**
 - Caixa 28 • Competências do Banco de Portugal na análise de reclamações | **150**
 - 3.1. Evolução recente | **151**
 - Caixa 29 • Reclamações através do Portal do Cliente Bancário | **153**
 - 3.2. Evolução das reclamações por matéria | **154**
 - Caixa 30 • Matérias mais reclamadas | **156**
 - Caixa 31 • Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores | **163**
 - Caixa 32 • Instituições mais reclamadas nas contas de depósito | **165**
 - Caixa 33 • Instituições mais reclamadas no crédito à habitação | **167**
 - 3.3. Resultados da análise | **169**
 - 3.4. Prazos de encerramento | **169**
 - Caixa 34 • Reclamações sobre situações de incumprimento | **170**
 - Caixa 35 • Notas metodológicas | **175**
- 4. Correção de irregularidades e sancionamento | **177**
 - 4.1. Recomendações e determinações específicas | **177**
 - 4.1.1. Publicidade | **179**
 - 4.1.2. Preçários | **181**
 - 4.1.3. Depósitos simples | **182**
 - 4.1.4. Crédito à habitação | **183**
 - 4.1.5. Crédito aos consumidores | **187**
 - 4.1.6. Serviços de pagamento | **190**
 - 4.1.7. Livro de reclamações | **191**
 - 4.2. Processos de contraordenação | **192**
 - Caixa 36 • Processos de contraordenação no âmbito da prevenção e gestão de situações de incumprimento | **196**

V. SINOPSES

- 1. Sinopse de iniciativas legislativas e regulamentares | **203**
- 2. Sinopse de iniciativas e eventos da agenda internacional | **205**

Índice gráficos

- Gráfico C.7.1 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito integrados | 2013 | **50**
- Gráfico C.7.2 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados, por tipo de crédito | 2013 | **51**
- Gráfico C.7.3 • PERSI | Contratos de crédito integrados, por duração do incumprimento | 2013 | **53**
- Gráfico C.9.1 • PERSI | Motivos de extinção | Crédito hipotecário | 2013 | **58**
- Gráfico C.9.2 • PERSI | Motivos de extinção | Crédito aos consumidores | 2013 | **58**
- Gráfico C.11.1 • Crédito hipotecário | Evolução dos processos iniciados (PERSI e requerimentos de acesso ao regime extraordinário) | Nov. 2012 – Dez. 2013 | **60**
- Gráfico C.13.1 • Regime extraordinário | Principal motivo de indeferimento dos requerimentos de acesso | Nov. 2012 – Dez. 2013 | **65**
- Gráfico C.19.1 • Crédito aos consumidores | Evolução das taxas máximas | 2012 – 2013 | **79**
- Gráfico C.20.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2008 – 2013 | **82**
- Gráfico C.20.2 • SMB | Caracterização das contas | 2012 – 2013 | **83**
- Gráfico C.21.1 • PCB | Evolução do número de acessos | 2011 – 2013 | **91**
- Gráfico C.21.2 • PCB | Evolução das visitas aos conteúdos por temas | 2011 – 2013 | **92**
- Gráfico C.21.3 • PCB | Evolução das visitas às páginas de produtos bancários | 2011 – 2013 | **92**
- Gráfico C.21.4 • PCB | Evolução dos acessos aos simuladores | 2011 – 2013 | **93**
- Gráfico C.21.5 • PCB | Evolução das visitas às páginas de serviços do Banco de Portugal | 2011 – 2013 | **93**
- Gráfico C.21.6 • PCB | Documentos descarregados | 2011 – 2013 | **94**
- Gráfico C.21.7 • PCB | Documentos descarregados: acompanhamento do mercado bancário | 2011 – 2013 | **94**
- Gráfico C.21.8 • PCB | Documentos descarregados: materiais de formação financeira | 2011 – 2013 | **95**
- Gráfico C.21.9 • PCB | Documentos descarregados: projetos de literacia financeira | 2011 – 2013 | **95**
- Gráfico C.21.10 • PCB | Documentos descarregados: serviços do Banco de Portugal | 2011 – 2013 | **96**
- Gráfico C.21.11 • PCB | Documentos descarregados: Relatórios de Supervisão Comportamental | 2011 – 2013 | **96**
- Gráfico III.2.1 • Pedidos de informação | Evolução | 2011 – 2013 | **97**
- Gráfico III.2.2 • Pedidos de informação | Evolução da distribuição temática | 2012 – 2013 | **97**

- Gráfico III.2.3 • Pedidos de informação | Distribuição temática | 2013 | **98**
- Gráfico III.2.4 • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2011 – 2013 | **99**
- Gráfico C.22.1 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de depósitos bancários | 2012 – 2013 | **100**
- Gráfico C.22.2 • Pedidos de informação | Distribuição dos depósitos bancários por temas | 2013 | **100**
- Gráfico C.22.3 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito à habitação | 2012 – 2013 | **101**
- Gráfico C.22.4 • Pedidos de informação | Distribuição do crédito à habitação por temas | 2013 | **101**
- Gráfico C.22.5 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito aos consumidores | 2012 – 2013 | **102**
- Gráfico C.22.6 • Pedidos de informação | Distribuição do crédito aos consumidores por temas | 2013 | **102**
- Gráfico C.22.7 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito a empresas | 2012 – 2013 | **103**
- Gráfico C.22.8 • Pedidos de informação | Distribuição do crédito a empresas por temas | 2013 | **103**
- Gráfico C.22.9 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de serviços de pagamento | 2012 – 2013 | **104**
- Gráfico C.22.10 • Pedidos de informação | Distribuição dos serviços de pagamento por temas | 2013 | **104**
- Gráfico C.23.1 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas dos regimes do incumprimento | 2013 | **105**
- Gráfico C.23.2 • Pedidos de informação | Distribuição dos regimes do incumprimento por temas | 2013 | **106**
- Gráfico IV.1.1.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2012 – 2013 | **118**
- Gráfico C.26.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto | 2013 | **120**
- Gráfico C.26.2 • Publicidade | Tipos de suportes fiscalizados | 2012 – 2013 | **121**
- Gráfico C.26.3 • Publicidade | Tipos de suportes fiscalizados, por produto | 2013 | **122**
- Gráfico C.26.4 • Publicidade | Tipos de suportes fiscalizados | Crédito aos consumidores | 2013 | **122**
- Gráfico C.26.5 • Publicidade | Produtos publicitados por tipo de suporte | 2013 | **122**
- Gráfico IV.1.1.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários alterados | 2012 – 2013 | **123**
- Gráfico IV.1.1.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários alterados por tipo de produto | 2013 | **123**

- Gráfico IV.1.3.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2011 – 2013 | **126**
- Gráfico IV.2.1 • Ações de inspeção | Distribuição das matérias relativas ao novo quadro normativo | 2013 | **130**
- Gráfico IV.2.2 • Ações de inspeção | Número de ações por matéria | 2013 | **130**
- Gráfico IV.2.1.1 • Ações de inspeção | Regime de serviços mínimos bancários | 2013 | **131**
- Gráfico IV.2.1.2 • Ações de inspeção | Regime geral do incumprimento | 2013 | **132**
- Gráfico IV.2.1.3 • Ações de inspeção | Regime extraordinário do incumprimento | 2013 | **133**
- Gráfico IV.2.1.4 • Ações de inspeção | Alargamento do regime de crédito à habitação a outros créditos hipotecários | 2013 | **135**
- Gráfico IV.2.1.5 • Ações de inspeção | Alterações no regime de crédito aos consumidores | 2013 | **136**
- Gráfico C.27.2 • Análise de minutas | Distribuição dos incumprimentos superiores a 20 por cento nas minutas de contratos de crédito pessoal | **146**
- Gráfico C.27.1 • Análise de minutas | Distribuição dos incumprimentos superiores a 20 por cento nas minutas de contratos de crédito automóvel | **147**
- Gráfico IV.3.1.1 • Reclamações | Evolução do número de entradas, por proveniência | 2007 – 2013 | **151**
- Gráfico IV.3.1.2 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2011–2013 | **151**
- Gráfico C.29.1 • Reclamações | Evolução das reclamações enviadas pelo PCB face ao total de RCO | 2011 – 2013 | **153**
- Gráfico C.29.2 • Reclamações | Evolução do acesso à consulta | 2011 – 2013 | **153**
- Gráfico IV.3.2.1 • Reclamações | Matérias reclamadas (em percentagem) | 2012 – 2013 | **155**
- Gráfico C.30.1 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2013 | **156**
- Gráfico C.30.2 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 2013 | **156**
- Gráfico C.30.3 • Reclamações | Contas de depósito | 2013 | **157**
- Gráfico C.30.4 • Reclamações | Crédito à habitação | 2013 | **158**
- Gráfico C.30.5 • Reclamações | Cartões | 2013 | **159**
- Gráfico C.30.6 • Reclamações | Transferências | 2013 | **159**
- Gráfico C.30.7 • Reclamações | Cheques | 2013 | **160**
- Gráfico C.30.8 • Reclamações | Crédito às empresas | 2013 | **160**
- Gráfico IV.3.2.2 • Reclamações | Variação em termos absolutos e em termos relativos, por matérias | 2013 | **162**
- Gráfico C.31.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2013 | **164**
- Gráfico C.32.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2013 | **166**
- Gráfico C.33.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação | 2013 | **168**

- Gráfico C.34.1 • Reclamações | Regimes de incumprimento | 2013 | **170**
- Gráfico C.34.2 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por proveniência | 2013 | **172**
- Gráfico C.34.3 • Reclamações | Situações de incumprimento, por tipo de crédito | 2013 | **172**
- Gráfico C.34.4 • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime geral | 2013 | **172**
- Gráfico C.34.5 • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime extraordinário | 2013 | **172**
- Gráfico C.34.6 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 2013 | **173**
- Gráfico IV.4.1.1 • Recomendações e determinações específicas | Distribuição sobre o novo quadro normativo, por matéria | 2013 | **177**
- Gráfico IV.4.1.2 • Recomendações e determinações específicas | Por matéria | 2013 | **178**
- Gráfico IV.4.1.3 • Recomendações e determinações específicas | Distribuição na publicidade por tipo de produto | 2013 | **179**
- Gráfico IV.4.1.4 • Recomendações e determinações específicas | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2012 – 2013 | **180**
- Gráfico IV.4.2.1 • Processos de contraordenação | Evolução do número de processos instaurados | 2008 – 2013 | **193**

Índice quadros

- Quadro C.7.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário | 2013 | **51**
- Quadro C.7.2 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2013 | **52**
- Quadro C.7.3 • PERSI | Contratos de crédito integrados, por ano de celebração | 2013 | **52**
- Quadro C.7.4 • PERSI | Contratos de crédito integrados, por duração do incumprimento | 2013 | **53**
- Quadro C.8.1 • PERSI | Processos concluídos com regularização do incumprimento | 2013 | **55**
- Quadro C.8.2 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2013 | **55**
- Quadro C.8.3 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2013 | **56**
- Quadro C.9.1 • PERSI | Motivos de extinção | 2013 | **58**
- Quadro C.11.1 • Crédito hipotecário | Regularização do incumprimento no âmbito do PERSI e do regime extraordinário | 2013 | **61**
- Quadro C.13.1 • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso | Nov. 2012 – Dez. 2013 | **64**

- Quadro C.13.2 • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso deferidos
| Nov. 2012 – Dez. 2013 | **66**
- Quadro C.13.3 • Regime extraordinário | Contratos de crédito com requerimento de
acesso deferido, por ano de celebração | Nov. 2012 – Dez. 2013 | **66**
- Quadro C.13.4 • Regime extraordinário | Contratos de crédito com requerimento de
acesso deferido, por duração do incumprimento | 2013 | **67**
- Quadro C.14.1 • Regime extraordinário | Soluções acordadas e processos extintos
| Nov. 2012 – Dez. 2013 | **69**
- Quadro C.20.1 • SMB | Número de contas | 2012 – 2013 | **82**
- Quadro C.20.2 • SMB | Evolução do número de contas constituídas | 2012 – 2013 | **83**
- Quadro C.20.3 • SMB | Evolução do número de contas encerradas | 2012 – 2013 | **84**
- Quadro C.20.4 • SMB | Evolução dos encargos anuais definidos em preçário
| 2012 – 2013 | **84**
- Quadro III.2.1 • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário
| 2012 – 2013 | **99**
- Quadro C.23.1 • Pedidos de informação | Regimes do incumprimento, por matérias
| 2013 | **106**
- Quadro IV.1 • Atividades de supervisão | Quadro resumo | 2013 | **117**
- Quadro C.26.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados por tipo de produto
| 2012 – 2013 | **120**
- Quadro IV.1.2.1 • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos | 2012 – 2013 | **125**
- Quadro IV.1.2.2 • Depósitos indexados e duais | Fiscalização das remunerações (TANB)
| 2013 | **125**
- Quadro IV.1.4.1 • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 2013 | **127**
- Quadro IV.1.4.2 • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas
| 2013 | **128**
- Quadro IV.2.1 • Ações de inspeção | Quadro resumo | 2013 | **129**
- Quadro IV.2.2.3 • Ações de inspeção | Fiscalização dos preçários divulgados | 2013 | **137**
- Quadro IV.2.3.1 • Ações de inspeção | Depósitos simples | 2013 | **138**
- Quadro IV.2.4.1 • Ações de inspeção | Crédito à habitação e outros créditos hipotecários
| 2013 | **139**
- Quadro IV.2.5.1 • Ações de inspeção | Crédito aos consumidores e outros créditos | 2013 | **140**
- Quadro C.27.1 • Análise de minutas | Contratos de crédito pessoal e automóvel | **141**
- Quadro C.27.2 • Análise de minutas | Distribuição do incumprimento de deveres de
informação e de outras regras imperativas no crédito pessoal | **142**
- Quadro C.27.3 • Análise de minutas | Distribuição do incumprimento de deveres de
informação e de outras regras imperativas no crédito automóvel | **144**

- Quadro IV.2.6.1 • Ações de inspeção | Serviços de pagamento | 2013 | **148**
- Quadro IV.2.7.1 • Ações de inspeção | Livro de reclamações | 2013 | **149**
- Quadro IV.3.1.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2011 – 2013 | **152**
- Quadro C.29.1 • Reclamações | Acessos à consulta e número de entradas | 2011 – 2013 | **154**
- Quadro IV.3.2.1 • Reclamações | Matérias reclamadas (valores absolutos) | 2012 – 2013 | **155**
- Quadro IV.3.2.2 • Reclamações | Matérias reclamadas (valores relativos) | 2012 – 2013 | **162**
- Quadro C.31.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2013 | **163**
- Quadro C.32.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2013 | **165**
- Quadro C.33.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação | 2013 | **167**
- Quadro IV.3.3.1 • Resultados dos processos de reclamação | 2011 – 2013 | **169**
- Quadro C.34.1 • Reclamações | Regimes do incumprimento | 2013 | **170**
- Quadro C.34.2 • Reclamações | Regimes do incumprimento por tipo de crédito | 2013 | **171**
- Quadro C.34.3 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 2013 | **174**
- Quadro C.34.4 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamações relativos a situações de incumprimento | 2013 | **174**
- Quadro IV.4.1.1 • Recomendações e determinações específicas | Por matéria | 2013 | **178**
- Quadro IV.4.1.2 • Recomendações e determinações específicas | Publicidade, por tipo de produto | 2013 | **179**
- Quadro IV.4.1.3 • Recomendações e determinações específicas | Preçários | 2013 | **181**
- Quadro IV.4.1.4 • Recomendações e determinações específicas | Depósitos simples | 2013 | **182**
- Quadro IV.4.1.5 • Recomendações e determinações específicas | Crédito à habitação | 2013 | **183**
- Quadro IV.4.1.6 • Recomendações e determinações específicas | Crédito aos consumidores | 2013 | **187**
- Quadro IV.4.1.7 • Recomendações e determinações específicas | Serviços de pagamento | 2013 | **190**
- Quadro IV.4.1.8 • Recomendações e determinações específicas | Livro de reclamações | 2013 | **191**
- Quadro IV.4.2.1 • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal, por diploma habilitante | 2013 | **193**
- Quadro IV.4.2.2 • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal, por matéria | 2013 | **194**

Abreviaturas

- ATM *Automated Teller Machine*
- CE Comissão Europeia
- CMVM Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
- CPLP Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
- CRC Central de Responsabilidades de Crédito
- EBA *European Banking Authority*
- EIOPA *European Insurance and Occupational Pensions Authority*
- ESA *European Supervisory Authorities*
- 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 Organization*
- FSB *Financial Stability Board*
- FTJ Folheto de taxas de juro do preçário das instituições de crédito
- 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 Económico
- 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
- SCConFin *Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation*
- 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
- TPA Terminal de pagamento automático
- TSC Taxa de serviço do comerciante
- UE União Europeia

Nota do Governador

O fim último da supervisão bancária é assegurar a confiança no mercado bancário. A confiança estimula as transações e favorece o investimento e o crescimento, diminuindo o custo das atividades económicas. Quando não existe plena confiança, as transações ou não se realizam ou passam a incorporar prémios de risco que agravam o preço dos bens e serviços transacionados e, como consequência, penalizam a competitividade das empresas e o ritmo de desenvolvimento económico de um território ou de um país. A confiança é ainda mais essencial para otimizar a alocação da poupança, quer porque determina o financiamento de projetos de investimento com maior retorno económico e social mas dependentes de financiamento de terceiros, quer porque determina a disponibilidade de financiamento para projetos com ciclos de vida longos e, por conseguinte, com necessidades de financiamento de longo prazo.

O que significa que a intensidade e a natureza da atividade financeira de um país dependem, de forma crítica, dos níveis de confiança que resultam do quadro institucional em que tem lugar a atividade financeira e, dentro desse quadro, da natureza e da qualidade das práticas das instituições que se ocupam da captação da poupança dos agentes aforradores e do financiamento dos agentes investidores.

As instituições de crédito devem ter bem presente o valor da confiança. Trata-se da pedra angular da sua atividade. Por isso, têm de adotar boas práticas internas na criação e na distribuição de produtos, nas estruturas de remuneração dos colaboradores e nos métodos de controlo de riscos, incluindo do risco reputacional.

Em Portugal, é necessário continuar a reforçar o quadro de regras e de valores, garantindo um ambiente concorrencial que favoreça mercados financeiros saudáveis, dinâmicos e eficientes, com menor endividamento dos particulares e maior propensão para o aforro, e mais disponíveis para financiar as atividades económicas produtivas. Por outras palavras, mercados financeiros que permitam aos agentes económicos financiar-se, investir, inovar e crescer. A regulação e a supervisão dos mercados bancários de retalho e a formação financeira dos clientes bancários são instrumentos fundamentais na promoção de um ambiente concorrencial favorável à confiança e ao investimento.

Apesar de a supervisão comportamental bancária só ter sido introduzida no ordenamento jurídico português em 2008, o quadro normativo já é consideravelmente vasto e, como o presente relatório ilustra, a atividade de supervisão comportamental incide sobre um extenso conjunto de matérias.

Neste domínio, a atuação do Banco de Portugal está circunscrita aos poderes que lhe foram conferidos pelo legislador. O supervisor não está, por exemplo, incumbido de dirimir questões contratuais entre o cliente e a instituição de crédito: a solução destes litígios exige o recurso a meios judiciais ou arbitrais.

Na regulação dos mercados bancários de retalho, o Banco de Portugal procura atuar sempre de forma equilibrada, ponderando os vários interesses em presença nas iniciativas regulamentares. Para assegurar a confiança no sistema, o Banco de Portugal tem tomado medidas para que a relação que os bancos estabelecem com os clientes bancários seja transparente. Afinal, só se confia plenamente no que se conhece.

Só existe um ambiente verdadeiramente concorrencial – com ganhos quer para os clientes quer para os próprios agentes (porque se destacam as instituições que prestam o melhor serviço) – se o cliente bancário tiver efetivo poder de escolha. E para o efeito, o setor bancário deve ser transparente. Em particular, é necessário algum grau de padronização de produtos bancários, porque para escolher é preciso, antes de mais, poder comparar e só se pode comparar o que é efetivamente comparável.

O Banco de Portugal tem preconizado a padronização e a simplificação de produtos bancários, que pela sua comparabilidade e transparência permitam ancorar um processo de escolha informada dos clientes e, por essa via, promovam a concorrência entre instituições. Tal não significa condicionar a inovação financeira ou a criação de produtos não padronizados, nem limitar as opções de escolha de clientes mais informados ou com necessidades diferenciadas.

No rescaldo da crise financeira internacional, estas preocupações continuarão na agenda dos reguladores. Tal deve-se, por um lado, à lição aprendida sobre a importância da regulação e da supervisão comportamental para a estabilidade financeira e, por outro lado, à inovação financeira.

A inovação financeira constitui um desafio permanente para os reguladores interessados em salvar, por um lado, o princípio da escolha consciente pelo cliente bancário – o que, como se disse, pressupõe transparência e comparabilidade – e, por outro, a adequação dos produtos às necessidades da procura. Cada vez mais estimulada pelas novas tecnologias, a inovação financeira exige que a regulação se adapte constantemente aos novos agentes financeiros, novos canais e novos produtos, alguns dos quais emergem fora do perímetro clássico da supervisão. Assim, tanto os reguladores como os supervisores estão confrontados com os imperativos de uma deteção precoce e de uma reflexão célere sobre o curso da inovação financeira e os novos riscos que colocam tanto do ponto de vista da proteção dos clientes bancários como da salvaguarda da confiança nas instituições.

Teremos também de revisitar velhos temas da agenda regulatória, como as comissões bancárias, que têm merecido a atenção do legislador europeu. Com efeito, as práticas comerciais de comissionamento têm sido muito criticadas por associações de defesa dos consumidores e pela opinião pública em geral, inclusive junto do poder legislativo. Tal com a generalidade dos agentes económicos, as instituições de crédito apenas estão condicionadas na fixação do preço dos serviços que comercializam quando o legislador o determinou. No caso das instituições de crédito, quando a cobrança de comissões bancárias está condicionada ou proibida por norma legal. Há que refletir sobre a forma como se pode conciliar o princípio da liberdade contratual que rege o comissionamento com o respeito por princípios de proporcionalidade e de boa-fé. Esta reflexão já está em curso e deverá conduzir a ajustamentos nas estratégias comerciais das instituições de crédito.

O supervisor tem de ser capaz de atuar num contexto marcado por interesses divergentes e deve saber explicar publicamente o que faz, pela estabilidade financeira e pela proteção do cliente bancário, na regulação e na fiscalização dos mercados bancários de retalho.

Outro desafio que se coloca ao Banco de Portugal consiste em apoiar a implementação de um mercado europeu que as autoridades europeias pretendem cada vez mais integrado e unificado. Nos próximos dois anos, será necessário incorporar no ordenamento jurídico português um importante acervo comunitário sobre matérias como o crédito hipotecário, a comparabilidade dos encargos associados às contas de pagamento e as comissões cobradas na prestação de serviços bancários.

Se é a verdade que a crise financeira exigiu a instalação de um quadro de regulação e supervisão ajustado àqueles imperativos, depois de ter posto em evidência os custos da insuficiente regulação e da supervisão dos mercados bancários de retalho, importa estar consciente de que a construção do quadro de regulação e supervisão é uma obra sempre incompleta. Subsistem e, ao mesmo tempo, emergem novos problemas, que, pela complexidade e pela natureza dos equilíbrios a salvar, constituem um grande desafio para quem tem a seu cargo a salvaguarda, por um lado, do bem público que é a confiança no sistema financeiro e, por outro, de um quadro concorrencial que garanta a melhoria da eficiência intertemporal e a solidez das instituições financeiras – um grande desafio que, em primeira linha, interpela os supervisores.

O Banco de Portugal continuará empenhado em salvar e reforçar a confiança no sistema bancário nacional, num quadro de progressiva integração dos mercados e de constante inovação. Só assim poderemos ter mercados financeiros saudáveis e eficientes, que promovam o investimento em atividades com valor acrescentado e, desta forma, o crescimento sustentado da economia e o bem-estar da população.

O Governador

Carlos da Silva Costa

Sumário executivo

No Relatório de Supervisão Comportamental, o Banco de Portugal divulga, anualmente, a sua atuação na fiscalização dos mercados bancários de retalho e na promoção da informação e da formação financeira. Analisa ainda a evolução do quadro legal e regulamentar e as reflexões em curso nos diversos fóruns internacionais sobre a proteção dos clientes bancários.

O Banco de Portugal, no exercício da sua função de supervisão comportamental, fiscaliza a atuação das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica nos mercados bancários de retalho, em que são comercializados depósitos, produtos de crédito e serviços de pagamento, com o disposto nas normas legais e regulamentares aplicáveis.

A supervisão comportamental dos mercados bancários de retalho é um pilar essencial da estabilidade do sistema financeiro. A atuação do Banco de Portugal neste domínio é limitada pelo disposto na lei. O Banco de Portugal apenas pode emitir normas regulamentares nos casos e condições expressamente previstos na lei e não dispõe de competência para fiscalizar a atuação das instituições de crédito quando estas atuam em domínios como a intermediação financeira ou a mediação de seguros, nem pode intervir em aspetos das relações comerciais que as instituições mantenham com os clientes que não sejam regulados por normas por cujo cumprimento está incumbido de zelar. O Banco de Portugal não pode pronunciar-se sobre a validade de contratos. Os instrumentos utilizados pelo Banco no exercício das suas funções de supervisão são os que se encontram tipificados na lei. Na análise de reclamações, compete ao Banco de Portugal exigir a correção de incumprimentos e sancionar as faltas graves que as instituições tenham cometido; a reparação de danos resultantes de irregularidades praticadas pelas instituições compete, nos termos da lei, aos tribunais ou a entidades arbitrais.

O Relatório de Supervisão Comportamental de 2013:

- Assinala os principais temas na agenda dos fóruns internacionais da supervisão comportamental (Capítulo I);
- Avalia a implementação das alterações ao quadro normativo dos mercados bancários de retalho (Capítulo II);
- Apresenta os projetos de informação e formação financeira desenvolvidos (Capítulo III);
- Sintetiza as atividades de supervisão comportamental (Capítulo IV).

No relatório são ainda divulgadas sinopses das iniciativas legislativas e regulamentares e da agenda internacional.

Alterações ao quadro normativo dos mercados bancários de retalho

Em 2013, foi implementado um conjunto significativo de alterações ao quadro legal e regulamentar dos mercados bancários de retalho. Estas alterações ampliaram os direitos e garantias dos clientes bancários, trazendo importantes desafios ao Banco de Portugal na fiscalização das instituições de crédito.

Prevenção e gestão de situações de incumprimento

Em 2013, num contexto económico particularmente difícil para as famílias, foram implementados o regime geral de prevenção e gestão do incumprimento e o regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil e criada a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE), que auxilia gratuitamente os clientes bancários na renegociação de créditos em incumprimento.

Com impacto na gestão de créditos em incumprimento, a revisão do regime da mora estabeleceu normas e valores máximos para o comissionamento associado a prestações em atraso e impôs um teto máximo para a sobre-taxa de juros moratória. O alargamento do regime do crédito à habitação a outros créditos hipotecários garantiu que os direitos conferidos por aquele regime se mantêm na consolidação do crédito à habitação com outro tipo de créditos frequentemente com finalidade de consumo. A consolidação do crédito à habitação com outro tipo de créditos é uma opção muitas vezes utilizada por clientes com empréstimos bancários em incumprimento.

No relatório, o Banco de Portugal apresenta os principais indicadores da implementação dos regimes do incumprimento, com base nos elementos reportados pelas instituições de crédito. Em resultado do aperfeiçoamento dos sistemas de informação das instituições, os dados agora publicados reveem os divulgados para o primeiro semestre de 2013.

Os regimes do incumprimento definem direitos e deveres para os clientes que enfrentam dificuldades no cumprimento de contratos de crédito à habitação e/ou de crédito aos consumidores. Este quadro legal é constituído por um regime geral, que estabelece medidas para prevenir (PARI) e promover a regularização extrajudicial do incumprimento (PERSI) de contratos de crédito, e um regime extraordinário de proteção dos devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil.

No mercado do crédito à habitação existem, assim, dois procedimentos complementares para a regularização extrajudicial de situações de incumprimento: o PERSI, regulado pelo regime geral, e o regime extraordinário. A implementação do regime geral tem tido abrangência crescente, uma vez que as instituições têm adotado uma atitude mais pró-ativa e célere na prevenção e gestão do incumprimento. A implementação do regime extraordinário, por seu turno, tem traduzido

as exigentes condições de acesso e o facto de estar dependente da iniciativa dos clientes bancários. A desaceleração dos requerimentos de acesso a este regime registada ao longo do ano reflete também a progressiva inclusão dos contratos em incumprimento no regime geral.

Até final de 2013, as instituições, por sua iniciativa ou por solicitação dos clientes, deram início a 182 016 processos (PERSI e regime extraordinário) visando a regularização do incumprimento de 147 808 contratos de crédito hipotecário; 91 por cento dos processos foram concluídos até final do ano. O incumprimento foi regularizado em 42,1 por cento dos processos concluídos. A percentagem de processos concluídos com a regularização do incumprimento aumentou de 34,1 por cento, no primeiro semestre, para 55,4 por cento, no segundo semestre de 2013.

No mercado do crédito aos consumidores, a regularização extrajudicial de situações de incumprimento é regulada pelo regime geral, através do PERSI. Em 2013, foram iniciados 657 948 processos PERSI relativos a 570 823 contratos de crédito aos consumidores; 90 por cento dos processos iniciados foram concluídos até ao final do ano. As situações de incumprimento foram regularizadas em 33,6 por cento dos processos concluídos. Também no crédito aos consumidores se observou, ao longo do ano, um aumento da percentagem de processos concluídos com a regularização do incumprimento, de 29,5 por cento, no primeiro semestre, para 40,4 por cento, no segundo semestre de 2013.

Crédito aos consumidores

No regime do crédito aos consumidores, as alterações foram particularmente significativas nas disposições relativas ao custo do crédito. Foi revista a metodologia de determinação das taxas máximas e alargada a aplicação destas taxas a todos os descobertos bancários e às ultrapassagens de crédito, cujo comissionamento foi proibido. A alteração da regra

de cálculo das taxas máximas aproximou-as da média das taxas praticadas em mercado e consolidou a descida da taxa máxima do crédito cartão e dos outros créditos *revolving*. A taxa máxima do crédito *revolving* passou de 37,3 por cento no final de 2012 para 24,2 por cento no final de 2013.

Serviços mínimos bancários

Em 2013, foi implementada a revisão do regime de serviços mínimos bancários (SMB). As contas de SMB triplicaram (9646 contas no final do ano). Cerca de 20 por cento das novas contas de SMB foram criadas por conversão de conta à ordem. Para o aumento do número de contas de SMB terá também contribuído o reforço dos deveres de informação das instituições de crédito aderentes na divulgação destes serviços junto da população.

Serviços de pagamento

O Banco de Portugal transmitiu às instituições, em fevereiro de 2013, que, para observar princípios de transparência e de proporcionalidade, o comissionamento associado à aceitação de cartões de pagamento deve corresponder exclusivamente à natureza da operação efetuada (a débito ou a crédito) e não à classificação do cartão utilizado.

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. Sempre que são detetadas situações irregulares ou incumprimentos, o Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas e pode instaurar processos de contraordenação

Em 2013, o Banco de Portugal teve de reforçar a sua atuação fiscalizadora para verificar o cumprimento do novo quadro legal e regulamentar dos mercados bancários de retalho. O aumento das reclamações contra as

instituições de crédito recebidas no Banco de Portugal, num quadro de novos direitos dos clientes bancários, exigiu também um esforço acrescido de supervisão.

Fiscalização sistemática

Em 2013, o Banco de Portugal analisou 6900 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários, tendo emitido 94 recomendações e determinações específicas para a respetiva correção. Verificou a conformidade de 159 prospetos informativos de depósitos indexados e duais previamente à sua comercialização, tendo o número de depósitos indexados e duais comercializados aumentado expressivamente em relação ao ano anterior.

O Banco avaliou ainda o cumprimento das taxas máximas em todos os novos contratos de crédito aos consumidores celebrados e fiscalizou os preçários das instituições de crédito, incluindo a implementação das alterações ao quadro normativo em vigor com reflexo no comissionamento de produtos e serviços.

Ações de inspeção

Em 2013, o Banco de Portugal realizou 1403 ações de inspeção a instituições de crédito; mais de metade para avaliar o cumprimento das alterações ao quadro legal e regulamentar aplicável.

Gestão de reclamações

Em 2013, o Banco de Portugal recebeu 17 911 reclamações de clientes bancários contra instituições de crédito, mais 15 por cento do que no ano anterior. Em 2012, já se tinha registado um aumento de 6 por cento nas reclamações, invertendo a trajetória de decréscimo observada nos dois anos anteriores.

O aumento das reclamações contra a atuação das instituições de crédito verificou-se em matérias relativas ao crédito aos consumidores e crédito à habitação, com base em situações de sobre-endividamento enquadradas no regime geral de prevenção e gestão do incumprimento. Em 48 por cento dos casos,

não foram detetados indícios de infração pela instituição reclamada, o que representa um aumento deste tipo de resultado face ao ano anterior. Este crescimento está associado ao facto de 72 por cento das reclamações enquadradas pelo regime geral do incumprimento, com peso significativo no total de reclamações encerradas, não apresentarem indícios de infração.

Análise de minutas de contratos

O Banco de Portugal fiscalizou, em 2013, 365 minutas de contratos de 136 instituições de crédito relativas a produtos de crédito pessoal e de crédito automóvel. A partir das minutas de contratos de crédito com clientes particulares que as instituições estão obrigadas a reportar ao Banco de Portugal foi avaliada a conformidade das respetivas cláusulas com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

Correção de irregularidades e atuação sancionatória

Na sequência da sua ação fiscalizadora, o Banco de Portugal emitiu, em 2013, 1030 recomendações e determinações específicas, exigindo às instituições supervisionadas a correção das irregularidades e incumprimentos detetados. Destas recomendações e determinações específicas, 500 resultaram da avaliação da implementação das alterações ao quadro normativo introduzidas em 2013, nomeadamente do regime geral do incumprimento, do regime extraordinário, da extensão do crédito à habitação a outros créditos hipotecários, dos serviços mínimos bancários e do regime da mora.

No âmbito das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal instaurou, em 2013, 56 processos de contraordenação contra 23 instituições, dos quais 11 respeitaram ao regime geral do incumprimento. O Banco concluiu 33 processos de contraordenação, 19 transitados de anos anteriores e 14 instaurados em 2013.

Iniciativas de informação e formação financeira

A importância atribuída pelo Banco de Portugal à informação e da formação financeira continuou a refletir-se nas suas atividades de supervisão comportamental.

Em 2013, o Banco de Portugal desenvolveu iniciativas de divulgação das alterações ao quadro normativo dos mercados bancários de retalho, com destaque para os regimes do incumprimento e dos serviços mínimos bancários, quer através da criação de áreas e conteúdos dedicados no Portal do Cliente Bancário quer da publicação de brochuras e desdobráveis específicos (disponíveis para download no portal). Em 2013, o número médio de acessos diários ao portal aumentou 32 por cento em relação a 2012, em grande parte por efeito da procura destes novos conteúdos.

O Banco de Portugal participou também em sessões de informação, realizadas em diversas zonas do país, para divulgar os direitos e deveres dos clientes bancários definidos pelos novos regimes e promover a formação de formadores nestas áreas. Algumas iniciativas foram dirigidas à formação dos colaboradores das entidades que integram a RACE, em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor.

O Banco de Portugal continuou a participar ativamente nos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira, que tem dado particular ênfase às iniciativas de formação financeira em contexto escolar. Em 2013, foi concretizada uma importante etapa do Plano, com a adoção, pelo Ministério da Educação e da Ciência, do Referencial de Educação Financeira. Este referencial propõe uma abordagem de educação financeira para cada nível de ensino e poderá ser utilizado pelos professores de qualquer disciplina ou área não disciplinar. A realização da primeira conferência internacional do Plano, a reedição do concurso Todos Contam e as comemorações do Dia da Formação Financeira em cooperação com a rede de escolas Todos Contam evidenciaram a prioridade que o Plano tem atribuído à formação financeira dos jovens e o papel que as escolas podem desempenhar na sua promoção.

Agenda internacional da supervisão comportamental

Em 2013, a regulação e a supervisão dos mercados bancários de retalho estiveram, mais uma vez, em destaque na agenda de diversos organismos e fóruns internacionais em cujos trabalhos o Banco de Portugal participa.

Na União Europeia, merecem destaque os trabalhos da Comissão, do Conselho e do Parlamento Europeu, na preparação de novas diretivas e regulamentos dirigidos aos mercados bancários de retalho, bem como os da Autoridade Bancária Europeia, que intensificou a sua atividade na proteção dos clientes bancários e se manteve particularmente atenta ao tema da inovação financeira. Igualmente relevante foi a atuação da OCDE/G20, que definiu princípios e publicou recomendações sobre os direitos dos consumidores.

Em 2013, foi criada uma organização internacional para a proteção do consumidor de produtos e serviços financeiros, reunindo autoridades de supervisão comportamental de diversos pontos do mundo, com enfoque no crédito e serviços de pagamento: a FinCoNet (*International Financial Consumer Protection Organisation*).

A supervisão comportamental em números

Fiscalização dos regimes do incumprimento:

- Analisada a informação relativa a 839 603 processos de PERSI sobre contratos de crédito à habitação e aos consumidores
- Analisada a informação relativa a 1830 requerimentos de acesso ao regime extraordinário
- Recebidas 1336 reclamações sobre matérias dos regimes do incumprimento, das quais 48 dizem respeito ao regime extraordinário
- Recebidos 141 pedidos de informação de clientes bancários sobre incumprimento, dos quais 9 dizem respeito ao regime extraordinário
- Realizadas 297 ações de inspeção sobre a implementação dos regimes do incumprimento, das quais 36 sobre o regime extraordinário

Atividades de fiscalização sistemática:

- Analisados 6900 suportes publicitários, 70 por cento dos quais a produtos de crédito aos consumidores, abrangendo 55 instituições
- Fiscalizados previamente 159 prospets informativos de depósitos indexados e duais, comercializados por 11 instituições
- Verificado o cumprimento das taxas máximas a partir da informação reportada por 53 instituições sobre 1 253 672 novos contratos de crédito aos consumidores
- Fiscalizados 1533 preçários (986 folhetos de comissões e despesas e 547 folhetos de taxas de juro) de 95 instituições

Ações de inspeção realizadas:

- 357 ações sobre o preçário de 94 instituições
- 123 ações sobre depósitos bancários comercializados por 54 instituições, das quais:
 - 37 ações em 6 instituições sobre o regime de serviços mínimos bancários

- 284 ações sobre crédito à habitação concedido por 45 instituições, das quais:
 - 101 sobre a implementação do regime geral do incumprimento
 - 36 sobre a implementação do regime extraordinário do incumprimento
 - 40 sobre a implementação do regime da mora
 - 60 sobre a implementação da extensão do regime de crédito hipotecário a outros créditos hipotecários
- 400 ações sobre crédito a consumidores concedido por 88 instituições, das quais:
 - 160 sobre a implementação regime geral do incumprimento
 - 111 sobre a implementação das alterações ao regime do crédito aos consumidores
 - 75 sobre a implementação do regime da mora
- 197 ações sobre serviços de pagamento prestados por 113 instituições
- 365 minutas de contratos de crédito pessoal e automóvel avaliadas, de 136 instituições de crédito

Gestão de reclamações:

- Recebidas 17 911 reclamações, numa média de 1493 por mês
- Recebidas 1288 reclamações relacionadas com o regime geral do incumprimento e 48 relacionadas com o regime extraordinário do incumprimento

Pedidos de informação:

- Recebidos 2864 pedidos de informação de clientes bancários, numa média de 239 por mês

Correção de irregularidades e sancionamento:

- 1030 recomendações e determinações específicas para sanção de irregularidades emitidas, das quais:
 - 296 sobre a implementação dos regimes do incumprimento
 - 20 sobre a implementação do regime da mora
 - 103 sobre a implementação da extensão do regime do crédito à habitação a outros créditos hipotecários
 - 25 sobre a implementação das alterações ao regime do crédito aos consumidores
 - 44 sobre a implementação do regime dos serviços mínimos bancários
- Instauração de 56 processos de contraordenação para sancionamento do incumprimento de normas.





I. AGENDA INTERNACIONAL DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

1. União Europeia
2. OCDE
3. International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet)

I. AGENDA INTERNACIONAL DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

O Banco de Portugal participa nos fóruns internacionais especializados na regulação e supervisão da conduta em mercado das instituições de crédito e na formação financeira dos clientes. A participação nestes fóruns permite a troca de experiências e a discussão das melhores práticas internacionais. Tem vindo ainda a desempenhar um papel ativo em ações de cooperação, designadamente na Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP).

O Banco de Portugal, na qualidade de autoridade de supervisão comportamental dos mercados

bancários de retalho, integra grupos de peritos no âmbito da preparação de iniciativas de regulação da Comissão Europeia. 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 respetivo Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation (SCConFin) e na correspondente estrutura do Comité Conjunto das três Autoridades de Supervisão Europeias (ESA) que coordena a atuação destas autoridades em matérias transversais.

1. União Europeia

1.1. Comissão Europeia, Conselho da União Europeia e Parlamento Europeu

A Comissão Europeia tem vindo a desempenhar um papel importante na criação de um quadro normativo para os mercados bancários de retalho, com a publicação de diversas iniciativas neste âmbito. Refira-se, a título de exemplo, os diplomas já em vigor no âmbito do crédito aos consumidores¹ e dos serviços de pagamento², que introduziram, na União Europeia, um enquadramento harmonizado destes mercados.

Em 2013, foram concluídos os trabalhos relativos à proposta de Diretiva sobre contratos de crédito hipotecário (proposta apresentada pela Comissão Europeia em março de 2011). Esta Diretiva foi aprovada pelo Parlamento Europeu, em dezembro de 2013, e pelo Conselho, já no início de 2014, e deverá ser transposta até 21 de março de 2016.

A Diretiva sobre contratos de crédito hipotecário assume particular relevância pelo facto de ser a primeira dirigida ao mercado do crédito hipotecário da União Europeia, e por ter surgido num contexto de preocupação a nível internacional com o funcionamento deste mercado, reconhecidos os riscos que o

mesmo pode gerar para a estabilidade financeira. A Diretiva dirige-se aos contratos de crédito hipotecário celebrados com particulares e define um vasto conjunto de regras de conduta e deveres de informação a cumprir pelas instituições de crédito e pelos intermediários de crédito. As novas regras visam promover a concessão responsável de crédito e abrangem as práticas de comercialização prévias à celebração do contrato, regulamentando aspetos como a publicidade, informação pré-contratual, dever de assistência, aconselhamento e avaliação de solvabilidade. São ainda estabelecidas regras de cálculo da TAEG (taxa anual de encargos efetiva global), requisitos para créditos em moeda estrangeira e disposições relativas ao reembolso antecipado e a situações de incumprimento. A Diretiva define também um modelo de supervisão para os intermediários de contratos de crédito hipotecário, que prevê o registo e a autorização para o exercício da atividade a partir do cumprimento de requisitos de idoneidade e capacidade técnica em matéria de contratos de crédito hipotecário. Ainda ao nível do Conselho, no final de 2013 prosseguia a discussão das propostas de Regulamento relativo ao documento de informação pré-contratual

a disponibilizar na comercialização de produtos financeiros complexos (Packaged Retail Investment Products – PRIPs)³ e de revisão da Diretiva e Regulamento relativos aos mercados de instrumentos financeiros⁴. Estas propostas incluem nos respetivos âmbitos de aplicação os depósitos estruturados sujeitos à supervisão comportamental do Banco de Portugal, cuja comercialização passará a ter de cumprir as regras de conduta e deveres de informação harmonizados ao nível da União Europeia.

A Comissão Europeia apresentou, em 2013, novas propostas de iniciativas legislativas, merecendo destaque a proposta de Diretiva relativa à comparabilidade dos encargos relacionados com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas⁵, apresentada pela Comissão Europeia em maio.

Esta proposta cobre três grandes áreas de atuação, que correspondem aos seguintes objetivos visados: promover a transparência e a comparabilidade das comissões cobradas em associação às contas e serviços de pagamento, através da definição de uma terminologia estandardizada, de documentos de informação sobre comissões e da criação de um sítio de Internet comparativo; facilitar a mudança de banco, mediante o estabelecimento de procedimentos e prazos a cumprir pelos prestadores de serviços de pagamento envolvidos no processo; e facilitar o acesso a contas de pagamento com características básicas, definindo um conjunto de condições aplicáveis à sua disponibilização e ao seu acesso por parte dos consumidores.

A proposta de Diretiva foi objeto de discussão no âmbito do *Working Party on Financial Services* do Conselho da União Europeia, no qual o Banco de Portugal participou enquanto perito técnico a convite do Ministério das Finanças e, em simultâneo, no Parlamento Europeu. As versões daqui resultantes (aprovadas no final de 2013) formam a base para a negociação tripartida – entre a Comissão, o Parlamento e o Conselho – de uma versão final da Diretiva, que será posteriormente

transposta, pelos Estados-Membros da União Europeia, para os respetivos ordenamentos jurídicos nacionais.

A Comissão Europeia apresentou ainda, em julho de 2013, um pacote de propostas legislativas no âmbito dos serviços de pagamento que inclui uma proposta de revisão da Diretiva 2007/64/CE, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno e uma proposta de Regulamento relativo às comissões de intercâmbio aplicáveis a operações de pagamento associadas a cartões⁶. O início dos trabalhos de discussão destas propostas ao nível do Conselho da União Europeia está previsto para 2014.

1.2. Autoridade Bancária Europeia (EBA)

O *Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation* (SCConFin) tem vindo a desenvolver um trabalho crescente na implementação do mandato da EBA no domínio da proteção dos consumidores de produtos e serviços bancários e da inovação financeira, no qual o Banco de Portugal participa ativamente.

Como parte das suas funções, este Comité identifica e analisa as principais tendências nos mercados bancários de retalho, refletindo as conclusões dessa avaliação num relatório publicado em base anual (*EBA Consumer Trends Report*).

Em consonância com as principais tendências e riscos identificados no final de 2012, os trabalhos deste Comité centraram-se, em 2013, no tema do crédito responsável e sobre-endividamento, focando em particular o crédito à habitação. Neste âmbito, foram publicados dois pareceres (*Opinions*), sobre boas práticas para a concessão responsável de crédito hipotecário (Caixa 1) e sobre boas práticas no tratamento de mutuários com dificuldades no pagamento de crédito hipotecário (Caixa 2). A adoção destes dois pareceres pela EBA visa promover um tratamento adequado, pelas instituições de crédito, dos riscos potenciais associados à concessão de crédito à habitação e à gestão de situações de dificuldades no pagamento da hipoteca, minimizando, assim,

as respetivas consequências para mutuários, credores e, de um modo geral, para a estabilidade do sistema financeiro. Procura ainda contribuir para a harmonização de práticas nesta área, no conjunto da União Europeia.

A preparação dos dois pareceres baseou-se num inquérito, realizado pela EBA, sobre as práticas nacionais de supervisão mais comuns na União Europeia relacionadas com crédito responsável e com o tratamento dos mutuários com dificuldades no pagamento

de crédito hipotecário. O parecer sobre boas práticas para a concessão responsável de crédito hipotecário teve ainda por base os *Principles for Sound Residential Mortgage Underwriting Practices* definidos pelo *Financial Stability Board* (FSB) em 2012.

Estes pareceres deverão sustentar a emissão futura, pela EBA, de instrumentos legais de cariz vinculativo (como, por exemplo, linhas de orientação – *Guidelines*).

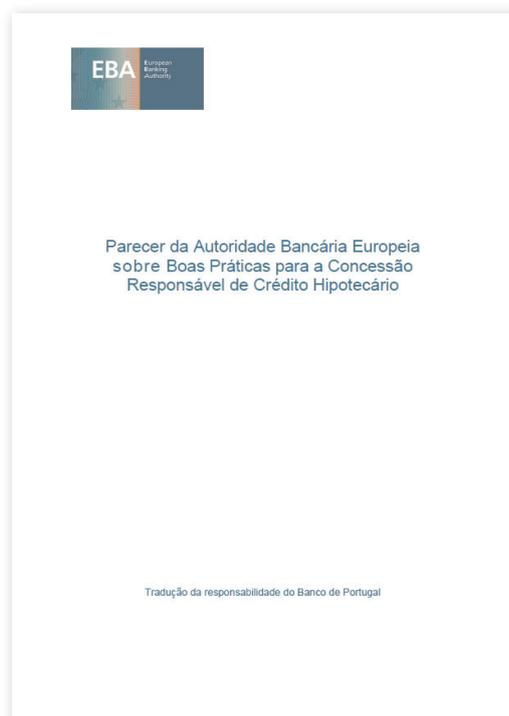
Caixa 1 • Parecer da EBA sobre boas práticas na concessão responsável de crédito hipotecário

No parecer sobre boas práticas para a concessão responsável de crédito hipotecário, a EBA apresenta 17 boas práticas (algumas das quais resultam dos Princípios do FSB, encontrando-se identificadas como tal), as quais abrangem aspetos como: a verificação das informações prestadas pelo potencial mutuário, a cobertura razoável do serviço da dívida, rácios adequados entre o valor do empréstimo e o valor da avaliação do imóvel (*loan-to-value* (LTV)) e processos de concessão de crédito e de supervisão⁷.

Boa prática 1 •

(i) Assegurar que os credores procedem às averiguações necessárias e tomam medidas razoáveis para confirmar os rendimentos do consumidor. Tal significa que os credores devem obter e analisar informação suficiente sobre o historial de rendimentos do consumidor e adotar as medidas necessárias para identificar qualquer variabilidade desses rendimentos. Estes relatórios de rendimentos devem ter por base fontes qualificadas;

(ii) Permitir que os credores solicitem informações ainda mais completas ou a confirmação por terceiros para comprovar os rendimentos e os lucros potenciais dos trabalhadores por



Disponível para *download* em <http://clientebanuario.bportugal.pt>

conta própria, ou dos consumidores que têm fontes de rendimentos sazonais ou irregulares (Princípio do FSB 1.1).

Boa prática 2 • Especificar, ou exigir aos credores que especifiquem, aspetos do processo de confirmação dos rendimentos, como, por exemplo, a informação necessária ou os meios utilizados para proceder a essa confirmação, tais como a recolha de provas documentais relativas ao salário.

Boa prática 3 •

(i) Assegurar que os credores conservam toda a documentação relativa à informação que fundamentou a decisão de aprovação do crédito hipotecário. A referida documentação deve comprovar o historial de rendimentos apurado para cada consumidor, bem como as medidas tomadas para confirmar esses rendimentos. Os credores devem conservar estes documentos durante alguns anos após a concessão do empréstimo;

(ii) Assegurar a disponibilização imediata às autoridades competentes de documentos com uma explicação adequada das medidas tomadas para confirmar os rendimentos (Princípio do FSB 1.2).

Boa prática 4 • Exigir aos credores que especifiquem a sua abordagem para a confirmação dos rendimentos, e os documentos a conservar, como parte de uma política de concessão responsável de crédito.

Boa prática 5 •

(i) As autoridades competentes devem assegurar que os incentivos estão alinhados com uma apresentação rigorosa dos rendimentos e de outras informações financeiras dos consumidores. Os requisitos de documentação em matéria de concessão de crédito devem ter por finalidade ajudar a identificar a prestação de informação incorreta por parte do consumidor, do credor ou do intermediário de crédito;

(ii) Considerar, quando é detetada uma situação de fraude, a adequação de recorrer ao sistema judicial, sempre que tal seja possível (Princípio do FSB 1.3).

Boa prática 6 •

(i) Assegurar que os credores, tendo em consideração as regras de proteção de dados pessoais vigentes na respetiva jurisdição, avaliam adequadamente a capacidade dos consumidores para assumir o serviço da dívida e reembolsar integralmente os seus empréstimos sem criar dificuldades indevidas ou o endividamento excessivo do consumidor;

(ii) Assegurar que os credores estabelecem processos apropriados para avaliar a capacidade do consumidor para reembolsar o empréstimo; revêm regularmente estes processos; e conservam registos atualizados destes processos;

(iii) Assegurar que os credores têm em conta todos os fatores relevantes que poderão influenciar as perspetivas de reembolso do empréstimo, de acordo com os respetivos termos e condições, ao longo da sua vigência. Tal deve incluir uma avaliação adequada de outras obrigações de serviço de dívida, como, por exemplo, o montante de outros empréstimos (garantidos ou não), a taxa de juro e o saldo do capital em dívida, e qualquer evidência de incumprimento. Os credores devem igualmente avaliar se é expectável que o empréstimo, incluindo o capital, os juros, os impostos e os seguros, seja reembolsado dentro do período de reembolso previsto, tendo por base os recursos próprios dos consumidores (rendimento e património⁸) sem criar dificuldades indevidas ou uma situação de endividamento excessivo;

(iv) Especificar que os rendimentos temporariamente elevados devem ser adequadamente descontados. Se o prazo do empréstimo se estender para além da idade normal de reforma, os credores devem ter devidamente em conta a adequação dos rendimentos esperados e a capacidade de reembolso dos consumidores reformados;

(v) Especificar que a avaliação da capacidade do consumidor para reembolsar o crédito não deve ter por base o pressuposto de que o valor do imóvel irá registar uma apreciação (exceto se o propósito do empréstimo for construir ou renovar o imóvel para habitação) nem um esperado aumento significativo da capacidade de reembolso do consumidor (exceto se tal for suficientemente certo) (Princípio do FSB 2.1).

Boa prática 7 •

- (i) Especificar aspetos da avaliação pormenorizada (como, por exemplo, a informação a recolher sobre a situação pessoal e financeira do consumidor) ou pressupostos a utilizar na avaliação (por exemplo, o prazo máximo do empréstimo);
- (ii) Especificar, ou exigir aos credores que especifiquem, limiares de crédito que possam servir de mecanismo de apoio a qualquer avaliação individual de solvabilidade;
- (iii) Clarificar que o valor do bem dado em garantia deve ser tomado em consideração puramente por questões prudenciais e não para efeitos de avaliação da solvabilidade (exceto se existir uma razão clara e credível para que lhe seja aplicado um tratamento diferente).

Boa prática 8 •

- (i) Assegurar que os credores tomam devidamente em conta as despesas obrigatórias e outras despesas não discricionárias na avaliação da solvabilidade. Tal poderá passar pela determinação das obrigações efetivas dos consumidores, incluindo a comprovação e consideração apropriada das despesas normais da vida privada;
- (ii) Exigir que os credores incluam igualmente limites de risco nas suas políticas de crédito internas, especificando, por exemplo, os níveis mínimos do rendimento líquido remanescente após o cumprimento das obrigações ou rácios fixos de reembolso em relação a uma determinada medida de rendimento bruto ou líquido (por exemplo, rácio entre o montante da dívida e o rendimento, entre o valor dos encargos com o empréstimo e os rendimentos) (Princípio do FSB 2.2).

Boa prática 9 • Incentivar os credores a definir uma política de gestão de risco como parte da sua estratégia de negócio (ver a secção final do presente parecer no que respeita a uma boa prática relacionada com políticas e processos de crédito).

Boa prática 10 • Assegurar que os credores tomam devidamente em conta futuros resultados negativos. Os credores devem salvaguardar um aumento das taxas de juro de referência no caso dos empréstimos hipotecários com taxa de juro variável ou uma variação desfavorável (para um consumidor) da taxa de câmbio, no caso dos empréstimos hipotecários em moeda estrangeira. Como tal, os cálculos da capacidade de reembolso poderão ter em conta o pagamento mais elevado que atualmente se prevê durante a vigência do empréstimo e não apenas utilizar os primeiros pagamentos à taxa de juro ou taxa de câmbio prevalecente. Os credores devem igualmente salvaguardar o aumento dos pagamentos futuros devido a amortizações negativas, a um valor residual (*balloon payment*), ou ao diferimento de capital ou juros (Princípio do FSB 2.3).

Boa prática 11 •

- (i) Considerar o impacto de testes de esforço (*stress-tests*), como, por exemplo, a capacidade de assegurar os pagamentos à luz de potenciais aumentos da taxa de juro dos empréstimos hipotecários com taxa de juro variável;
- (ii) Adotar uma abordagem de divulgação abrangente relativamente aos empréstimos em moeda estrangeira, por exemplo utilizando cenários para ilustrar o efeito dos movimentos nas taxas de juro e de câmbio (como, por exemplo, na Recomendação do ESRB de setembro de 2011⁹);
- (iii) Especificar critérios ou um enquadramento para os credores aquando dos testes de esforço aos cálculos de avaliação da solvabilidade.

Boa prática 12 • Assegurar que os credores disponibilizam informação suficiente aos consumidores que lhes permita compreender claramente os principais elementos utilizados para determinar a capacidade de reembolso de um consumidor, as principais características do empréstimo, incluindo os custos, e os riscos associados ao empréstimo, de modo a permitir que os consumidores avaliem se o empréstimo se adequa às suas necessidades e circunstâncias financeiras. É importante que a informação disponibilizada

aos consumidores seja clara, sucinta, fidedigna, comparável, de fácil acesso, oportuna e completa (ou seja, a informação deve ter igualmente em conta o efeito da variação nas taxas de juro e o efeito conjunto de empréstimos e de qualquer outro produto associado). Esta informação deve ser disponibilizada aos consumidores gratuitamente e deve efetivamente indicar o custo total do empréstimo hipotecário durante a totalidade do período de vigência, tendo em conta os termos e condições do empréstimo (Princípio do FSB 2.4).

Boa prática 13 • Assegurar que os credores adotam rácios LTV prudentes, obrigando à realização de um adiantamento adequado, a partir dos recursos próprios do consumidor e não, por exemplo, de outro financiador, de modo a assegurar que o consumidor tem um interesse financeiro adequado na garantia (Princípio do FSB 3.2).

Boa prática 14 • Assegurar, nos casos em que o ordenamento jurídico nacional estabelece controlos, padrões ou incentivos relativamente aos rácios LTV, que os credores se certificam de que o rácio LTV tem em consideração o “valor real” do bem dado em garantia, que poderá ser calculado com base (i) numa abordagem sólida e prudente às avaliações de imóveis¹⁰; (ii) em todos os empréstimos que são garantidos pelo mesmo imóvel ou que visam financiar parte dos custos do imóvel. Tal deverá incluir empréstimos concedidos juntamente com o crédito hipotecário principal (por exemplo, empréstimos conexos, para obras de renovação ou decoração); e (iii) qualquer aumento do montante autorizado do empréstimo deverá implicar uma avaliação completa da capacidade de reembolso do consumidor e a verificação de um rácio adequado do valor do empréstimo em relação ao valor do imóvel (LTV) aquando da sua subscrição, e não depender da margem da cobertura hipotecária. Qualquer refinanciamento posterior que seja garantido por um direito sobre o imóvel deve, sempre que possível, obrigar ao cálculo do novo rácio LTV. É necessária particular atenção na concessão de um novo empréstimo com garantia sobre

o imóvel se tal implicar um aumento do rácio LTV acima do nível originalmente acordado (Princípio do FSB 3.3).

Boa prática 15 • Ponderar se devem ser definidos padrões de concessão de crédito hipotecário de acordo os quais será inaceitável a concessão de crédito nos casos em que certas dimensões de um empréstimo não respeitem determinados níveis mínimos absolutos, independentemente dos parâmetros verificados nas outras dimensões. Deverá assegurar-se se determinada característica de um produto ou contrato é prejudicial para os interesses do consumidor em causa (Princípio do FSB 6.3).

Boa prática 16 • Exigir que os credores identifiquem grupos de empréstimos com um perfil de risco mais elevado e que estes empréstimos sejam sujeitos a um conjunto de normas específicas (Princípio do FSB 7.3).

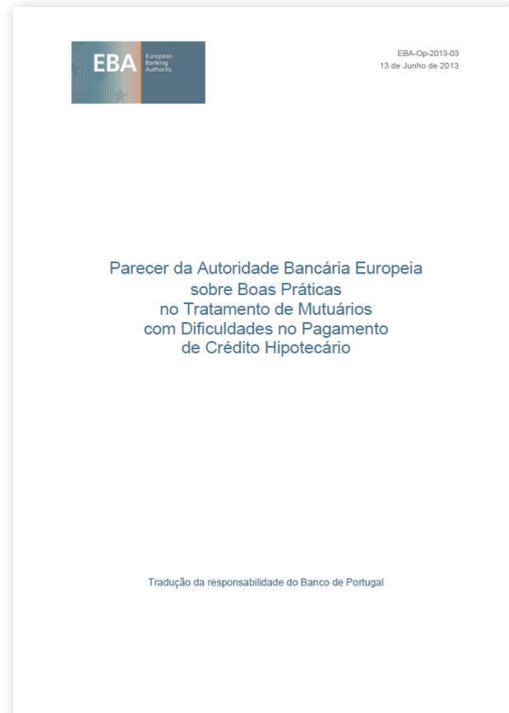
Boa prática 17 • Exigir que os credores especifiquem uma política de crédito responsável, estipulando a sua avaliação dos riscos e as práticas e procedimentos implementados para assegurar que a sua concessão de crédito é responsável.

Caixa 2 • Parecer da EBA sobre boas práticas no tratamento de mutuários com dificuldades no pagamento do crédito hipotecário

As boas práticas no tratamento de mutuários com dificuldades no pagamento do crédito hipotecário definidas neste parecer cobrem diferentes aspetos do tratamento dos mutuários com dificuldades no pagamento do crédito hipotecário – princípios gerais, políticas e procedimentos, prestação de informações e de apoio ao mutuário e processo de resolução. Estas boas práticas visam a identificação de soluções viáveis para situações de incumprimento, bem como a identificação e intervenção em situações em que, apesar de não existir incumprimento são visíveis sinais de alerta para problemas relacionados com o empréstimo. Estas boas práticas já se encontram refletidas no enquadramento legal e regulamentar vigente em Portugal sobre a prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito com clientes particulares.

Boa prática 1 • Assegurar que, quando lidam com um mutuário com dificuldades de pagamento, os credores:

- atuam com honestidade, equidade e profissionalismo;
- incentivam, de forma pró-ativa, o mutuário a comunicar-lhes as suas dificuldades financeiras;
- prestam informação adequada e apoio aos mutuários em dificuldades de pagamento;
- comunicam em linguagem clara e simples;
- garantem que todas as reuniões com o mutuário relacionadas com as suas dificuldades de pagamento são realizadas em privado;
- exigem apenas o pagamento de encargos permitidos, sendo que estes encargos não deverão exceder o necessário para compensar o credor pelos custos incorridos em resultado das dificuldades de pagamento.



Disponível para *download* em <http://clientebanuario.bportugal.pt>

Boa prática 2 • Assegurar que os credores estabelecem políticas para um tratamento eficaz dos mutuários com dificuldades de pagamento.

Boa prática 3 • Assegurar que os credores estabelecem procedimentos para detetar precocemente indícios de que os mutuários se encontram em risco de enfrentar dificuldades de pagamento.

Boa prática 4 • Assegurar que os credores dão formação adequada aos empregados que lidam com os mutuários com dificuldades de pagamento.

Boa prática 5 • Assegurar que os credores acompanham indicadores que permitam a identificação de mutuários com potenciais dificuldades de pagamento.

Boa prática 6 • Assegurar que os credores atuam de forma imediata quando um mutuário entra em dificuldades de pagamento ou informa o credor de que poderá vir a enfrentar dificuldades de pagamento.

Boa prática 7 • Assegurar que os credores disponibilizam recursos de informação específicos, como a divulgação de informação nos respetivos sítios de Internet ou numa brochura, para os mutuários com dificuldades financeiras ou com preocupações dessa natureza.

Boa prática 8 • Assegurar que os credores mantêm um nível proporcionado e não excessivo de contacto e comunicação com um mutuário com dificuldades de pagamento.

Boa prática 9 • Assegurar que os credores se inibem de exercer pressões excessivas sobre os mutuários relativamente às suas dificuldades de pagamento e realizam contactos apenas em momentos razoáveis para cada mutuário, incluindo os contactos efetuados através de entidades contratadas pelo credor.

Boa prática 10 • Assegurar que os credores informam os devedores com dificuldades de pagamento quando tencionam envolver empresas de cobrança de dívidas para lidar com os mutuários.

Boa prática 11 • Assegurar que os credores criam e mantêm registos adequados das suas interações com os mutuários com dificuldades de pagamento.

Boa prática 12 • Assegurar que os credores revêm periodicamente estas políticas e procedimentos ou que acompanham a sua execução.

Boa prática 13 • Assegurar que os credores, logo que tomem conhecimento de que o mutuário está com dificuldades de pagamento, comuniquem de forma rápida e clara com o mutuário a fim de compreender os motivos subjacentes a essas dificuldades.

Boa prática 14 • Assegurar que os credores prestam, de forma atempada, a seguinte informação ao mutuário:

- a. o número de prestações em dívida ou parcialmente pagas;
- b. o montante total da prestação em dívida;
- c. os encargos incorridos em virtude do não pagamento da prestação;
- d. a importância de o mutuário colaborar com o credor para a resolução da situação;
- e. informação relativa às consequências da

falta de pagamento (por exemplo, procedimentos legais, custos, juros de mora, possível perda de propriedade, etc.);

- f. informação relativa aos prazos previstos do processo, por exemplo, principais etapas, tempos médios, etc.; e
- g. informação relativa a esquemas ou apoios públicos disponíveis.

Boa prática 15 • Assegurar que, mantendo-se as dificuldades de pagamento, os credores disponibilizam, trimestralmente, uma versão atualizada desta informação.

Boa prática 16 • Assegurar que os credores têm em consideração o papel da informação ou aconselhamento aos mutuários na prevenção ou resolução das dificuldades de pagamento quando:

- a. há factos que indiciam que o mutuário está potencialmente em dificuldades; ou
- b. o mutuário recuperou recentemente de dificuldades de pagamento.

Boa prática 17 • Assegurar que os credores avaliam, tendo em consideração as circunstâncias individuais do mutuário, a sua capacidade de reembolso do empréstimo e os seus melhores interesses, se será adequada a adoção de uma ou mais das seguintes medidas:

- a. prorrogar o prazo do crédito hipotecário;
- b. alterar o tipo de contrato de crédito;
- c. diferir o pagamento da totalidade ou de parte das prestações durante um certo período de tempo;
- d. consolidar créditos;
- e. alterar a taxa de juro;
- f. capitalizar a prestação em dívida;
- g. conceder um período de carência;
- h. apoiar o mutuário na venda voluntária do imóvel.

Boa prática 18 • Assegurar que os credores documentam as razões pelas quais a(s) solução(ões) apresentada(s) ao mutuário é(são) adequada(s) para as suas circunstâncias individuais e manter essa documentação por um período de tempo razoável.

A EBA colocou ainda em consulta pública um projeto de normas técnicas de regulamentação sobre o montante mínimo de cobertura do seguro de responsabilidade civil profissional dos intermediários dos contratos de crédito hipotecário. A responsabilidade da EBA pela elaboração deste projeto de normas técnicas de regulamentação decorre da proposta de Diretiva sobre contratos de crédito à habitação e outros créditos garantidos por hipoteca sobre bem imóvel, que prevê que os intermediários de contratos de crédito hipotecário tenham de subscrever um seguro de responsabilidade civil profissional (ou de qualquer outra garantia equivalente) que cubra

as responsabilidades resultantes de eventual negligência profissional.

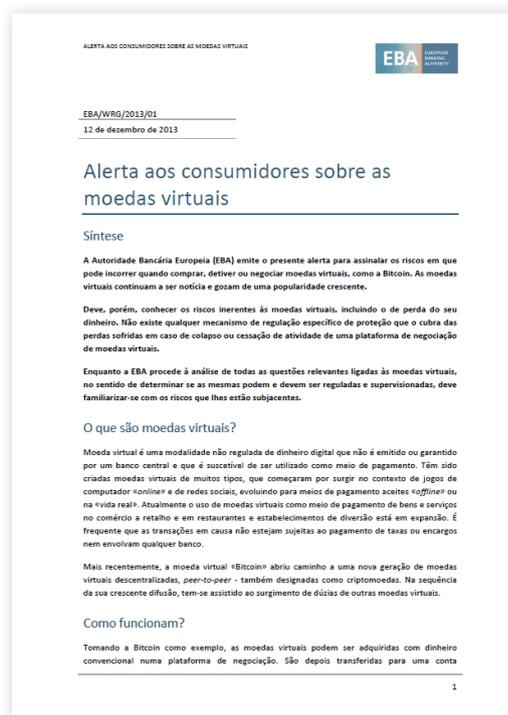
Ao nível dos trabalhos sobre produtos inovadores, merecem destaque os trabalhos do SCConFin relativos às moedas virtuais, que têm vindo a registar uma disseminação crescente a nível mundial. De uma primeira análise realizada no âmbito deste Comité resultou a emissão pela EBA de um alerta (Warning) para assinalar os riscos em que pode incorrer quem compra, detém ou negocia moedas virtuais (como a *Bitcoin*) (Caixa 3). Atendendo ao vasto conjunto de riscos identificados em associação às moedas virtuais, os trabalhos da EBA neste âmbito deverão prosseguir em 2014.

Caixa 3 • Alerta da EBA aos consumidores sobre as moedas virtuais

Em dezembro de 2013, a Autoridade Bancária Europeia (EBA) emitiu um alerta para assinalar os riscos em que os consumidores podem incorrer quando comprarem, detiverem ou negociarem moedas virtuais, como a *Bitcoin*. As moedas virtuais continuam a ser notícia e gozam de uma popularidade crescente.

O que são moedas virtuais?

Moeda virtual é uma modalidade não regulada de dinheiro digital que não é emitido ou garantido por um banco central e que é suscetível de ser utilizado como meio de pagamento. Têm sido criadas moedas virtuais de muitos tipos, que começaram por surgir no contexto de jogos de computador «online» e de redes sociais, evoluindo para meios de pagamento aceites «offline» ou na «vida real». Atualmente o uso de moedas virtuais como meio de pagamento de bens e serviços no comércio a retalho e em restaurantes e estabelecimentos de diversão está em expansão. É frequente que as transações em causa não estejam sujeitas ao pagamento de taxas ou encargos nem envolvam qualquer banco.



Disponível para *download* em <http://cliente.bancario.bportugal.pt>

Mais recentemente, a moeda virtual «Bitcoin» abriu caminho a uma nova geração de moedas virtuais descentralizadas, *peer-to-peer* – também designadas como criptomoedas. Na sequência da sua crescente difusão, tem-se assistido ao surgimento de dúzias de outras moedas virtuais.

Como funcionam?

Tomando a Bitcoin como exemplo, as moedas virtuais podem ser adquiridas com dinheiro convencional numa plataforma de negociação. São depois transferidas para uma conta personalizada em bitcoins, designada por «carteira digital». Utilizando essa carteira, os consumidores podem enviar bitcoins por via eletrónica para qualquer pessoa que esteja disposta a aceitá-las, ou reconvertê-las em moeda fiat convencional (como o Euro, a Libra ou o Dólar).

Novas bitcoins são geradas «online» com recurso a software de processamento intensivo conhecido pela expressão «*Bitcoin miners*». Esse software permite aos consumidores gerar pequenas quantias da moeda através da resolução de algoritmos deliberadamente complexos. Todavia, o crescimento da oferta da moeda é limitado de forma a restringir o volume de emissão da mesma ao longo do tempo.

Quais são os riscos de que deve estar ciente?

A EBA identificou diversas características e riscos que deve conhecer ao comprar, deter ou negociar moedas virtuais.

Pode perder o seu dinheiro na plataforma de negociação

Pode adquirir moedas virtuais mediante compra direta a alguém que as possua ou através de uma plataforma de negociação. Estas plataformas não são, em regra, reguladas. Registou-se um conjunto de casos de colapso ou falência de plataformas de negociação – parte deles devido a ações de pirataria levadas a cabo por terceiros. A EBA tem conhecimento de casos de consumidores que perderam irreversivelmente quantias avultadas que detinham em plataformas desse tipo.

Deve estar ciente de que as plataformas de negociação não são bancos que recebem a sua moeda virtual através de depósitos. Quando uma plataforma de negociação sofre perdas ou vai à falência, não existe qualquer mecanismo legal específico de proteção – por exemplo, um sistema de garantia de depósitos – que o cubra das perdas de fundos nela detidos, mesmo que a mesma se encontre registada junto de uma autoridade nacional.

O seu dinheiro pode ser roubado da sua carteira digital

Quando compra moeda virtual, esta é armazenada numa «carteira digital», num computador, portátil ou *smartphone*. As carteiras digitais possuem uma chave pública, e uma chave secreta ou palavra-passe que lhe permite o acesso às mesmas. Contudo, não são invulneráveis a ataques de piratas informáticos (*hackers*). Assim, o valor guardado nestas carteiras pode, à semelhança do que sucede nas carteiras convencionais, ser roubado. Há notícia de casos em que consumidores perderam quantias superiores a um milhão de dólares americanos, com escassas perspetivas de recuperação.

Além disso, perdendo a chave ou palavra-passe da sua carteira digital, pode ficar de vez sem a sua moeda virtual. Não há agências centrais que registem as palavras-passe em vigor ou emitam palavras-passe substitutas.

Não está protegido ao usar moedas virtuais como meio de pagamento

Ao utilizar moedas virtuais como meio de pagamento de bens e serviços, não está protegido por quaisquer direitos de reembolso ao abrigo do direito da UE, como os consagrados, por exemplo, para as transferências convencionais, de uma conta bancária ou de pagamento. Os lançamentos não autorizados ou incorretos numa carteira digital não são, assim, por norma passíveis de reversão. A aceitação de moedas virtuais por retalhistas também não é garantida a título permanente, ficando à discrição daqueles e/ou podendo ser baseados em contratos, que podem cessar em qualquer altura e sem aviso prévio.

O valor da sua moeda virtual pode variar rapidamente, e até cair para zero

A cotação da Bitcoin e de outras moedas virtuais sofreu uma subida acentuada. Isto induziu alguns consumidores a investir nestas moedas. No entanto, tem de ter em mente que o valor das moedas virtuais se tem revelado muito volátil e tanto pode subir como descer. Se uma dada moeda virtual perder popularidade, por exemplo, por ter sido ultrapassada por outra moeda virtual, é perfeitamente possível que a sua cotação sofra uma quebra abrupta definitiva.

A volatilidade do preço das moedas afeta-o se comprar moedas virtuais para utilização como meio de pagamento: contrariamente ao dinheiro recebido numa conta bancária ou de pagamento tradicional denominada numa moeda fiduciária, no caso dos seus fundos em moeda virtual, não beneficia da garantia de que o respetivo valor permanecerá em larga medida estável.

As transações em moeda virtual podem ser objeto de utilização indevida em atividades criminosas, incluindo o branqueamento de capitais

As transações em moedas virtuais são públicas, mas não os seus detentores e beneficiários. As transações são em larga medida insuscetíveis de rastreio e facultam um elevado grau de anonimato aos seus utilizadores. Há, pois, a possibilidade de a rede de moeda virtual ser usada para a realização de transações associadas a atividades criminosas, incluindo o branqueamento de capitais. Essa utilização indevida é passível de o afetar a si, visto que as autoridades de aplicação da lei podem decidir encerrar plataformas de negociação, impedindo-o de aceder a, ou utilizar, quaisquer fundos que nelas detenha.

Pode incorrer em obrigações fiscais

Deve estar ciente de que a detenção de moedas virtuais é passível de produzir efeitos fiscais, tais como a sujeição a tributação em sede de imposto sobre o valor acrescentado ou de imposto sobre os rendimentos de capital. Deve tratar de apurar se o uso de moedas virtuais gera obrigações fiscais no seu país.

Que pode fazer para se proteger?

Recomendamos que não compre moedas virtuais sem se inteirar e compreender plenamente as respetivas especificidades. Não deve usar dinheiro «verdadeiro» de que não possa prescindir.

Ao utilizar a sua carteira digital deve tomar os mesmos cuidados que tem quando usa a carteira ou porta-moedas convencionais. Evite guardar na carteira digital grandes montantes por períodos dilatados, e certifique-se de que a mantém em segurança. Deve igualmente informar-se sobre a titularidade, o modelo de negócio, a transparência e a opinião pública das plataformas de negociação que está a ponderar utilizar.

Também as atividades de financiamento colaborativo (*crowdfunding*) foram objeto de análise por parte do SCConFin em 2013. Neste âmbito foi feita uma análise preliminar dos riscos decorrentes das atividades de *crowdfunding*, cujo resultado foi remetido à Comissão Europeia, no âmbito da consulta pública realizada por esta no final de 2013. Foi ainda realizado, em conjunto com a Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (ESMA), um questionário dedicado às atividades de *crowdfunding* financeiro (isto é, baseado nos modelos de investimento e empréstimo), com o objetivo avaliar qual o enquadramento legal e regulamentar aplicável ao *crowdfunding* nos diferentes Estados membros da União Europeia. Os resultados deste questionário deverão servir de base para uma tomada de posição das duas Autoridades de Supervisão quanto à necessidade de regulação das atividades de *crowdfunding* a nível Europeu.

1.3. Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias

O Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias é um fórum internacional que visa assegurar a cooperação entre a Autoridade Bancária Europeia (EBA), a Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (ESMA) e a Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma (EIOPA). Ao nível deste Comité Conjunto são discutidas matérias transversais aos três setores financeiros, cabendo ao *Sub Committee on Consumer Protection and Financial Innovation*, no qual o Banco de Portugal participa desde a sua criação, o tratamento de questões intersectoriais relativas à proteção dos consumidores.

Refletindo a importância da proteção dos consumidores na agenda das três autoridades de supervisão europeias, estas organizaram,

em 2013, o primeiro *Joint Consumer Protection Day*, que teve lugar a 25 de junho, em Paris. Neste evento, que contou com a participação de diversas entidades (incluindo representantes dos consumidores, supervisores, membros da academia e representantes da indústria), foram debatidos diversos temas relevantes para os consumidores de produtos financeiros e para as entidades de supervisão dos respetivos mercados.

Uma das áreas relativamente às quais se procura harmonizar os procedimentos ao nível dos três setores financeiros a nível da União Europeia refere-se à gestão de reclamações. Neste âmbito a EBA e a ESMA submeteram a consulta pública (entre 6 de novembro de 2013 e 7 de fevereiro de 2014) um documento sobre as linhas de orientação no tratamento de reclamações relacionadas com produtos e serviços bancários e do mercado de capitais. Tendo a EIOPA publicado em 2012 linhas de orientação sobre gestão de reclamações para o setor dos seguros, foi decidido pela EBA e ESMA usar esse documento como base para o desenvolvimento

de linhas de orientação sobre gestão de reclamações nos restantes setores financeiros, com vista a assegurar a consistência intersectorial e a facilitar a sua implementação por parte das instituições financeiras.

Em 2013 este Sub-Comité elaborou também um conjunto de princípios relativos aos procedimentos internos das instituições financeiras na criação, aprovação e distribuição de produtos e serviços pelas instituições financeiras (*Product Oversight and Governance*). Estes princípios, publicados a 28 de novembro como uma Posição Comum do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias, visam prevenir os riscos associados à criação e distribuição de produtos financeiros sem que haja lugar à devida identificação dos clientes alvo e dos respetivos objetivos e características. A Posição Comum é constituída por oito princípios gerais (*high-level*) que formam uma base comum que cada uma das três Autoridades deverá utilizar para o desenvolvimento posterior de princípios mais detalhados para os produtos e serviços sob a sua supervisão (Caixa 4).

Caixa 4 • Princípios do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias relativos aos procedimentos internos das instituições financeiras na criação, aprovação e distribuição de produtos e serviços

As ESAs desenvolveram o seguinte conjunto de princípios relativos aos procedimentos internos das instituições financeiras na criação, aprovação e distribuição de produtos e serviços. Estes princípios gerais (*high-level*) deverão ser tidos em consideração na elaboração, por cada ESA, de normas aplicáveis aos produtos e serviços que se inserem nos respetivos âmbitos de atuação. Neste processo, as ESAs deverão ter em conta o princípio da proporcionalidade e o tipo de produto, instrumento financeiro ou serviço em causa.

I. Com vista a minimizar potenciais prejuízos para os consumidores, evitar conflitos de interesse e assegurar que os interesses e objetivos dos clientes alvo são devidamente tidos em conta, a instituição financeira deve

estabelecer, implementar e rever continuamente os respetivos procedimentos internos de criação, aprovação e distribuição de produtos.

II. O conselho executivo da instituição financeira deve aprovar os respetivos procedimentos internos de criação, aprovação e distribuição de produtos e serviços. Os órgãos de gestão devem ser responsáveis pelo cumprimento destes procedimentos, antes e após o lançamento de um produto e deve assegurar a existência de registos adequados relativos à avaliação deste cumprimento.

III. Como parte da implementação dos procedimentos internos de criação, aprovação e distribuição de produtos, a instituição financeira deve identificar os clientes alvo, analisar as

caraterísticas do produto e assegurar que este é compatível com os objetivos e interesses daqueles clientes.

IV. A instituição financeira deve efetuar testes para avaliar o funcionamento do produto em diferentes cenários possíveis, incluindo cenários de stress, com vista a assegurar que o produto se mantém em linha com os interesses e objetivos dos clientes alvo e produz resultados adequados para estes.

V. No processo de definição dos encargos e de outras caraterísticas dos produtos, a instituição financeira deve tomar as medidas necessárias para assegurar que estes encargos e caraterísticas são transparentes para os clientes alvo.

VI. A instituição financeira deve selecionar canais de distribuição adequados aos clientes alvo e disponibilizar informação clara, precisa e atualizada aos distribuidores.

VII. A instituição financeira deve monitorizar periodicamente o funcionamento do produto, para assegurar que este continua a cumprir os objetivos e interesses dos clientes alvo e deve, quando adequado, rever as caraterísticas do produto com vista a assegurar esse mesmo cumprimento.

VIII. A instituição financeira deve tomar as medidas apropriadas relativamente a situações prejudiciais para os consumidores, quando estas ocorram ou sempre que seja possível antecipar a sua ocorrência.

Ao nível do *Sub Committee on Consumer Protection and Financial Innovation* prosseguiram ainda, durante 2013, os trabalhos relativos aos elementos de informação que devem constar do documento de informação pré-contratual estandardizado, a ser entregue aos consumidores aquando da comercialização de produtos financeiros complexos – ‘Key

Information Document’ (KID). Este trabalho visa cumprir o mandato de elaboração de projetos de normas técnicas de regulamentação relativas ao KID, atribuído às Autoridades Europeias de Supervisão pela proposta de Regulamento sobre PRIPs (*‘Packaged Retail Investment Products’*), apresentada pela Comissão Europeia em 2012.

2. OCDE

2.1. Task Force on Financial Consumer Protection

A *Task Force on Financial Consumer Protection* foi criada em janeiro de 2011, com o objetivo de desenvolver iniciativas de proteção dos consumidores de produtos financeiros. O Banco de Portugal é membro deste grupo de trabalho desde a sua criação, tendo participado ativamente na preparação dos Princípios do G20 para a Proteção do Consumidor de Produtos Financeiros, publicados em outubro de 2011 e adotados pelo Conselho da OCDE como Recomendação¹¹.

Após a publicação dos Princípios, a *Task Force on Financial Consumer Protection* tem vindo a dedicar-se à promoção da sua implementação e monitorização, através da identificação de melhores práticas. Na sequência da seleção,



Disponível para download em <http://clientebanuario.bportugal.pt>

pelos membros da *Task Force*, de três princípios prioritários, foi publicado, em setembro de 2013, o relatório de progresso sobre a implementação do princípio 4, relativo aos “Deveres de informação e de transparência”, do princípio 6, sobre “Conduta responsável dos prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados” e do princípio 9, “Tratamento de reclamações e reparação”¹².

Neste relatório é apresentado um vasto conjunto de abordagens eficazes (*effective approaches*), ou seja, boas práticas de regulação e supervisão relevantes para a implementação de cada princípio. As abordagens eficazes apresentadas resultam de um inquérito realizado junto dos membros da *Task Force* e são divididas entre abordagens comuns – aquelas que têm sido desenvolvidas por um conjunto alargado de jurisdições –, e abordagens inovadoras ou emergentes – abordagens referidas no âmbito do inquérito, mas não prosseguidas por um conjunto significativo de países. A *Task Force on Financial Consumer Protection* publicou ainda um anexo detalhado a este relatório de progresso, com as abordagens prosseguidas a nível nacional pelos seus membros.

Prosseguem agora os trabalhos de apoio à implementação dos restantes princípios, aguardando-se a publicação do respetivo relatório em 2014.

2.2. International Network on Financial Education (INFE)

A *International Network on Financial Education* (INFE) foi criada pela OCDE, em 2008, para promover princípios e boas práticas de formação financeira. A INFE funciona como plataforma para facilitar a disseminação desses princípios e boas práticas e promover a partilha de experiências a nível internacional.

O Banco de Portugal é membro fundador da INFE, faz parte do Conselho Consultivo (*Advisory Board*), que estabelece as orientações estratégicas, e participa em vários grupos de trabalho especializados desta rede. No início de 2014, o Banco de Portugal tornou-se membro efetivo da INFE, no âmbito da nova estrutura de funcionamento¹³ desta organização internacional

para a cooperação sobre formação financeira. Esta alteração na estrutura de funcionamento da INFE teve como objetivo acomodar o acréscimo do número de membros e das atividades desenvolvidas e promover a visibilidade desta rede de cooperação.

No âmbito dos trabalhos do subgrupo de peritos sobre estratégias nacionais de formação financeira, presidido pelo Banco de Portugal em conjunto com o *Financial Services Board* da África do Sul, a INFE preparou um conjunto de orientações para a participação de entidades privadas e de entidades sem fins lucrativos em iniciativas de formação financeira¹⁴ e encontra-se atualmente a elaborar um manual para a implementação de estratégias nacionais de formação financeira (*Policy Handbook on the Implementation of National Strategies for Financial Education*).

Em novembro de 2013, a INFE colocou em consulta pública as orientações para a participação de entidades privadas e de entidades sem fins lucrativos em iniciativas de formação financeira. A rede reconhece que a participação destas entidades é essencial, mas considera que coloca desafios à coordenação das iniciativas e à garantia da sua qualidade.



ORIENTAÇÕES DA OCDE/INFE PARA ENTIDADES PRIVADAS E ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS ENVOLVIDAS NA FORMAÇÃO FINANCEIRA - CONSULTA PÚBLICA

18 de novembro de 2013

O presente documento foi desenvolvido pela *International Network on Financial Education* (INFE) da OCDE.

A OCDE/INFE foi criada em 2008 e integra mais de 240 instituições públicas de 107 países, tendo por objetivo facilitar a partilha de informação, a recolha de experiências e o desenvolvimento de instrumentos de política e de ferramentas analíticas.

Este documento é apresentado aos membros afixos e aos membros observadores da OCDE/INFE, bem como a outras entidades interessadas, para recolha de comentários.

Os comentários devem ser enviados até ao dia 10 de janeiro de 2014 para:

Mrs. Sarah Husley
[Tel: +33 1 45 24 85 55; Fax: +33 1 44 30 63 08; Email: sarah.husley@oecd.org]

Para mais informações contactar:

Mrs. Flore-Anne Mesny
[Tel: +33 1 45 24 96 56; Fax: +33 1 44 30 63 08; Email: flore-anne.mesny@oecd.org], ou
Ms. Chiara Monticone
[Tel: +33 1 45 24 78 30; Fax: +33 1 44 30 63 08; Email: chiara.monticone@oecd.org]

Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
2 rue André-Pascal, 75775 Paris cedex 16, France
www.oecd.org

1

Disponível para *download* em <http://cliente.bancario.bportugal.pt>

No documento que esteve em consulta pública, a INFE sustenta que as entidades privadas e as entidades sem fins lucrativos devem ser incentivadas a integrar as suas iniciativas de formação financeira em estratégias nacionais de formação financeira (ou outro enquadramento nacional), para promover uma utilização mais eficiente dos recursos. No caso das instituições financeiras é realçada a necessidade de prevenir eventuais conflitos de interesse entre a participação neste tipo de iniciativas e a sua atividade comercial.

O manual para a implementação de estratégias nacionais de formação financeira abordará as questões que têm sido identificadas pela INFE como um desafio e que necessitam de mais orientações sobre a forma como podem ser colocadas em prática pelos países. O manual incluirá estudos de casos ilustrativos para apoiar os decisores políticos e outras partes interessadas no desenvolvimento e implementação de estratégias nacionais. O documento terá por base, nomeadamente, o mapeamento de experiências na implementação de estratégias nacionais e o relatório das estratégias nacionais dos países do G20, recentemente publicado pela OCDE em conjunto com a presidência Russa do G20 (*Advancing National Strategies for Financial Education*¹⁵). O manual incluirá ainda a versão final das orientações sobre o envolvimento de entidades privadas em iniciativas de formação financeira.

No âmbito dos trabalhos do subgrupo da INFE sobre o papel da formação financeira na inclusão financeira, no qual o Banco de Portugal também participa, a OCDE publicou em outubro de 2013 um estudo com dados empíricos e políticas adotadas pelos países nesta matéria¹⁶. No documento é evidenciada a experiência de Portugal com a sua estratégia de divulgação dos serviços mínimos bancários, no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira.

Reconhecendo que as mulheres possuem, em geral, menores níveis de literacia financeira, sendo por isso um grupo vulnerável, a INFE criou um subgrupo de trabalho dedicado à promoção da capacitação das mulheres através da

formação financeira. Os trabalhos deram origem à publicação das orientações da OCDE/INFE para a definição de políticas que visam responder às necessidades de formação financeiras das mulheres¹⁷, as quais foram endossadas pelo G20 na cimeira de setembro. Em outubro de 2013 foi publicado um manual com dados empíricos e políticas de vários países dedicadas à educação financeira das mulheres¹⁸.

Na sequência da adoção dos *High-level Principles* sobre avaliação de programas de formação financeira, a OCDE publicou, por ocasião da cimeira de setembro de 2013 do G20 em São Petersburgo, um relatório que recolhe as experiências dos países e principais lições na avaliação de programas de formação financeira e apresenta um modelo global de orientação aquando a conceção de estudos de avaliação¹⁹.

Nesta cimeira, o G20 deu particular atenção aos trabalhos desenvolvidos pela INFE. A declaração dos líderes do G20 faz especial referência às atividades da INFE²⁰, designadamente às ferramentas para a avaliação dos programas de formação financeira e para a medição da literacia financeira da população, como é o caso do *Programme for International Student Assessment (PISA)*²¹. Nesta declaração, o G20 apoia os trabalhos futuros da INFE, nomeadamente a preparação do manual para a implementação de estratégias nacionais de formação financeira e de um referencial de competências para jovens e adultos em matéria de literacia financeira. O Banco de Portugal está envolvido na preparação destes documentos, para os quais tem como referência o Plano Nacional de Formação Financeira e o Referencial de Educação Financeira para a Educação Pré-Escolar, o Ensino Básico, o Ensino Secundário e a Educação e Formação de Adultos, desenvolvido pelos supervisores financeiros em conjunto com o Ministério da Educação e Ciência.

3. International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet)

Em 2013 foi criada a Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet). Esta nova organização substitui a rede informal de autoridades de supervisão existente desde 2003 (International Financial Consumer Protection Network) e foi constituída por decisão da sua Assembleia Geral de 14 de novembro, cuja reunião foi acolhida pelo Banco de Portugal na sua sede.



A FinCoNet tem como objetivos reforçar a proteção dos consumidores de serviços financeiros, aumentar a sua confiança e reduzir o risco sistémico, através da promoção de práticas de supervisão sólidas e eficazes, assentes na partilha de experiências entre supervisores e de atuações em mercado justas e transparentes, focando, em particular, os produtos bancários e de crédito.

Para este efeito, a FinCoNet reúne autoridades de supervisão comportamental de todo o mundo e conta também com a participação de outras entidades relevantes, com o estatuto de observadores. O Banco de Portugal integra o Conselho Diretivo da FinCoNet, juntamente com autoridades de supervisão da África do Sul, Austrália, Canadá, China, Espanha, Irlanda e Japão.

No programa de trabalhos estabelecido para o triénio 2012 – 2014 foram identificadas duas áreas de atuação prioritária, nas quais a FinCoNet tem vindo a centrar as suas atividades. A primeira dessas áreas refere-se à identificação de abordagens eficazes para apoiar as autoridades de supervisão no exercício das suas funções de proteção do consumidor de produtos financeiros no setor bancário e de crédito. Neste âmbito, a FinCoNet colaborou com o Banco Mundial no âmbito do Inquérito

Mundial sobre a Proteção do Consumidor de Produtos Financeiros, com o objetivo de identificar os pontos fortes e fracos dos diversos modelos institucionais e instrumentos de supervisão usados. Os resultados obtidos deverão servir de base para a elaboração, pela FinCoNet, de um compêndio de ferramentas de supervisão comportamental.

A FinCoNet encontra-se também a desenvolver trabalhos na área do crédito responsável, tendo sido elaborado um inquérito relativo às abordagens prosseguidas pelas autoridades de supervisão das diferentes jurisdições com vista à promoção de práticas responsáveis de concessão de crédito. Os resultados deste inquérito serão divulgados através da publicação de um relatório, que se prevê tenha lugar em 2014.

Outras áreas relacionadas com a proteção do consumidor de produtos financeiros que têm merecido o interesse dos membros da FinCoNet, tendo, designadamente, sido objeto de discussão na Assembleia Geral de Lisboa, são:

- Cláusulas de vendas associadas obrigatórias ("tying") e facultativas ("bundling") na comercialização de produtos bancários;
- Incentivos pagos aos intermediários no mercado de crédito;
- Regulação e proteção do consumidor no que respeita à banca eletrónica e aos pagamentos eletrónicos.

Caixa 5 • Cooperação internacional da supervisão comportamental do Banco de Portugal

O Banco de Portugal participa regularmente em ações de cooperação multilaterais e bilaterais com bancos centrais e autoridades de supervisão de outros países. No âmbito da supervisão comportamental, as ações de cooperação desenvolvidas em 2013 centraram-se na Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP).

Encontro dos bancos centrais da CPLP sobre inclusão e formação financeira

O Banco de Portugal organizou, a 11 de julho de 2013, um encontro sobre inclusão e formação financeira, que contou com a participação de todos os bancos centrais dos países de língua portuguesa: Banco Central de São Tomé e Príncipe, Banco Central de Timor-Leste, Banco Central do Brasil, Banco Central dos Estados da África Ocidental, Banco de Cabo Verde, Banco de Moçambique e Banco Nacional de Angola.

A promoção da inclusão e da formação financeira são, a par da regulação dos mercados bancários de retalho, três pilares essenciais para o crescimento económico inclusivo, para o bem-estar dos cidadãos e para a estabilidade do sistema financeiro.

Na primeira parte do encontro foi debatido o papel dos bancos centrais na promoção da inclusão financeira. As delegações partilharam as suas experiências de regulação e as políticas de inclusão adotadas, analisaram metodologias de medição da inclusão financeira e apresentaram as iniciativas de formação financeira que têm vindo a desenvolver para promover a inclusão. No encontro foi reconhecido que a inclusão financeira, ao determinar o acesso a um conjunto de produtos e serviços financeiros, é uma componente essencial da inclusão social. O acesso a uma conta bancária (ou bancarização) é a primeira etapa de um processo de inclusão financeira que permite o exercício de uma cidadania financeira responsável e uma gestão mais eficiente das finanças



Disponível para *download* em <http://cliente bancario.bportugal.pt>

personais. As políticas de inclusão têm, contudo, de ser acompanhadas da regulação dos mercados de produtos e serviços financeiros e de uma formação financeira adequada dos clientes bancários.

A segunda parte do encontro foi dedicada ao papel dos bancos centrais na promoção da formação financeira. Discutiram-se as melhores práticas para a medição do nível de literacia financeira da população e para a definição de uma estratégia nacional de formação financeira. Os participantes reconheceram que a formação financeira contribui para uma seleção adequada de produtos financeiros e para a afetação eficiente dos recursos por parte dos cidadãos. Daqui resultam benefícios financeiros individuais mas também coletivos, concorrendo para um reforço da estabilidade financeira. A definição de uma estratégia nacional de formação financeira foi considerada uma forma eficiente de implementar a formação financeira, ao promover a cooperação entre diversas entidades,

a coordenação de recursos necessariamente escassos e o desenvolvimento de projetos numa ótica de longo prazo.

Tratou-se do primeiro encontro sobre inclusão e formação financeira no âmbito da cooperação entre os bancos centrais dos países de língua portuguesa. As várias abordagens dos bancos centrais foram analisadas, discutindo-se a possibilidade da sua extensão a outros países com diferentes contextos económicos e sociais e comparando-as com as principais orientações e linhas de ação que marcam a agenda internacional nestas matérias.

II Encontro de Supervisão dos Bancos

Centrais dos Países da CPLP

O Banco de Portugal participou no 2.º Encontro de Supervisão dos Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa, realizado em Benguela, a 12 e 13 de setembro de 2013.

Os Encontros de Supervisão dos Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa, que tiveram início em 2011, em Portugal, visam a discussão e partilha de informação entre os bancos centrais dos países da CPLP no âmbito da supervisão bancária.

Outros encontros de cooperação

O Banco de Portugal recebeu a visita de uma delegação do Banco Central do Brasil com funções na área da supervisão comportamental e da regulação. Neste encontro foram partilhadas experiências nas áreas de regulação, inspeção e gestão e tratamento de reclamações.

O Banco de Portugal foi convidado a participar no V Fórum do Banco Central do Brasil sobre Inclusão Financeira, que teve lugar em novembro de 2013, tendo participado numa mesa dedicada à “Regulação bancária e os seus reflexos para os consumidores” inserida no painel “Educação Financeira e Proteção”.

O Banco de Portugal participou ainda em reuniões de trabalho no Banco Central do Brasil (na sua sede em Brasília) e no Banco de Cabo Verde, com vista à troca de experiências no âmbito da supervisão comportamental bancária.

Notas

1. Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril, relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho.
2. Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro, que altera as Diretivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE e revoga a Diretiva 97/5/CE; Regulamento (CE) n.º 924/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro, relativo aos pagamentos transfronteiriços na Comunidade e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2560/2001; e Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março, que estabelece requisitos técnicos e de negócio para as transferências a crédito e os débitos diretos em euros e que altera o Regulamento (CE) n.º 924/2009.
3. COM(2012) 352 final.
4. COM(2011) 656 final e COM(2011) 652 final.
5. COM(2013) 266 final.
6. COM(2013) 547 final e COM(2013) 550 final.
7. O parecer inclui ainda um anexo que cobre abordagens nacionais adicionais identificadas no inquérito realizado mas não consideradas no corpo principal do parecer. Estas abordagens são específicas dos mercados nacionais e dos produtos particulares e abordam questões comuns a apenas uma ou poucas autoridades competentes. São apresentadas apenas para informação, para que as autoridades competentes possam ponderar a relevância da sua aplicação nos respetivos mercados.
8. As autoridades competentes poderão ter em consideração que, embora o património inclua a garantia da hipoteca (isto é, a habitação principal do consumidor), a concessão responsável de crédito implica que a sua venda deverá gerar fundos suficientes para o reembolso do saldo do capital e juros em dívida e a aquisição de outro imóvel ou a adoção de outra opção de habitação credível.
9. ESRB (2011), Recomendação do Comité Europeu do Risco Sistémico de 21 de setembro de 2011, relativa aos empréstimos em moeda estrangeira (ESRB/2011/1).
10. O interesse prudencial numa abordagem sólida à gestão dos ativos de garantia é analisado em pormenor no Princípio do FSB 4.
11. Veja-se, sobre estes Princípios, o artigo "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.
12. *Update Report on the Work to Support the Implementation of the G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection – Principles 4, 6 and 9*, disponível em <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20EffectiveApproachesFCP.pdf>. Anexo disponível em <http://www.oecd.org/finance/financial-education/G20EffectiveApproachesFCPAnnex.pdf>.
13. O novo modelo de funcionamento prevê a existência de duas categorias de membros: efetivos (*full member*) e regulares (*regular member*). A categoria de membro efetivo está reservada às instituições que participam ativamente nos trabalhos da INFE. Apenas os membros efetivos podem fazer parte de grupos de trabalho especializados e contribuir para a elaboração de documentos sobre princípios e boas práticas de formação financeira. Estes membros têm acesso exclusivo às reuniões do Comité Técnico, nos quais são analisados e aprovados. A categoria de membro regular é atribuída a entidades que não tenham um compromisso ativo com a INFE. Os membros regulares acedem aos documentos não confidenciais produzidos por esta rede, mas não participam na sua elaboração.
14. *OECD/INFE (2012), Guidelines for private and not-for-profit stakeholders in financial education for public consultation*.
15. <http://www.oecd.org/finance/financial-education/advancing-national-strategies-for-financial-education.htm>.
16. *Promoting Financial Inclusion through Financial Education OECD/INFE Evidence, Policies and Practice (2013)*.
17. *OECD/INFE Policy Guidance on Addressing Women's and Girls' Needs for Financial Awareness and Education (2013)*.
18. *Women and Financial Education: Evidence, Policy Responses and Guidance (2013)*.
19. *Evaluating financial education programmes: OECD-INFE Survey, evidence, policy instruments and guidance (2013)*.
20. *We welcome practical tools to measure financial literacy and evaluate financial education programs, developed by the OECD/International Network for Financial Education (INFE) and the World Bank Group, support their widespread use in countries along with instruments to measure youth financial literacy such as the Programme for International Student Assessment (PISA). We also look forward to the development of international core competencies frameworks for adults and youth on financial literacy by the OECD/INFE by our next Summit. We welcome progress reports on barriers for women and youth in financial inclusion and education prepared by the OECD/INFE and the World Bank Group and endorse the OECD/INFE policy guidance on addressing women and girls' needs for financial education. We endorse the recommendations of the progress report on women and finance, including that the GPFI, the OECD and the World Bank Group conduct a stocktaking of promising and successful initiatives to enhance women's financial inclusion. We welcome the G20 Russia's Presidency and the OECD publication on national strategies for financial education and look forward to the development by the OECD/INFE of a Policy Handbook on the Implementation of National Strategies for Financial Education by our next Summit (...)*. Disponível em <http://en.g20russia.ru/load/782795034>.
21. Recordar-se que o exercício conduzido em 2012 inclui um módulo para medição da literacia financeira. Prevê-se a divulgação dos resultados em junho de 2014.





II. ALTERAÇÕES AO QUADRO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO

1. Regime geral do incumprimento
2. Regime extraordinário do incumprimento
3. Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
4. Novo regime da mora
5. Crédito hipotecário
6. Crédito aos consumidores
7. Cartões de pagamento
8. Serviços mínimos bancários

II. ALTERAÇÕES AO QUADRO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO

Em 2013, foi implementado um significativo conjunto de diplomas legais e regulamentares que vieram regular a atuação das instituições de crédito e estabelecer novos direitos dos clientes em importantes segmentos dos mercados bancários de retalho. Destaca-se o quadro normativo de prevenção e gestão das situações de incumprimento de créditos das famílias, que inclui o regime geral, o regime extraordinário, a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado ("RACE") e a revisão do regime da mora. A extensão do regime de crédito à habitação a todos os créditos com garantia hipotecária

completou este quadro normativo, reforçando a proteção do cliente bancário particular nos créditos consolidados com garantia hipotecária, uma das opções possíveis na reestruturação de créditos em incumprimento. Durante o ano foi ainda revisto o regime do crédito aos consumidores, com alterações na metodologia de cálculo e alargamento do âmbito de aplicação das taxas máximas. A revisão do regime dos serviços mínimos bancários veio estender o acesso aos serviços mínimos bancários aos clientes com apenas uma conta, através da sua conversão.

1. Regime geral do incumprimento¹

O regime geral do incumprimento² entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2013. Este regime estabelece os princípios e as regras que devem orientar a atuação das instituições de crédito na prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito por clientes bancários particulares. No âmbito da prevenção do incumprimento, o regime geral impôs às instituições de crédito a adoção de procedimentos, concretizados num plano de ação para o risco de incumprimento (PARI), que assegurem o acompanhamento regular e sistemático dos contratos de crédito e de diligências adequadas para evitar a entrada dos contratos de crédito em mora. Por força do regime geral, as instituições de crédito estão ainda obrigadas a observar um procedimento harmonizado para a negociação com os clientes bancários de soluções que promovam a regularização extrajudicial do incumprimento de contratos de crédito – o procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI)³.

O regime geral do incumprimento é aplicável à generalidade dos contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares, abrangendo o crédito hipotecário e o crédito aos consumidores, com exceção dos contratos de locação financeira.

Devido à abrangência do seu âmbito de aplicação, o regime geral centra-se, sobretudo, nos procedimentos a adotar pelas instituições de crédito na gestão de situações de risco de incumprimento e de mora e na prestação de informação aos clientes bancários, sendo pouco intrusivo quanto às soluções que, nesse contexto, podem ser acordadas entre as instituições de crédito e os clientes bancários.

Por força do regime geral, as instituições de crédito são obrigadas a concretizar os procedimentos e os sistemas internos adotados no âmbito do PARI e da implementação do PERSI. Entre outros aspetos, estes documentos devem descrever os procedimentos a adotar pelos funcionários da instituição de crédito na relação com clientes bancários em situação de risco de incumprimento ou de mora, as estruturas responsáveis pelas diligências associadas ao PARI e ao PERSI e os planos de formação dos trabalhadores envolvidos na execução daquelas diligências. Os procedimentos em causa devem estar permanentemente disponíveis para consulta pelos funcionários das instituições de crédito.

As instituições de crédito estão ainda obrigadas, desde a entrada em vigor do regime geral, a publicar numa área específica e destacada dos respetivos sítios de Internet um conjunto

de informação sobre o incumprimento de contratos de crédito e as entidades envolvidas no apoio aos consumidores endividados.

Caixa 6 • Fiscalização dos procedimentos internos e do cumprimento dos deveres de divulgação

As instituições de crédito estão obrigadas a reportar ao Banco de Portugal os documentos internos que descrevem os procedimentos adotados no âmbito do PARI e da implementação do PERSI.

No início de 2013, o Banco de Portugal procedeu à análise dos documentos reportados com vista a verificar a suficiência dos procedimentos internos implementados pelas instituições de crédito e a sua conformidade com as normas do regime geral. No seguimento dessa análise, o Banco de Portugal emitiu 61 determinações específicas para correção das insuficiências ou irregularidades detetadas.

O Banco de Portugal conferiu igualmente especial atenção ao cumprimento pelas instituições de crédito dos deveres de informação e de divulgação previstos no regime geral.

O Banco de Portugal fiscalizou os sítios de Internet de 69 instituições de crédito para verificar o cumprimento do dever de publicação de informação relativa ao incumprimento dos contratos de crédito e à Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE). A informação em causa, que se encontra sistematizada no Anexo I do Aviso n.º 17/2012, deve constar de uma área específica e autónoma

dos sítios de Internet das instituições de crédito, com destaque adequado na respetiva página de entrada e de acesso direto e sem necessidade de registo prévio.

Adicionalmente, o Banco de Portugal realizou ações de inspeção “cliente-mistério” em balcões de 18 instituições de crédito para fiscalizar o cumprimento dos deveres de informação aplicáveis nas situações em que os clientes bancários alertam os funcionários envolvidos no atendimento ao público para o risco de incumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito. De acordo com o regime geral, as instituições de crédito estão obrigadas a disponibilizar um documento informativo com o conteúdo descrito no Anexo I do Aviso n.º 17/2012, sem necessidade de solicitação prévia, aos clientes bancários que alertem os funcionários para o risco de incumprimento ou os informem de factos que indiciem a degradação da sua capacidade financeira.

Em resultado das referidas ações de inspeção, o Banco de Portugal emitiu determinações específicas para correção das irregularidades detetadas a 59 instituições de crédito.

1.1. Prevenção de situações de incumprimento – PARI

A deteção atempada de indícios de risco de incumprimento e o acompanhamento adequado dos clientes bancários que enfrentam dificuldades no cumprimento das obrigações decorrentes de contratos de crédito são aspetos essenciais para uma eficiente gestão do incumprimento. O regime geral veio sublinhar a importância de uma atuação pró-ativa

das instituições de crédito e dos clientes bancários com vista a promover a prevenção do incumprimento e harmonizou os procedimentos adotados pelas instituições de crédito com essa finalidade.

Por força da entrada em vigor do regime geral, as instituições de crédito foram obrigadas a implementar um plano de ação para o risco de incumprimento (PARI), com a descrição

dos procedimentos e sistemas internos implementados com o objetivo de assegurar o acompanhamento permanente e sistemático dos contratos de crédito e a gestão de situações de risco de incumprimento. Entre outros aspetos, o PARI deve concretizar os procedimentos a adotar pelos funcionários da instituição de crédito quando tomem conhecimento de indícios de risco de incumprimento, as estruturas envolvidas na execução do PARI e as soluções a propor aos clientes bancários com o propósito de prevenir a entrada dos contratos de crédito em mora.

Sempre que detetem indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes bancários, ou que os clientes alertem os funcionários envolvidos no atendimento ao público para o risco de virem a incumprir as suas obrigações, as instituições de crédito devem desenvolver diligências com o intuito de avaliar a situação, procedendo, designadamente, à avaliação da capacidade financeira dos clientes. Nas situações em que os clientes bancários alertam os funcionários no balcão ou através de meios de comunicação à distância para o risco de incumprimento, as instituições de crédito estão ainda obrigadas a disponibilizar-lhes, sem necessidade de solicitação prévia, um documento informativo com uma descrição dos seus direitos e deveres.

Entre outros fatores relevantes, podem constituir indícios de risco de incumprimento a existência de registos de crédito vencido na Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, a devolução e inibição do uso de cheques, a existência de dívidas fiscais e à Segurança Social, a penhora de contas bancárias ou a verificação de atrasos no cumprimento de obrigações decorrentes de outros contratos de crédito celebrados com a instituição de crédito.

Confirmando-se a existência de risco de incumprimento, e caso tal se revele viável em face da avaliação da capacidade financeira dos clientes bancários, as instituições de crédito devem propor soluções adequadas a prevenir a entrada dos contratos de crédito em mora.

As instituições de crédito têm liberdade para definir as soluções a propor aos clientes bancários. Todavia, as soluções devem ser adequadas à situação financeira, necessidades e objetivos do cliente bancário. Caso seja acordada a renegociação do contrato de crédito, as instituições de crédito estão impedidas de cobrar quaisquer comissões relacionadas com a análise ou formalização dessa operação. As propostas devem ser apresentadas em suporte duradouro, devendo ser observados os deveres de informação pré-contratual aplicáveis.

1.2. Regularização extrajudicial do incumprimento – PERSI

A probabilidade de se alcançar a regularização de uma situação de incumprimento, evitando o recurso às vias judiciais, vai sendo menor à medida que a duração desse incumprimento aumenta. Uma atuação célere por parte das instituições de crédito e dos clientes bancários numa fase inicial do incumprimento poderá evitar o avolumar da dívida até níveis insustentáveis, para além de promover um ambiente mais favorável à negociação de soluções para a regularização.

Neste sentido, o regime geral veio obrigar as instituições de crédito a informar os mutuários da existência de uma situação de incumprimento no prazo máximo de 15 dias após o vencimento das obrigações em mora, com detalhe relativo aos montantes em dívida. Para além dos mutuários, esta informação deve igualmente ser prestada aos fiadores do contrato de crédito, caso existam. As instituições de crédito devem ainda desenvolver diligências para apurar as razões subjacentes ao incumprimento. De acordo com o que foi transmitido pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal, este primeiro contacto é, num número significativo de situações, suficiente para obter a regularização do incumprimento, por via do pagamento dos montantes vencidos.

Caso o incumprimento persista, as instituições de crédito estão obrigadas a iniciar negociações ao abrigo do PERSI (procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento) entre o 31.º e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento das obrigações em mora. As instituições de crédito devem ainda dar início a este procedimento sempre que os clientes bancários em incumprimento o solicitem e, bem assim, sempre que os clientes que previamente alertaram para o risco de incumprimento entrem, efetivamente, em situação de mora. Os fiadores de contratos de crédito podem igualmente solicitar a sua integração no PERSI, podendo fazê-lo no prazo de dez dias após terem sido interpelados para

cumprir, em substituição do mutuário, as obrigações decorrentes do contrato de crédito.

As instituições de crédito dispõem de cinco dias após o início do PERSI para informar os clientes bancários desse facto, através de comunicação em suporte duradouro, devendo prestar um conjunto de informações sobre o contrato em incumprimento e os direitos e deveres dos clientes bancários no decurso do PERSI. Nas situações em que as instituições de crédito integrem no PERSI vários contratos de crédito titulados pelo mesmo cliente bancário, as informações relativas à situação de incumprimento devem ser prestadas relativamente a cada um desses contratos.

Caixa 7 • Contratos de crédito integrados no PERSI

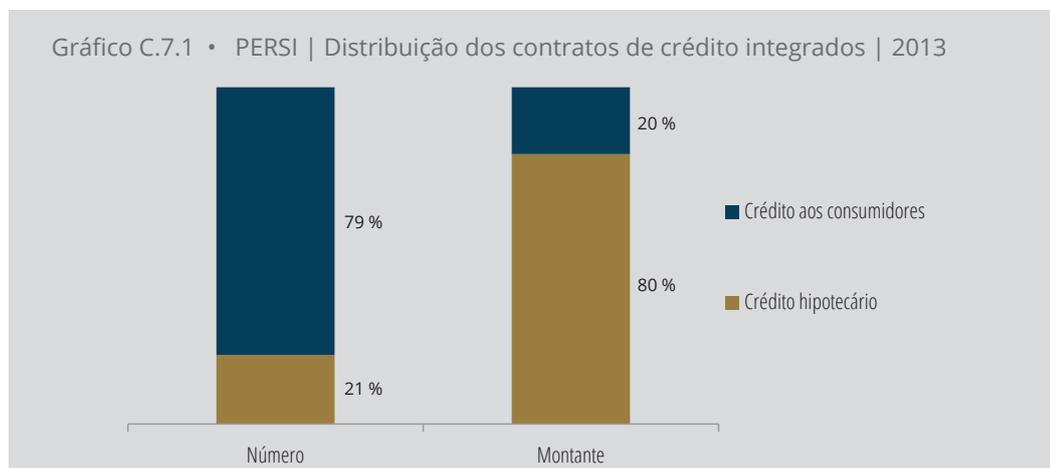
No primeiro ano de vigência do regime geral, as instituições de crédito iniciaram 839 603 processos PERSI, relativos a 718 273 contratos de crédito⁴. Os contratos de crédito integrados no PERSI apresentavam um montante total em dívida de 9,8 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 8,9 por cento. Cerca de 90 por cento do total de processos PERSI foram concluídos durante o ano de 2013.

No segmento do crédito hipotecário, foram integrados no PERSI 147 450 contratos de crédito, com um montante total em dívida de cerca de 7,9 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 4,9 por cento (Quadro C.7.1). Cerca de 69 por cento do total de processos PERSI envolvendo contratos de crédito hipotecário tiveram

início no primeiro semestre do ano. Recorda-se, a este respeito, que as instituições de crédito estavam obrigadas a integrar no PERSI, no dia 1 de janeiro de 2013, os contratos de crédito que, nessa data, se encontrassem em situação de incumprimento há mais de 30 dias. Esta circunstância explica também o rácio de incumprimento mais elevado registado nos contratos de crédito que foram integrados no PERSI no primeiro semestre do ano (5,6 por cento) (Quadro C.7.1).

Do total de processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, 91,1 por cento foram concluídos até ao final de 2013, encontrando-se os restantes, no final de dezembro, em fase de análise ou de negociação.

Gráfico C.7.1 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito integrados | 2013



Quadro C.7.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário | 2013

	1.º Sem. 2013	2.º Sem. 2013	Total de processos	Total de contratos ¹
Processos PERSI iniciados				
Número	124 440	57 215	181 655	147 450
Montante total (milhões de euros) ²	6662,6	2988,1	-	7876,7
Rácio de incumprimento ³	5,6 %	1,3 %	-	4,9 %
Processos PERSI em análise⁴				
Número	20 590	16 249	-	-
Processos PERSI concluídos				
Número	103 850	61 556	165 406	131 201
Montante total (milhões de euros)	5567,9	3179,1	-	6973,1
Rácio de incumprimento	6,3 %	1,3 %	-	5,3 %

1 O total de contratos integrados no PERSI não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez.

2 O montante total corresponde à soma do montante em dívida em situação regular com o montante em incumprimento (vencido).

3 Rácio entre o montante em incumprimento (vencido) e o montante total.

4 Valores no final do período.

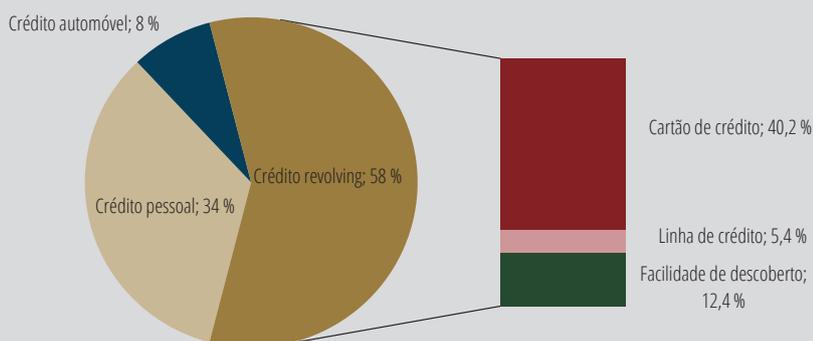
No que respeita ao segmento do crédito aos consumidores, foram integrados no PERSI 570 823 contratos, representando um montante total em dívida de cerca de 2 mil milhões de euros, com um rácio de incumprimento de 25,1 por cento. Destes contratos, 40,2 por cento respeitam a cartões de crédito, seguindo-se o crédito pessoal (34 por cento) e as facilidades de descoberto (12,4 por cento) (Gráfico C.7.2).

À semelhança do que anteriormente se referiu a propósito do crédito hipotecário, o primeiro semestre do ano foi aquele que

registou o maior número de processos PERSI abertos tendo por objeto contratos de crédito aos consumidores (69,2 por cento). Os contratos de crédito integrados no PERSI no referido período registaram igualmente o rácio de incumprimento mais elevado (26,7 por cento).

As instituições de crédito concluíram cerca de 90 por cento dos processos PERSI relativos a crédito aos consumidores até ao final de 2013. No final de dezembro, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 67 306 processos PERSI envolvendo contratos de crédito aos consumidores.

Gráfico C.7.2 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados, por tipo de crédito | 2013



Quadro C.7.2 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos
| Crédito aos consumidores | 2013

	1.º Sem. 2013	2.º Sem. 2013	Total de processos	Total de contratos ¹
Processos PERSI iniciados				
Número	455 148	202 800	657 948	570 823
Montante total (milhões de euros) ²	1676,2	685,4	-	1950,2
Rácio de incumprimento ³	26,7 %	12,0 %	-	25,1 %
Processos PERSI em análise⁴				
Número	88 310	67 306	-	-
Processos PERSI concluídos				
Número	366 838	223 804	590 642	503 517
Montante total (milhões de euros)	1358,5	780,9	-	1728,0
Rácio de incumprimento	27,8 %	14,2 %	-	26,0 %

1 O total de contratos integrados no PERSI não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez.

2 O montante total corresponde à soma do montante em dívida em situação regular com o montante em incumprimento (vencido).

3 Rácio entre o montante em incumprimento (vencido) e o montante total.

4 Valores no final do período.

A maioria dos contratos de crédito integrados no PERSI (56,6 por cento), envolvendo um montante total em dívida de 6,2 mil milhões de euros, foram celebrados entre os anos de 2005 e 2010 (Quadro C.7.3).

No que respeita ao segmento do crédito hipotecário, 58,5 por cento dos contratos de crédito integrados no PERSI foram celebrados entre 2000 e 2007, destacando-se, em particular, o peso assumido pelos contratos celebrados entre 2005 e 2007 (31 por cento). Por seu turno, no que respeita ao crédito

aos consumidores, 65,7 por cento dos contratos de crédito integrados no PERSI foram celebrados a partir de 2008. Os contratos de crédito aos consumidores celebrados entre 2008 e 2010 representam 36,2 por cento do total de contratos deste segmento que foram integrados no PERSI. Os rácios de incumprimento mais elevados registam-se nos contratos de crédito mais antigos, celebrados antes do ano de 2000, quer no crédito hipotecário (7,1 por cento), quer no crédito aos consumidores (45,9 por cento).

Quadro C.7.3 • PERSI | Contratos de crédito integrados, por ano de celebração | 2013

Ano de celebração do contrato	Crédito hipotecário				Crédito aos consumidores			
	Número de contratos	Montante total (milhões de euros)	Montante em incumprimento (milhões de euros)	Rácio de incumprimento	Número de contratos	Montante total (milhões de euros)	Montante em incumprimento (milhões de euros)	Rácio de incumprimento
Anterior a 2000	22 185	618,3	43,6	7,1 %	25 880	45,4	20,8	45,9 %
2000 - 2004	40 566	1855,8	96,6	5,2 %	46 970	96,9	35,8	37,0 %
2005 - 2007	45 711	2924,1	154,3	5,3 %	122 956	374	110,6	29,6 %
2008 - 2010	31 691	2097,2	81,5	3,9 %	206 491	783,2	195,5	25,0 %
Posterior a 2010	7297	381,4	11	2,9 %	168 526	650,6	127,5	19,6 %
Total	147 450	7876,7	387	4,9 %	570 823	1950,2	490,3	25,1 %

A maioria dos processos ao abrigo do PERSI teve início numa altura em que os contratos de crédito envolvidos registavam uma situação de incumprimento inferior a 60 dias, o que é consentâneo com o prazo máximo estabelecido na lei para o início deste procedimento por iniciativa das instituições de crédito (Quadro C.7.4 e Gráfico C.7.3).

Dos processos PERSI relativos a contratos de crédito em situação de incumprimento há mais de 60 dias, cerca de 74 por cento foram iniciados no primeiro trimestre do ano, refletindo a integração automática, no dia 1 de janeiro de 2013, dos contratos de crédito que nessa data registavam mais de 30 dias de mora.

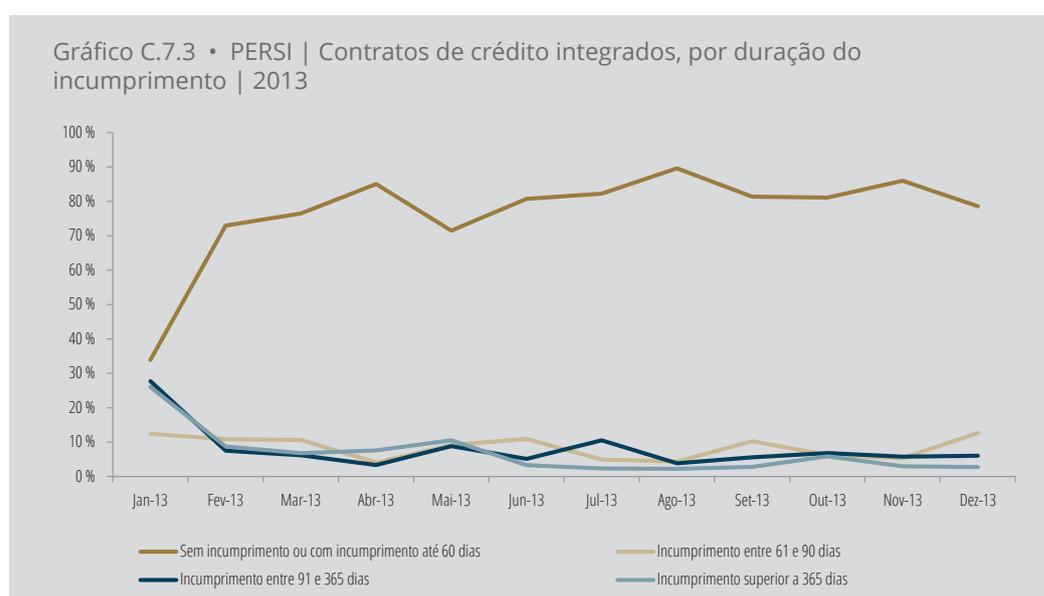
Salienta-se ainda que as instituições de crédito integraram no PERSI 37 666 contratos de

crédito que se encontravam em situação regular, representando cerca de 4,5 por cento dos processos iniciados em 2013. Tipicamente, estes contratos de crédito foram integrados no PERSI juntamente com outros contratos de crédito do mesmo cliente bancário que se encontravam em incumprimento, numa lógica de avaliação integrada da situação creditícia dos clientes. Este aspeto, bem como o elevado volume de processos PERSI iniciados até aos 60 dias de incumprimento, revela que, por força do regime geral, as instituições de crédito têm atuado de forma mais tempestiva na gestão do incumprimento de contratos de crédito, o que favorece a negociação de soluções com vista à regularização extrajudicial desse incumprimento (Gráfico C.7.3).

Quadro C.7.4 • PERSI | Contratos de crédito integrados, por duração do incumprimento | 2013

Duração do incumprimento à data de integração no PERSI	1.º Trim. 2013	2.º Trim. 2013	3.º Trim. 2013	4.º Trim. 2013
Até 30 dias	15,4 %	15,6 %	16,3 %	19,3 %
(30 dias – 60 dias]	25,8 %	56,8 %	64,2 %	59,6 %
(60 dias – 90 dias]	11,9 %	7,8 %	6,5 %	8,2 %
(90 dias – 180 dias]	11,8 %	2,8 %	5,2 %	3,5 %
(180 dias – 365 dias]	9,9 %	3,0 %	1,7 %	2,7 %
> 365 dias	20,7 %	7,5 %	2,4 %	3,9 %
Sem incumprimento	4,5 %	6,3 %	3,8 %	2,8 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

Gráfico C.7.3 • PERSI | Contratos de crédito integrados, por duração do incumprimento | 2013



Após o início do PERSI, as instituições de crédito devem proceder à avaliação da capacidade financeira dos clientes bancários, podendo solicitar as informações e os documentos que se afigurem estritamente necessários e adequados a essa avaliação. Nesta fase, bem como ao longo de todo o procedimento, os clientes bancários devem colaborar com as instituições de crédito, disponibilizando as informações e documentos solicitados no prazo máximo de dez dias. Caso não o façam, as instituições de crédito podem extinguir o PERSI com fundamento na não colaboração do cliente bancário.

No prazo de 30 dias após o início do PERSI, os clientes bancários têm direito a ser informados do resultado da avaliação à sua capacidade financeira. Caso resulte dessa avaliação que o cliente bancário dispõe de capacidade financeira para regularizar a situação de incumprimento, designadamente através da renegociação do contrato de crédito ou da sua consolidação com outros créditos, a instituição de crédito deve igualmente propor, em suporte duradouro, soluções que visem a regularização do incumprimento.

Ao contrário do que sucede no regime extraordinário, o regime geral não prescreve as soluções que as instituições de crédito devem apresentar aos clientes bancários para a regularização do incumprimento. Todavia, estabelece que as

propostas a apresentar pelas instituições de crédito devem ser adequadas à situação financeira, necessidades e objetivos dos clientes bancários (Caixa 8). O princípio da adequação previsto no regime geral deve orientar as instituições de crédito na definição das soluções a propor aos clientes bancários no âmbito do PARI e do PERSI, devendo inibir a apresentação de propostas desajustadas à situação em causa ou desproporcionalmente onerosas para os clientes bancários.

Salienta-se ainda que as instituições de crédito devem colocar à negociação no decurso do PERSI todas as soluções de regularização que considerem viáveis em face da avaliação da capacidade financeira dos clientes bancários. Assim, em caso de recusa pelo cliente bancário de uma determinada proposta, as instituições de crédito devem avaliar a possibilidade de ser apresentada uma outra solução considerada viável e adequada.

Quando seja acordada a renegociação do contrato de crédito, o regime geral proíbe a cobrança pelas instituições de crédito de quaisquer comissões associadas a essa operação. Esta proibição não prejudica, contudo, a possibilidade de as instituições de crédito fazerem repercutir nos clientes bancários as despesas incorridas com a renegociação do contrato, mediante apresentação da respetiva justificação documental.

Caixa 8 • Soluções acordadas no âmbito do PERSI

O número de processos PERSI referentes a contratos de crédito hipotecário em que se verificou a regularização do incumprimento, ou em que as partes acordaram numa solução com vista a essa regularização, representou cerca de 42,0 por cento do total de processos relativos a este segmento de crédito concluídos até ao final de 2013. No segundo semestre do ano, esta percentagem foi de 55,4 por cento, representando um aumento de 21,3 pontos percentuais face ao semestre anterior (Quadro C.8.1).

No que respeita ao segmento de crédito aos consumidores, cerca de 33,6 por cento dos processos PERSI que foram concluídos em 2013 permitiram a regularização do incumprimento, seja por via do pagamento dos montantes em mora, seja em resultado da celebração de um acordo de regularização. Esta percentagem foi de 40,4 por cento no segundo semestre do ano, o que configura um aumento de 10,9 pontos percentuais relativamente ao semestre anterior (Quadro C.8.1).

Quadro C.8.1 • PERSI | Processos concluídos com regularização do incumprimento | 2013

	Crédito hipotecário			Crédito aos consumidores		
	1.º Sem. 2013	2.º Sem. 2013	Total	1.º Sem. 2013	2.º Sem. 2013	Total
Processos PERSI iniciados	124 440	57 215	181 655	455 148	202 800	657 948
Processos PERSI concluídos	103 850	61 556	165 406	366 838	223 804	590 642
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento	35 389	34 127	69 516	108 138	90 498	198 636
Pagamento dos montantes em mora	28 226	30 032	58 258	87 252	79 959	167 211
Celebração de um acordo entre as partes ¹	7163	4095	11 258	20 886	10 539	31 425
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos	34,1 %	55,4 %	42,0 %	29,5 %	40,4 %	33,6 %

¹ Abrange as seguintes soluções: renegociação; consolidação de créditos; refinanciamento; concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações; dação em cumprimento.

As instituições de crédito e os clientes bancários acordaram na renegociação dos contratos de crédito em 26 882 processos PERSI, envolvendo um montante total renegociado de 311,9 milhões de euros. Destes processos, 9737 tiveram por objeto contratos de crédito hipotecário, com um montante renegociado de 280,1 milhões de euros, e 17 145 respeitaram a contratos de crédito aos consumidores, com um montante renegociado de 31,8 milhões de euros (Quadro C.8.2).

Relativamente ao crédito hipotecário, destaca-se ainda a celebração de empréstimos adicionais para pagamento de prestações vencidas em 1430 processos PERSI. Por seu turno, o refinanciamento dos contrato de crédito foi a segunda solução mais acordada no âmbito de processos PERSI relativos a crédito aos consumidores, tendo permitido a conclusão de 7158 processos (Quadro C.8.2).

Quadro C.8.2 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2013¹

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Pagamento dos montantes em mora (número)	58 258	167 211	225 469
Renegociação do contrato de crédito (número)	9737	17 145	26 882
Montante renegociado (milhões de euros)	280,1	31,8	311,9
Consolidação de créditos (número)	174	3866	4040
Montante consolidado (milhões de euros)	2,6	22,3	24,9
Refinanciamento (número)	90	7158	7248
Montante refinanciado (milhões de euros)	3,3	41,7	45,0
Empréstimo adicional para pagamento de prestações (número)	1430	3300	4730
Montante do crédito (milhões de euros)	8,7	22,0	30,7
Dação em cumprimento (número)	143	194	337
Total (número)	69 832	198 874	268 706

¹ No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato.

No âmbito da renegociação de contratos de crédito hipotecário ao abrigo do PERSI, as instituições de crédito e os clientes bancários acordaram na introdução de um período de carência de capital e / ou juros em 5444 processos. O alargamento do prazo dos contratos de crédito hipotecário foi a segunda solução mais acordada no âmbito do PERSI, tendo sido objeto de acordo em 2282 processos (Quadro C.8.3).

No que respeita ao crédito aos consumidores, o diferimento de capital para a última prestação foi a solução acordada em 8808 processos PERSI. O alargamento do prazo contratado surge igualmente como segunda condição objeto de renegociação, integrando as soluções acordadas 6613 processos PERSI (Quadro C.8.3).

Quadro C.8.3 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2013¹

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
<i>Spread</i> / Taxa de juro	528	3184	3712
Prazo	2282	6613	8895
Período de carência de capital (e / ou juros)	5444	1829	7273
Diferimento de capital para última prestação	1020	8808	9828
Outras condições ²	6456	2868	9324

¹ As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente quadro.

² Esta categoria abrange, designadamente, planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade.

No decurso do PERSI, o regime geral assegura aos clientes bancários um conjunto de garantias que visam preservar um ambiente propício à negociação de soluções de regularização. Assim, as instituições de crédito estão impedidas de resolver os contratos de crédito ou de intentar ações judiciais com vista à satisfação do seu crédito, não podendo igualmente ceder o crédito ou transmitir a sua posição contratual a uma entidade terceira. O regime geral prevê, todavia, a possibilidade de as instituições de crédito fazerem uso de procedimento cautelares adequados a assegurar a efetividade do seu crédito e, bem assim, cedem créditos para efeitos de titularização ou para uma outra instituição de crédito.

As instituições de crédito devem ainda assegurar que os contactos realizados com os clientes bancários em incumprimento, incluindo os efetuados por prestadores de serviços contratados para esse efeito, não são desleais, excessivos ou desproporcionados. Salienta-se que, de acordo com o Aviso n.º 17/2012,

consideram-se desleais, excessivos ou desproporcionados, entre outros, os contactos presenciais ou realizados através de meios de comunicação à distância, que:

- Transmitam ao cliente bancário informação errada, pouco rigorosa ou enganosa;
- Não identifiquem com precisão a instituição de crédito ou o prestador de serviços de gestão do incumprimento ou não indiquem os respetivos elementos de contacto;
- Tenham teor agressivo ou intimidatório;
- Ocorram no horário entre as 22 e as 9 horas do fuso horário do cliente bancário, 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 bancário à instituição de crédito, salvo quando o elemento de contacto relativo ao cliente bancário esteja acessível ao público.

O regime geral estabelece um prazo de 90 dias a contar do início do PERSI para as instituições de crédito e os clientes bancários negociarem soluções para a regularização do incumprimento. Findo este prazo, as instituições de crédito podem, caso assim o entendam, extinguir o PERSI. As instituições de crédito podem ainda pôr termo ao PERSI caso se verifique uma das seguintes situações:

- O cliente bancário seja declarado insolvente ou seja proferido despacho de nomeação de administrador judicial provisório no âmbito de processo de insolvência;
- Seja realizada penhora ou decretado arresto a favor de terceiros sobre bens do cliente bancário;
- A instituição de crédito conclua, em face da avaliação da capacidade financeira do cliente bancário, que este não possui capacidade para regularizar a situação de incumprimento;

- O cliente bancário não colabore com a instituição de crédito, nomeadamente no que respeita à prestação de informações ou à disponibilização de documentos solicitados para efeitos da avaliação da capacidade financeira;
- O cliente bancário pratique atos suscetíveis de pôr em causa os direitos ou as garantias da instituição de crédito;
- As partes não cheguem a acordo quanto às propostas ou contrapropostas apresentadas.

Com exceção das situações em que o PERSI é extinto por acordo entre as partes, a extinção do PERSI apenas é eficaz com a sua comunicação ao cliente bancário. Na referida comunicação, as instituições de crédito devem descrever, com suficiente detalhe, os fundamentos que, nos termos legais, justificam a extinção do PERSI (Caixa 9).

Caixa 9 • Motivos de extinção do PERSI

O pagamento dos montantes em mora e a celebração de um acordo de regularização entre as partes esteve na base da extinção de 42,0 por cento dos processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário e de 33,6 por cento dos processos envolvendo contratos de crédito aos consumidores (Quadro C.9.1).

Em comparação com o primeiro semestre do ano, verificou-se, no segundo semestre, um aumento do peso assumido pelo pagamento dos montantes em mora e uma redução da percentagem de processos PERSI extintos com fundamento na falta de acordo entre as partes.

No segmento do crédito hipotecário, o pagamento dos montantes em mora foi o principal motivo de extinção do PERSI no segundo semestre, tendo sido indicado em 48,8 por cento dos processos concluídos. A percentagem de processos PERSI extintos com fundamento na impossibilidade de acordo entre as partes reduziu de 53,2 por cento no primeiro semestre do ano, para 35,8 por cento na segunda metade do ano (Gráfico C.9.1).

A percentagem de processos PERSI concluídos sem acordo entre as instituições de crédito e os clientes bancários está, sobretudo, relacionada com a falta de colaboração dos clientes bancários e com o decurso do prazo de 90 dias estabelecido para a negociação de soluções de regularização.

O aumento, no segundo semestre do ano, da percentagem de processos PERSI extintos com fundamento no pagamento dos montantes em mora, que se verificou tanto no crédito hipotecário (de 27,2 por cento, no primeiro semestre, para 48,8 por cento, no segundo semestre), como no crédito aos consumidores (de 23,8 por cento, no primeiro semestre, para 35,7 por cento, no segundo semestre), poderá ser igualmente justificado pelo facto de os contratos de crédito integrados no PERSI na segunda metade do ano apresentarem, na sua maioria, uma duração de crédito vencido inferior a 60 dias. Este aspeto afigura-se como bastante positivo, sendo reflexo da atuação cada vez mais célere por parte das instituições de crédito após a verificação do incumprimento (Gráfico C.9.1 e Gráfico C.9.2).

Quadro C.9.1 • PERSI | Motivos de extinção | 2013

	Crédito hipotecário			Crédito aos consumidores		
	1.º Sem. 2013	2.º Sem. 2013	Total	1.º Sem. 2013	2.º Sem. 2013	Total
Pagamento dos montantes em mora	27,2 %	48,8 %	35,2 %	23,8 %	35,7 %	28,3 %
Celebração de um acordo entre as partes	6,9 %	6,7 %	6,8 %	5,7 %	4,7 %	5,3 %
Incapacidade financeira do cliente bancário / Insolvência	1,0 %	1,2 %	1,0 %	1,3 %	1,6 %	1,4 %
Falta de acordo entre as partes	53,2 %	35,8 %	46,7 %	64 %	52,9 %	59,8 %
Outros motivos	11,8 %	7,6 %	10,2 %	5,2 %	5,1 %	5,2 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Gráfico C.9.1 • PERSI | Motivos de extinção | Crédito hipotecário | 2013

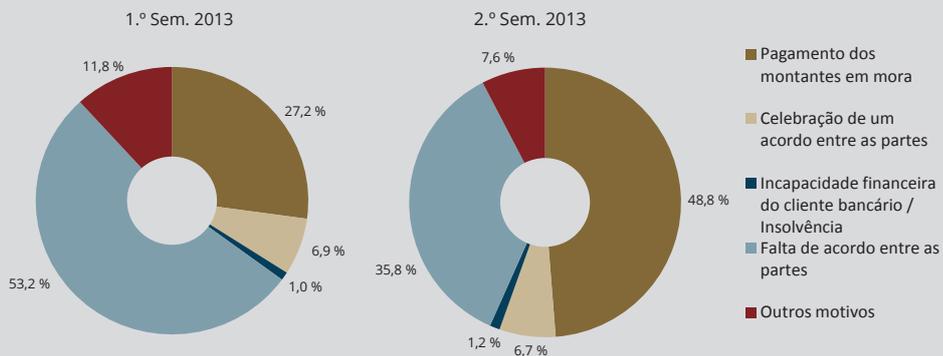
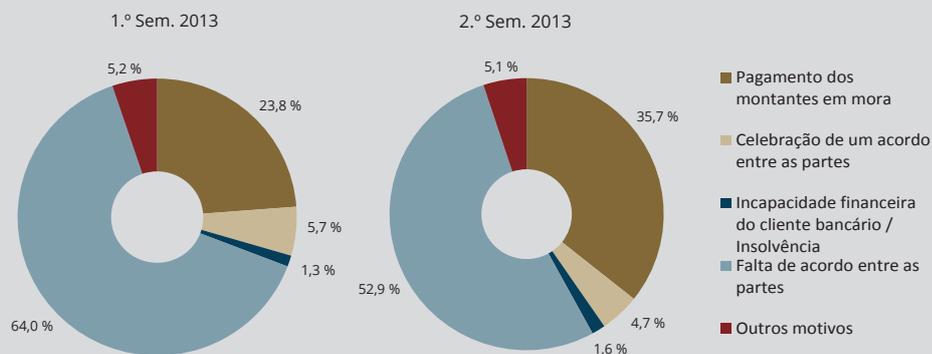


Gráfico C.9.2 • PERSI | Motivos de extinção | Crédito aos consumidores | 2013



Caixa 10 • Fiscalização do regime geral pelo Banco de Portugal

Na qualidade de entidade responsável pela fiscalização do cumprimento dos deveres previstos no regime geral de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito, o Banco de Portugal realizou ações de inspeção, procedeu à análise de reclamações e respondeu a pedidos de informação dirigidos pelos clientes bancários.

Em 2013, foram realizadas 261 inspeções, dirigidas a 69 instituições, para fiscalizar o cumprimento do regime geral do incumprimento, incluindo inspeções à distância, ações “cliente mistério” e inspeções credenciadas nos serviços centrais das instituições de crédito.

Entre outros aspetos, descritos em maior detalhe no capítulo IV, relativo às ações de inspeção, a atividade de fiscalização desenvolvida pelo Banco de Portugal incidiu sobre os seguintes aspetos:

- Disponibilização ao balcão de informação sobre os direitos e os deveres dos clientes bancários ao abrigo do regime geral do incumprimento, designadamente nas situações em que o cliente toma a iniciativa de alertar os funcionários para o risco de vir a incumprir as suas obrigações;
- Publicação nos sítios de Internet, com o devido destaque, de informação relativa ao incumprimento de contratos de crédito;
- Adequação dos procedimentos internos adotados para a implementação do PARI e do PERSI;
- Conformidade dos preçários com a proibição de cobrança de comissões relacionadas com a renegociação dos contratos de crédito ao abrigo do PARI ou do PERSI.

Na sequência das referidas ações de inspeção, o Banco de Portugal identificou irregularidades ou insuficiências nos procedimentos adotados por 61 instituições, tendo determinado a sua correção ou a introdução das melhorias necessárias.

Durante o ano de 2013, deram entrada no Banco de Portugal 1288 reclamações (Caixa 34) e 132 pedidos de informação (Caixa 23) relativos à implementação do regime geral de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito.

Do total de reclamações relativas ao regime geral, 70 por cento respeitou a situações de mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito, nomeadamente com a aplicação do PERSI. Os restantes 30 por cento das reclamações incidiram sobre situações de risco de incumprimento, em que se questionou a aplicação do PARI.

A maioria das reclamações apresentadas relativamente à implementação do regime geral do incumprimento esteve relacionada com contratos de crédito aos consumidores (67,3 por cento). Os cartões de crédito representaram 32,7 por cento do total de reclamações relativas ao regime geral envolvendo contratos de crédito aos consumidores.

O principal motivo que levou os clientes bancários a reclamar da atuação das instituições de crédito no que respeita à aplicação do regime geral consistiu na não apresentação pelas instituições de crédito de propostas para a prevenção ou regularização do incumprimento, o que esteve na origem de 28,6 por cento das reclamações apresentadas sobre esta matéria.

À semelhança das reclamações, os pedidos de informação apresentados pelos clientes bancários sobre o regime geral estiveram, na sua maioria, relacionados com situações de mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito e com a implementação do PERSI (53,8 por cento). Através dos referidos pedidos, os clientes bancários procuraram, sobretudo, obter esclarecimentos sobre os direitos e deveres dos clientes em situações de incumprimento e sobre a conformidade dos procedimentos adotados pelas instituições de crédito neste âmbito.

Caixa 11 • Regularização do incumprimento de contratos de crédito hipotecário no PERSI e no regime extraordinário

O quadro normativo atualmente em vigor prevê dois procedimentos para a regularização extrajudicial de situações de incumprimento de contratos de crédito hipotecário: o PERSI, regulado pelo regime geral, e o regime extraordinário.

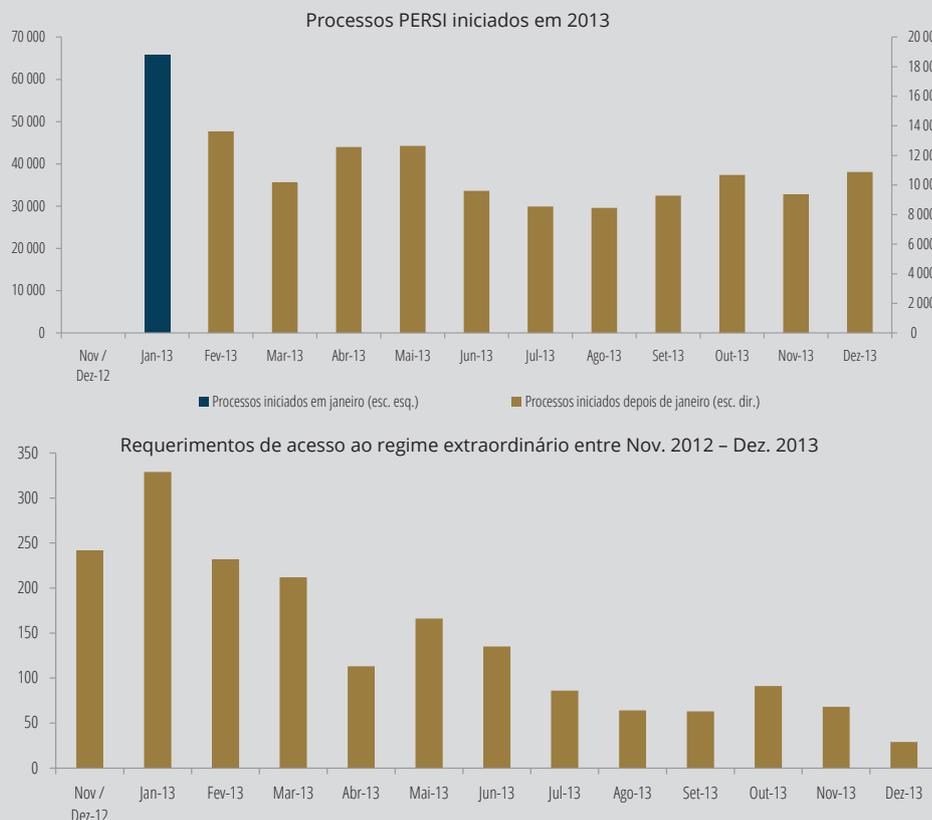
Os procedimentos em causa são complementares, apresentando características específicas, designadamente no que respeita ao acesso e às soluções que devem ser apresentadas pelas instituições de crédito. Recorda-se, a este respeito, que o Banco de Portugal emitiu, através da Carta-Circular n.º 98/2012/DSC, um conjunto de orientações relativamente ao modo como as instituições de crédito devem proceder na articulação entre o PERSI e o regime extraordinário quando esteja em causa o incumprimento de contratos de crédito hipotecário.

A complementaridade entre o regime geral e o regime extraordinário no que respeita à regularização do incumprimento de contratos de crédito

hipotecário deve ser tida em consideração na avaliação da implementação do quadro normativo de gestão de situações de incumprimento.

Assim, o facto de as instituições de crédito terem vindo a assumir, por força do regime geral, uma postura progressivamente mais pró-ativa e tempestiva na prevenção e gestão do incumprimento, terá contribuído para o impacto relativamente circunscrito do regime extraordinário. Salienta-se, a este respeito, que, ao contrário do que sucede no regime extraordinário, a aplicação do PERSI não está dependente da iniciativa dos clientes bancários, nem da demonstração de condições de acesso, estando as instituições de crédito obrigadas a integrar neste procedimento todos os clientes bancários em mora entre o 31.º e o 60.º dia subsequentes ao início do incumprimento.

Gráfico C.11.1 • Crédito hipotecário | Evolução dos processos iniciados (PERSI e requerimentos de acesso ao regime extraordinário) | Nov. 2012 – Dez. 2013



Quadro C.11.1 • Crédito hipotecário | Regularização do incumprimento no âmbito do PERSI e do regime extraordinário | 2013

	1.º Sem. 2013	2.º Sem. 2013	Total
Regime geral – PERSI			
Processos PERSI iniciados	124 440	57 215	181 655
Processos PERSI concluídos	103 850	61 556	165 406
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ¹	35 389	34 127	69 516
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	34,1 %	55,4 %	42,0 %
Regime extraordinário			
Requerimentos de acesso deferidos	261	100	361
Processos de regime extraordinário concluídos	126	145	271
Processos de regime extraordinário concluídos com regularização do incumprimento	97	64	161
Processos de regime extraordinário concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos	77 %	44,1 %	59,4 %
Total			
Processos concluídos (Processos PERSI concluídos + Processos de regime extraordinário concluídos)	103 976	61 701	165 677
Processos concluídos com regularização do incumprimento	35 486	34 191	69 677
Processos concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos	34,1 %	55,4 %	42,1 %

1 Processos concluídos por um dos seguintes motivos: pagamento dos montantes em mora, renegociação do contrato de crédito, refinanciamento do contrato de crédito, concessão de um empréstimo adicional para pagamento de prestações, dação em cumprimento.

Por seu turno, a circunstância de o regime extraordinário ser aplicável a contratos de crédito resolvidos ou já em fase de execução judicial terá possibilitado a regularização de situações de incumprimento não abrangidas pelo PERSI, que, recorde-se, é aplicável apenas a contratos de crédito em vigor.

Em termos globais, as instituições de crédito e os clientes bancários encetaram, em 2013, 182 016 processos negociais com vista à regularização do incumprimento de contratos de crédito hipotecário, abrangendo os processos PERSI e os processos de regime extraordinário, dos quais 91 por cento foram concluídos até ao final do ano.

A implementação dos regimes do incumprimento permitiu a regularização das situações de incumprimento em 69 677 situações, o que representa 42,1 por cento do total de processos que foram concluídos até ao final de 2013. Salienta-se ainda que a percentagem de processos que foram concluídos com a regularização do incumprimento registou um aumento de 21,3 pontos percentuais do primeiro para o segundo semestre de 2013, o que constitui um indicador positivo quanto à implementação dos regimes.

2. Regime extraordinário do incumprimento⁵

O regime extraordinário do incumprimento⁶ entrou em vigor a 10 de novembro de 2012 e prevê a sua vigência até 31 de dezembro de 2015, embora com possibilidade de prorrogação. Este regime estabelece regras específicas para a regularização do incumprimento de contratos de crédito destinados à aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente por parte de mutuários em situação económica muito difícil. Os clientes bancários que requeiram o acesso ao regime e demonstrem preencher as condições previstas na lei podem beneficiar da reestruturação do contrato de crédito ou, em determinadas circunstâncias, da aplicação de medidas que têm como efeito a extinção parcial ou integral da dívida⁷.

O acesso ao regime extraordinário depende da apresentação pelos clientes bancários de requerimento de acesso e da demonstração do preenchimento das condições de aplicabilidade legalmente previstas. O requerimento de acesso pode ser apresentado até ao final do prazo para a oposição à execução relativa ao crédito à habitação ou a créditos conexos ou, caso não tenha havido lugar a reclamações de créditos por outros credores, até à venda executiva do imóvel. Do exposto decorre que o regime extraordinário é aplicável a situações não cobertas pelo regime geral, designadamente as situações de incumprimento que se encontram já numa fase de execução judicial.

As condições de acesso ao regime extraordinário são de verificação cumulativa e podem ser classificadas do seguinte modo:

- Condições relativas à “situação económica muito difícil” do agregado familiar dos clientes bancários, designadamente:
 - Desemprego de pelo menos um dos mutuários, seu cônjuge ou pessoa com quem viva em condições análogas às dos cônjuges, ou redução do rendimento anual bruto do agregado familiar igual ou superior a 35 por cento;
 - Aumento da taxa de esforço com o crédito à habitação para valor igual ou superior a 45 por cento ou 50 por cento, consoante o agregado familiar tenha ou não dependentes;
 - Valor total do património financeiro do agregado familiar inferior a metade do seu rendimento anual bruto;
 - Património imobiliário do agregado familiar constituído apenas pelo imóvel sobre o qual recai a hipoteca do crédito à habitação e, eventualmente, por garagem e imóveis não edificáveis até ao valor de 20 mil euros;
 - Rendimento anual bruto do agregado familiar igual ou inferior a 12 vezes o valor calculado em função da soma das seguintes parcelas: (i) 100 por cento do salário mínimo nacional (SMN) por cada mutuário ou 120 por cento, no caso de o agregado familiar ser constituído apenas pelo mutuário; (ii) 70 por cento do SMN por cada um dos outros membros do agregado familiar que sejam maiores; (iii) 50 por cento do SMN por cada um dos membros do agregado familiar que sejam menores.
- Condições relativas ao contrato de crédito em incumprimento, designadamente:
 - Ter como finalidade a aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente;
 - Ser garantido exclusivamente por hipoteca sobre a habitação própria permanente do agregado familiar, salvo se, no caso de ser garantido por fiança, os fiadores demonstrarem encontrar-se igualmente numa situação económica muito difícil.
- Condições relativas ao imóvel, designadamente:
 - Ser o único imóvel do agregado familiar do mutuário e constituir a sua habitação própria permanente;

- Ter um valor patrimonial tributário igual ou inferior a (i) 90 mil euros, caso tenha um coeficiente de localização até 1,4, (ii) 105 mil euros, caso tenha um coeficiente de localização entre 1,5 e 2,4, ou (iii) 120 mil euros, caso tenha um coeficiente de localização entre 2,5 e 3,5.

Caixa 12 • Boas práticas na implementação do regime extraordinário

A avaliação do impacto do regime extraordinário compete a uma comissão constituída por membros indicados pelo Ministro das Finanças (presidente), pelo Ministro da Economia, pelo Banco de Portugal (secretário), pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, pela Associação Portuguesa de Bancos e pela Direção-Geral do Consumidor (“Comissão de Avaliação do Regime Extraordinário”).

Na sequência da nomeação ou indicação dos respetivos membros, a Comissão de Avaliação do Regime Extraordinário produziu um relatório no qual transmitiu um conjunto de entendimentos que visaram clarificar alguns aspetos do regime e agilizar a sua implementação pelas instituições de crédito.

O Banco de Portugal emitiu, através da Carta-Circular n.º 98/2013/DSC, de 12 de dezembro, um conjunto de boas práticas que, refletindo os entendimentos transmitidos por aquela Comissão, devem ser observadas pelas instituições de crédito na implementação do regime extraordinário.

Apresentam-se, de seguida, as boas práticas emitidas pelo Banco de Portugal:

I. Taxa de esforço

Na aferição da taxa de esforço do agregado familiar do mutuário, para efeitos do acesso ao regime extraordinário, as instituições de crédito devem ter em consideração os encargos decorrentes de todos os créditos garantidos por hipoteca sobre a habitação própria e permanente, ainda que a sua finalidade não seja a aquisição, construção ou realização de obras de conservação ou beneficiação.

II. Rendimento anual bruto do agregado familiar

Na verificação da condição de acesso referente à redução do rendimento anual bruto do agregado familiar, as instituições de crédito devem ter em consideração, sempre que possível, a redução de rendimentos ocorrida nos 12 meses anteriores à apresentação do requerimento de acesso, em vez de terem como referência os 12 meses anteriores ao início do incumprimento.

III. Valor patrimonial tributário do imóvel

Nas situações em que o valor patrimonial tributário do imóvel seja objeto de atualização posterior à apresentação do requerimento de acesso ao regime extraordinário, as instituições de crédito devem atender ao valor atribuído ao imóvel na data de apresentação do requerimento.

IV. Fiador em situação económica muito difícil

Na verificação do preenchimento da condição de acesso relativa à situação económica muito difícil dos fiadores, as instituições de crédito devem ter em consideração os encargos associados ao crédito à habitação eventualmente titulado pelo fiador e, bem assim, os encargos decorrentes do crédito cujo cumprimento é por si garantido.

V. Consequências da falta de resposta a proposta de plano de reestruturação

As consequências previstas no artigo 16, n.º 2 do regime extraordinário para as situações de recusa ou não formalização do plano de reestruturação são igualmente aplicáveis aos casos em que o cliente bancário não se pronuncia sobre uma proposta de plano de reestruturação considerada viável no prazo

de 30 dias previsto na lei para a negociação entre as partes.

VI. Documentos demonstrativos do preenchimento das condições de acesso

As instituições de crédito podem, quando

considerem que tal não é necessário para demonstrar o preenchimento das condições de acesso, dispensar os clientes bancários, no todo ou em parte, da entrega dos documentos previstos no artigo 6.º, n.os 1 e 2 do regime extraordinário.

As instituições de crédito dispõem de 15 dias após a apresentação do requerimento de acesso ou, se posterior, da entrega dos documentos exigidos para comprovação do preenchimento das condições de acesso para informar os clientes bancários do deferimento ou indeferimento desse requerimento. Salienta-se que o deferimento ou indeferimento dos requerimentos de acesso depende exclusivamente da verificação do preenchimento das condições de acesso pelo cliente bancário, não resultando de uma decisão discricionária das instituições de crédito.

Como efeito da apresentação do requerimento de acesso ao regime extraordinário, a

instituição de crédito fica impedida de promover a execução judicial do crédito até que seja comunicado o indeferimento do requerimento ou, caso seja deferido, até ao termo do plano de reestruturação que venha a ser acordado entre as partes. Importa, todavia, salientar que, nos casos em que esteja em curso um processo executivo, a mera apresentação do requerimento não tem como efeito a suspensão da ação. Apenas o deferimento do requerimento de acesso ao regime extraordinário tem como efeito a suspensão do processo executivo em curso, ficando a instituição de crédito obrigada a comunicar esse facto ao tribunal onde corre a ação.

Caixa 13 • Contratos de crédito com requerimento de acesso ao regime extraordinário

No período entre a entrada em vigor do regime extraordinário, em 10 de novembro de 2012, até ao final de 2013, os clientes bancários apresentaram um total de 1830

requerimentos de acesso. Os requerimentos de acesso foram apresentados junto de 20 de instituições de crédito e tiveram por objeto 1659 contratos de crédito (Quadro C.13.1).

Quadro C.13.1 • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso | Nov. 2012 – Dez. 2013

	Requerimentos de acesso			Contratos de crédito	
	1.º Sem. 2013 ¹	2.º Sem. 2013	Total	Total	% de contratos de crédito
Requerimentos de acesso (20 instituições)	1429	401	1830	1659	-
Requerimentos em análise ³	90	35	-	-	-
Requerimentos indeferidos	1078	356	1434	1268	78 %
Requerimentos deferidos	261	100	361	358	22 %
Contratos de crédito à habitação	154	57	211	208	-
Outros contratos de crédito	107	43	150	150	-
Processos concluídos	126	145	271	271	-

¹ Inclui o período de 10 de novembro a 31 de dezembro de 2012.

² O total de contratos de crédito não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é objeto de mais do que um requerimento de acesso.

³ Valores no final do período.

A maioria dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário foram apresentados nos meses subsequentes à entrada em vigor do diploma, mais concretamente até ao final do primeiro semestre de 2013 (78,1 por cento). No segundo semestre do ano, registou-se uma redução progressiva do número de requerimentos de acesso ao regime extraordinário apresentados pelos clientes bancários.

Em virtude de não ter sido demonstrado o preenchimento das condições de acesso definidas legalmente, foram indeferidos 1434 requerimentos de acesso, relativos a 1268 contratos de crédito (78 por cento dos contratos de crédito com requerimento de acesso deferido ou indeferido) (Quadro C.13.1).

O principal motivo⁸ invocado para o indeferimento dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário foi a não entrega pelos clientes bancários dos documentos necessários para efeitos de comprovação do preenchimento das condições de acesso, o que se verificou em 374 situações de indeferimento (26,1 por cento) (Gráfico C.13.1).

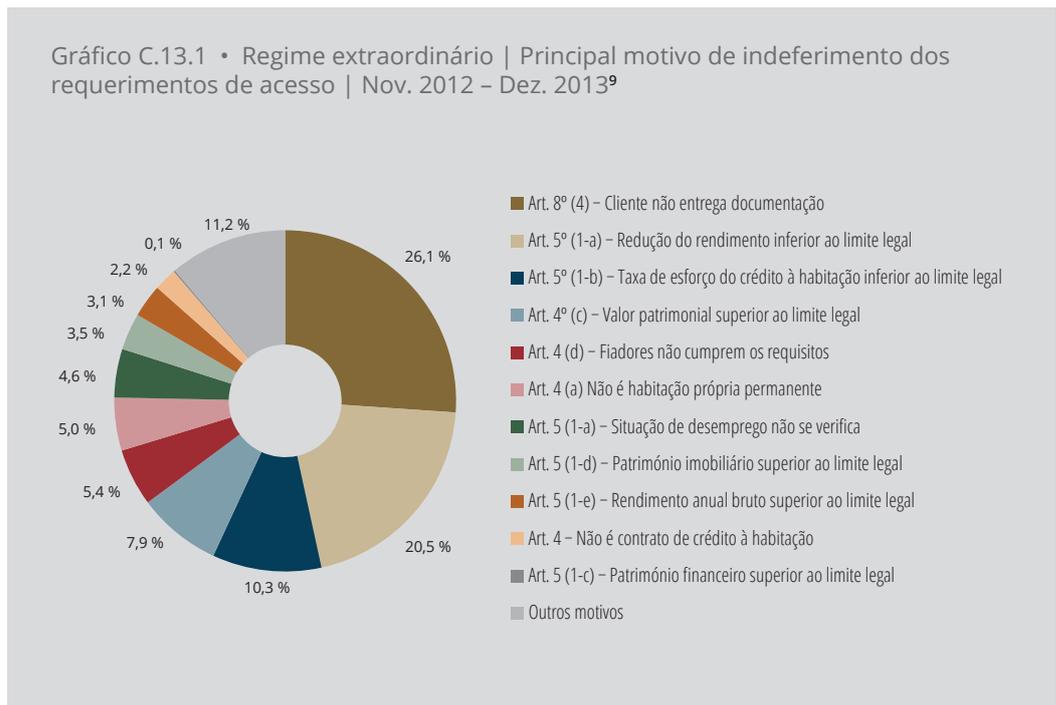
A não verificação das condições relativas à redução do rendimento anual bruto do agregado familiar dos mutuários (20,5 por cento) e à taxa de esforço do agregado familiar com

o crédito à habitação (10,3 por cento) assumiu igualmente um peso significativo no total de indeferimentos de requerimentos de acesso ao longo de 2013.

As instituições de crédito deferiram 361 requerimentos, relativos a 358 contratos de crédito (22 por cento dos contratos de crédito com requerimento de acesso deferido ou indeferido). Dos requerimentos de acesso que foram deferidos, 150 (41,6 por cento dos requerimentos deferidos) respeitam a situações que não estão abrangidas pelo âmbito de aplicação do regime extraordinário. Destaca-se, em particular, o deferimento de requerimentos de acesso relativos a contratos de crédito que não têm por finalidade a aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente ou que não se encontravam em incumprimento à data do pedido de acesso (Quadro C.13.1).

Os contratos de crédito cujos requerimentos de acesso ao regime extraordinário foram deferidos apresentavam um montante em dívida em situação regular de cerca de 16,6 milhões de euros e um montante de crédito vencido de cerca de 2,1 milhões de euros, donde resulta um rácio de incumprimento de 11,1 por cento (Quadro C.13.2).

Gráfico C.13.1 • Regime extraordinário | Principal motivo de indeferimento dos requerimentos de acesso | Nov. 2012 – Dez. 2013⁹



Quadro C.13.2 • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso deferidos
| Nov. 2012 – Dez. 2013

Período	Requerimentos deferidos ¹	Montante em situação regular (EUR) (A)	Montante em incumprimento (EUR) (B)	Rácio de incumprimento (C) = (B/[A+B])
1.º Semestre ¹	261	12 305 101	1 439 793	10,5 %
2.º Semestre	100	4 436 191	643 412	12,7 %
Total	361	-	-	-
Total de contratos de crédito	358	16 550 112	2 070 261	11,1 %

¹ Inclui o período de 10 de novembro a 31 de dezembro de 2012.

No que respeita ao ano de celebração, 328 dos contratos de crédito com requerimento de acesso ao regime extraordinário deferido (91,6 por cento) foram celebrados entre os anos de 2000 e 2010. Destaca-se, em particular, o peso dos contratos de crédito celebrados entre os anos de 2005 e 2007, que representam 36,3 por cento do total de contratos com requerimento de acesso deferido (Quadro C.13.3).

Quadro C.13.3 • Regime extraordinário | Contratos de crédito com requerimento de acesso deferido, por ano de celebração | Nov. 2012 – Dez. 2013

Ano de celebração do contrato	Anterior a 2000	2000 – 2004	2005 – 2007	2008 – 2010	Posterior a 2010	Total
Número de contratos	23	106	130	92	7	358
Contratos de crédito à habitação	22	71	80	54	3	230
Outros contratos de crédito	1	35	50	38	4	128
Montante médio inicial (EUR)						
Contratos de crédito à habitação	49 195	67 481	78 887	74 026	77 130	71 362
Outros contratos de crédito	4489	25 395	29 522	31 552	27 490	28 737
Montante médio em incumprimento (EUR)						
Contratos de crédito à habitação	7131	10 700	8350	2898	549	7578
Outros contratos de crédito	604	5353	5328	3382	2216	4574
Rácio de incumprimento						
Contratos de crédito à habitação	18,1 %	17,5 %	10,9 %	3,8 %	0,8 %	11,1 %
Outros contratos de crédito	21,8 %	21,6 %	16,8 %	11,8 %	6,9 %	15,9 %

Dos contratos de crédito com requerimento de acesso deferido, 152 (42,5 por cento) encontravam-se em situação de incumprimento há mais de um ano. As instituições de crédito permitiram ainda a aplicação do regime relativamente a 42 contratos de crédito que não registavam incumprimento (11,7 por cento) (Quadro C.13.4).

Até ao final de dezembro de 2013, foram concluídos 271 processos relativos ao regime extraordinário, que correspondem a 75,1 por cento do total de processos com requerimento de acesso deferido.

Quadro C.13.4 • Regime extraordinário | Contratos de crédito com requerimento de acesso deferido, por duração do incumprimento | 2013

	Sem incumprimento	Até 30 dias	(30-90] dias	(90-180] dias	(180-365] dias	> 365 dias	Total
Número de contratos	42	46	42	36	40	152	358
Contratos de crédito à habitação	22	36	32	19	27	94	230
Outros contratos de crédito	20	10	10	17	13	58	128
Montante médio inicial (EUR)							
Contratos de crédito à habitação	58 332	71 866	69 580	73 597	68 741	75 125	71 362
Outros contratos de crédito	20 721	33 851	17 928	31 478	38 539	29 483	28 737
Montante médio em incumprimento (EUR)							
Contratos de crédito à habitação	-	264	621	4591	2231	14.888	7578
Outros contratos de crédito	-	153	172	720	4840	7164	4574
Rácio de incumprimento							
Contratos de crédito à habitação	-	0,4 %	1,1 %	7,1 %	3,7 %	19,8 %	11,1 %
Outros contratos de crédito	-	0,5 %	1,1 %	2,5 %	14,8 %	23,8 %	15,9 %

Com o deferimento do requerimento de acesso ao regime extraordinário, as instituições de crédito ficam obrigadas à apresentação, no prazo máximo de 25 dias, de uma proposta de plano de reestruturação do contrato de crédito, contemplando, necessariamente, uma das seguintes medidas:

- Concessão de um período de carência ou diferimento de parte do capital para última prestação;
- Prorrogação do prazo de amortização do empréstimo;
- Redução do *spread* aplicável durante o período de carência;

- Concessão de um empréstimo adicional para o pagamento de prestações do crédito à habitação.

Ao contrário do regime geral, as instituições de crédito não podem, ao abrigo do regime extraordinário, propor planos de reestruturação do contrato de crédito que resultem num aumento dos encargos do cliente bancário com o empréstimo, nomeadamente por via do aumento do *spread*. O regime extraordinário proíbe igualmente a cobrança de quaisquer comissões relacionadas com a renegociação dos termos e condições do contrato de crédito.

As instituições de crédito não estão obrigadas à apresentação de um plano de reestruturação nos casos em que, apesar da aplicação das medidas anteriormente referidas, não se afigura possível reduzir a taxa de esforço do agregado familiar com o crédito à habitação para um nível igual ou inferior aos limites estabelecidos para efeitos de acesso ao regime, caso em que se considera que o plano de reestruturação é originariamente inviável. O plano de reestruturação pode igualmente tornar-se inviável no decurso da sua execução caso se verifique a deterioração da situação económica do agregado familiar dos clientes bancários.

Perante a inviabilidade, originária ou superveniente, da apresentação de um plano de reestruturação, o regime extraordinário estabelece que cliente bancário e instituição de crédito devem iniciar negociações com vista à aplicação de outras soluções de renegociação do contrato de crédito que permitam reduzir a taxa de esforço do agregado familiar para níveis considerados viáveis. Todavia, a aplicação destas medidas, designadas de “medidas complementares”, é facultativa para as instituições de crédito.

Outra alternativa conferida pelo regime extraordinário nas situações em que a reestruturação do contrato de crédito se afigura ou revela inviável, consiste na aplicação de uma das designadas “medidas substitutivas da execução hipotecária”. Importa salientar que a aplicação destas medidas depende da apresentação de um requerimento pelo cliente bancário no prazo de 30 dias após tomar conhecimento da inviabilidade da reestruturação.

As instituições de crédito dispõem de 30 dias após a apresentação do requerimento anteriormente referido para propor ao cliente bancário a aplicação de uma das seguintes medidas substitutivas:

- A dação em cumprimento do imóvel sobre o qual recai a hipoteca que garante o empréstimo, com possibilidade de diferimento da desocupação do imóvel por um período de seis meses;
- A venda do imóvel a um fundo de investimento imobiliário para arrendamento habitacional (FIIAH), com ou sem arrendamento do imóvel pelo cliente bancário;
- A permuta do imóvel por outro de valor inferior.

A dação em cumprimento do imóvel ou a sua venda a um FIIAH apenas extinguem a totalidade da dívida caso se verifique uma das seguintes situações:

- A soma do valor da avaliação atual do imóvel – no caso da dação em cumprimento – ou do valor pago pelo FIIAH e dos montantes entregues a título de reembolso de capital for, pelo menos, igual ao valor do capital inicialmente mutuado, acrescido de eventuais capitalizações;
- O valor da avaliação atual do imóvel – no caso da dação em cumprimento – ou do valor pago pelo FIIAH for igual ou superior ao capital em dívida.

Por seu turno, a permuta do imóvel tem como efeito a revisão do contrato de crédito com dedução ao capital em dívida do montante correspondente à diferença entre o valor dos dois imóveis.

O mutuário apenas pode recusar, sem perder o direito à aplicação de outras medidas substitutivas, a permuta do imóvel por outro de valor inferior ou que a alienação do imóvel a um FIIAH envolva o seu arrendamento.

Caixa 14 • Soluções acordadas no âmbito do regime extraordinário

Até ao final de 2013, foram concluídos 271 processos ao abrigo do regime extraordinário, dos quais 161 (59,4 por cento) conduziram à celebração de um acordo entre a instituição de crédito e o cliente bancário para a regularização do incumprimento (Quadro C.14.1).

Quadro C.14.1 • Regime extraordinário | Soluções acordadas e processos extintos
| Nov. 2012 – Dez. 2013

	1.º Sem. 2013 ¹	2.º Sem. 2013	Total
Processos concluídos com acordo	97	64	161
Contratos de crédito renegociados	91	54	145
<i>Também com empréstimo adicional</i>	23	26	49
Empréstimos adicionais (apenas)	2	–	2
Dação em cumprimento	4	10	14
Processos concluídos sem acordo	29	81	110
<i>Cliente recusa aplicação de "medidas substitutivas"</i>	15	60	75
<i>Outros motivos</i>	14	21	35
Total de contratos abrangidos	126	145	271

¹ Inclui o período de 10 de novembro a 31 de dezembro de 2012.

A aplicação do regime extraordinário resultou na renegociação de 145 contratos de crédito, envolvendo um montante total renegociado de cerca de 5,7 milhões de euros. A introdução de um período de carência de capital foi uma solução incluída em 78,6 por cento das renegociações acordadas, surgindo, por vezes, conjugada com outras soluções, designadamente, o alargamento do prazo do contrato.

Dois contratos de crédito enquadrados no regime extraordinário tiveram a situação de

incumprimento regularizada exclusivamente com a celebração de empréstimos adicionais para pagamento de prestações.

Em 14 processos de regime extraordinário houve lugar à dação em cumprimento do imóvel hipotecado, sendo que em cinco desses processos a dação teve como efeito a extinção integral da dívida. No segundo semestre do ano foram formalizadas 10 das 14 operações de dação em cumprimento acordadas ao abrigo do regime extraordinário

Caixa 15 • Fiscalização do regime extraordinário pelo Banco de Portugal

No exercício das competências de fiscalização que lhe são atribuídas pelo regime extraordinário, o Banco de Portugal realizou, em 2013, 36 ações de inspeção, dirigidas a 15 instituições de crédito com um peso significativo no mercado de crédito à habitação (ponto 2.1, capítulo IV).

O Banco de Portugal realizou ações de inspeção “cliente mistério” junto de 27 agências de 15 instituições de crédito, com vista a avaliar se os funcionários ao balcão estavam devidamente informados sobre o regime extraordinário e se prestavam informação completa e adequada aos clientes bancários sobre o regime e os procedimentos a adotar para beneficiar da proteção por ele conferida.

Adicionalmente, o Banco de Portugal desenvolveu ações de inspeção credenciadas junto dos serviços centrais de seis instituições de crédito, no âmbito das quais avaliou, entre outros aspetos, a conformidade dos procedimentos adotados com vista a assegurar a implementação do regime extraordinário.

Na sequência das ações de inspeção, o Banco de Portugal emitiu 57 determinações específicas a 14 instituições de crédito para correção ou melhoria dos procedimentos implementados (ponto 4.1, capítulo IV).

Durante o ano de 2013, o Banco de Portugal recebeu 48 reclamações (Caixa 34) e nove pedidos de informação (Caixa 23) relativos à implementação do regime extraordinário.

A maioria das reclamações relativas ao regime extraordinário teve por objeto o indeferimento pelas instituições de crédito dos requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários (52,4 por cento). A segunda matéria mais reclamada foi a não apresentação pelas instituições de crédito de propostas de regularização do incumprimento (17,5 por cento).

Por seu turno, os pedidos de informação sobre o regime extraordinário prenderam-se, sobretudo, com os direitos e garantias dos clientes bancários, bem como com os documentos necessários para efeitos de acesso ao regime.

3. Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Considerando a natureza negocial dos procedimentos criados para a prevenção e regularização extrajudicial do incumprimento, e atenta a assimetria de informação que tipicamente caracteriza a relação entre instituições de crédito e clientes bancários, o regime geral lançou as bases para a criação de uma rede de entidades habilitadas a prestar, a título gratuito, informação,

aconselhamento e acompanhamento aos clientes que enfrentam dificuldades no cumprimento dos seus compromissos financeiros – a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE). A Direção-Geral do Consumidor anunciou as primeiras entidades a obter o reconhecimento exigido para integrar a RACE no dia 3 de junho de 2013.

Caixa 16 • Implementação da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

(Texto preparado pela Direção-Geral do Consumidor)



A Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários, comumente designada Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) foi criada pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, e regulamentada pela Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro, abrangendo as entidades destinadas a apoiar os consumidores no âmbito dos procedimentos da prevenção (PARI) e da regularização de situações de incumprimento (PERSI) dos contratos de crédito.

Cabe a estas entidades:

- Informar os consumidores sobre direitos e deveres em caso de risco de incumprimento do contrato de crédito;
- Apoiá-los na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito;
- Acompanhá-los na negociação com as instituições de crédito.

Devem ainda pautar a sua atuação pelos princípios da independência, da imparcialidade, da legalidade e da transparência, prestando estes serviços gratuitamente.

A participação na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado depende de reconhecimento das entidades efetuado pela Direção-Geral do Consumidor após parecer do Banco de Portugal, condicionado à verificação da idoneidade e dos conhecimentos técnicos em matérias económica, financeira e bancária das equipas destas entidades.

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado é atualmente composta por três Municípios, um Serviço Público Regional (Região Autónoma da Madeira), duas Universidades, três Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, uma Associação de Consumidores e sete Associações de direito privado de objeto diferenciado, uma Cooperativa Cultural e uma Associação de carácter científico no âmbito da defesa dos direitos dos consumidores.

A lista das entidades que integram a Rede, atualmente 19¹⁰, segundo a data de reconhecimento, é a seguinte:

- Município de S. João da Pesqueira (região do Douro, norte do país);
- Universidade de Aveiro (Aveiro e zonas limítrofes);
- CIRIUS/GOEC – Centro de Investigações Regionais e Urbanas (âmbito nacional global);
- CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Minho e parte de Trás os Montes);
- Associação Reagir para Mudar (ex-Fundação Agir Hoje – área metropolitana de Lisboa);
- Serviço de Defesa do Consumidor do Instituto da Saúde e Assuntos Sociais da Madeira – IPRAM (Região Autónoma da Madeira);
- APUSBANC Consumo – Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários (âmbito nacional);
- CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (área metropolitana do Porto);
- AMRT – Associação de Melhoramentos e Recreativo do Talude (concelho de Loures);
- Serviço Jesuíta aos Refugiados – Associação Humanitária (área metropolitana de Lisboa);
- APOIARE – Associação para Observação, Investigação e Apoio na Reeducação em Matéria de Endividamento (Lisboa e Porto);
- ATLAS – Cooperativa Cultural, CRL (área metropolitana do Porto);
- ENSINUS – Estudos Superiores (âmbito nacional);
- Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor da Câmara Municipal de Beja (concelho de Beja);

- MEDIAR – Associação Nacional de Mediação Sociocultural (área Metropolitana de Lisboa);
- Junta de Freguesia de Águeda (concelho de Águeda);
- APDC – Associação Portuguesa de Direito do Consumo (distritos de Coimbra, Castelo Branco, Leiria, Viseu e Guarda);
- Santa Casa da Misericórdia de Viseu (concelho de Viseu);
- Associação Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (área metropolitana de Lisboa).



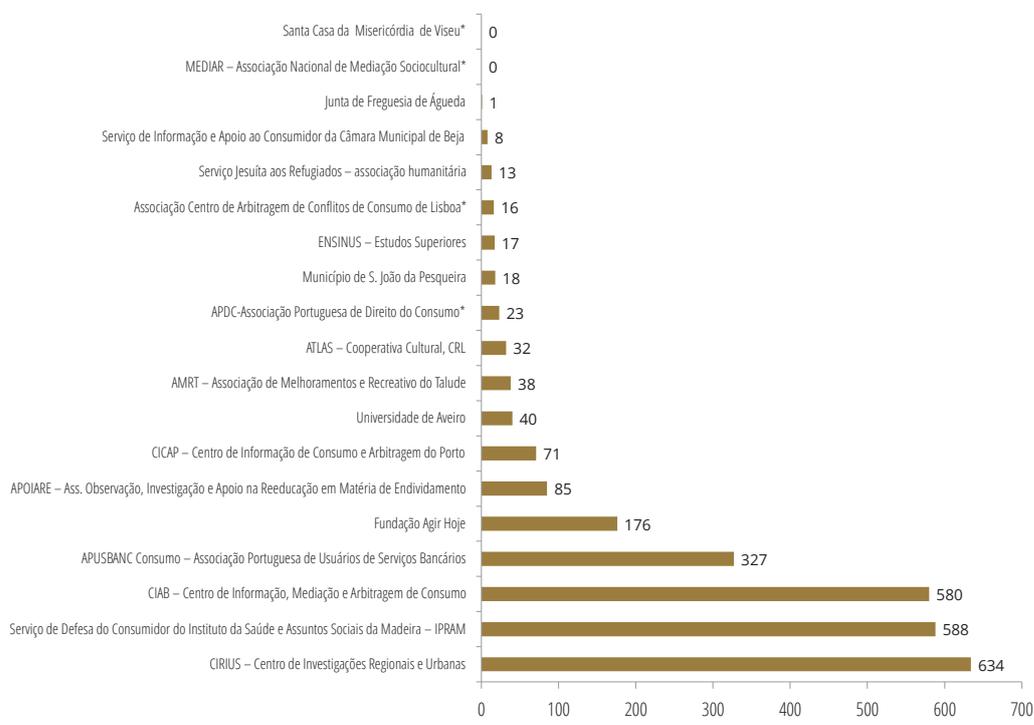
Fonte: Direção-Geral do Consumidor

O mapa demonstra a distribuição territorial das entidades que integram a Rede, notando que uma das entidades reconhecidas, o CIRIUS / GOEC, atua em todo o território nacional com base em protocolos de cooperação que celebrou com municípios por todo o país (ex. Aveiro, Beja, Évora, Santarém, Sesimbra, Setúbal, Torres Vedras e Vila Real de Santo António).

Desde a data do seu reconhecimento, as entidades da Rede de Apoio ao Consumidor Envidado remetem à Direção-Geral do Consumidor dados estatísticos relativos ao tratamento dos pedidos de informação, de

apoio e de acompanhamento dos clientes bancários.

Com um ano de existência e considerando que as 19 entidades, distintas entre si, foram reconhecidas ao longo deste primeiro ano, optou a Direção-Geral do Consumidor por estabelecer um período mais alargado para apresentação de dados globais mais representativos da atividade desenvolvida. O quadro infra demonstra o número de pedidos de informação e de apoio tratados pelas entidades participantes desde a data do seu reconhecimento até 28 de fevereiro de 2014.



Fonte: Direção-Geral do Consumidor.

*A MEDIAR, a Associação Portuguesa de Direito do Consumo, a Santa Casa da Misericórdia de Viseu e a Associação Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa iniciaram funções em janeiro de 2014.



redeapoio.consumidorendividado@dg.consumidor.pt

4. Novo regime da mora

Em 2013, foram introduzidas importantes alterações ao regime jurídico aplicável aos juros moratórios, capitalização de juros remuneratórios e comissões sobre prestações em atraso (mora)¹¹. Este regime aplica-se a todas as operações de crédito realizadas por instituições de crédito, sociedades financeiras e outras entidades legalmente habilitadas a conceder crédito e que estejam sujeitas à supervisão do Banco de Portugal. A sua aplicação no tempo abrange quer os contratos celebrados na sua vigência, quer as situações de mora dos contratos em curso que se verifiquem após a respetiva entrada em vigor.

Os clientes bancários entram em mora quando não pagam a prestação do empréstimo na data estipulada. Nestes casos, a instituição de crédito pode exigir ao cliente bancário o pagamento de juros moratórios e de outros encargos. Estes encargos estão atualmente limitados a uma comissão única pela recuperação dos valores em dívida e a despesas posteriores à entrada em incumprimento, desde que devidamente documentadas.

O novo regime jurídico da mora foi publicado em 2013 (Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio), revendo e atualizando disposições legais que, em alguns casos, datavam de 1978. Este regime introduziu diversas alterações em matéria de capitalização de juros e dos encargos que podem ser cobrados pelas instituições em caso de mora.

As principais alterações ao quadro normativo vigente refletiram-se ao nível da penalização aplicável em caso de mora (juros moratórios e outros encargos) e das regras aplicáveis à capitalização de juros remuneratórios.

Ao abrigo deste novo regime, as instituições deixaram de poder fixar ou aplicar cláusulas penais em virtude da mora do cliente bancário, podendo, em caso de atraso no pagamento das prestações, cobrar juros moratórios, correspondentes à aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3 por cento, que acresce à taxa de juros remuneratórios (a taxa anual nominal do empréstimo). Tais juros são calculados, diariamente, sobre o valor da prestação em dívida, pelo tempo que durar o atraso do cliente bancário.

Os juros moratórios incidem sobre o capital em dívida pelo cliente bancário, podendo também incidir sobre os juros remuneratórios que integram a prestação vencida e não paga. Nesta situação, há lugar à capitalização de juros, sendo transformados em capital os juros remuneratórios que integram a prestação, aplicando-se sobre este valor novos juros. O novo regime da mora veio fixar novas regras para a capitalização de juros. Assim, é admitida a capitalização dos juros remuneratórios vencidos e não pagos, por períodos iguais ou superiores a um mês, quando acordado entre a instituição e o cliente bancário através de documento escrito. No entanto, os juros remuneratórios que integram as prestações vencidas e não pagas só podem, relativamente a cada prestação, ser capitalizados uma única vez. A capitalização de juros moratórios é proibida, exceto na reestruturação ou consolidação de créditos, e desde que exista acordo escrito entre a instituição e o cliente bancário.

No que se refere aos encargos que as instituições podem cobrar em caso de mora, o novo regime estabelece que, para além dos juros moratórios, em caso de atraso no pagamento das prestações, as instituições só podem exigir aos seus clientes uma comissão única, respeitante à recuperação de valores em dívida. Esta comissão é devida apenas uma vez por cada prestação vencida e não paga e não pode exceder 4 por cento do valor dessa prestação, com um valor mínimo de 12 euros e máximo de 150 euros. Se a prestação vencida e não paga for superior a 50 000 euros, a comissão a cobrar não pode exceder 0,5 por cento do valor dessa prestação.

Para além desta comissão única, as instituições podem exigir ao cliente bancário as despesas posteriores à entrada em incumprimento que tenham suportado perante terceiros, por conta do cliente, mediante apresentação da respetiva prova documental.

Caixa 17 • Entendimentos do Banco de Portugal sobre o novo regime da mora

No âmbito do processo de implementação do novo regime da mora, as instituições de crédito, bem como as respetivas associações representativas, suscitaram junto do Banco de Portugal dúvidas de interpretação e dificuldades de aplicação. Na presente caixa, apresentam-se algumas das referidas observações e a sua ponderação pelo Banco de Portugal.

Aplicação do novo regime da mora aos contratos de locação financeira

O Banco de Portugal entende que as disposições previstas no Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio, são aplicáveis aos contratos de locação financeira, uma vez que tal diploma tem por objeto operações de crédito.

No sentido deste entendimento concorrem, designadamente, o conceito de operação de crédito plasmado na alínea b) do n.º 1 do artigo 4.º do regime geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (o qual abrange expressamente a locação financeira), bem como a aplicabilidade, nesse específico contexto, de outros diplomas que têm por objeto operações/contratos de crédito, tais como o regime jurídico dos contratos de crédito aos consumidores (aprovaado pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na sua redação atual) e o antigo diploma que regulava a mora nas operações de crédito (o Decreto-Lei n.º 344/78, de 17 de novembro, revogado pelo Decreto-Lei n.º 58/2013).

Por outro lado, as disposições relativas ao pagamento de rendas e à mora resultantes do Decreto-Lei n.º 149/95, de 24 de junho foram revogadas pelo Decreto-Lei n.º 285/2001, de 3 de novembro, sendo-lhes consequentemente aplicável, à falta de diploma que expressamente regule as situações de mora no âmbito dos contratos de locação financeira, o disposto no Decreto-Lei n.º 58/2013.

Aplicação do novo regime da mora aos contratos de *factoring*, designadamente ao *factoring* com e sem recurso

O Banco de Portugal entende que a celebração de um contrato de *factoring*, desde que implique antecipação de verbas, pelo factor

(a instituição), ao aderente (o cliente que cede os créditos das faturas à instituição), e o correspondente pagamento, por este último, de uma remuneração, se enquadra no conceito de operação de crédito plasmado no Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio. Acresce que o *factoring* é considerado uma operação de crédito, nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo 4.º do regime geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

O disposto no Decreto-Lei n.º 58/2013 não é aplicável às situações de mora atinentes a pagamentos exclusivamente assumidos pelos devedores (e não pelo aderente) junto do factor (designadamente nas situações relativas respetivamente às relações entre devedores e factor e, bem assim, entre aderente e factor nos contratos de *factoring* sem recurso).

Possibilidade de cobrança de juros de mora no âmbito dos contratos em que se verifique o pagamento periódico de juros, sem pagamento de prestações de capital

O Banco de Portugal entende que o disposto no Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio é aplicável aos contratos em que as prestações são compostas apenas por juros remuneratórios, designadamente as normas relativas à aplicação de juros moratórios e à proibição de cobrança de comissões e imputação de despesas.

Incidindo a sobretaxa de juros de mora sobre o capital vencido e não pago, podendo incluir-se neste os juros remuneratórios capitalizados, tal sobretaxa aplica-se também a prestações compostas exclusivamente por juros remuneratórios, desde que observadas as condicionantes do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, no que respeita à capitalização de juros remuneratórios.

Nestas situações, não é permitida a cobrança de encargos ou outras quantias, com fundamento na mora do devedor, à exceção da comissão pela recuperação de valores em dívida e das despesas previstas no artigo 9.º daquele diploma legal.

Momento da contagem dos juros moratórios e respetiva base de incidência

Existindo convenção das partes, reduzida a escrito, que permita a capitalização, os juros moratórios incidem sobre o montante total da prestação não paga no prazo acordado, verificando-se a aplicação de juros de mora no dia seguinte.

Assim, considera-se que uma prestação entra em mora no dia seguinte ao do seu não pagamento, incidindo sobre a mesma juros moratórios calculados sobre a prestação em dívida durante todo o período de tempo em que a mora perdurar. Nestes casos, a aplicação de juros de mora sobre a prestação significa, portanto, que houve capitalização, isto é, conversão dos juros remuneratórios devidos e não pagos em capital.

Capitalização de juros moratórios nos casos de reestruturação ou consolidação de créditos

Em caso de incumprimento, pode existir mais do que uma reestruturação ou consolidação de contratos de crédito, pelo que, se o cliente der o seu acordo nesse sentido, os juros moratórios devidos aquando de cada reestruturação podem ser capitalizados.

Com efeito, existindo reestruturação ou consolidação de contratos de crédito, e desde que as partes acordem nesse sentido, os juros moratórios e as prestações a que os mesmos dizem respeito podem ser adicionados ao capital em dívida (o que significa que houve lugar à capitalização dos juros moratórios), resultando o novo capital em dívida da soma dessas componentes. Nesta sequência, haverá lugar a um novo plano de pagamento, com novas prestações, compostas por capital e juros remuneratórios.

5. Crédito hipotecário

O mercado do crédito à habitação tem sido alvo de uma atenção particular por parte do legislador e do Banco de Portugal, pela sua importância no balanço das instituições e no nível de endividamento das famílias. O regime do crédito à habitação¹², 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 imóvel¹³. Por regulamentação do Banco de Portugal, a estes contratos passaram também a aplicar-se os deveres de informação pré-contratual em vigor para os contratos de crédito à habitação.

A partir de 16 de janeiro de 2013, o regime do crédito à habitação foi 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.

Anteriormente estes contratos de crédito não dispunham de um regime específico que os regulasse. A extensão do regime do crédito à habitação a todos os outros contratos de crédito hipotecário reforçou a proteção do cliente bancário neste tipo de contratos, com destaque para os mútuos destinados à consolidação de créditos garantidos por hipoteca. Recorde-se que os contratos de crédito consolidados com garantia hipotecária são frequentemente uma das opções possíveis na reestruturação de créditos em incumprimento. Assim, esta alteração ao quadro normativo vigente é particularmente importante por permitir a consolidação, num mesmo contrato de crédito, de vários contratos de crédito aos quais esteja associada a prestação de uma garantia sobre um bem imóvel (na prática, quase sempre, o imóvel destinado à habitação dos mutuários).

Os deveres de informação que já impendiam 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). A estes contratos passou também a aplicar-se a entrega obrigatória de uma ficha de informação normalizada (Instrução n.º 45/2012).

O enquadramento legal do mercado do crédito à habitação tinha também sido objeto de outras alterações no final de 2012, com a criação de novas salvaguardas para os mutuários de crédito à habitação (Lei n.º 59/2012, de 9 de novembro). Estas salvaguardas vieram

condicionar a resolução dos contratos pelas instituições com fundamento em incumprimento, conferir aos mutuários, em certas circunstâncias, a possibilidade de retomarem o cumprimento do crédito à habitação no decurso do processo executivo e proibir o aumento do spread em caso de mudança do local do trabalho ou desemprego de membros do agregado familiar do mutuário ou de renegociação do empréstimo motivada por divórcio, separação judicial de pessoas e bens, dissolução de união de facto ou falecimento de um dos cônjuges, quando daí resulte uma taxa de esforço do mutuário inferior a determinados limites¹⁴.

6. Crédito aos consumidores

O regime do crédito aos consumidores¹⁵ foi alterado a 1 de julho de 2013, com a entrada em vigor de novas regras¹⁶ relativas ao reforço dos deveres de informação das instituições de crédito, à extensão do âmbito de aplicação do regime a contratos anteriormente excluídos, à proibição da cobrança de comissões em caso de ultrapassagem de crédito, à alteração de alguns pressupostos de cálculo da TAEG e à alteração da metodologia de cálculo das taxas máximas.

Estas alterações visaram, por um lado, melhorar aspetos identificados ao longo do período de aplicação do regime do crédito aos consumidores em Portugal e, por outro lado, transpor para a ordem jurídica interna as alterações à diretiva do crédito aos consumidores, em novembro de 2011¹⁷. O Banco de Portugal procedeu igualmente à atualização das Instruções que complementam o quadro legal deste regime de forma a incorporar estas alterações.

Os pressupostos de cálculo de alguns produtos de crédito aos consumidores, em particular de crédito *revolving*, foram modificados em resultado da transposição da referida diretiva europeia. Nos cartões de crédito passou a assumir-se o reembolso em 12 pagamentos iguais de capital, aos quais acrescem os juros e outros encargos, em vez de 12 prestações constantes de capital e juros. Esta metodologia foi estendida também

às linhas de crédito, cuja TAEG seguia anteriormente a forma de cálculo usada para o crédito clássico. Foram ainda definidos pressupostos de cálculo específicos para os cartões de débito diferido, nos quais se assume que o limite de crédito é utilizado na totalidade todos os meses e reembolsado na íntegra no mês seguinte, durante 12 meses. A TAEG destes cartões era anteriormente calculada com base nos pressupostos gerais dos cartões de crédito.

O Banco de Portugal procedeu à revisão da Instrução referente ao cálculo da TAEG¹⁸ de forma a incorporar estas alterações. Adicionalmente, para melhorar a comparabilidade e transparência do cálculo da TAEG dos cartões de crédito, deixou de ser possível a inclusão de condições promocionais e tornou-se obrigatória a inclusão do valor da anuidade.

Foi igualmente estendido o âmbito de aplicação do regime aos contratos de crédito exclusivamente garantidos por penhor constituído pelo consumidor e que não sejam celebrados no âmbito da atividade prestamista.

O regime de taxas máximas vigora desde 1 de janeiro de 2010. Até 30 de junho de 2013, as taxas máximas corresponderam às taxas anuais de encargos efetivas globais (TAEG) médias praticadas pelas instituições de crédito no trimestre anterior, nos diferentes tipos de

contratos, acrescidas de um terço. Desde 1 de julho de 2013, as taxas máximas correspondem às TAEG médias praticadas pelas instituições de crédito no trimestre anterior, nos diferentes tipos de contratos, acrescidas de um quarto, não podendo a taxa máxima de qualquer segmento superar a TAEG média da totalidade do mercado acrescida de 50 por cento.

Foram também definidas taxas máximas para as facilidades de descoberto com prazo de reembolso inferior a um mês. Passaram também a estar abrangidas as ultrapassagens de crédito, incluindo as cujo o montante total do crédito concedido seja inferior a €200¹⁹.

Relativamente às facilidades de descoberto com obrigação de reembolso no prazo de um mês, a TAEG do contrato não pode exceder o valor da taxa máxima definida para os contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto com prazo de reembolso superior a um mês. No caso das ultrapassagens de crédito, a taxa anual nominal (TAN) do contrato também não pode exceder o valor da taxa máxima definida para os contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto com prazo de reembolso superior a um mês. Adicionalmente, foi proibida a cobrança de quaisquer comissões ao cliente em caso de ultrapassagem de crédito.

Caixa 18 • Entendimentos do Banco de Portugal sobre a proibição de aplicação de comissões em situação de ultrapassagem de crédito

O Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março, veio proibir a cobrança de comissões em caso de ultrapassagem de crédito pelo consumidor.

Por “ultrapassagem de crédito” entende o legislador “o descoberto aceite tacitamente pelo credor permitindo a um consumidor dispor de fundos que excedem o saldo da sua conta de depósito à ordem ou da facilidade de descoberto acordada” (alínea e) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 133/2009).

Configuração de descoberto resultante do cumprimento da obrigação legal de pagamento de cheques de valor inferior a 150 euros

O Banco de Portugal considera que a situação de descoberto resultante do cumprimento da obrigação legal de pagamento pelo sacado de cheques de valor inferior a 150 euros não é enquadrável na noção legal de ultrapassagem de crédito, não estando abrangida pela interdição de cobrança de comissões prevista no n.º 4 do artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.

O descoberto gerado pelo pagamento de cheques abrangidos na obrigação legal de pagamento de cheques de montante inferior a 150 euros não configura uma ultrapassagem

de crédito, pois a instituição de crédito que paga o cheque e consequentemente o lança a débito na conta do cliente-sacador, está obrigada a proceder dessa forma, por força do dever legal a que está sujeita.

Configuração de descoberto gerado pelo débito de operações de baixo valor

O Banco de Portugal considera que o descoberto gerado pelo débito de operações de baixo valor configura uma ultrapassagem de crédito, motivo pelo qual está proibida a cobrança de comissões, nos termos do n.º 4 do artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.

Na prática bancária as operações de baixo valor respeitam a pagamentos efetuados em cabines públicas de telefone, parques de estacionamento e portagens, bem como aos pagamentos realizados através do sistema Via Verde. A disponibilização de instrumentos aptos a realizar operações de pagamento de baixo valor envolve a aceitação tácita, pela instituição de crédito, dos descobertos eventualmente gerados pelo lançamento de tais operações na conta-corrente do utilizador.

Caixa 19 • Evolução das taxas máximas

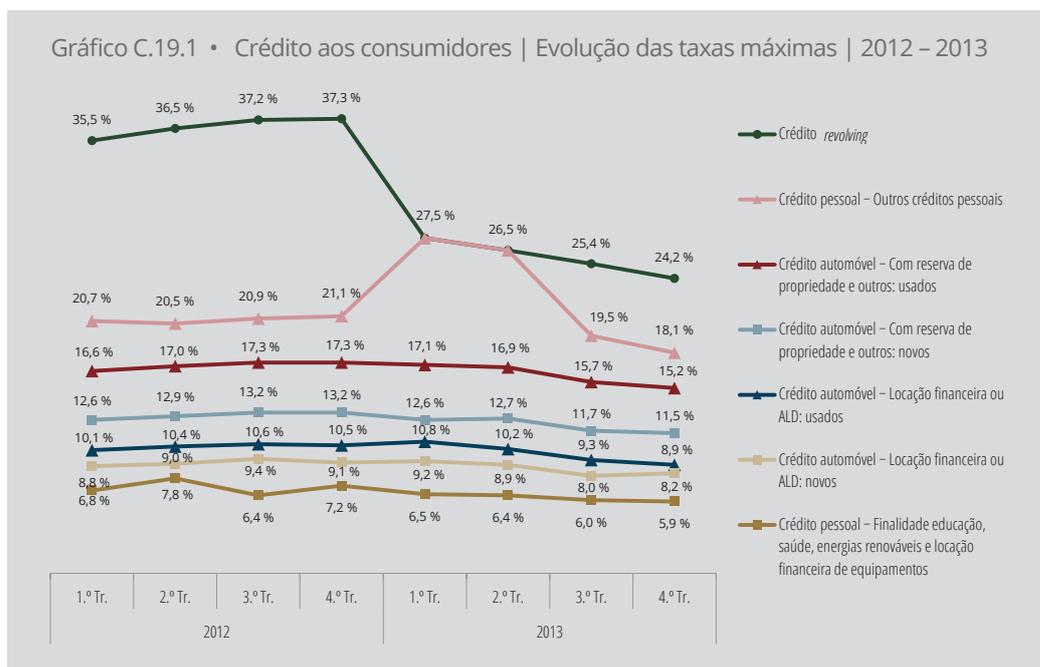
Ao longo dos três primeiros anos de aplicação do regime de taxas máximas no crédito aos consumidores assistiu-se a um aumento progressivo das TAEG médias, e consequentemente das TAEG máximas, associadas aos diversos tipos de crédito aos consumidores. Verificou-se que esta evolução não foi semelhante nos vários tipos de crédito: enquanto no crédito pessoal e no crédito automóvel verificou-se um aumento relativamente atenuado, no crédito *revolving* o incremento foi mais expressivo ao longo do período, em particular no ano de 2012.

Na divulgação das taxas máximas para o primeiro trimestre de 2013, o Banco de Portugal procedeu a uma alteração da segmentação do mercado utilizada até à data, que teve em consideração a evolução destas taxas no mercado de crédito aos consumidores. Esta alteração, que envolveu a agregação do segmento crédito *revolving* ao subsegmento "outros créditos pessoais" (ou seja, créditos pessoais que não apresentem como finalidade o financiamento de educação, saúde ou energias renováveis, nem sejam locação financeira de equipamentos), originou a redução da TAEG máxima associada ao crédito *revolving*, de 37,3 por cento no quarto trimestre de 2012, para 27,5 por cento no primeiro trimestre de 2013 e para 26,5 por cento no segundo trimestre do ano. Como consequência verificou-se o

aumento da TAEG máxima aplicável aos "outros créditos pessoais" (Gráfico C.19.1).

A 1 de julho de 2013 entraram em vigor as novas regras de cálculo das taxas máximas, em que estas taxas passaram a corresponder às TAEG médias praticadas pelas instituições de crédito no trimestre anterior, nos diferentes tipos de contratos, acrescidas de um quarto²⁰. Adicionalmente, nenhuma taxa pode ultrapassar em 50 por cento a TAEG média da totalidade dos contratos de crédito aos consumidores celebrados no trimestre anterior. Em resultado desta alteração, as taxas máximas que vigoraram no terceiro e quarto trimestres de 2013 registaram reduções face ao trimestre anterior. Estas diminuições foram particularmente vincadas no segmento crédito *revolving* e no subsegmento "outros créditos pessoais". A TAEG máxima do crédito *revolving* baixou de 26,5 por cento no segundo trimestre para 25,4 por cento no terceiro trimestre e para 24,2 por cento no quarto trimestre. No caso dos "outros créditos pessoais", a redução da respetiva TAEG máxima nos dois últimos trimestres de 2013 resultou quer da reposição deste subsegmento de crédito como autónomo, separando-o do segmento crédito *revolving*, quer do ajustamento do mercado às novas regras de cálculo das taxas máximas.

Gráfico C.19.1 • Crédito aos consumidores | Evolução das taxas máximas | 2012 - 2013



7. Cartões de pagamento

O Banco de Portugal emitiu em 2013 um código de conduta²¹ dirigido às instituições emitentes de cartões, definindo boas práticas quanto à classificação dos cartões de pagamento e ao comissionamento aplicável aos comerciantes pela aceitação de cartões de pagamento nos terminais de pagamento automático (TPA).

As instituições comercializam diferentes tipos de cartões de pagamento. Os diferentes tipos de cartões distinguem-se entre si em função das características que apresentam. Assim, enquanto os cartões de débito e os cartões pré-pagos não pressupõem a concessão de um crédito ao cliente, os cartões de crédito, os cartões de débito diferido e os cartões duais ou mistos têm um limite de crédito associado.

O Banco de Portugal tem vindo a acompanhar a evolução do mercado de cartões de pagamento, em particular, a crescente diversificação da oferta de cartões, tendência verificada a nível nacional e internacional.

Atualmente são comercializados em Portugal cartões de pagamento com características e funcionalidades distintas. Regra geral, a utilização de cartões para a realização de operações de pagamento não implica, para os seus titulares e aquando dessa utilização, o pagamento de comissões. Em contrapartida, os comerciantes que aceitam a utilização de cartões em terminais de pagamento automático estão sujeitos ao pagamento de comissões, habitualmente designadas taxas de serviço do comerciante (TSC).

Presentemente, existem apenas dois tipos de TSC: as aplicáveis à utilização de cartões que têm subjacente a concessão de um crédito (TSC de cartão de crédito) e as associadas à utilização de cartões cujas transações se reflitam imediatamente na conta de depósito à ordem associada ao cartão (TSC de cartão de débito). Em regra, as TSC de cartão de crédito são superiores às TSC de cartão de débito, uma vez que, no caso dos pagamentos efetuados com cartão que tem associado um limite de crédito, a entidade emitente do cartão assume o risco decorrente da concessão de crédito ao titular do cartão.

No exercício das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal verificou, todavia, que alguns cartões de pagamento emitidos pelas instituições não correspondiam às características de funcionamento que lhes estavam associadas, o que tinha consequências em matéria de comissionamento.

Com efeito, constatou-se que, relativamente a certos cartões (estavam em causa cartões de débito diferido e cartões mistos), as instituições cobravam uma TSC correspondente à realização de uma operação de pagamento a crédito, em virtude de o cartão estar classificado como cartão de crédito, mesmo nas situações em que o saldo da conta de depósito à ordem associado ao cartão era imediatamente afetado, inexistindo, portanto, uma assunção de risco por parte da instituição emitente.

Ou seja, nem sempre existia uma total correspondência entre a natureza da operação efetivamente realizada com esses cartões e as TSC cobradas aos comerciantes, aquando da aceitação de cartões de pagamento.

Por conseguinte, em respeito pelos princípios de transparência e da proporcionalidade, o Banco de Portugal transmitiu às instituições, através da Carta Circular n.º 3/2013/DSC, um conjunto de boas práticas relativas ao comissionamento aplicável à aceitação de cartões de pagamento.

A esta luz, as instituições devem assegurar que o comissionamento associado à aceitação de cartões deve corresponder exclusivamente à natureza da operação efetuada (a débito ou a crédito) e não à mera classificação atribuída pela instituição de crédito ao cartão de pagamento utilizado na transação.

Em conformidade, independentemente da classificação atribuída ao cartão, as instituições devem cobrar uma TSC de cartão de débito, sempre que a transação realizada com o cartão afete imediatamente o saldo disponível da conta de depósito à ordem associada ao cartão, e cobrar uma TSC de cartão de crédito, nos casos em que o pagamento da transação implique uma concessão de crédito.

8. Serviços mínimos bancários

O regime dos serviços mínimos bancários (SMB) foi criado²² 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. No último trimestre de 2012, este regime foi alterado²³ para se alargar os seus potenciais beneficiários e reforçar a sua divulgação junto da população.

O Banco de Portugal, no exercício das suas competências regulamentares, estabeleceu os deveres de informação a serem observados pelas instituições de crédito na divulgação do regime de SMB e das respetivas condições de acesso junto dos seus clientes²⁴. 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 serviços²⁵. Em 2013, o Banco de Portugal procedeu à monitorização da implementação das novas regras.

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.

Considerando que a prestação de SMB é um contributo muito importante das instituições de crédito para a promoção de uma cidadania financeira responsável, o Banco de Portugal entende que a generalidade das instituições de crédito com atividade mais relevante no setor de produtos bancários de retalho devia proceder à adesão ao sistema de SMB.

O Banco de Portugal tem vindo a divulgar os SMB através da disponibilização de informação específica no Portal do Cliente Bancário (<http://cliente bancario.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.

Caixa 20 • Evolução das contas de serviços mínimos bancários

Com a entrada em vigor, no final de 2012, da alteração ao regime dos serviços mínimos bancários (SMB), o número de contas de SMB, em 2013, quase triplicou face a esse ano (Gráfico C.20.1).

No final de 2013 existiam, junto das seis instituições de crédito que disponibilizam este tipo de contas, 9646 contas de SMB ativas, que comparam com as 3371 contas existentes no final de 2012. O significativo aumento, em 2013, do número de contas desta tipologia, em todas as instituições aderentes, justifica-se

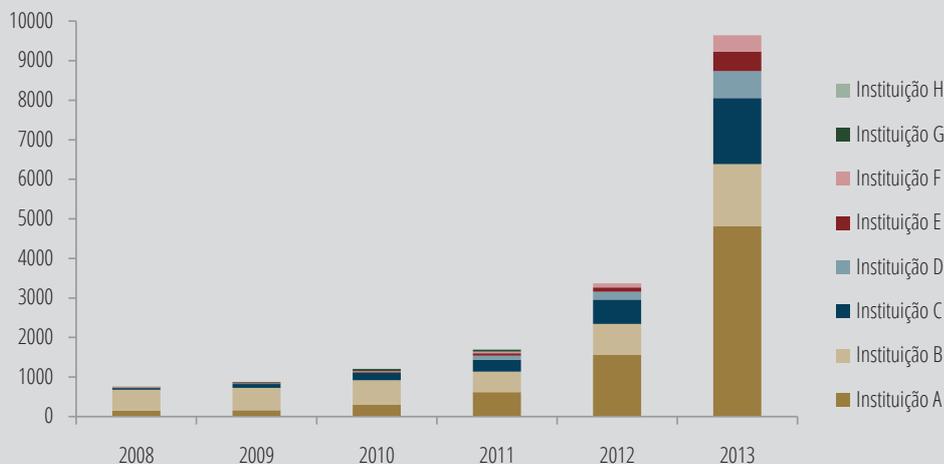
pele crescimento acentuado do número de contas de SMB constituídas, que mais do que compensam o número de contas encerradas durante esse ano.

Relativamente às instituições de crédito que oferecem este tipo de contas verifica-se que, em 2013, apesar do aumento da relevância da instituição com maior número de contas, registou-se uma diminuição do peso relativo das três maiores instituições, de 87,7 por cento, no final de 2012 para 83,6 por cento, no final de 2013 (Quadro C.20.1).

Quadro C.20.1 • SMB | Número de contas | 2012 – 2013

	Número de contas SMB			Número de contas SMB em percentagem do total		
	31 de dezembro de 2012	31 de dezembro de 2013	Variação (%)	2012	2013	Variação (p.p.)
Instituição A	1567	4816	207,3 %	46,5 %	49,9 %	3,4
Instituição B	775	1568	102,3 %	23,0 %	16,3 %	-6,7
Instituição C	616	1676	172,1 %	18,3 %	17,4 %	-0,9
Instituição D	201	680	238,3 %	6,0 %	7,0 %	1,1
Instituição E	110	487	342,7 %	3,3 %	5,0 %	1,8
Instituição F	102	419	310,8 %	3,0 %	4,3 %	1,3
Total	3371	9646	186,1 %	100,0 %	100,0 %	-

Gráfico C.20.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2008 – 2013



Durante o ano de 2013 foram constituídas 6528 contas de SMB, mais do triplo das constituídas em 2012, tendo o aumento do número de contas constituídas sido generalizado a todas as instituições de crédito que oferecem

este tipo de produto. Das contas constituídas em 2013, 18,9 por cento foram criadas por conversão de uma conta de depósito à ordem já anteriormente detida pelo cliente bancário (Quadro C.20.2).

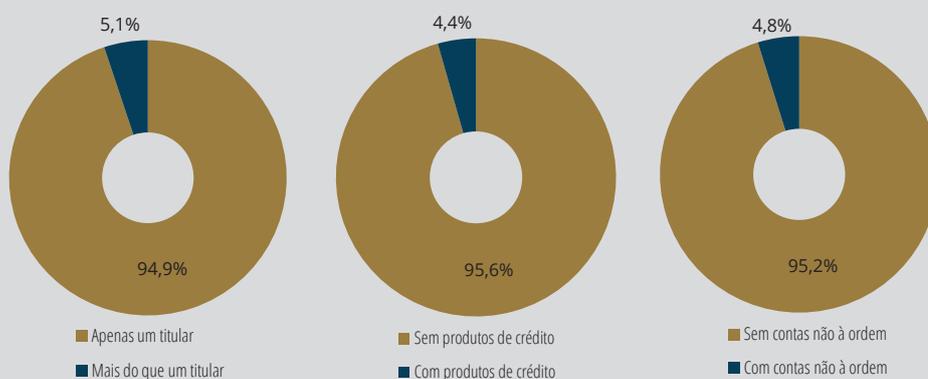
Quadro C.20.2 • SMB | Evolução do número de contas constituídas | 2012 – 2013

	Total contas SMB constituídas 2012	Total contas SMB constituídas 2013	Variação (%)	Contas constituídas em 2013	
				Das quais novas contas constituídas (%)	Das quais por conversão de conta DO (%)
Instituição A	947	3302	249 %	88,5 %	11,5 %
Instituição B	311	875	181 %	56,8 %	43,2 %
Instituição C	352	1099	212 %	80,5 %	19,5 %
Instituição D	107	512	379 %	85,9 %	14,1 %
Instituição E	61	393	544 %	71,2 %	28,8 %
Instituição F	71	347	389 %	78,1 %	21,9 %
Total	1849	6528	253 %	81,1 %	18,9 %

O acréscimo do número de contas de SMB constituídas foi acompanhado por um aumento de quase 50 por cento, face a 2012, do número de encerramentos deste tipo de contas. Considerando apenas as instituições que em 2013 continuaram a disponibilizar este

produto, obtém-se um aumento de 109 por cento do número de contas encerradas, face a 2012, reflexo do aumento do número de contas de SMB encerradas em todas as instituições aderentes ao atual regime de SMB (Quadro C.20.3).

Gráfico C.20.2 • SMB | Caracterização das contas | 2012 – 2013



O encerramento de contas ocorreu, na maioria dos casos, por iniciativa do cliente (83,8 por cento). Nos restantes 16,2 por cento dos casos, o encerramento de contas de SMB foi efetuado pela instituição de crédito, por motivos que se prendem, entre outros, com a inexistência de

movimentos na conta e com o facto de o titular da conta de SMB ser detentor de outras contas de depósitos à ordem. Refira-se que, em três instituições todos os encerramentos foram da iniciativa do cliente.

Quadro C.20.3 • SMB | Evolução do número de contas encerradas | 2012 – 2013

	Total contas SMB encerradas 2012	Total contas SMB encerradas 2013	Variação (%)	Contas encerradas em 2013	
				Das quais encerradas pela IC (%)	Das quais por iniciativa do cliente (%)
Instituição A	0	53	-	24,5 %	75,5 %
Instituição B	53	82	54,7 %	31,7 %	68,3 %
Instituição C	38	39	2,6 %	0,0 %	100,0 %
Instituição D	6	33	450,0 %	0,0 %	100,0 %
Instituição E	13	16	23,1 %	0,0 %	100,0 %
Instituição F	11	30	172,7 %	6,7 %	93,3 %
Instituição G	48	-	-	-	-
Total	169	253	49,7 %	16,2 %	83,8 %

No final de 2013, cerca de 5,1 por cento das contas de SMB eram tituladas por mais do que um cliente, e cerca de 4,8 por cento das contas eram tituladas por clientes detentores de contas não à ordem. Relativamente às contas de SMB cujos titulares são detentores de produtos de crédito associados, o seu peso relativo, face ao total de contas de SMB, cifrou-se em 4,4 por cento no final de 2013 (Gráfico C.20.2).

No que respeita a custos associados a uma conta de SMB, verifica-se que, durante o ano de 2013, duas instituições de crédito aumentaram os encargos face ao ano anterior tendo as restantes mantido a sua estratégia de definição de encargos. Destaca-se que o Banco BPI e a Caixa Geral de Depósitos isentam os seus clientes do pagamento de comissões ou outros encargos nas contas de SMB.

Quadro C.20.4 • SMB | Evolução dos encargos anuais definidos em preçário | 2012 – 2013

	2012	2013
Banco Espírito Santo	2,99 € + IS	4,85 € + IS
Banco BPI	0	0
Banco Santander Totta	4,85 € + IS	4,85 € + IS
Banco Comercial Português	4,80 € + IS	4,80 € + IS
Caixa Geral de Depósitos	0	0
Caixa Económica Montepio Geral	4,52 € + IS	4,64 € + IS

Nota: Valores no final do período.

Notas

1. A informação quantitativa constante neste ponto foi reportada pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal em conformidade com o disposto na Instrução n.º 44/2012. As instituições de crédito retificaram alguns dos dados previamente reportados e publicados na Síntese Intercalar das Atividades da Supervisão Comportamental 2013, o que justifica a variação de alguns dos indicadores publicados.
2. Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
3. No Relatório de Supervisão Comportamental de 2012 encontra-se uma análise mais detalhada destes regimes ([http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/RSC/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Relatório%20de%20Supervisão%20Comportamental%20\(2012\).pdf](http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/RSC/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Relatório%20de%20Supervisão%20Comportamental%20(2012).pdf)).
4. A diferença entre o número de processos e o número de contratos de crédito justifica-se pelo facto de alguns contratos de crédito terem sido integrados no PERSI por mais do que uma vez.
5. A informação quantitativa constante neste ponto foi reportada pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal em conformidade com o disposto na Instrução n.º 44/2012. As instituições de crédito retificaram alguns dos dados previamente reportados e publicados na Síntese Semestral da Supervisão Comportamental 2013, o que justifica a variação de alguns dos indicadores publicados.
6. Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro.
7. No Relatório de Supervisão Comportamental de 2012 encontra-se uma análise mais detalhada deste regime ([http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/RSC/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Relatório%20de%20Supervisão%20Comportamental%20\(2012\).pdf](http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/RSC/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Relatório%20de%20Supervisão%20Comportamental%20(2012).pdf)).
8. O indeferimento dos requerimentos de acesso pode resultar da não verificação, em simultâneo, de várias condições de acesso. Para efeitos da presente análise, considerou-se apenas o motivo de indeferimento tido por principal.
9. O indeferimento dos requerimentos de acesso pode resultar da não verificação, em simultâneo, de várias condições de acesso. Para efeitos da presente análise, considerou-se apenas o motivo de indeferimento tido por principal.
10. A associação ALENTEJO XXI apesar de reconhecida, desistiu de prosseguir estas atividades.
11. Estas alterações foram aprovadas na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio. Este Decreto-Lei procedeu à revogação do antigo diploma aplicável nesta matéria, constante do Decreto-Lei n.º 344/78, de 17 de novembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 429/79, de 25 de outubro, 83/86, de 6 de maio, e 204/87, de 16 de maio.
12. Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março.
13. Decreto-Lei n.º 226/2012, de 18 de outubro.
14. Uma análise mais detalhada das alterações introduzidas pela Lei n.º 59/2012, de 9 de novembro, foi publicada no Relatório de Supervisão Comportamental de 2012 ([http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/RSC/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Relatório%20de%20Supervisão%20Comportamental%20\(2012\).pdf](http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/RSC/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Relatório%20de%20Supervisão%20Comportamental%20(2012).pdf)).
15. Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
16. Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março, que altera o Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
17. Diretiva 2011/90/UE da Comissão, de 14 de novembro.
18. A Instrução n.º 13/2013 revogou a Instrução n.º 11/2009.
19. Ultrapassagens de crédito correspondem a descobertos aceites tacitamente pela instituição de crédito, permitindo a utilização de fundos para além do saldo da conta de depósito à ordem ou da facilidade de descoberto contratada.
20. Até 30 de junho de 2013, as taxas máximas corresponderam às taxas anuais de encargos efetivas globais (TAEG) médias praticadas pelas instituições de crédito no trimestre anterior, nos diferentes tipos de contratos, acrescidas de um terço.
21. Carta Circular n.º 3/2013/DSC, de 1 de fevereiro.
22. Pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.
23. Pelo Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro.
24. Aviso n.º 15/2012.
25. Instrução n.º 43/2012.
26. Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.
27. O regime de 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.





III. INICIATIVAS 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. INICIATIVAS DE INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO FINANCEIRA

O Banco de Portugal, através da supervisão comportamental, promove uma cidadania financeira responsável, envolvendo-se ativamente em projetos e iniciativas de informação e formação financeira dos clientes bancários.

O Portal do Cliente Bancário (PCB) é um instrumento de formação financeira e o principal canal usado pelo Banco de Portugal para a divulgação de informação financeira. Desde a sua criação em 2008, este portal difunde informação sobre os mercados bancários de retalho apoiando os cidadãos na aquisição de produtos e serviços financeiros de forma mais esclarecida e na tomada de decisões financeiras adequadas. Através do PCB, os clientes bancários podem também apresentar reclamações contra instituições de crédito ou enviar pedidos de informação sobre questões que queiram ver esclarecidas relativas a produtos e

serviços bancários. Têm ainda à sua disposição um conjunto de simuladores de operações financeiras.

Nas suas atividades de formação financeira, o Banco de Portugal está também ativamente empenhado na dinamização do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) com os outros supervisores financeiros (Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e Instituto de Seguros de Portugal). 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

1. Portal do Cliente Bancário

Ao longo do ano de 2013, as alterações realizadas no Portal do Cliente Bancário espelharam as modificações ao quadro legal e regulamentar da prevenção e gestão do incumprimento dos contratos de crédito de particulares, onde se insere o novo regime da mora, bem como as alterações nos regimes do crédito à habitação e do crédito aos consumidores. O ano de 2013 foi também marcado pela criação de uma área onde se disponibilizam de uma forma sistemática as iniciativas internacionais de supervisão comportamental.

Em 2013 observou-se um aumento significativo de acessos, downloads de documentos e formulários e uploads de reclamações e pedidos de informação, resultado de uma crescente utilização do Portal do Cliente Bancário.



Entre as alterações introduzidas, destacam-se os conteúdos relativos ao novo quadro normativo da prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito¹. No tema “Direitos dos Clientes > Situações de sobre-endividamento” descrevem-se os direitos e deveres dos clientes bancários 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 conteúdos incluem informação atualizada com os contactos das entidades aderentes à Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).

Foram também evidenciadas as boas práticas que as instituições de crédito devem observar na aplicação do regime geral e do regime extraordinário para a regularização do incumprimento de contratos de crédito (Direitos dos clientes > Situações de sobre-endividamento > Boas práticas e entendimentos).

Ainda no âmbito do incumprimento, foram introduzidos novos conteúdos sobre as situações de mora que visaram apoiar a implementação do novo regime (Direitos dos clientes > Situações de sobre-endividamento > Atraso no pagamento das prestações). Estes conteúdos incluem o cálculo da taxa de juros moratórios e informação sobre quais as comissões aplicáveis em caso de mora, designadamente a proibição da capitalização de juros moratórios, exceto na reestruturação ou consolidação de créditos.

Foram também alteradas as páginas relativas ao regime do crédito à habitação. No tema “Taxas de juro”, foi criada a página “spread” que reúne todas as regras que as instituições de crédito têm de cumprir na alteração do *spread* do contrato de crédito à habitação, no âmbito das vendas associadas, da renegociação de contratos de crédito à habitação própria e permanente e da reestruturação de créditos abrangidos pelo regime extraordinário de proteção de devedores em situação económica muito difícil. Foi criado um conteúdo específico para o “Crédito conexo e outros créditos hipotecários”, no tema “Produtos bancários”, no qual se apresenta o regime aplicável e os principais direitos e deveres do cliente bancário nestes tipos de créditos. Foram também atualizados os conteúdos relativos ao crédito aos consumidores, por forma a refletir as alterações legislativas² que entraram

em vigor em julho, nomeadamente relativas à alteração das regras de cálculo das taxas máximas e ao alargamento do âmbito de aplicação do regime normativo do crédito aos consumidores.

De forma a acompanhar a crescente atividade dos fóruns internacionais especializados em matérias de supervisão comportamental³ foi criada, no final do ano de 2013, a área “Publicações de Organismos Internacionais”. Nesta área são divulgadas as iniciativas de regulação, as consultas públicas e os principais documentos de política da Autoridade Bancária Europeia, do Banco Central Europeu, do Banco Mundial, da Comissão Europeia, da Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet), da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE) e da sua rede internacional para a formação financeira (*International Network on Financial Education* – INFE).

O Portal do Cliente Bancário continua a ser utilizado como meio preferencial de divulgação das publicações realizadas no âmbito da supervisão comportamental.

Na sequência do encontro que decorreu em julho, em Lisboa, entre os Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa, foi divulgada em outubro a publicação sobre Políticas de Inclusão e Formação Financeira. Esta publicação sistematiza as orientações e linhas de ação da agenda internacional sobre inclusão e formação financeira e apresenta as principais medidas adotadas nos países de língua portuguesa.

Em agosto, foi publicado, pela primeira vez, o Relatório de Acompanhamento dos Mercados Bancários de Retalho, que apresenta a caracterização e evolução recente dos mercados dos depósitos a prazo simples, dos depósitos indexados e duais e dos produtos abrangidos pelos regimes do crédito à habitação e do crédito aos consumidores.

Caixa 21 • Consultas ao Portal do Cliente Bancário

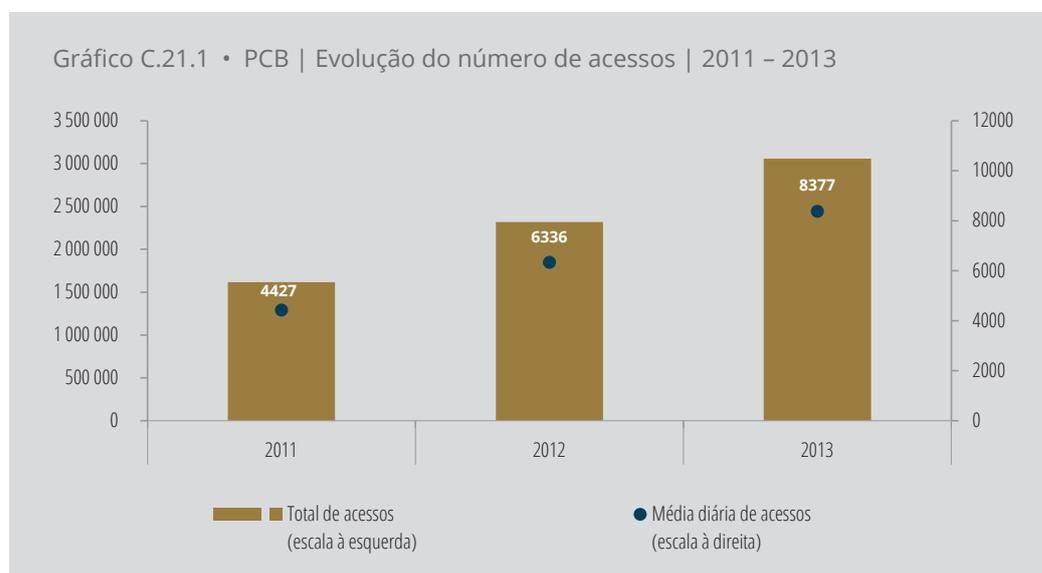
O Portal do Cliente Bancário registou, em 2013, um total de 3 057 784 páginas visitadas, o que equivale a uma média diária de 8377 visitas e representa um aumento de 32 por cento face a 2012 (Gráfico C.21.1).

O aumento do número de páginas visitadas está em grande parte relacionado com a procura por informação sobre os regimes de

prevenção e gestão do incumprimento e com a consulta de Prospetos Informativos de depósitos indexados e duais.

Consulta de conteúdos

Os conteúdos mais visitados no ano de 2013 foram os relativos a produtos bancários (30 por cento do total de consultas), serviços



do Banco de Portugal (24 por cento) e direitos dos clientes (14 por cento). Face a 2012, houve um acréscimo significativo do número de visitas a temas relativos a direitos dos clientes (103 por cento), em resultado do aumento do número de visitas relacionadas com o apoio ao sobre-endividamento. Esta matéria reúne informações respeitantes aos regimes de prevenção e gestão do incumprimento e à Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE). Destacam-se ainda os produtos bancários e os serviços do Banco de Portugal que registaram, respetivamente, mais 41 por cento e 31 por cento de visitas face a 2012 (Gráfico C.21.2).

No que se refere aos produtos bancários, comparando com 2012, destaca-se o aumento da procura dos temas relacionados com transferências (110 por cento), depósitos bancários (51 por cento) e cheques (37 por cento) (Gráfico C.21.3).

Dentro do tema transferências, são de destacar as visitas às páginas das perguntas frequentes, sobre prazos de execução de transferências e disponibilização de fundos transferidos e sobre os dados necessários para realizar uma transferência. No que respeita aos depósitos bancários, evidenciam-se o recurso ao simulador de juros nos depósitos bancários, a consulta de prospetos informativos de depósitos indexados e duais e a procura de informação sobre a titularidade e a movimentação de contas. Nos cheques as páginas mais consultadas foram as perguntas frequentes, o endosso de cheques e os prazos importantes associados ao cheque.

O Portal do Cliente Bancário disponibiliza quatro simuladores relacionados com produtos bancários – crédito à habitação, crédito ao consumo, taxas de juro e juros nos depósitos bancários. Em 2013, o conjunto dos

Gráfico C.21.2 • PCB | Evolução das visitas aos conteúdos por temas | 2011 – 2013

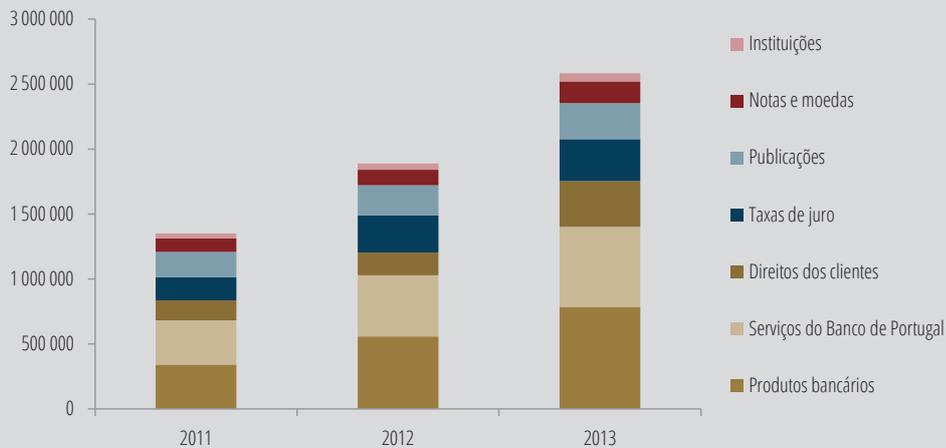
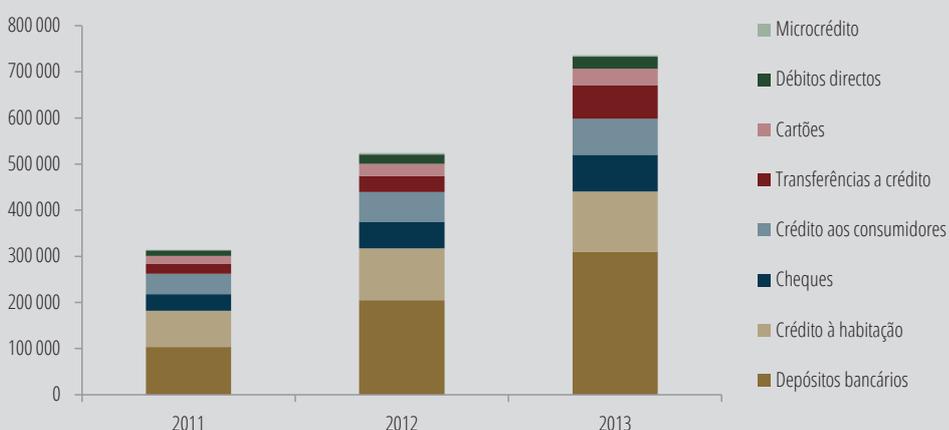


Gráfico C.21.3 • PCB | Evolução das visitas às páginas de produtos bancários | 2011 – 2013



quatro simuladores disponibilizados registou um aumento de 22 por cento no número de utilizações, face a 2012 (Gráfico C.21.4).

Esta evolução é explicada maioritariamente pelo aumento do número de utilizações do simulador de crédito à habitação e de crédito aos consumidores (32 e 31 por cento, respetivamente, face a 2012). Contudo, o simulador de juros nos depósitos bancários, que registou um aumento de 29 por cento no número de visitas, continua a ser o simulador mais visitado em 2013.

O número de visitas a páginas associadas a serviços do Banco de Portugal aumentou 37 por cento comparativamente a 2012 (Gráfico C.21.5).

Para tal, contribuiu o aumento de 39 por cento no número de visitas à página das reclamações,

onde se destacam os acessos à página que permite verificar o estado da análise de reclamações que tenham sido apresentadas contra instituições de crédito (inscritas no 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.

Seguem-se os serviços de difusão de pedidos de localização de contas de titulares falecidos ou de extraviado e recuperação de documentos de identificação pessoal, com um acréscimo de 38 por cento face a 2012, e as Responsabilidades de crédito, onde são apresentadas informações sobre a Central de Responsabilidades de Crédito, com um aumento de 28 por cento face ao ano anterior.

Gráfico C.21.4 • PCB | Evolução dos acessos aos simuladores | 2011 – 2013

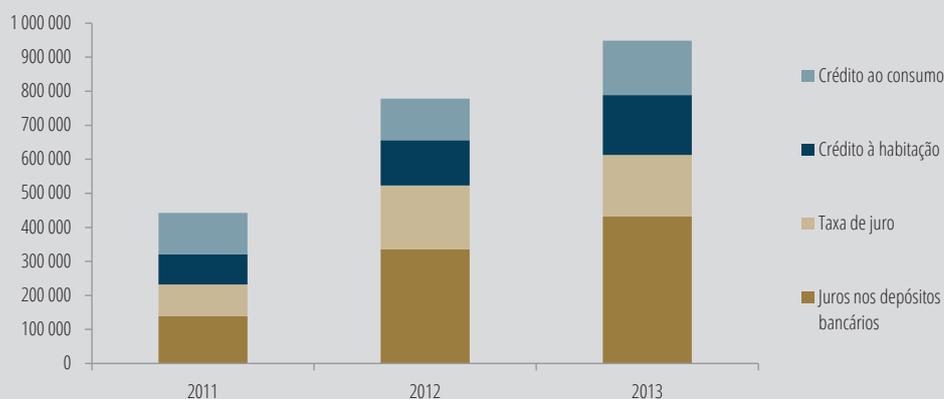
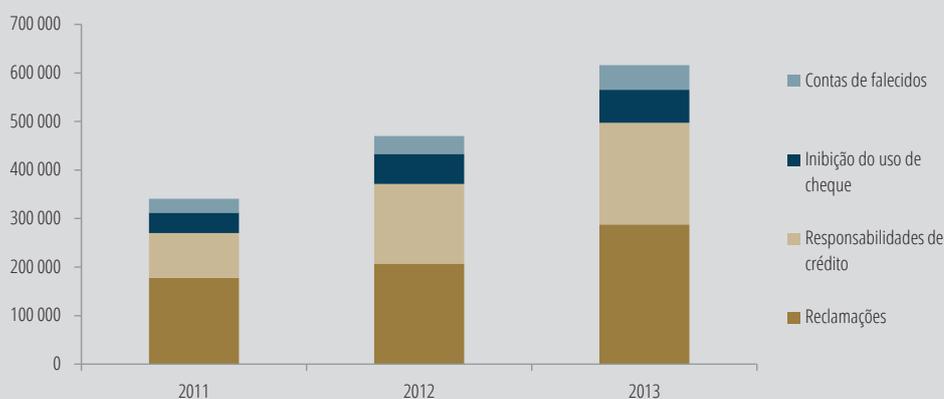


Gráfico C.21.5 • PCB | Evolução das visitas às páginas de serviços do Banco de Portugal | 2011 – 2013



Consulta de documentos

Em 2013 foi registado um total de 357 778 *downloads* de ficheiros disponíveis no Portal do Cliente Bancário, o que corresponde a uma média mensal de 29 815 ficheiros descarregados. Face a 2012, em que a média mensal foi de 20 873 *downloads*, registou-se um aumento de 43 por cento, mantendo-se assim a trajetória de crescimento dos anos anteriores (Gráfico C.21.6).

Este crescimento foi em grande parte justificado pelo aumento de 125 por cento no número de *downloads* de documentos relativos ao acompanhamento do mercado bancário. Seguiram-se os documentos associados a regulamentação e legislação, com um acréscimo de 61 por cento. Importa assinalar as consultas aos documentos relativos a iniciativas de organismos internacionais em matéria de supervisão comportamental que,

tendo sido disponibilizados no Portal do Cliente Bancário em novembro de 2013, fecharam o ano com uma média mensal de 1869 *downloads*.

Relativamente aos documentos de acompanhamento do mercado bancário, os mais procurados foram os Prospetos Informativos de depósitos indexados e duais, que tiveram um aumento de 298 por cento face a 2012, em linha com o aumento expressivo na comercialização deste tipo de depósitos pelas instituições de crédito. Registaram-se igualmente aumentos significativos na procura de documentos relativos ao histórico das taxas máximas do crédito aos consumidores (119 por cento, face a 2012) e na procura dos folhetos de Comissões e Despesas do preçário das instituições de crédito (36 por cento) (Gráfico C.21.7).

Gráfico C.21.6 • PCB | Documentos descarregados | 2011 – 2013

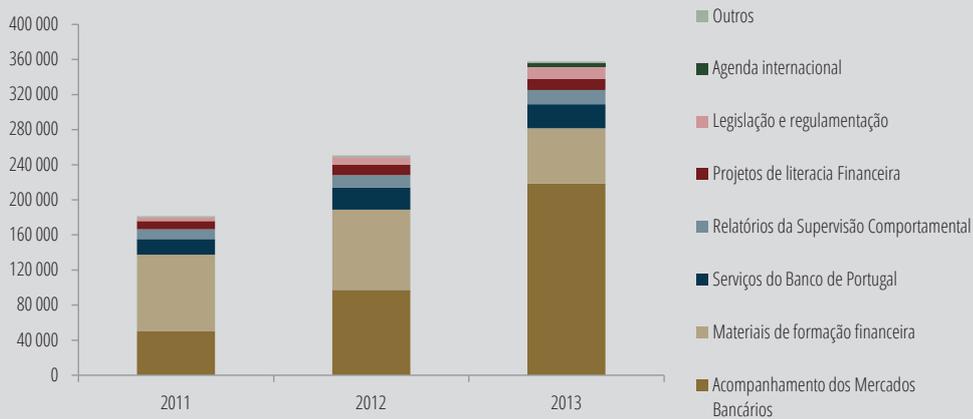
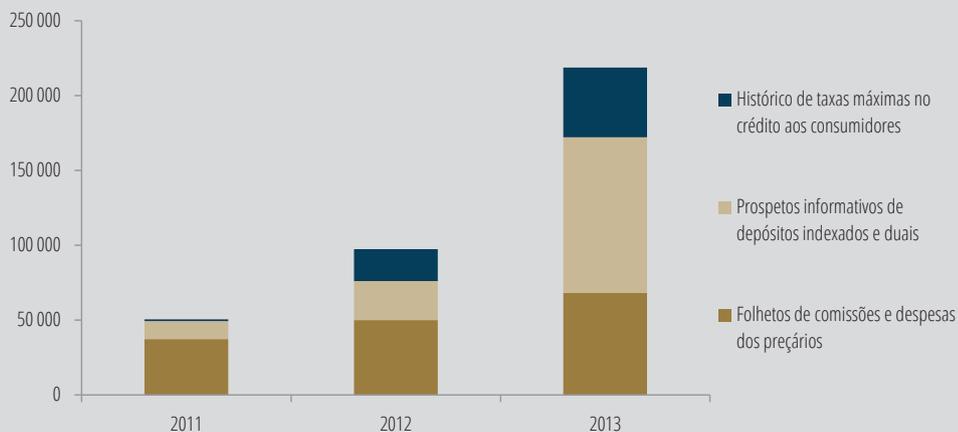


Gráfico C.21.7 • PCB | Documentos descarregados: acompanhamento do mercado bancário | 2011 – 2013



Os serviços do Banco de Portugal registaram, face a 2012, um aumento de 9 por cento no número de *downloads*, destacando-se o aumento de 110 por cento associado à lista de instituições de pagamento habilitadas a desenvolver a atividade de serviços de pagamento em Portugal (com uma média mensal de 587 *downloads*). Destaque ainda para o desdobrável sobre a consulta *online* ao mapa individual de responsabilidades de crédito e aos registos da Listagem de Utilizadores de cheque que oferecem Risco, materiais que registaram um aumento de 100 por cento no número de *downloads* face a 2012 (Gráfico C.21.10).

Nos documentos disponíveis para *download* no PCB encontram-se também os relatórios da supervisão comportamental. Em 2013, verificou-se um aumento de 14 por cento no número de *downloads* deste tipo de publicação, assinalando-se o aumento de 44 por cento no número de *downloads* da Síntese Semestral de 2012 e o aumento de 21 por cento no número de *downloads* do Relatório de Avaliação de Impacto do Decreto-Lei 133/2009. Relativamente a novas publicações, destaca-se a Síntese Intercalar de Atividades de Supervisão Comportamental de 2013, disponibilizada em outubro, com uma média mensal de 340 *downloads*, e o Relatório de Acompanhamento de Mercados, disponibilizado em agosto, com uma média mensal de 252 *downloads* (Gráfico C.21.11).

Gráfico C.21.10 • PCB | Documentos descarregados: serviços do Banco de Portugal | 2011 - 2013

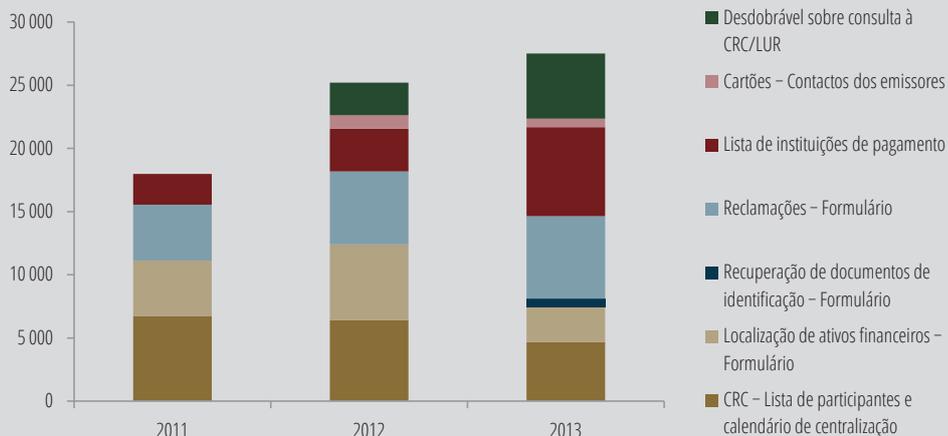
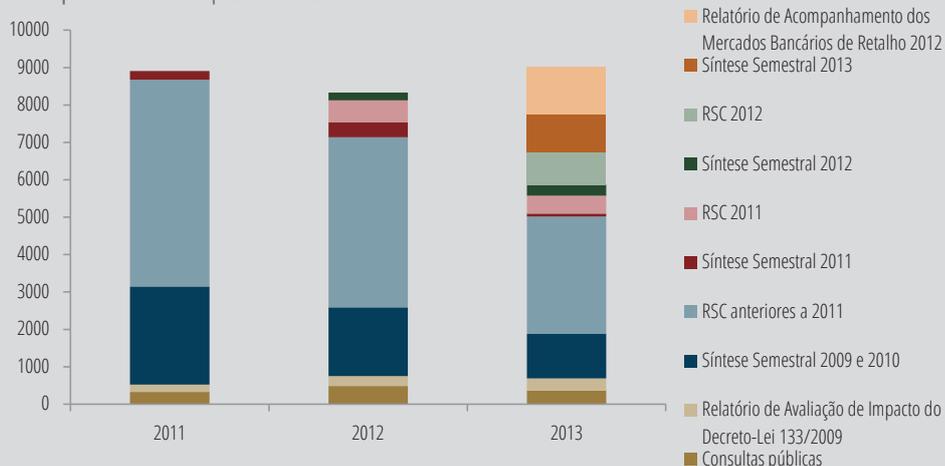


Gráfico C.21.11 • PCB | Documentos descarregados: Relatórios de Supervisão Comportamental | 2011 - 2013



2. Pedidos de informação de clientes bancários

Os clientes bancários podem dirigir ao Banco de Portugal pedidos de informação, nomeadamente sobre produtos e serviços bancários e sobre os serviços prestados pelo Banco, através de formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário (PCB) ou por outros meios (e.g. carta ou e-mail). Na generalidade dos casos, a resposta a pedidos de informação é possível através do encaminhamento para conteúdos específicos do PCB. Pretende-se desta forma esclarecer as dúvidas e questões colocadas ao Banco de Portugal, contribuindo assim para a formação financeira dos clientes bancários.

Em 2013, o Banco de Portugal recebeu mais 7,7 por cento de pedidos de informação do que no ano anterior. Dos 2864 pedidos de informação recebidos em 2013, 93 por cento foram enviados através do PCB. O aumento do número de pedidos de informação em 2013 deveu-se ao crescimento muito significativo das questões relacionadas com produtos e serviços bancários que passaram a representar 59 por cento do total, ou seja 1687 pedidos de informação recebidos (Quadro III.2.1).



Gráfico III.2.1 • Pedidos de informação | Evolução | 2011 - 2013

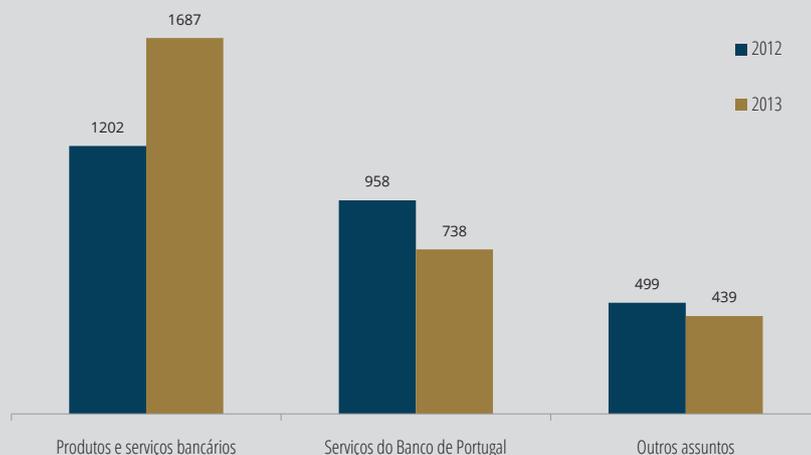


Gráfico III.2.2 • Pedidos de informação | Evolução da distribuição temática | 2012 - 2013

Em contrapartida, os pedidos de informação sobre serviços do Banco de Portugal reduziram-se em 23 por cento, em resultado sobretudo da diminuição dos pedidos de informação relacionados com os registos na central de responsabilidades de crédito. Os outros assuntos dos pedidos de informação, onde se incluem temas como a prevenção da fraude e os intermediários de crédito, também se reduziram em cerca de 12 por cento.

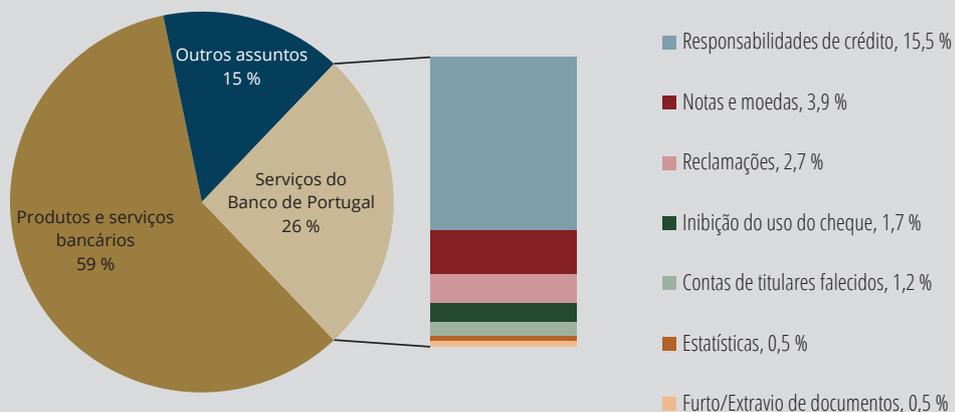
Os pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários aumentaram 40,3 por cento, sendo que todos os produtos e serviços registaram crescimentos significativos. Os temas do crédito aos consumidores e do crédito à habitação foram os que registaram maiores crescimentos em 2013 (90,6 por cento e 38,1 por cento, respetivamente). Este aumento ficou sobretudo a dever-se às questões sobre os regimes do incumprimento. Em 2013, cerca de 8,4 por cento dos pedidos de

informação recebidos pelo Banco de Portugal sobre produtos e serviços bancários estiveram relacionados com os regimes de prevenção e gestão do incumprimento, representando cerca de 25,4 por cento dos pedidos de informação sobre crédito aos consumidores e 15,9 por cento dos pedidos sobre crédito à habitação.

Esta dinâmica traduziu-se num aumento do peso relativo dos pedidos de informação sobre crédito aos consumidores no total dos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários; em contrapartida, diminuiu o peso relativo dos serviços de pagamento, depósitos bancários e restantes tipos de crédito.

Todavia, as questões mais frequentes colocadas nos pedidos de informação recebidos pelo Banco de Portugal continuaram a ser sobre depósitos bancários, tema em que se verificou um acréscimo de 36,4 por cento em 2013.

Gráfico III.2.3 •
Pedidos de
informação |
Distribuição
temática
| 2013



Quadro III.2.1 • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2012 – 2013

Âmbito	Número de pedidos			Distribuição percentual		
	2012	2013	Variação	2012	2013	Var. (p.p.)
Depósitos bancários	450	614	36,4 %	37,4 %	36,4 %	-1,0
Crédito à habitação	315	435	38,1 %	26,2 %	25,8 %	-0,4
dos quais: Regimes do incumprimento	-	69	-	-	4,1 %	
Crédito aos consumidores	149	284	90,6 %	12,4 %	16,8 %	4,4
dos quais Regimes do incumprimento	-	72	-	-	4,3 %	
Crédito a empresas	49	65	32,7 %	4,1 %	3,9 %	-0,2
Serviços de pagamento	239	289	20,9 %	19,9 %	17,1 %	-2,8
Total	1202	1687	40,3 %	100,0 %	100,0 %	-

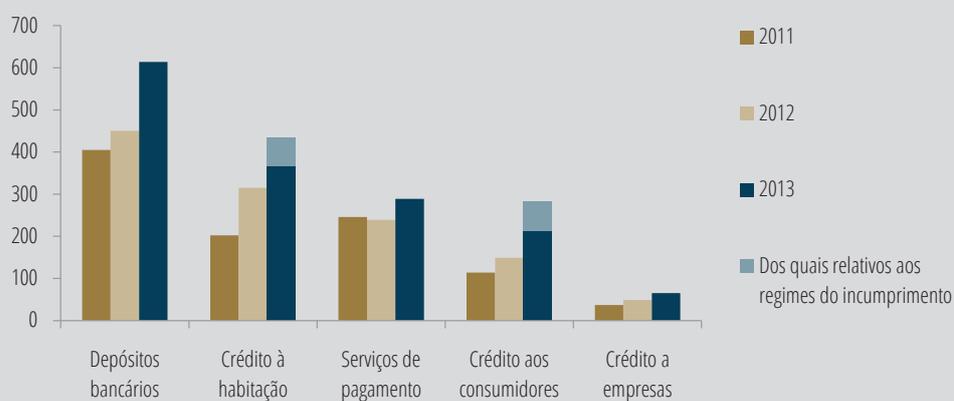


Gráfico III.2.4 • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2011 – 2013

Caixa 22 • Temas mais frequentes nos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários

Em relação às principais matérias de produtos e serviços bancários, em 2013 destacam-se os seguintes pedidos de informação:

Depósitos bancários

Em 2013 o número de pedidos de informação sobre movimentação de contas bancárias e comissões e encargos aumentou significativamente face a 2012 (78 por cento e 76 por cento respetivamente) (Gráfico C.22.1).

Durante 2013 destacam-se os seguintes pedidos de informação sobre depósitos bancários (Gráfico C.22.2):

- **Movimentação de contas bancárias**, recaindo, nomeadamente, sobre (i) as condições de movimentação de contas, incluindo contas em nome de titulares falecidos e (ii) situações de inibição de movimentação de conta;
- **Garantia de depósitos**, designadamente, (i) as coberturas do Fundo de Garantia de Depósitos, (ii) a cobertura de depósitos em instituições de crédito estrangeiras a operar em Portugal, nomeadamente através de sucursais, e (iii) as entidades participantes no Fundo de Garantia de Depósitos;
- **Cobrança de comissões e encargos** pelas instituições de crédito, incidindo, nomeadamente, sobre (i) as condições de cobrança e os montantes exigidos a título de comissões de manutenção de conta e (ii) a cobrança de outras comissões associadas à conta de depósito à ordem;
- **Abertura e encerramento de contas bancárias**, abrangendo questões relacionadas, designadamente, com (i) as condições de abertura de contas em nome de residentes e de não

Gráfico C.22.1 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de depósitos bancários | 2012 - 2013



Gráfico C.22.2 • Pedidos de informação | Distribuição dos depósitos bancários por temas | 2013



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) os procedimentos adotados pelas instituições de crédito para o encerramento de contas bancárias.

Crédito à habitação

Em 2013 assinala-se o número significativo de pedidos de informação sobre questões relacionadas com a mobilização de PPR e sobre os regimes do incumprimento (Gráfico C.22.3).

Durante 2013 os pedidos de informação mais frequentes sobre o crédito à habitação respeitaram às seguintes matérias (Gráfico C.22.4):

- **Renegociação de condições contratuais**, relativas, designadamente, (i) às modificações do contrato de crédito à habitação decorrentes da alteração da titularidade do

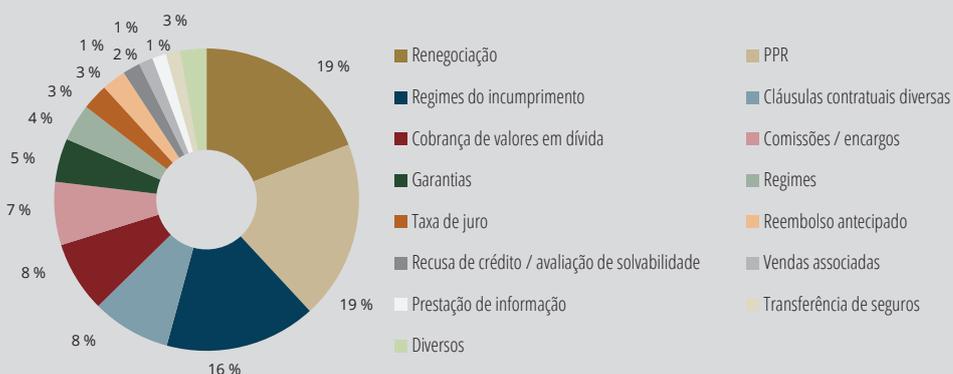
contrato, nomeadamente em caso de divórcio, separação judicial de pessoas e bens ou morte, e as condições de aplicação da proibição de agravamento dos encargos com o crédito nesse âmbito e (ii) à possibilidade de outras alterações das condições do empréstimo em virtude de dificuldades no cumprimento das obrigações do contrato;

- **Planos Poupança Reforma**, recaindo, designadamente, sobre (i) as condições de mobilização de PPR para pagamento de prestações de crédito à habitação e (ii) os procedimentos adotados pelas instituições de crédito a respeito da mobilização de PPR;
- **Regimes do incumprimento**, recaindo, designadamente, sobre o regime geral do incumprimento (ver Caixa 23).

Gráfico C.22.3 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito à habitação | 2012 - 2013



Gráfico C.22.4 • Pedidos de informação | Distribuição do crédito à habitação por temas | 2013



Crédito aos consumidores

Em 2013 destacam-se os pedidos de informação relativos ao regime geral do incumprimento (Gráfico C.22.5).

Os pedidos de informação mais frequentes sobre crédito aos consumidores referiram-se às seguintes matérias (Gráfico C.22.6):

- **Regime geral do incumprimento** (ver Caixa 23)
- **Cobrança de valores em dívida e situações de incumprimento**, abrangendo, nomeadamente, (i) a determinação do valor em dívida

na sequência do atraso no pagamento das prestações do contrato de crédito e (ii) os procedimentos utilizados pelas instituições de crédito e por entidades por estas contratadas para a cobrança dos valores em dívida;

- **Recusa de crédito e avaliação de solvabilidade**, designadamente, (i) a possibilidade de as instituições de crédito recusarem a concessão de crédito e (ii) as condições exigidas pelas mesmas para a referida concessão;

Gráfico C.22.5 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito aos consumidores | 2012 – 2013

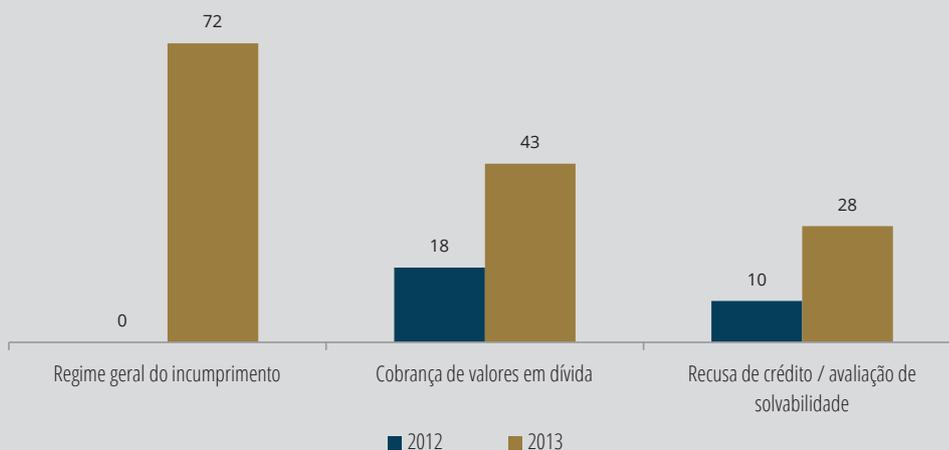
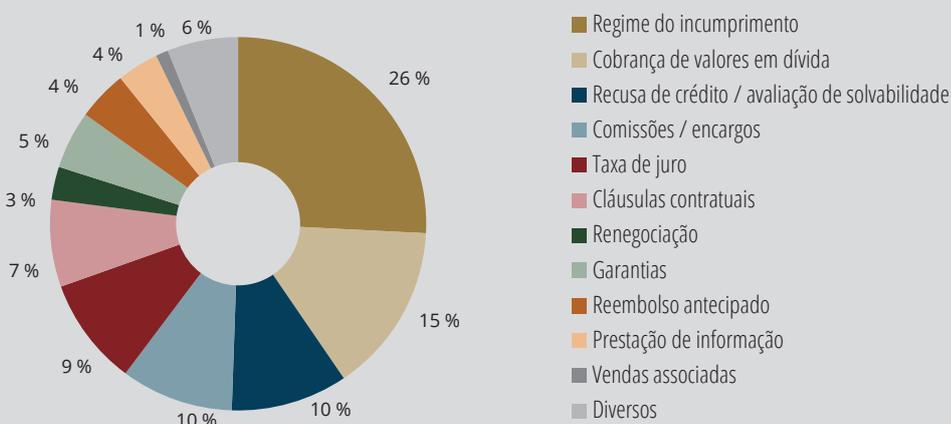


Gráfico C.22.6 • Pedidos de informação | Distribuição do crédito aos consumidores por temas | 2013



Crédito a empresas

Face a 2012 verificou-se um aumento significativo das questões sobre cobrança de valores em dívida e situações de incumprimento e de questões sobre comissões e encargos (Gráfico C.22.7).

Os pedidos de informação mais frequentes sobre crédito a empresas estão relacionados com as seguintes matérias (Gráfico C.22.8):

- **Cobrança de valores em dívida e situações de incumprimento**, nomeadamente, (i) os procedimentos utilizados pelas instituições de crédito para a cobrança dos valores em dívida e (ii) a possibilidade de renegociação

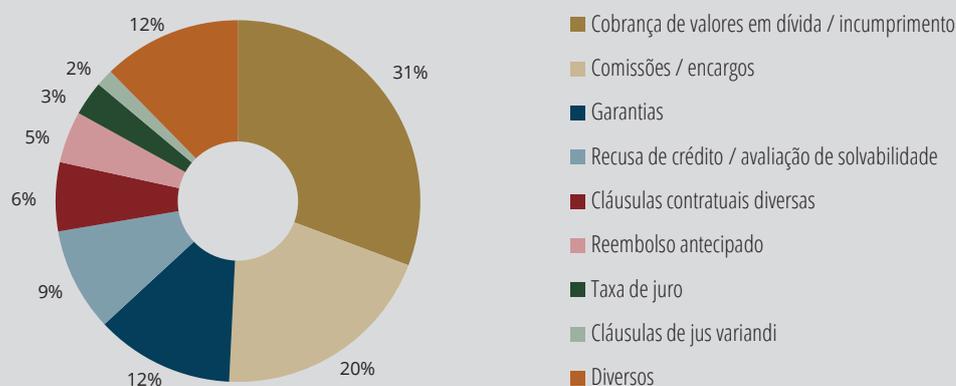
do contrato de crédito em caso de risco de incumprimento ou de incumprimento efetivo;

- **Comissões e encargos**, recaindo, designadamente, sobre (i) a admissibilidade de cobrança de determinadas comissões e encargos associados ao empréstimo e (ii) os montantes exigidos a este título;
- **Garantias**, incidindo, nomeadamente, sobre a disponibilização de documentação relativa às garantias prestadas;

Gráfico C.22.7 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito a empresas | 2012 - 2013



Gráfico C.22.8 • Pedidos de informação | Distribuição do crédito a empresas por temas | 2013



Serviços de pagamento

Face a 2012, constatou-se um aumento dos pedidos de informação referentes a transferências e a débitos diretos (65 por cento e 37 por cento, respetivamente) (Gráfico C.22.9).

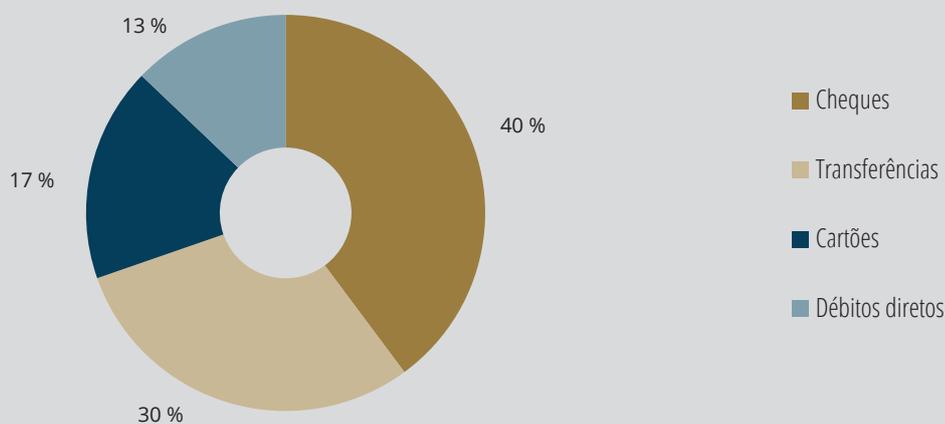
Os pedidos de informação mais frequentes sobre serviços de pagamento dizem respeito às seguintes matérias (Gráfico C.22.10):

- **Cheques**, abarcando, nomeadamente, (i) as circunstâncias em que as instituições de crédito podem não atribuir cheques aos seus clientes, (ii) os prazos para disponibilização dos fundos titulados por cheques e (iii) a cobrança de comissões;
- **Transferências**, incidindo, designadamente, sobre (i) as comissões que podem ser cobradas pelas instituições, (ii) os prazos para disponibilização dos valores transferidos e (iii) o cumprimento, pelos prestadores de serviços de pagamento, de instruções de transferências dadas pelos clientes;
- **Cartões**, nomeadamente, (i) a substituição de cartões pelas instituições de crédito (ii) o bloqueio de cartões e (iii) a cobrança de comissões associadas aos mesmos;
- **Débitos diretos**, realçando-se (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.

Gráfico C.22.9 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de serviços de pagamento | 2012 - 2013



Gráfico C.22.10 • Pedidos de informação | Distribuição dos serviços de pagamento por temas | 2013



Caixa 23 • Pedidos de informação sobre os regimes de prevenção e gestão do incumprimento

O Banco de Portugal recebeu, ao longo de 2013, 141 pedidos de informação relacionados com o regime geral de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito e com o regime extraordinário de proteção de mutuários de crédito à habitação em situação económica muito difícil. A maioria dos pedidos de informação sobre situações de incumprimento incidiram sobre o regime geral (93,6 por cento), cujo âmbito de aplicação abrange a generalidade dos contratos de crédito celebrados com particulares, incluindo o crédito à habitação e o crédito a consumidores. Os restantes pedidos de informação (6,4 por cento) estão relacionados com o regime extraordinário, aplicável apenas aos contratos de crédito à habitação (Quadro C.23.1).

O maior número de pedidos de informação foi apresentado no início do ano, na sequência da entrada em vigor do regime geral, em janeiro de 2013, e do regime extraordinário, em novembro de 2012 (Gráfico C.23.1).

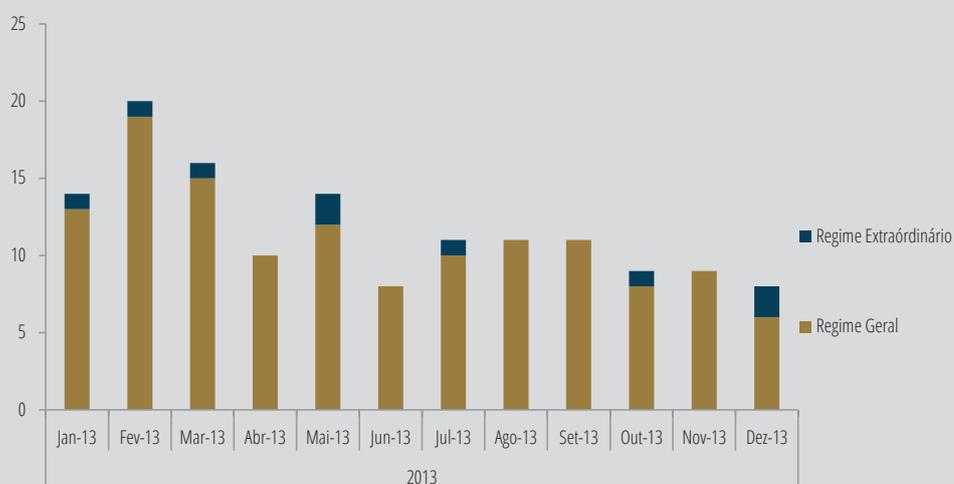
Dos pedidos de informação sobre o regime geral do incumprimento, 53,8 por cento

incidiram sobre o procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI), 39,4 por cento sobre o plano de ação para o risco de incumprimento (PARI) e, em 6,8 por cento dos casos, o pedido de informação recaiu simultaneamente sobre o PARI e o PERSI.

Por tipos de crédito, destacam-se, no crédito à habitação, os pedidos de informação sobre o regime geral do incumprimento (87 por cento), com especial enfoque no PARI. No que respeita ao crédito a consumidores, os pedidos de informação incidiram, na sua maioria, sobre o PERSI (63,8 por cento).

As matérias que motivaram o maior número de pedidos de informação estão relacionadas com os direitos dos clientes bancários no âmbito da prevenção e gestão do incumprimento, em particular no que respeita às soluções de que podem beneficiar, e com os procedimentos adotados pelas instituições de crédito, destacando-se, a este respeito, os contactos desenvolvidos na recuperação de créditos (Gráfico C.23.2).

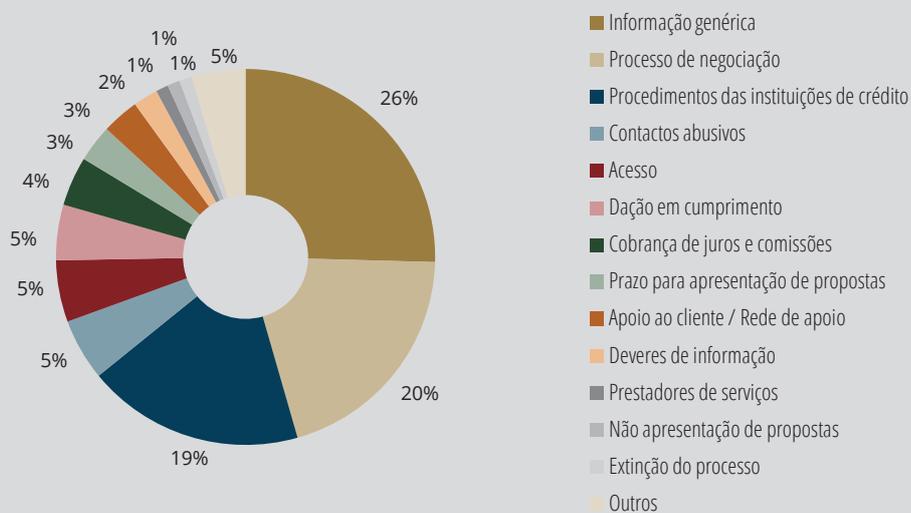
Gráfico C.23.1 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas dos regimes do incumprimento | 2013



Quadro C.23.1 • Pedidos de informação | Regimes do incumprimento, por matérias | 2013

Matéria questionada		Número de pedidos	Distribuição percentual
Crédito à habitação		69	48,9 %
Regime geral	PARI	31	22,0 %
	PERSI	25	17,7 %
	PARI/PERSI	4	2,8 %
Regime extraordinário		9	6,4 %
Crédito aos consumidores		72	51,1 %
Regime geral	PARI	21	14,9 %
	PERSI	46	32,6 %
	PARI/PERSI	5	3,5 %
Total		141	100,0 %

Gráfico C.23.2 • Pedidos de informação | Distribuição dos regimes do incumprimento por temas | 2013



3. Participação no Plano Nacional de Formação Financeira⁴

O Banco de Portugal dinamiza, em conjunto com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e o Instituto de Seguros de Portugal, os trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira, no âmbito do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros. O Plano promove, enquadra e apoia iniciativas de formação financeira, contando com a colaboração de um conjunto de parceiros, que inclui ministérios, associações do setor financeiro, associações de defesa do consumidor, centrais sindicais e universidades. O Plano foi lançado em novembro de 2011 e tem vindo a ser desenvolvido desde então.

Em 2013, as atividades do Plano estiveram centradas na formação financeira nas escolas, tendo sido adotado o Referencial de Educação Financeira para a Educação Pré-Escolar, o Ensino Básico, o Ensino Secundário e a Educação e Formação de Adultos, elaborado pelos supervisores financeiros, em conjunto com o Ministério da Educação e da Ciência. Neste âmbito, destacam-se também a 2.ª edição do concurso “Todos Contam” e a comemoração do Dia da Formação Financeira.



Catálogo de módulos de formação do Plano em 2013

No ano de 2013 as atividades do Plano tiveram início com ações de formação de formadores, dando-se prioridade à formação de agentes multiplicadores de formação financeira junto dos seus públicos-alvo. Esta formação teve por base os temas que o Plano reuniu num catálogo – Módulos de Formação | 2013 – e que inclui tópicos sobre a gestão do orçamento familiar, as contas de depósito e os meios de pagamento, a prevenção e gestão do incumprimento, os serviços mínimos bancários, os produtos de poupança e investimento, o crédito à habitação, ao consumo e ao investimento, a criação e gestão de empresas, os seguros e a prevenção de fraude.

A primeira ação de formação de 2013 realizou-se a 21 de março e teve como objetivo divulgar o novo regime dos serviços mínimos



Ação de formação sobre gestão do orçamento familiar e prevenção e gestão do incumprimento, no dia 26 de junho de 2013.

bancários. A 26 de junho foi dinamizada uma segunda ação de formação, sobre gestão do orçamento familiar e prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito celebrados por clientes particulares.

O Plano marcou também presença, ao longo do ano, em diversos colóquios, debates, ações de sensibilização e conferências sobre formação financeira dinamizadas por diversas entidades em várias partes do país, como a Escola Profissional de Gaia, o Colégio Liceal de Santa

Maria de Lamas, o Centro de Convívio Filipe Folque de Lisboa e o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB) de Braga e Viana do Castelo.

Em 2013 o Plano deu uma atenção especial à implementação da formação financeira nas escolas. O ano foi marcado pela aprovação do Referencial de Educação Financeira para a Educação Pré-Escolar, o Ensino Básico e Secundário e a Educação e Formação de Adultos pelo Secretário de Estado do Ensino Básico e Secundário. Este é um documento orientador para a implementação da formação financeira em contexto educativo e formativo, que resultou de um trabalho conjunto entre o Ministério da Educação e Ciência e os supervisores financeiros, no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira.

O Referencial de Educação Financeira foi apresentado a 12 de julho, durante a 1.ª Conferência Internacional do Plano, que reuniu em Lisboa 300 participantes para uma reflexão sobre temas de literacia financeira. Na conferência foram analisadas as melhores práticas internacionais no



Cartaz de divulgação da 1.ª Conferência Internacional do Plano Nacional de Formação Financeira



1.ª Conferência Internacional do Plano Nacional de Formação Financeira

âmbito da elaboração e implementação de estratégias nacionais de formação financeira. Foram também discutidos, em particular, os desafios da implementação da formação financeira nas escolas, tendo por base nomeadamente a experiência do Banco Central do Brasil. Foi ainda analisada a importância dos meios de comunicação na disseminação da formação financeira, com destaque para a experiência espanhola com o *Portal Finanzas para Todos*.

Durante a Conferência, o Plano Nacional de Formação Financeira português foi identificado como um exemplo de estratégia nacional que segue as melhores práticas internacionais, tendo como referência aos Princípios da *International Network on Financial Education* da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE / INFE).

Em setembro 2013, o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros lançou, em colaboração com o Ministério da Educação e Ciência, a 2.ª edição do Concurso Todos Contam. Este concurso visa premiar os melhores projetos de formação financeira a implementar nas escolas em cada ano letivo. Nesta 2.ª edição foram recebidos 35 projetos candidatos, envolvendo 49 escolas. O júri do concurso atribuiu os quatro prémios previstos no regulamento, um para cada ciclo do ensino básico e um para o ensino secundário. O júri decidiu ainda atribuir uma Menção Especial Extraconcurso ao Colégio S. Francisco de Assis Luanda Sul, de Angola, por se enquadrar no currículo e programas portugueses e ter um carácter inovador.

A formação financeira nas escolas foi também o tema central do Dia da Formação Financeira 2013,

cujo lema foi “A formação financeira está nas escolas. Não fique de fora.” As atividades tiveram como centro a Escola Secundária Filipa de Vilhena, no Porto, mas foram difundidas para as escolas de todo o país e contaram com a participação de alunos da Rede de Escolas Todos Contam, através de videoconferência. Os membros do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros participaram numa aula em que os alunos colocaram diversas questões sobre poupança e planeamento do orçamento familiar. Foi ainda realizada uma sessão de sensibilização, dirigida a professores, sobre o Referencial de Formação Financeira.

Neste dia, a Rede de Escolas Todos Contam e os parceiros do Plano desenvolveram, por todo o país, iniciativas para os mais jovens e ações de formação junto de outros públicos.

O Plano esteve também envolvido em várias ações promovidas pela *Child&Youth Finance International* em 2013, incluindo a participação nas suas conferências, em maio e novembro, e na *Global Money Week*, em março, em que meia centena de jovens teve oportunidade de fazer uma visita guiada ao Museu do Banco de Portugal e de participar numa sessão de sensibilização sobre questões financeiras.



Cartaz de divulgação do Dia da Formação Financeira 2013



Divulgação da 2.ª Edição do Concurso Todos Contam no Portal do Plano



Intervenção do Governador do Banco de Portugal, Dr. Carlos da Silva Costa, no Dia da Formação Financeira 2013



Grupo de jovens da Escola Cardoso Lopes da Amadora que visitaram o Banco de Portugal durante a *Global Money Week*

Caixa 24 • Referencial de Educação Financeira

Reconhecendo a importância da formação financeira no espaço escolar, os três supervisores financeiros, em conjunto com o Ministério da Educação e Ciência, elaboraram o Referencial de Educação Financeira para a Educação Pré-Escolar, o Ensino Básico e Secundário e a Educação e Formação de Adultos. Este documento esteve em consulta pública em novembro de 2012 e foi publicado em julho de 2013.

O Referencial de Educação Financeira é um documento orientador para a implementação da educação financeira em contexto educativo e formativo, que estabelece aquilo que pode ser considerado como essencial para que os alunos adquiram conhecimentos, realizem aprendizagens e desenvolvam capacidades no âmbito da educação financeira.



Referencial de Educação Financeira

TEMAS	SUBTEMAS	OBJETIVOS	
Planeamento e Gestão do Orçamento	Necessidades e Desejos	Compreender a diferença entre o necessário e o supérfluo	
	Despesas e Rendimentos	Relacionar despesas e rendimentos	
	Risco e Incerteza	Avaliar os riscos e a incerteza no plano financeiro	
	Planeamento	Evidenciar a relevância do planeamento a médio e a longo prazo	
Sistema e Produtos Financeiros Básicos	Meios de Pagamento	Caracterizar meios de pagamento	
	Contas Bancárias	Compreender o funcionamento da conta de depósito à ordem	
	Empréstimos	Caracterizar empréstimos	
	Sistema Financeiro		Indicar características do sistema financeiro
			Compreender o funcionamento do sistema financeiro
Seguros	Caracterizar seguros		
Poupança	Objetivos da Poupança	Saber o que é a poupança e quais os seus objetivos	
	Aplicações da Poupança	Compreender formas de aplicação e de remuneração da poupança	
Crédito	Necessidades e Capacidades Financeiras	Caracterizar necessidades e capacidades financeiras	
	Custos do Crédito	Identificar diferentes custos do crédito	
	Responsabilidades do Crédito	Entender as responsabilidades decorrentes do recurso ao crédito	
Ética	Ética e Responsabilidade Social nas questões financeiras	Compreender a importância da ética nas questões financeiras	
Direitos e Deveres	Informação Financeira	Saber que existem direitos e deveres relativamente às questões financeiras	
	Prevenção de Fraude	Saber proteger-se da fraude financeira	

Temas, subtemas e objetivos de aprendizagem do Referencial de Educação Financeira

O documento está organizado por níveis de educação e por ciclos de ensino – educação pré-escolar, 1.º, 2.º e 3.º ciclos do ensino básico e ensino secundário. Apresenta também uma proposta de abordagem específica de educação financeira para cada nível de educação e de ensino, identificando temas globais e subtemas. Os temas globais envolvem o planeamento e gestão do orçamento, o sistema e produtos financeiros básicos, a poupança, o crédito, a ética e os direitos e deveres.

Fazem ainda parte do documento um conjunto de Unidades de Formação de Curta Duração para a educação e formação de adultos, a integrar no Catálogo Nacional de Qualificações, tendo por base temas, subtemas e objetivos definidos no Referencial de Educação Financeira.

O Referencial de Educação Financeira pode ser utilizado pelos professores no contexto do ensino de qualquer disciplina ou área não disciplinar, em todos os níveis de escolaridade e modalidades de ensino.

No sentido de contribuir para uma utilização generalizada do Referencial de Educação Financeira nas escolas, o Ministério da Educação e Ciência, em parceria com os supervisores financeiros, elaborou um programa de ações de formação de professores, acreditado pelo Conselho Científico e Pedagógico da Formação

Contínua a 27 de setembro de 2013. As primeiras ações de formação têm lugar em 2014 na cidade do Porto, sendo dirigidas a professores da região Norte de todos os grupos de recrutamento. Ao longo de 2014 e 2015 serão promovidas ações de formação em cinco regiões do país: Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve.

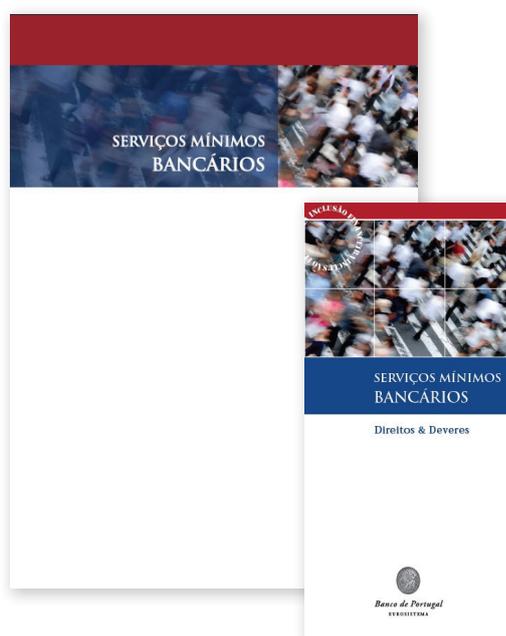
Caixa 25 • Divulgação das alterações ao quadro normativo dos mercados bancários de retalho

O Banco de Portugal tem vindo a divulgar as alterações ao quadro normativo dos mercados bancários de retalho, com destaque para o novo regime dos serviços mínimos bancários (SMB), os regimes de prevenção e gestão de situações de incumprimento e o novo regime da mora.

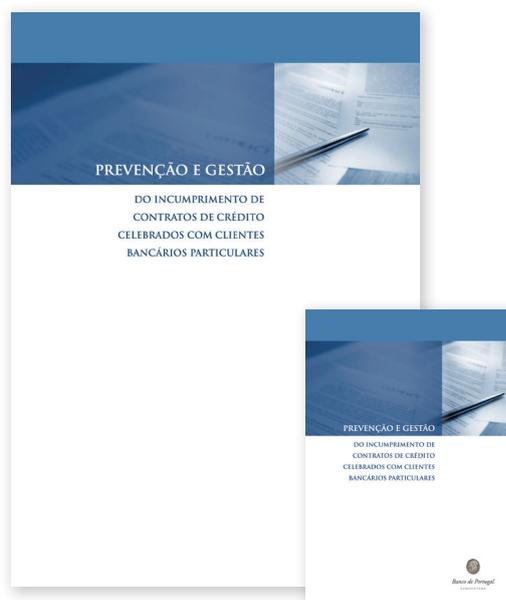
As alterações ao quadro normativo foram anunciadas através de notícias e de conteúdos específicos no Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal (<http://cliente.bancario.bportugal.pt>) e no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, no Portal Todos Contam (www.todoscontam.pt).

O Banco de Portugal publicou um desdobrável e uma brochura com as principais características do novo regime dos SMB, incluindo as condições de abertura e manutenção de uma conta de SMB. Publicou também duas brochuras (em formato A4 e A5) que sintetizam os principais direitos e deveres dos clientes bancários, ao abrigo dos regimes de prevenção e gestão de situações de incumprimento. Estas publicações estão disponíveis para *download* no Portal do Cliente Bancário e no Portal Todos Contam.

As principais alterações ao quadro normativo em vigor foram igualmente divulgadas em diversas ações de formação realizadas pelo Banco de Portugal ao longo de 2013.



Brochura e desdobrável dos serviços mínimos bancários



Brochuras sobre prevenção e gestão de situações de incumprimento

A 21 de março, o Banco de Portugal promoveu uma sessão de formação inteiramente dedicada ao novo regime dos SMB, dirigida a técnicos de ação social, técnicos do rendimento social de inserção, mediadores dos Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante e técnicos de informação ao consumidor, nomeadamente do Instituto de Segurança Social, do Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural (ACIDI), do Serviço Municipal de Informação ao Consumidor de Sintra, da Câmara Municipal e da Santa Casa da Misericórdia de Cascais e da Associação de Beneficência Luso-Alemã (ABLA).

O Banco de Portugal também divulgou os SMB, os regimes do incumprimento e o novo regime da mora em ações de formação dirigidas a técnicos da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE), promovidas pela Direção-Geral do Consumidor com apoio do Banco de Portugal. Foram realizadas ações de formação em Lisboa, no dia 5 de abril, e no Porto, em 20 de junho.

As referidas alterações ao quadro normativo foram igualmente divulgadas em ações de formação promovidas pelo Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e o Instituto de Seguros de Portugal no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira. No contexto da discussão de temas relacionados com a gestão do orçamento familiar, os SMB e os novos regimes do incumprimento foram apresentados numa ação de formação dirigida a utentes e técnicos de ação social do Centro de Convívio Filipe Folque, a 17 de junho, e numa ação de formação dirigida a técnicos de informação e apoio ao consumidor de diversas Câmaras Municipais, que teve lugar a 26 de junho.

O Banco de Portugal participou ainda em diversas iniciativas organizadas por outras entidades, no âmbito das quais divulgou os SMB, os regimes do incumprimento e o novo regime da mora. Destaca-se a participação nas III Jornadas de Direito do Consumo, do Instituto Politécnico de Leiria, em 15 de



Ação de divulgação em Lisboa a 21 de março de 2013



Debate no Centro de Convívio Filipe Folque, em Lisboa a 17 de junho



Ação de formação em Lisboa a 26 de junho



Conferência realizada pelo Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB), em Braga e em Viana do Castelo a 3 de outubro

março, numa sessão sobre endividamento e sobre-endividamento das famílias, promovida pelo Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB), em Braga e Viana do Castelo, a 3 de outubro, e num seminário sobre o endividamento das famílias, organizado pela Universidade de Aveiro, no dia 31 de outubro.

Em todas estas ações de formação e também noutras iniciativas do Plano, nomeadamente a 1.ª Conferência Internacional do Plano e o Dia da Formação Financeira 2013, foram distribuídos exemplares das publicações sobre os SMB e os novos regimes do incumprimento.

Em resposta a pedidos de publicações, o Banco de Portugal enviou também exemplares do desdobrável dos SMB e das brochuras sobre os regimes do incumprimento a diversas entidades de todo o país, incluindo centros de informação autárquica aos consumidores, centros de informação e arbitragem de consumo, universidades e escolas.

O Banco de Portugal colaborou ainda com a Segurança Social na disponibilização de cartazes com informação essencial sobre os SMB, que foram afixados nos balcões de atendimento da Segurança Social de todo o país, no sentido de divulgar este regime junto dos beneficiários de prestações sociais.



SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

SERVIÇOS BANCÁRIOS ESSENCIAIS A CUSTO REDUZIDO

- Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem
- Disponibilização de cartão de débito
- Movimentação da conta através de caixas automáticos, *homebanking* e aos balcões da instituição
- Realização de depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências intrabancárias nacionais

CONDIÇÕES DE ACESSO

Pessoa singular que não seja titular de contas de depósito à ordem ou que tenha apenas uma conta à ordem

COMISSÕES

Comissões máximas anuais de 1 % do salário mínimo nacional (4,85 euros)

Instituições que disponibilizam Serviços Mínimos Bancários

Banco BPI, S. A.	Banco Santander Totta, S. A.
Banco Comercial Português, S. A.	Caixa Económica Montepio Geral
Banco Espírito Santo, S. A.	Caixa Geral de Depósitos, S. A.

Informe-se ao balcão, no sítio de internet de uma destas instituições, ou em:
www.clientebancario.bportugal.pt ou www.todoscontam.pt

Cartaz dos SMB distribuído pelas agências da Segurança Social em todo o país

Notas

1. Ver capítulo II deste relatório sobre implementação dos regimes de prevenção e gestão do incumprimento.
2. Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março, que alterou o Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, que estabelece o regime aplicável aos contratos de crédito aos consumidores.
3. Ver capítulo I deste relatório, sobre a agenda internacional da supervisão comportamental.
4. Para mais detalhes sobre as atividades de formação financeira desenvolvidas neste âmbito ver o relatório de atividades do Plano Nacional de Formação Financeira, que será publicado como separata do relatório de atividades do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros.





IV. ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

1. Fiscalização sistemática
2. Ações de inspeção
3. Reclamações dos 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. Procede à fiscalização sistemática das campanhas de publicidade, da informação pré-contratual e da taxa de remuneração efetivamente verificada nos depósitos indexados e duais, das taxas máximas no crédito aos consumidores e dos preçários reportados pelas instituições. A comercialização da generalidade dos produtos é objeto de ações de inspeção, 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 apresentadas pelos clientes bancários.

Sempre que são detetadas situações irregulares

ou de incumprimento, o Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas e instaura processos de contraordenação.

A atuação fiscalizadora do Banco de Portugal enfrentou novos desafios em 2013. A avaliação do cumprimento do quadro normativo aplicável pelas instituições de crédito adquiriu uma abrangência crescente. Cabe ao Banco de Portugal assegurar a aplicação deste conjunto mais amplo de diplomas legais e regulamentares em resultado das alterações implementadas no decurso do ano, destacando-se os regimes de prevenção e gestão de situações de incumprimento. Num contexto em que as reclamações dos clientes bancários passaram a efetuar-se num quadro mais amplo de direitos na sua relação com as instituições de crédito, registou-se um aumento das reclamações recebidas no Banco de Portugal, exigindo um esforço acrescido de fiscalização.

Quadro IV.1 • Atividades de supervisão | Quadro resumo | 2013

	Número	Entidades abrangidas
Fiscalização sistemática		
Suportes publicitários analisados	6900	55
Prospetos de depósitos indexados e duais submetidos	159	11
Contratos de crédito aos consumidores reportados	1 253 672	53
Preçários (Folhetos de Comissões e de Taxas de Juro) reportados	1533	95
Ações de inspeção	1403	113
On-site	376	24
À distância	1027	113
Reclamações	17 911	76
RCL (provenientes do Livro de reclamações)	7489	61
RCO (provenientes de outros meios)	10 422	70
Minutas de contratos de crédito aos consumidores, analisadas	365	136
Correção de irregularidades e sancionamento		
Recomendações e determinações específicas	1030	172
Processos de contraordenação instaurados	56	23

1. Fiscalização sistemática

A atividade de fiscalização do Banco de Portugal avalia a publicidade das instituições de crédito, após o lançamento de cada campanha; a transparência de informação dos prospetos dos depósitos indexados e duais e a sua publicidade, previamente à sua comercialização; o cumprimento das taxas máximas

dos novos contratos de crédito aos consumidores, a partir do reporte mensal efetuado pelas instituições de crédito; e a informação constante nos preçários, através dos folhetos de comissões e despesas e dos folhetos de taxa de juro.

1.1. Publicidade a produtos e serviços bancários

O Banco de Portugal avalia o cumprimento dos princípios gerais de transparência, equilíbrio e veracidade previstos na regulamentação que enquadra os deveres de informação a cumprir pelas instituições de crédito na publicidade aos seus produtos e serviços, bem como os requisitos específicos dos vários produtos bancários (crédito à habitação, crédito aos consumidores e depósitos bancários) e dos diferentes canais de difusão usados nas campanhas (*mailings*, folhetos, cartazes, internet, imprensa, televisão, rádio). Sempre que deteta incumprimentos, o Banco de Portugal determina a alteração dos suportes publicitários ou mesmo a sua suspensão nos casos mais graves. As instituições de crédito solicitam, por vezes, por sua iniciativa, o parecer do Banco de Portugal quanto à correta aplicação das normas em vigor, previamente ao lançamento das campanhas de publicidade.

Suportes publicitários fiscalizados¹

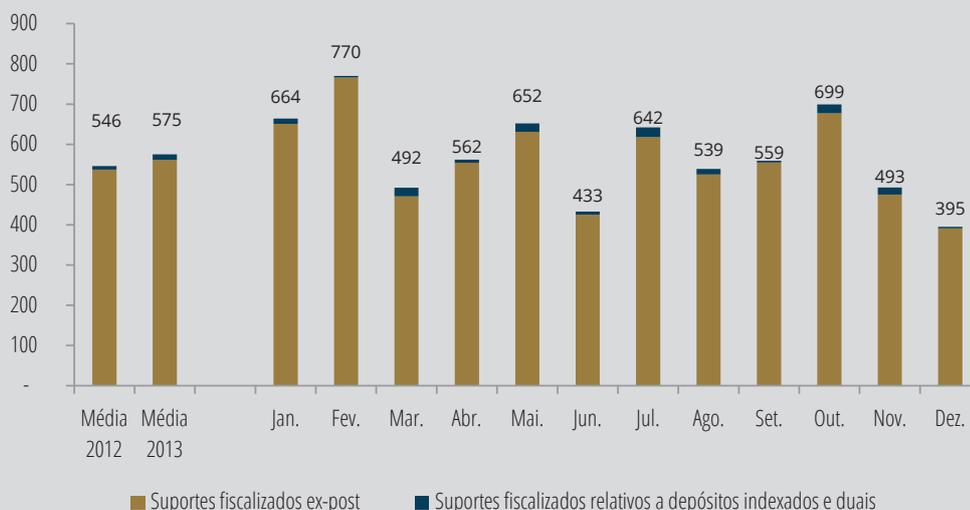
Em 2013, foram fiscalizados 6900 suportes publicitários da responsabilidade de 55 instituições de crédito, o que representa um aumento de 5 por cento face ao ano anterior. O número médio mensal de suportes divulgados pelas instituições foi de 575, em 2013, que compara com 546 suportes por mês em 2012 (Gráfico IV.1.1.1).

Do total de suportes publicitários de 2013, 6518 (94,5 por cento) foram fiscalizados após o seu lançamento, enquanto 221 suportes (3,2 por cento) foram analisados previamente ao do seu lançamento, em resposta a pedido de parecer técnico recebido das instituições de crédito. Os restantes 161 suportes (2,3 por cento) estiveram associados à publicidade a depósitos indexados e duais e, por isso, sujeitos a apreciação prévia do Banco de Portugal.

Em 2013, os 161 suportes publicitários de depósitos indexados e duais submetidos por cinco instituições de crédito, estão associados a 53 depósitos comercializados. Face a 2012, assinala-se um crescimento significativo da publicidade a este tipo de depósitos, com o número de suportes fiscalizados pelo Banco de Portugal a aumentar cerca de 50 por cento, como reflexo do aumento no número de depósitos comercializados e do número de suportes utilizados.

O número de instituições que publicitaram os seus depósitos indexados e duais manteve-se constante face ao ano anterior, apesar do número de instituições de crédito que comercializaram depósitos indexados e duais ter aumentado.

Gráfico IV.1.1.1 •
Publicidade
| Número
de suportes
publicitários
fiscalizados
| 2012 – 2013



2013: 6900 suportes fiscalizados, dos quais 161 relativos a depósitos indexados e duais.

Princípios e regras fiscalizadas no âmbito da publicidade

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

- O cumprimento dos princípios gerais consagrados na regulamentação específica da publicidade (Aviso n.º 10/2008), designadamente:
 - O princípio da veracidade, que estabelece que a informação apresentada não deforme os factos e seja passível de prova;
 - O princípio da transparência, que obriga à correta identificação da natureza dos produtos e serviços, à apresentação das condições de acesso e/ou restrições às características destacadas dos produtos e serviços publicitados e à apresentação da informação obrigatória em caracteres de dimensão não inferior ao valor mínimo definido, em função do meio de difusão usado;
 - O princípio do equilíbrio, que requer a apresentação das condições de acesso e/ou restrições, com destaque similar ao das características destacadas dos produtos e serviços publicitados.
- O cumprimento das regras específicas dos diferentes produtos e serviços bancários (Aviso n.º 10/2008), designadamente:
 - A apresentação da TAEG (Taxa Anual de Encargos Efetiva Global) nos produtos de crédito aos consumidores e da TAE (Taxa Anual Efetiva) no crédito à habitação, com destaque similar ao das características do produto destacadas no anúncio;
 - A apresentação do exemplo representativo da TAE e TAEG;
 - A apresentação do prazo de reembolso e do montante de crédito com destaque similar à prestação anunciada para um crédito aos consumidores;
 - A clara identificação das taxas de juro como TANB nos depósitos a prazo;
 - A menção à existência de penalização em caso de mobilização antecipada de depósitos a prazo;
 - A conformidade da informação com a constante do prospeto informativo, a indicação de possibilidade de remuneração nula, a informação sobre o local de divulgação do prospeto informativo e a referência expressa ao facto de se tratar de publicidade a um produto financeiro complexo no caso dos depósitos indexados e duais.
- A correta utilização de expressões de uso restrito, como por exemplo “o melhor do mercado”, que requer a indicação das condições particulares que atestam a sua veracidade.

Caixa 26 • Características dos suportes publicitários fiscalizados

A análise dos suportes publicitários usados pelas instituições de crédito na publicidade fiscalizada pelo Banco de Portugal permite identificar os produtos e serviços bancários mais frequentemente publicitados, bem como os meios de difusão mais utilizados.

O crédito aos consumidores continuou em 2013 a ser o produto com mais publicidade (70 por cento do total), aumentando o seu peso relativo em 10 por cento face ao ano anterior (Gráfico C.26.1 e Quadro C.26.1). Destaca-se o aumento significativo no número de suportes de publicidade de crédito automóvel

(38 por cento), em linha com o aumento do montante de crédito concedido neste segmento. O crescimento dos suportes relativos a linhas de crédito foi também significativo (32 por cento). Os cartões de crédito e o crédito pessoal continuaram a ser os produtos de crédito aos consumidores mais publicitados. As facilidades de descoberto (sobretudo as associadas a contas ordenado) foram o único produto de crédito aos consumidores que registou uma redução do número de suportes publicitários (-25 por cento).

Os suportes de publicidade a depósitos bancários representaram 10 por cento do total em 2013, tendo registado uma queda significativa face ao ano anterior (-27 por cento).

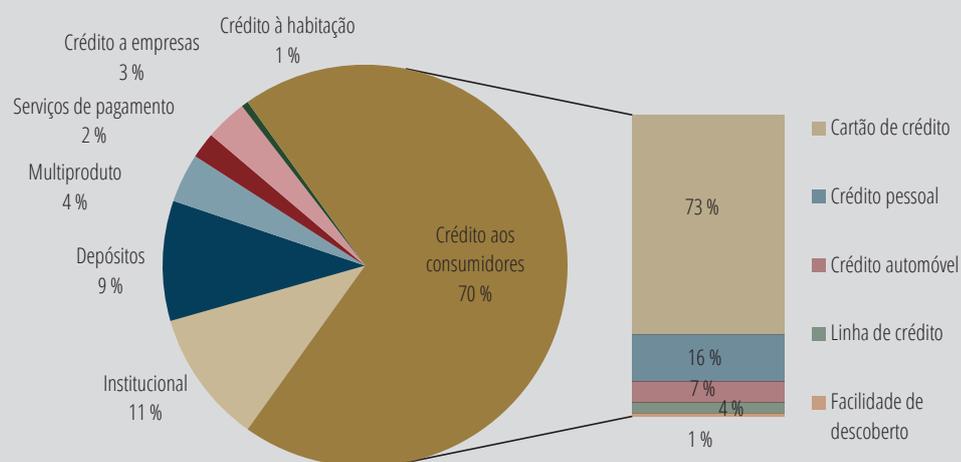
Verificou-se ainda um forte aumento da publicidade de crédito a empresas (+80 por cento), muito associado à divulgação de linhas de

crédito especialmente vocacionadas para PME, e da publicidade de serviços de pagamento (+182 por cento). Em contrapartida, a publicidade a produtos de crédito à habitação registou um decréscimo significativo (-70 por cento), em linha com a menor dinâmica registada neste mercado.

Quadro C.26.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados por tipo de produto | 2012 - 2013

Âmbito	2012	2013		Var.
		Número	Peso	
Produtos e serviços	5757	6161	89,3 %	7 %
Crédito a consumidores	4369	4809	69,7 %	10 %
Cartão de crédito	3195	3497	50,7 %	9 %
Crédito pessoal	730	751	10,9 %	3 %
Crédito automóvel	245	337	4,9 %	38 %
Linha de crédito	132	174	2,5 %	32 %
Facilidade de descoberto	67	50	0,7 %	-25 %
Depósitos bancários	912	667	9,7 %	-27 %
Multiproduto	172	272	3,9 %	58 %
Crédito a empresas	128	231	3,3 %	80 %
Crédito à habitação	125	38	0,6 %	-70 %
Serviços de pagamento	51	144	2,1 %	182 %
Institucional	791	739	10,7 %	-7 %
Total	6548	6900	100 %	5 %

Gráfico C.26.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto | 2013



Suportes publicitários fiscalizados por meio de difusão

Os meios de difusão mais frequentemente utilizados pelas instituições de crédito em 2013 foram os *mailings* enviados aos clientes e os folhetos e cartazes, designadamente de agências e pontos de venda, os quais representaram 77 por cento do total. Os suportes de imprensa escrita, televisão e rádio representaram 19 por cento do total dos suportes utilizados. Face a 2012, assinala-se um aumento significativo da importância relativa dos *mailings* (Gráfico C.26.2).

No crédito aos consumidores, produto com o maior número de suportes publicitários, as instituições de crédito utilizaram em 57 por cento dos casos meios de proximidade com o cliente, designadamente, *mailing* e folheto (Gráfico C.26.3 e Gráfico C.26.4). A publicidade de cartões de crédito é na quase totalidade (97 por cento) difundida por estes dois tipos de suportes

e por cartazes. Na publicitação de linhas de crédito predomina a utilização do *mailing* (70 por cento). O crédito automóvel é a exceção, pois foi sobretudo veiculado através de televisão e imprensa (60 por cento).

Na publicidade de depósitos bancários as instituições de crédito recorreram preferencialmente aos suportes *mailing*, folheto, imprensa e cartaz (69 por cento). A publicidade institucional utilizou com maior frequência os meios de comunicação de massa, como a televisão, a rádio e imprensa (67 por cento).

A internet é maioritariamente utilizada para veicular mensagens publicitárias relativas a depósitos bancários, tendo particular relevância neste contexto os depósitos indexados e duais (Gráfico C.26.5).

Gráfico C.26.2 • Publicidade | Tipos de suportes fiscalizados | 2012 – 2013

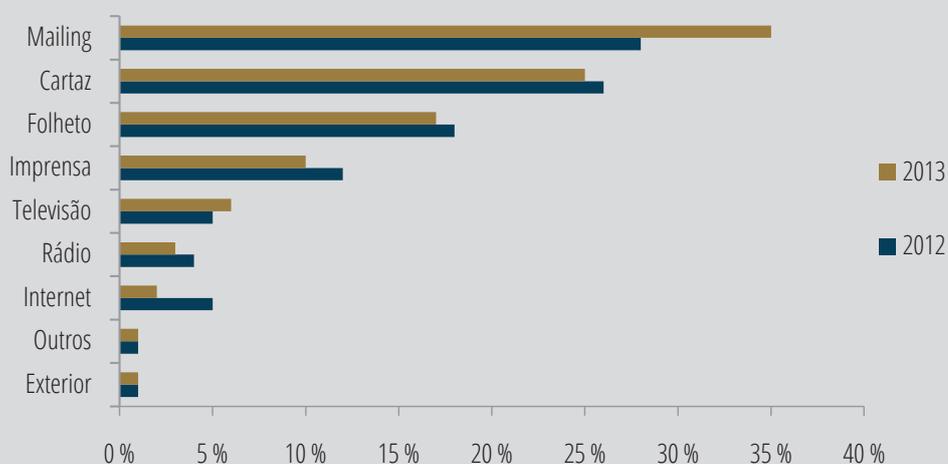


Gráfico C.26.3 • Publicidade | Tipos de suportes fiscalizados, por produto | 2013

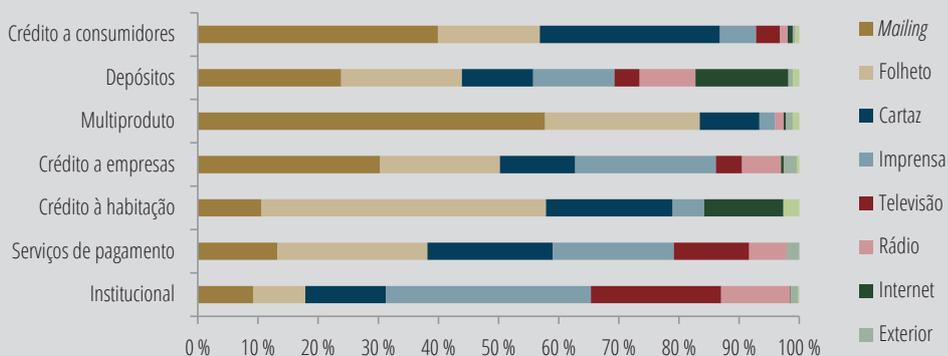


Gráfico C.26.4 • Publicidade | Tipos de suportes fiscalizados | Crédito aos consumidores | 2013

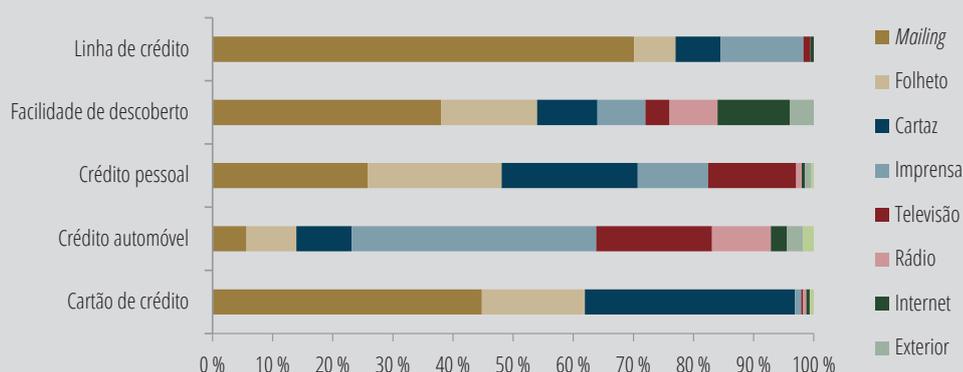
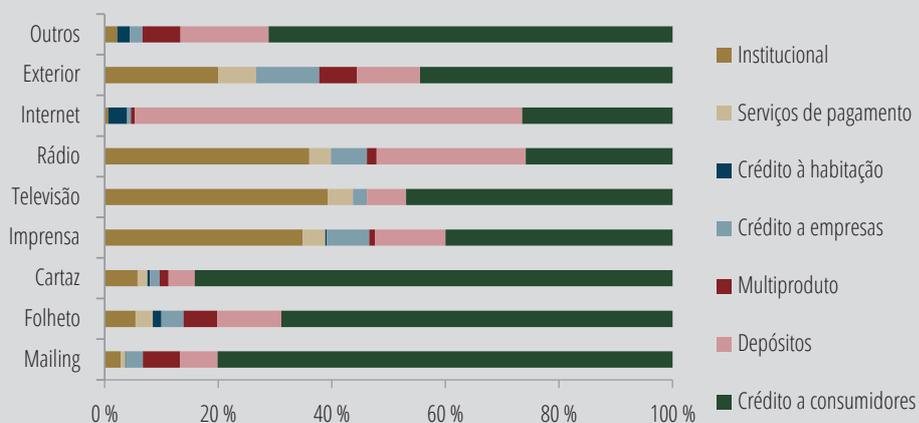


Gráfico C.26.5 • Publicidade | Produtos publicitados por tipo de suporte | 2013



Suportes publicitários alterados

Dos 6518 suportes analisados após o lançamento das campanhas publicitárias, apenas 2,8 por cento foram alterados pelo Banco de Portugal (Gráfico IV.1.1.2). O Banco de Portugal emitiu 94 determinações específicas abrangendo 184 suportes de publicidade. Destas determinações específicas, 90 exigiram a alteração e quatro a suspensão dos suportes de publicidade por incumprimento de normas legais ou regulamentares aplicáveis. Esta atuação envolveu 29 instituições de crédito. Cerca de 44 por cento dos suportes objeto de determinação específica estavam a ser difundidos através de pontos de venda.

O rácio entre o número de suportes alterados e o número de suportes fiscalizados (a *posteriori*) permite avaliar o grau de cumprimento, pelas instituições de crédito, das normas que

regulam a publicidade. Este rácio fixou-se, em 2013, em cerca de 2,8 por cento, abaixo do valor observado em 2012, de 3,4 por cento, sinal de uma melhor aplicação por parte das instituições de crédito da regulamentação em vigor (Gráfico IV.1.1.2).

Em 2013, o crédito à habitação foi o produto com a maior percentagem de suportes alterados (20 por cento). No crédito aos consumidores, 10,9 por cento dos suportes sobre crédito automóvel, foram alterados. Destaca-se também a reduzida percentagem de suportes publicitários de cartões de crédito alterados (1,9 por cento).

Nos depósitos bancários simples, a exigência de alteração de 28 suportes correspondeu a 6,1 por cento dos suportes publicitários fiscalizados.

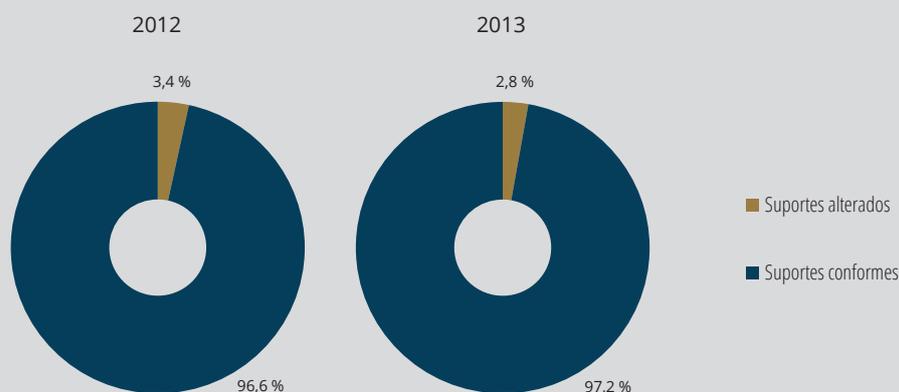


Gráfico IV.1.1.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários alterados | 2012 - 2013

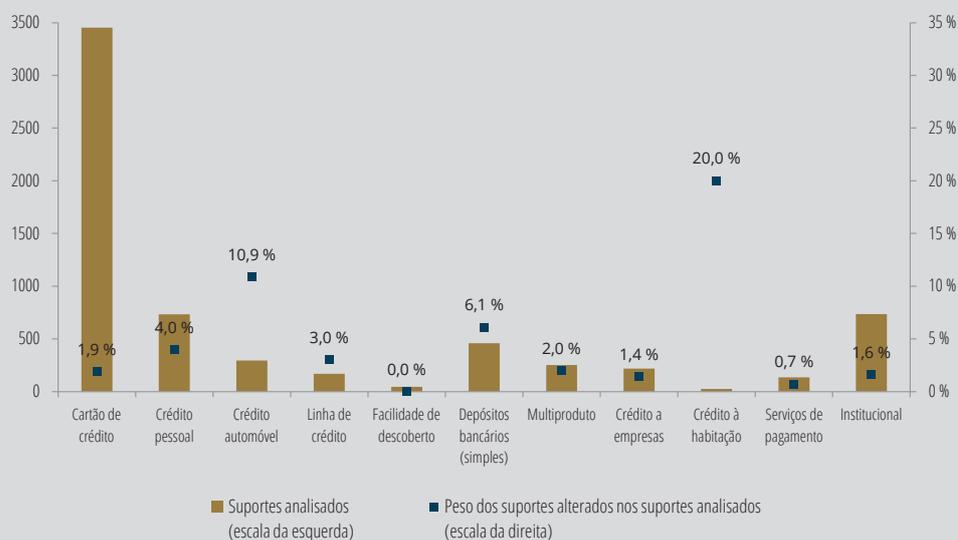


Gráfico IV.1.1.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários alterados por tipo de produto | 2013

1.2. Depósitos indexados e duais

Os depósitos indexados e duais têm características distintas das dos depósitos simples. Os depósitos indexados têm a remuneração condicionada pela 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, simples ou indexados.

O Banco de Portugal, previamente à comercialização, fiscaliza a conformidade da informação divulgada nos prospetos informativos destes produtos financeiros complexos que as instituições estão obrigadas a disponibilizar aos clientes antes da sua contratação.

Em 2013, o Banco de Portugal fiscalizou a conformidade de 159 prospetos informativos, 145 referentes a depósitos indexados e 14 relativos a depósitos duais, submetidos por 11 instituições de crédito. O número de depósitos indexados e duais comercializados apresentou um crescimento muito significativo face a 2012 (+145 por cento), com a entrada de mais 4 instituições de crédito a comercializar este tipo de depósitos (Quadro IV.1.2.1).

Na avaliação da conformidade dos prospetos informativos de depósitos indexados e duais com as normas em vigor, o Banco de Portugal avaliou:

- O modelo usado na sua elaboração;
- A classificação do depósito de acordo com a sua natureza e modalidade de movimentação;
- O rigor, completude, veracidade, atualidade, clareza, objetividade e legibilidade da informação.

O Banco de Portugal acompanha também a taxa de remuneração (TANB) dos depósitos indexados e duais quando chegam ao seu termo ou à medida que as suas tranches vão sendo vencidas. É verificada, designadamente, a correta determinação do valor do indexante e a sua aplicação de acordo com a forma de cálculo indicada pelas instituições nos prospetos informativos. Após a verificação do seu cálculo, as taxas de remunerações são divulgadas no Portal do Cliente Bancário (PCB), por instituição depositária e por depósito.

O Banco de Portugal fiscalizou a taxa de remuneração paga pelos 43 depósitos indexados e 23 componentes de depósitos duais (5 componentes indexadas e 18 componentes simples) que se venceram neste período. A remuneração dos depósitos indexados e das componentes indexadas dos depósitos duais vencidos esteve maioritariamente associada a variáveis do mercado acionista (86 por cento). Os depósitos indexados com prazo de vencimento até um ano foram os que pagaram a TANB média mais alta (cerca 3,46 por cento), enquanto nos prazos acima de dois anos a TANB média paga foi de 1,92 por cento. As componentes simples dos depósitos duais, constituídas maioritariamente por prazos não superiores a um ano, pagaram uma taxa de remuneração média de 2,46 por cento (TANB) (Quadro IV.1.2.2).

Quadro IV.1.2.1 • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos | 2012 – 2013

Tipo de depósito	2012		2013	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
Indexado	56	6	145	9
Dual	9	2	14	3
Total	65	7	159	11

Quadro IV.1.2.2 • Depósitos indexados e duais | Fiscalização das remunerações (TANB) | 2013

		Número	TANB média
Depósitos indexados		43	2,571 %
	[0;1]	19	3,459 %
Prazo (anos)]1;2]	2	1,288 %
	2+	22	1,920 %
Depósitos duais		23	2,431 %
Componentes indexadas		5	1,731 %
	[0;1]	2	4,000 %
Prazo (anos)]1;2]	0	0,000 %
	2+	3	0,219 %
Componentes simples		18	2,625 %
	[0;1]	17	2,456 %
Prazo (anos)]1;2]	1	5,500 %
	2+	0	0,000 %

1.3. Taxas máximas no crédito aos consumidores

O Banco de Portugal divulga trimestralmente as Taxas Anuais de Encargos Efetivas Globais (TAEG) máximas para cada tipo de crédito, de acordo com as regras definidas na lei². As instituições de crédito reportam mensalmente ao Banco de Portugal informação sobre os contratos de crédito aos consumidores celebrados no mês anterior³. Esta informação é utilizada no cálculo das TAEG máximas e na fiscalização do seu cumprimento pelas instituições. A correta aplicação do regime de taxas máximas pelas instituições é também verificada através da fiscalização da publicidade e dos preçários e da realização de ações de inspeção.

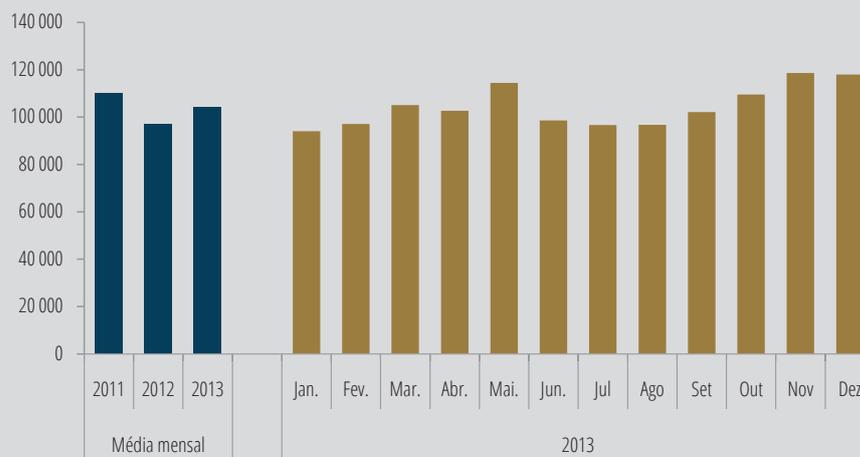
Quando se confirma que a TAEG praticada excede o valor máximo permitido, o Banco de Portugal determina que a instituição de crédito proceda de imediato à redução dos encargos previstos no contrato, para valores compatíveis com a taxa máxima em vigor na data de celebração do contrato⁴. O Banco de Portugal adota ainda as medidas sancionatórias adequadas, em particular através da instauração de processos de contraordenação.

Em 2013, 53 instituições reportaram ao Banco de Portugal informação relativa a 1 253 672 contratos, numa média de cerca de 104 mil contratos por mês, mais 7,7 por cento que no ano anterior.

A informação enviada pelas instituições inclui para cada contrato a respetiva categoria de crédito, montante, prazo, taxa de juro anual nominal, TAEG, canal de comercialização e garantia(s) prestada(s) pelo cliente. A partir de julho de 2013, foram introduzidas alterações no reporte de informação, nomeadamente para passar a abranger os contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto com prazo de reembolso inferior a um mês⁵.

Nos meses compreendidos entre julho e dezembro de 2013, e adicionalmente ao número acima referido, foram reportados ao Banco de Portugal 94 797 contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto com prazo de reembolso inferior a um mês, o que corresponde a uma média mensal de 15 800 contratos (Gráfico IV.1.3.1).

Gráfico IV.1.3.1 •
Crédito aos
consumidores
| Número
de contratos
reportados
| 2011 – 2013



Total de contratos reportados em 2013 = 1 253 672

Nota: Para permitir a comparabilidade entre períodos, os dados apresentados no gráfico não incluem os contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto com prazo de reembolso inferior a um mês, os quais apenas passaram a ser reportados a partir de julho de 2013, com entrada em vigor da Instrução n.º 14/2013.

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

- O reporte atempado dos contratos ao Banco de Portugal;
- A correta 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.

Através dos contratos solicitados às instituições⁶, 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

com o tipo de produto de crédito e os termos e condições financeiras subjacentes ao contrato celebrado;

- O cumprimento dos deveres de informação no contrato;
- A conformidade desses contratos com outros aspetos do novo enquadramento normativo do crédito aos consumidores e demais legislação aplicável.

No âmbito da fiscalização da informação reportada pelas instituições de crédito, o Banco de Portugal solicitou informação complementar sobre 1043 contratos de 11 instituições para avaliar a respetiva conformidade com as taxas máximas em vigor.

1.4. Preçários

Cumprindo os deveres de informação de reporte do preçário ao Banco de Portugal, 95 instituições remeteram 1533 folhetos (986 folhetos de comissões e despesas⁷ e 547 folhetos de taxas de juro)(Quadro IV.1.4.1).

Quadro IV.1.4.1 • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 2013

Âmbito	Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Folheto de comissões e despesas	À distância	986	95
Folheto de taxas de juro	À distância	547	90

O envio do folheto de comissões e despesas (Quadro IV.1.4.2) é efetuado sempre que existem alterações no seu conteúdo, podendo estas ocorrer por:

- Iniciativa das instituições ou para cumprimento das alterações legislativas, o que se verificou em 582 dos reportes efetuados (59 por cento das alterações);

- Determinação ou recomendação do Banco de Portugal, o que originou 404 correções de preçários (41 por cento dos reportes).

O reporte do folheto de taxas de juro é efetuado trimestralmente, no início de janeiro, abril, julho e outubro, de acordo com o disposto no Aviso n.º 8/2009, periodicidade que coincide com a entrada em vigor das taxas máximas divulgadas trimestralmente pelo Banco de Portugal.

Quadro IV.1.4.2 • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas | 2013

	Número de folhetos	Entidades abrangidas ^(a)
Folhetos disponibilizados no final do ano	115	115
Modificações efetuadas ao longo de 2013	986	95
das quais:		
Alterações por intervenção do Banco de Portugal	404	82
Atualizações efetuadas por iniciativa das instituições	582	86

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

As alterações legislativas em 2013 obrigaram as instituições a proceder, por sua iniciativa ou por ação da fiscalização do Banco de Portugal, a um número significativo de alterações e ajustamentos ao preçário, as quais foram alvo de inspeção sistemática. As principais alterações legislativas que suscitaram modificações aos preçários das instituições em 2013 foram as seguintes:

- Regime geral do incumprimento:
 - Isenção de comissões associadas à análise e renegociação de contratos de crédito abrangidos no PARI ou no PERSI;
- Alargamento do regime de crédito à habitação aos outros créditos hipotecários concedidos a particulares:
 - Isenção de comissões na renegociação dos contratos;
 - Limitação das comissões de reembolso antecipado do capital a 0,5 por cento, na taxa de juro variável, ou a 2 por cento, na taxa de juro fixa;
- Alterações ao regime de crédito aos consumidores:
 - Isenção de comissões em caso de ultrapassagem de crédito;
 - Alterações na metodologia de cálculo da TAEG no crédito *revolving*;
 - Revisão do método de cálculo das taxas máximas.
- Regime da mora:
 - Limitação das comissões por recuperação de valores em dívida a uma comissão por prestação vencida e não paga até 4 por cento do respetivo valor, podendo ser cobrada uma comissão mínima de 12 euros e estando limitada a um máximo de 150 euros;
 - Definição da sobretaxa de juros de mora para 3 por cento.

No final de 2013 existiam 115 Folhetos de Comissões e Despesas publicados no Portal do Cliente Bancário.

2. Ações de inspeção

A par da fiscalização sistemática foram também realizadas ações de inspeção on-site e à distância. Em 2013 estas inspeções acompanharam de perto a implementação das alterações ao quadro normativo, em particular os novos regimes do incumprimento, a revisão do regime da mora e a extensão do regime de crédito à habitação aos outros créditos hipotecários. Acompanharam ainda as alterações ao

regime dos serviços mínimos bancários (SMB), ao regime de crédito aos consumidores e as boas práticas relativas a cartões de pagamento.

Em 2013 foram realizadas 1403 ações de inspeção, das quais 53 por cento foram dedicadas a avaliar a implementação das novas normas legais e regulamentares (Quadro IV.2.1, Gráfico IV.2.1 e Gráfico IV.2.2).

Quadro IV.2.1 • Ações de inspeção | Quadro resumo | 2013

Matéria	Inspeções à distância	Inspeções on-site	Total
Preçários	302	55	357
Depósitos simples	54	69	123
dos quais: Serviços mínimos bancários	8	29	37
Crédito à habitação	195	89	284
dos quais: Regime geral do incumprimento	79	22	101
Regime extraordinário	3	33	36
Regime da mora	40	0	40
Extensão a outros créditos hipotecários	38	22	60
Crédito aos consumidores	328	72	400
dos quais: Regime geral do incumprimento	138	22	160
Regime do crédito aos consumidores	73	38	111
Regime da mora	75	0	75
Serviços e meios de pagamento	144	53	197
dos quais: Cartões de pagamento	114	0	114
Livro de reclamações	4	38	42
Total	1027	376	1403

Dada a importância que representaram, destacam-se nos pontos seguintes as inspeções efetuadas com o objetivo de avaliar a implementação das alterações legais e regulamentares.

2.1. Fiscalização da implementação do novo quadro normativo

Regime de serviços mínimos bancários (SMB)

O regime de serviços mínimos bancários sofreu alterações relevantes com a entrada em vigor, a 18 de outubro, do Decreto-Lei n.º 225/2012, nomeadamente quanto aos deveres de divulgação pelas instituições aderentes e à possibilidade da conversão da conta de depósitos à ordem numa conta de serviços mínimos bancários.

Em 2013 foram realizadas 37 inspeções que se destinaram a avaliar o cumprimento da aplicação do regime de serviços mínimos bancários pelas seis instituições aderentes (Gráfico IV.2.1.1).

- Nas inspeções credenciadas efetuadas às seis instituições aderentes ao regime de serviços mínimos foi verificada a conformidade legal dos serviços prestados e a transparência da informação disponibilizada, nomeadamente:

- Inexistência de restrições de acesso à abertura de uma conta de SMB ou à conversão da conta de depósitos em conta de SMB não previstas no regime;
- Não limitação dos serviços de pagamento disponíveis relativamente ao estabelecido no regime;

Gráfico IV.2.1 • Ações de inspeção | Distribuição das matérias relativas ao novo quadro normativo | 2013

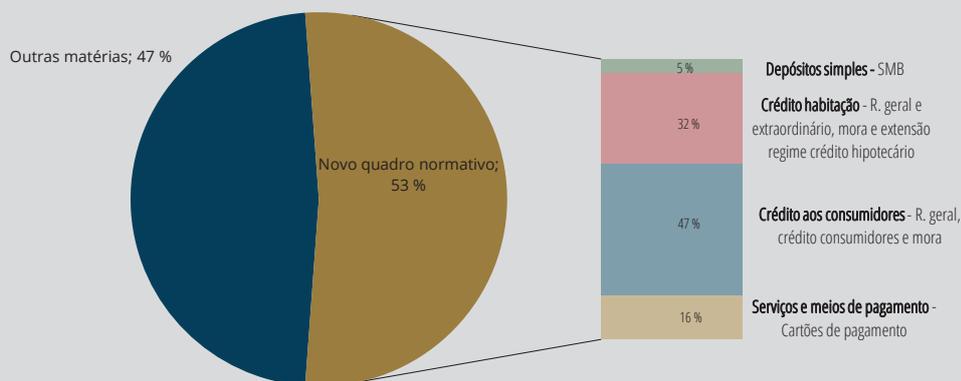
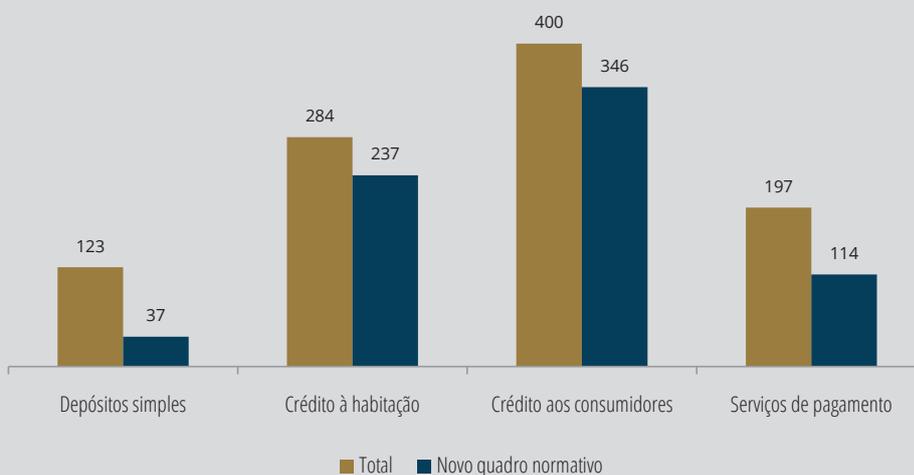


Gráfico IV.2.2 • Ações de inspeção | Número de ações por matéria | 2013



- Aplicação de comissões que não excedam o valor máximo anual de 1 por cento do salário mínimo mensal relativamente ao conjunto dos serviços de pagamento associados à conta de SMB, que inclui, para além da própria conta, um cartão de débito, operações de levantamento, depósito e transferências intrabancárias, por utilização de qualquer canal (ATM, balcão e *homebanking*);
 - Especificação, de forma expressa, dos encargos e isenções estabelecidos no regime de SMB, nomeadamente no contrato da conta de serviços mínimos bancários;
 - Coerência entre os diversos suportes de informação, nomeadamente entre a FIN, o contrato e o preçário.
- Através das ações de inspeção “cliente mistério” foram fiscalizadas 23 agências das seis instituições aderentes ao regime mínimo de serviços bancários, para verificar a:
 - Afixação, em lugar bem visível, do cartaz dos serviços mínimos bancários que informa os clientes particulares da possibilidade de abertura de uma conta de serviços mínimos bancários ou da conversão da sua conta de depósitos à ordem numa conta de serviços mínimos bancários;
 - Prestação de esclarecimentos suficientes e adequados aos clientes sobre as condições de acesso ao regime dos serviços mínimos bancários;
 - Disponibilização da ficha de informação normalizada (FIN) e das condições gerais do contrato da conta de serviços mínimos bancários.
 - As oito inspeções à distância efetuadas aos sítios da internet das seis instituições aderentes ao regime dos serviços mínimos bancários permitiram avaliar a disponibilização, em local visível e de fácil acesso, da(s):
 - Informação da adesão ao regime mínimo de serviços bancários;
 - Condições de acesso ao regime dos serviços mínimos bancários;
 - FIN da conta de serviços mínimos bancários.

Na sequência das ações de inspeção efetuadas foram identificadas 44 irregularidades em seis instituições, tendo o Banco de Portugal determinado a sua correção⁸.

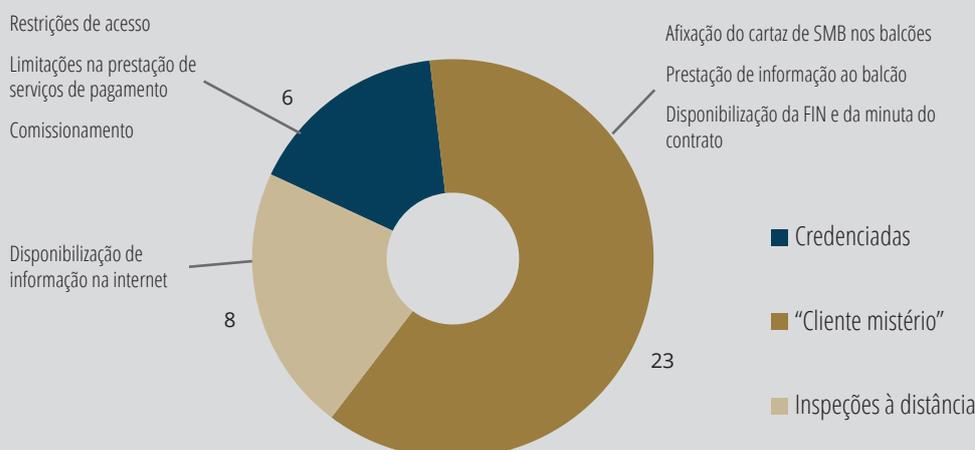


Gráfico IV.2.1.1 • Ações de inspeção | Regime de serviços mínimos bancários | 2013

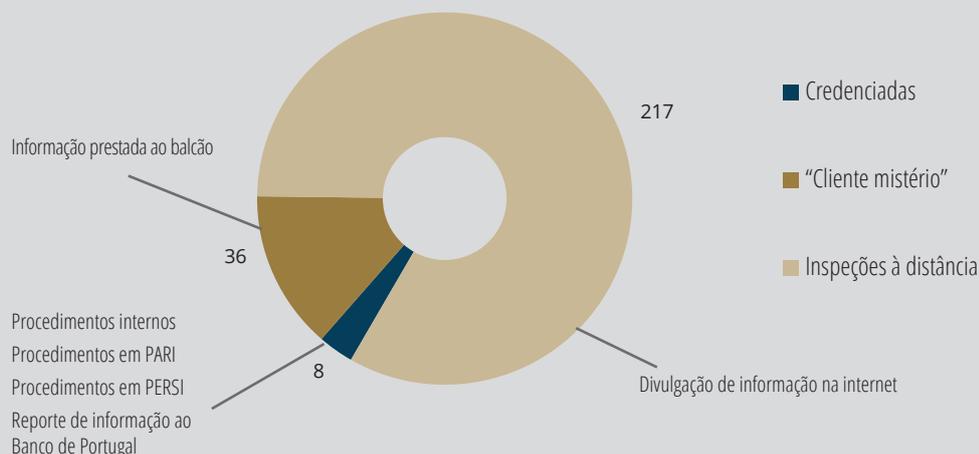
Regime geral do incumprimento

A 1 de janeiro de 2013 entrou em vigor o regime geral do incumprimento⁹ que estabeleceu, para as operações de crédito à habitação e aos consumidores, os procedimentos que as instituições devem adotar para prevenir o incumprimento, através do plano de ação para o risco de incumprimento (PARI), e para gerir os contratos em incumprimento, através do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI).

Para avaliar a aplicação do regime geral, foram realizadas 261 inspeções dirigidas a 69 instituições (Gráfico IV.2.1.2):

- As oito inspeções credenciadas foram realizadas em quatro instituições e tiveram o objetivo de verificar a conformidade legal e as boas práticas implementadas na aplicação do regime geral, designadamente:
 - Adequação dos procedimentos implementados e conformidade na respetiva aplicação;
 - Integração e análise dos processos em PERSI dentro dos prazos máximos definidos;
 - Critérios considerados na avaliação da capacidade financeira do cliente;
- Adequação das soluções de regularização propostas aos clientes e respetiva formalização;
- Não aplicação de comissões no âmbito da renegociação dos contratos;
- Decisão de extinção do PERSI;
- Comunicações enviadas ao cliente com informação clara, completa e rigorosa;
- Reporte ao Banco de Portugal com informação correta e consistente com a prática.
- Nas 36 ações de “cliente mistério” foram inspeccionadas 18 instituições de crédito, com o objetivo de avaliar:
 - A adequação dos esclarecimentos prestados ao balcão pelos funcionários em situações em que o cliente se apresentava com dificuldades financeiras e indícios de incumprimento ou em incumprimento efetivo;
 - A entrega do documento informativo sobre os riscos de endividamento excessivo, as consequências do incumprimento de contratos de crédito e os procedimentos a adoptar para a regularização das situações de incumprimento.

Gráfico IV.2.1.2 •
Ações de inspeção |
Regime geral do
incumprimento
| 2013



- À distância foram realizadas 217 inspeções que incidiram sobre 69 instituições e tiveram como intuito verificar a:
 - Disponibilização, na página de entrada do sítio da internet e de forma bem visível, do documento informativo sobre os riscos de endividamento excessivo, as consequências do incumprimento de contratos de crédito e os procedimentos implementados para a regularização das situações de incumprimento;
 - Identificação dos contactos através dos quais o cliente poderá solicitar o apoio à instituição para prevenir ou regularizar ou uma situação de incumprimento;
 - Aplicação das correções determinadas pelo Banco de Portugal.

Na sequência das ações de inspeção efetuadas foram identificadas 230 irregularidades ou práticas que careciam de melhoria em 61 instituições, tendo o Banco de Portugal determinado a sua correção¹⁰.

Regime extraordinário do crédito à habitação para clientes em situação económica muito difícil

Com a entrada em vigor, a 10 de novembro de 2012, da Lei n.º 58/2012, os clientes bancários em situação económica muito difícil e em

atraso no pagamento das prestações do seu crédito à habitação passaram a poder beneficiar do regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação (regime extraordinário).

Para avaliar o cumprimento do regime extraordinário foram realizadas 36 inspeções dirigidas a 15 instituições, abrangendo as principais entidades com operações de crédito à habitação (Gráfico IV.2.1.3).

- Nas inspeções credenciadas efetuadas a seis instituições foi verificada a conformidade legal e as boas práticas implementadas na aplicação do regime extraordinário, designadamente:
 - Adequação dos procedimentos implementados e conformidade legal na respetiva aplicação;
 - Correta avaliação temporal e qualitativa dos requerimentos de acesso, da situação económica do cliente e da sua capacidade financeira;
 - Comunicações enviadas ao cliente e a prestação de informação clara, completa e rigorosa;
 - Correta aplicação e formalização das medidas de regularização propostas ao cliente;

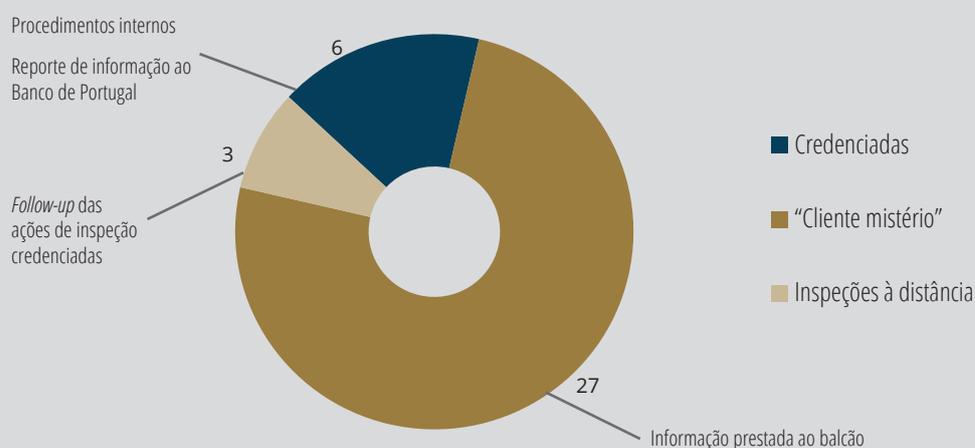


Gráfico IV.2.1.3 •
Ações de inspeção
| Regime extraordinário do incumprimento
| 2013

- Não aplicação de comissões no âmbito da análise dos requerimentos e da renegociação dos contratos;
- Aplicação do PERSI relativamente aos requerimentos indeferidos;
- Reporte ao Banco de Portugal consistente.
- Através das ações “cliente mistério” foram inspecionadas 27 agências de 15 instituições de crédito, para avaliar:
 - Se os funcionários conheciam e aconselhavam os clientes a apresentar o requerimento de acesso ao regime extraordinário quando estes evidenciavam sinais de dificuldades económicas e de cumprimento das suas responsabilidades associadas ao crédito garantido pela sua habitação própria permanente;
 - A existência de minutas de requerimento de acesso ao regime extraordinário para disponibilizar ao cliente que facilitasse a sua entrega, bem como a identificação dos documentos que a instituição considera necessário para a análise do requerimento de acesso;
 - A informação adequada, clara e completa sobre a aplicação do regime extraordinário;
 - A disponibilização do documento informativo sobre os riscos de endividamento excessivo, as consequências do incumprimento de contratos de crédito e os procedimentos implementados para a regularização das situações de incumprimento.
- Nas três inspeções à distância procedeu-se ao seguimento das medidas corretivas implementados no âmbito da aplicação do regime extraordinário, nomeadamente:
 - Revisão de procedimentos internos e suportes informativos;
 - Definição de orientações e boas práticas.

Na sequência das ações de inspeção efetuadas foram identificadas 55 irregularidades ou práticas que careciam de melhoria em 14 instituições, tendo o Banco de Portugal determinado a sua correção¹¹.

Regime da mora

O novo regime da mora¹², em vigor desde 5 de setembro de 2013, veio alterar as regras de determinação dos juros de mora e limitar as comissões pela recuperação dos valores em dívida que podem ser aplicadas aos clientes em caso de incumprimento.

Foram efetuadas 115 ações de inspeção à distância a 80 instituições, através da fiscalização dos preçários, para verificar:

- O cumprimento da sobretaxa máxima de juros de mora e da comissão máxima permitidas pela recuperação dos valores em dívida;
- A harmonização da denominação da comissão pela recuperação dos valores em dívida.

Na sequência das ações de inspeção, o Banco de Portugal determinou, ainda em 2013, a correção de 20 irregularidades de 17 instituições¹³.

Alargamento do regime de crédito à habitação a outros créditos com hipoteca

Com o alargamento do regime de crédito à habitação a todos os contratos de crédito a particulares com garantia de imóvel, as instituições passaram, desde 16 de janeiro de 2013, a ter de cumprir para estes créditos os deveres de informação e as regras estabelecidas para o crédito à habitação e contratos conexos¹⁴, nomeadamente no que respeita às condições de renegociação e ao reembolso antecipado.

Para avaliar a correta aplicação da extensão do regime de crédito à habitação aos outros créditos hipotecários, foram efetuadas 60 inspeções a 36 instituições de crédito (Gráfico IV.2.1.4).

- Através de 22 ações “cliente mistério” foram inspecionadas 18 instituições de crédito, com o objetivo de avaliar, no âmbito de um financiamento com garantia de um imóvel do cliente:
 - A disponibilização da ficha de informação normalizada (FIN) definida para outros créditos hipotecários;
 - A prestação de informação clara e completa sobre as características do produto e condições financeiras do empréstimo.
- À distância, através de análise de suportes recolhidos nas inspeções “cliente mistério”, nos sítios da internet das instituições de crédito e nos preçários, foram realizadas

38 inspeções que incidiram sobre 36 instituições, tendo sido verificada a:

- Inexistência de comissões pela análise ou alteração das condições em contratos de particulares com garantia de imóvel;
- Conformidade das condições de exercício do reembolso antecipado parcial e total, nomeadamente quanto ao pré-aviso exigido e às comissões máximas estabelecidas;
- Inexistência de encargos adicionais no reembolso antecipado, para além das comissões máximas fixadas na lei e das despesas que a instituição possa repercutir ao cliente no âmbito dos pagamentos que realize em seu nome a conservatórias, notários e fiscais, mediante documento comprovativo;
- Adequação e clareza da informação prestada sobre o produto nos diversos suportes de informação.

Na sequência das ações de inspeção efetuadas foram identificadas 103 irregularidades em 30 instituições, tendo o Banco de Portugal determinado a sua correção¹⁵.

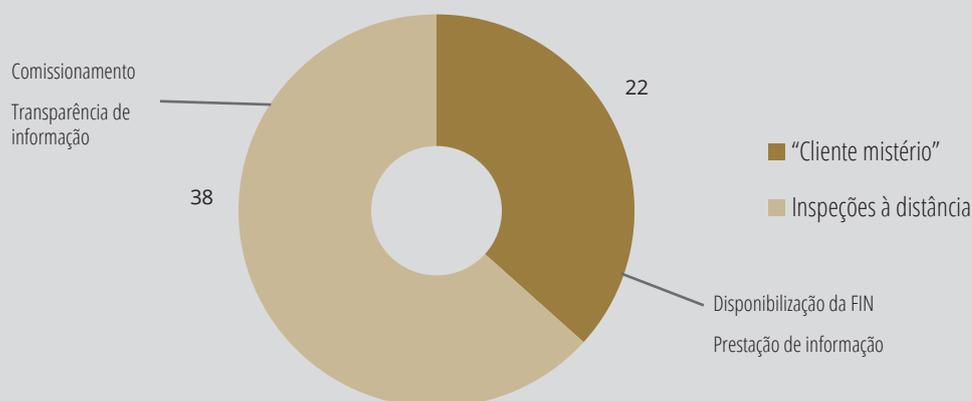


Gráfico IV.2.1.4 • Ações de inspeção | Alargamento do regime de crédito à habitação a outros créditos hipotecários | 2013

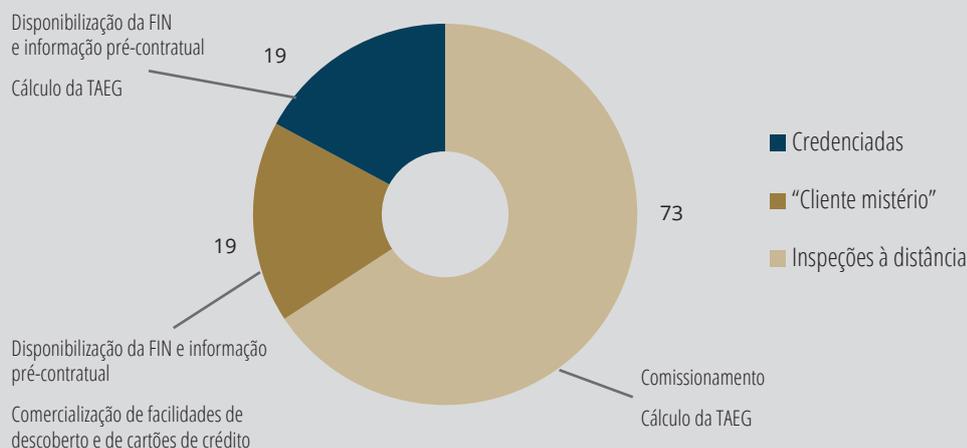
Alterações no regime de crédito aos consumidores

O regime de crédito aos consumidores sofreu alterações legislativas e regulamentares que entraram em vigor a 1 de julho de 2013¹⁶, destacando-se a forma de cálculo da TAEG do crédito *revolving*, a sujeição das facilidades de descoberto com prazo de reembolso até um mês às taxas máximas e a proibição de cobrança de comissões pela ultrapassagem de crédito e a aplicação a estes créditos de TAN máximas.

Para avaliar a implementação das novas regras estabelecidas no regime de crédito aos consumidores foram realizadas 111 inspeções que abrangeram 70 instituições de crédito (Gráfico IV.2.1.5).

- As ações de inspeção credenciadas realizadas a 19 instituições de crédito tiveram por objetivo verificar a conformidade legal das práticas e da informação prestada, nomeadamente no que respeita:
 - Ao cálculo da TAEG das facilidades de descoberto e dos cartões de crédito, com todos os encargos incluídos;
 - Inexistência de TAEG superiores às taxas máximas;
 - Cumprimento dos requisitos de informação que devem figurar na informação
- pré-contratual e contratual disponibilizada ao cliente.
- Através de ações de inspeção “cliente mistério” realizadas a 19 instituições de crédito, foi avaliada a:
 - Disponibilização da informação pré-contratual relativa à facilidade de descoberto;
 - Disponibilização da ficha de informação normalizada (FIN) dos cartões de crédito em comercialização;
 - Disponibilização das minutas dos contratos da facilidade de descoberto e do cartão de crédito solicitadas pelo cliente;
 - Prestação de informação clara e completa sobre as características dos produtos – facilidades de descoberto e cartão de crédito, nomeadamente quanto ao limite de crédito, forma de utilização, modo e prazo de reembolso – e respetivas condições financeiras;
 - Inexistência de vendas associadas obrigatórias.
- À distância, através de análise da informação disponível nos sítios da internet e nos preçários, foram realizadas 73 inspeções que abrangeram 69 instituições, para avaliação da:

Gráfico IV.2.1.5 •
Ações de inspeção |
Alterações
no regime de
crédito aos
consumidores
| 2013



- Inexistência de comissões associadas à ultrapassagem de crédito;
- Adequação do cálculo da TAEG dos diversos produtos de crédito aos consumidores comercializados, com todos os encargos incluídos;
- Inexistência de TAEG ou TAEG corrigidas superiores às taxas máximas fixadas pelo Banco de Portugal;
- Caracterização correta dos produtos comercializados.

Na sequência das ações de inspeção efetuadas foram identificadas 25 irregularidades em oito instituições, tendo o Banco de Portugal determinado a sua correção¹⁷.

Boas práticas nos serviços de pagamento

O Banco de Portugal divulgou, a 1 de fevereiro de 2013, as boas práticas a observar no

comissionamento associado às transações com cartões de pagamento (taxas de serviço do comerciante), onde foi transmitido que as taxas deveriam ser aplicadas de acordo com a utilização do cartão, a débito ou a crédito, e não em função da sua classificação.

Para avaliar a implementação das boas práticas foram realizadas 114 inspeções à distância que abrangeram 113 instituições de crédito. Através da análise recolhida foram emitidas 12 determinações específicas.

2.2. Preçários

O Banco de Portugal procedeu a ações de inspeção para avaliar o cumprimento dos deveres de publicação e atualização do preçário. Nesse desiderato realizou, em 2013, um total de 357 inspeções, abrangendo 94 instituições (Quadro IV.2.2.3).

Quadro IV.2.2.3 • Ações de inspeção | Fiscalização dos preçários divulgados | 2013

Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções on-site	55	20
"Cliente mistério"	28	20
Credenciadas	27	19
Inspeções à distância	302	94
Total	357	94

Estas ações de inspeção destinaram-se a avaliar o cumprimento dos deveres de adequada divulgação do preçário, tendo sido realizadas 302 inspeções ao sítio da internet de 94 instituições, através das quais foi averiguada:

- A publicação do preçário em local visível, de acesso direto;
- A atualização da informação do preçário e a sua consistência com a informação reportada ao Banco de Portugal.

Foram ainda realizadas 55 inspeções aos balcões de 20 instituições, em ações "cliente mistério" e/ou credenciadas, no âmbito das quais foi verificada:

- A disponibilização do preçário, em suporte papel ou digital, em local visível, de acesso direto e devidamente identificado;
- A existência de informação completa, atualizada e consistente com a informação reportada ao Banco de Portugal.

Na sequência das ações de inspeção efetuadas foram identificadas 155 irregularidades em 58 instituições, tendo o Banco de Portugal determinado a sua correção¹⁸.

2.3. Depósitos simples

Em 2013, o Banco de Portugal realizou 123 ações de inspeção para avaliar o cumprimento dos normativos aplicáveis aos depósitos

simples, à ordem e não à ordem, abrangendo 54 instituições. Dessas ações, 69 (56 por cento) realizaram-se junto das próprias instituições, através de inspeções “cliente mistério” e/ou credenciadas (Quadro IV.2.3.1).

Quadro IV.2.3.1 • Ações de inspeção | Depósitos simples | 2013

Tipo de inspeção	Ações de inspeção			Entidades abrangidas
	Total	Regime de SMB ¹	Outras matérias	
Inspeções on-site	69	29	40	20
“Cliente mistério”	43	23	20	20
Credenciadas	26	6	20	19
Inspeções à distância	54	8	46	54
Total	123	37	86	54

¹ Para uma análise mais detalhada às ações de inspeção dos SMB, ver ponto 2.1.

Para além da avaliação da implementação do novo regime de serviços mínimos bancários¹⁹, que envolveu 30 por cento das ações de inspeção realizadas a depósitos, o Banco de Portugal efetuou 53 inspeções para fiscalizar o cumprimento de outros normativos legais e regulamentares em vigor, através de ações específicas, destacando-se:

- 20 inspeções “cliente mistério” com o objetivo de avaliar:
 - A disponibilização da ficha de informação normalizada (FIN) de um depósito simples, com e/ou sem ordenado domiciliado;
 - A disponibilização do contrato quadro com as condições gerais aplicáveis à conta de depósitos à ordem;
 - A existência de vendas associadas e as respetivas condições e características;
 - A prestação de esclarecimentos suficientes, claros e rigorosos sobre o produto comercializado.
- 20 inspeções credenciadas realizadas aos balcões e serviços centrais de 19 instituições, com o objetivo de verificar:

- A adequação, rigor e suficiência dos requisitos de informação das FIN, dos contratos e dos extratos periódicos;
- A prova de disponibilização ao cliente da informação pré-contratual, contratual e periódica;
- O cálculo dos juros e da aplicação de comissões associadas à conta de depósitos.
- 46 ações de inspeções à distância, para:
 - Verificar a disponibilização da FIN das contas de depósitos divulgadas através do sítio da internet das instituições;
 - Aferir da visibilidade, conformidade e clareza da informação prestada.

Na sequência das ações de inspeção efetuadas foram identificadas 60 irregularidades em 15 instituições, tendo o Banco de Portugal determinado a sua correção²⁰.

2.4. Crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária

Em 2013, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento dos normativos aplicáveis ao crédito à habitação, contratos conexos e outros créditos hipotecários, tendo para o efeito realizado

284 inspeções, que incidiram sobre 45 instituições. Um total de 89 inspeções (31 por cento) foi concretizado em ações *on-site*, através de ações “cliente mistério” e credenciadas, junto dos balcões e/ou dos serviços centrais das instituições (Quadro IV.2.4.1).

Quadro IV.2.4.1 • Ações de inspeção | Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | 2013

Tipo de inspeção	Ações de inspeção				Entidades abrangidas
	Total	Regimes do incumprimento e mora ¹	Extensão do crédito habitação ao hipotecário ¹	Outras matérias	
Inspeções <i>on-site</i>	89	55	22	12	19
“Cliente mistério”	68	45	22	1	19
Credenciadas	21	10		11	15
Inspeções à distância	195	122	38	35	45
Total	284	177	60	47	45

¹ Para uma análise mais detalhada às ações de inspeção destes regimes, ver ponto 2.1.

Para além da avaliação da implementação dos novos regimes do incumprimento (extraordinário, geral e mora) e do alargamento do regime de crédito à habitação aos outros créditos hipotecários, que representaram 83 por cento das ações de inspeção realizadas ao crédito hipotecário, o Banco de Portugal efetuou 47 inspeções para fiscalizar o cumprimento de outros normativos legais e regulamentares em vigor, através de ações específicas, destacando-se:

- O cálculo e a revisão do indexante aplicado em operações de crédito a taxa de juro variável;
- A aplicação do *spread* base e do *spread* contratado, em vendas associadas facultativas;
- O cálculo da TAE;
- A disponibilização da ficha de informação normalizada (FIN) de crédito à habitação;
- O cumprimento dos requisitos de informação da FIN e do contrato de crédito celebrado;

- A existência de vendas associadas ao produto e as respetivas condições e características;
- A prestação de esclarecimentos suficientes, claros e rigorosos sobre o produto comercializado.

Foram ainda realizadas 35 inspeções à distância para fiscalizar as medidas implementadas para regularização dos incumprimentos objeto de determinação específica em ações de inspeção anteriores.

Na sequência das ações de inspeção efetuadas foram identificadas 285 irregularidades em 44 instituições, tendo o Banco de Portugal determinado a sua correção²¹.

2.5. Crédito aos consumidores e outros créditos

O Banco de Portugal realizou um total de 400 ações de inspeção em 2013, abrangendo 88 instituições, para avaliar a aplicação do cumprimento dos normativos aplicáveis

aos contratos de crédito aos consumidores e de outros créditos a particulares e a empresas. Cerca de 18 por cento dessas inspeções foram desenvolvidas *in-loco*, aos balcões ou serviços centrais das instituições, através de ações “cliente mistério” e/ou credenciadas (Quadro IV.2.5.1).

Quadro IV.2.5.1 • Ações de inspeção | Crédito aos consumidores e outros créditos | 2013

Tipo de inspeção	Ações de inspeção				Entidades abrangidas
	Total	Regime de incumprimento e mora ¹	Alterações ao regime de crédito aos consumidores ¹	Outras matérias	
Inspeções on-site	72	22	38	12	24
“Cliente mistério”	41	18	19	4	24
Credenciadas	31	4	19	8	19
Inspeções à distância	328	213	73	42	88
Total	400	235	111	54	88

¹ Para uma análise mais detalhada às ações de inspeção destes regimes, ver ponto 2.1.

Para além da avaliação da implementação do regime geral, do regime da mora e das alterações ao regime de crédito aos consumidores²², que representaram 87 por cento das ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal efetuou 54 inspeções para fiscalizar o cumprimento de outros normativos legais e regulamentares em vigor, através de ações específicas, destacando-se:

- 8 inspeções credenciadas para verificar, nomeadamente:
 - Os procedimentos na comercialização, aprovação e contratação das operações de crédito;
 - A aplicação da taxa de juro e das comissões associadas ao contrato;
 - O cálculo da TAEG e o cumprimento das taxas máximas;
 - O cumprimento dos requisitos de informação da FIN e do contrato de crédito celebrado;
- 4 inspeções “cliente mistério”, com o objetivo de avaliar:
 - A disponibilização da (FIN) de crédito aos consumidores, incluindo três ações junto de pontos de venda;
 - A disponibilização da minuta do contrato de crédito, por solicitação do cliente;
 - A prestação de esclarecimentos suficientes, claros e rigorosos sobre o produto comercializado;
- 42 inspeções à distância, com vista a fiscalizar as medidas implementadas para regularização dos incumprimentos objeto de determinação específica em ações de inspeção anteriores.

Na sequência das ações de inspeção efetuadas foram identificadas 274 irregularidades em 78 instituições, tendo o Banco de Portugal determinado a sua correção²³.

Caixa 27 • Análise de minutas de contratos de crédito pessoal e de crédito automóvel

As instituições de crédito estão obrigadas a reportar ao Banco de Portugal²⁴ as minutas que utilizam em contratos de crédito com particulares (crédito à habitação²⁵ e crédito aos consumidores²⁶). Este reporte permite ao Banco de Portugal fiscalizar, de forma sistemática e transversal, o teor das minutas de contratos de crédito com particulares e avaliar a conformidade das respetivas cláusulas com as regras legais e regulamentares aplicáveis, complementando, deste modo, a supervisão efetuada através das ações de inspeção e da análise de reclamações de clientes bancários.

Em 2013, a atuação fiscalizadora do Banco de Portugal centrou a sua atenção nas minutas de crédito aos consumidores que suportam

a contratação de produtos de crédito pessoal e de crédito automóvel. Ao todo foram avaliadas 365 minutas de contratos de 136 instituições de crédito (Quadro C.27.1). Em concreto, foi avaliada a forma como as instituições de crédito conformaram os modelos contratuais que utilizam para a realização destas operações de crédito ao disposto nas regras legais e regulamentares que regem a concessão de crédito aos consumidores, nomeadamente no que respeita aos deveres de informação (previstos, sobretudo, no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na redação em vigor) e a outras disposições que regulam o exercício de direitos do consumidor.

Quadro C.27.1 • Análise de minutas | Contratos de crédito pessoal e automóvel

	Número de minutas	Entidades abrangidas
Minutas de contratos de crédito pessoal	237	130
Minutas de contratos de crédito automóvel	128	121
Total	365	136

Apesar de a análise ter incidido sobre minutas de contratos relativas a produtos de crédito distintos (Quadro C.27.2, Quadro C.27.3, Gráfico C.27.1 e Gráfico C.27.2), os resultados obtidos são similares. Com efeito, tanto nas minutas de contratos de crédito pessoal, como nas minutas de contratos de crédito automóvel, os parâmetros que registaram índices de incumprimento mais significativos incidem sobre a prestação de informação relativa aos procedimentos de reclamação e à disponibilização de meios de resolução alternativa de litígios emergentes destes contratos, às condições das operações de crédito (informação detalhada sobre taxa de juro, condições de reembolso do crédito, comissões e encargos), ao exercício de direitos específicos do consumidor (nomeadamente, direito de livre revogação, direito ao

reembolso antecipado) e sobre os encargos associados ao incumprimento das obrigações decorrentes destes contratos (em especial, taxa de juro moratória).

Na sequência da análise a que as minutas de contratos de crédito foram sujeitas, o Banco de Portugal atuou junto das instituições de crédito em causa, com vista à sanção das irregularidades detetadas.

Quadro C.27.2 • Análise de minutas | Distribuição do incumprimento de deveres de informação e de outras regras imperativas no crédito pessoal

	Requisitos	Percentagem de incumprimento	
Cumprimento das regras legais imperativas	Arredondamento da taxa de juro (art.º 1.º, n.º 2 DL n.º 171/2007)	4 %	
	Proibição de <i>tying</i> /vendas associadas obrigatórias (art.º 29.º DL n.º 133/2009)	1 %	
	Forma de determinação da taxa de juro indexada a um índice de referência (art.º 3.º DL n.º 171/2007)	1 %	
	Periodicidade da revisão do indexante (art.º 3.º DL n.º 171/2007)	3 %	
	Prazo para o exercício da livre revogação (art.º 17.º, n.os 1 e 2 DL n.º 133/2009)	77 %	
	Prazo para o exercício do reembolso antecipado (art.º 19.º, n.º 2 DL n.º 133/2009)	0 %	
	Limites da comissão de reembolso antecipado (art.º 19.º DL n.º 133/2009)	9 %	
	Resolução do contrato por incumprimento do devedor (art.º 20.º DL n.º 133/2009)	7 %	
	Impossibilidade de renúncia aos direitos previstos no Decreto-Lei n.º 133/2009 (art.º 26.º DL n.º 133/2009)	1 %	
	Alteração unilateral da TAN (art.º 22.º DL n.º 446/85)	20 %	
	Limites à taxa de juro de mora (art.º 8.º DL n.º 58/2013)	32 %	
	Cobrança de comissões e despesas em caso de mora (art.º 9.º DL n.º 58/2013)	9 %	
	Elementos de informação de inclusão obrigatória nos contratos de crédito pessoal	Mora	
Identificação da taxa de juro de mora (art.º 12.º, n.º 3, alínea d) DL n.º 133/2009)		8 %	
Livre revogação			
Indicação do direito de livre revogação (art.º 12.º, n.º 3, alínea h) DL n.º 133/2009)		2 %	
Descrição do procedimento para o exercício do direito de livre revogação (art.º 12.º, n.º 3, alínea h) DL n.º 133/2009)		21 %	
Comissões e encargos		Identificação e quantificação dos encargos relativos à manutenção de contas, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, alínea c) DL n.º 133/2009)	26 %
		Identificação e quantificação dos encargos relativos à utilização de instrumentos de pagamento, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, alínea c) DL n.º 133/2009)	0 %
		Identificação e quantificação de outros encargos decorrentes do contrato de crédito, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, alínea c) DL n.º 133/2009)	34 %
		Indicação das condições em que as comissões podem ser alteradas pelas instituições de crédito (art.º 12.º, n.º 3, alínea c) DL n.º 133/2009)	5 %
		Identificação dos encargos aplicáveis em caso de incumprimento, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, alínea d) DL n.º 133/2009)	22 %
		Indicação dos custos notariais a suportar, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, alínea f) DL n.º 133/2009)	0 %
Contratos coligados		Indicação do bem ou serviço a adquirir e preço (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	2 %
		Inclusão de informação sobre o regime dos contratos coligados (art.º 12.º, n.º 3, alínea i) DL n.º 133/2009)	5 %
Reembolso antecipado		Indicação do direito de reembolso antecipado (art.º 12.º, n.º 3, alínea j) DL n.º 133/2009)	0 %
		Descrição do procedimento aplicável em caso de reembolso antecipado (art.º 12.º, n.º 3, alínea j) DL n.º 133/2009)	9 %
	Modo e forma de cálculo da redução do custo total do crédito (art.º 12.º, n.º 3, alínea j) DL n.º 133/2009)	28 %	
	Informações sobre comissão pelo reembolso antecipado (art.º 12.º, n.º 3, alínea j) DL n.º 133/2009)	43 %	

	Requisitos	Percentagem de incumprimento
Reembolso	Indicação do regime das prestações (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	42 %
	Indicação do número de prestações (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	12 %
	Indicação da periodicidade das prestações (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	3 %
	Indicação do montante das prestações (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	20 %
	Indicação da ordem de imputação de pagamentos aos diferentes saldos devedores, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	0 %
Taxa de juro	Indicação do regime de taxa de juro (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	41 %
	Indicação da TAN (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	5 %
	Indicação do indexante, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	23 %
	Indicação do <i>spread</i> , se aplicável (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	4 %
	Indicação da periodicidade de revisão da taxa, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	21 %
	Indicação das condições de alteração da TAN (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	3 %
	Indicação da TAEG (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	2 %
Elementos de informação de inclusão obrigatória nos contratos de crédito pessoal	Identificação do tipo de crédito (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	27 %
	Identificação e endereço da instituição de crédito (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	46 %
	Identificação e endereço do intermediário de crédito (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	9 %
	Indicação do montante total do crédito (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	1 %
	Descrição das condições de utilização desse montante (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	5 %
	Indicação da duração do crédito (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	5 %
	Indicação do montante total do crédito imputado ao consumidor (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	19 %
	Indicação do direito a cópia do quadro de amortização, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, a) DL n.º 133/2009)	24 %
	Extrato dos períodos e das condições de pagamento de juros devedores e de despesas, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, b) DL n.º 133/2009)	30 %
	Explicitação das consequências da falta de pagamento (art.º 12.º, n.º 3, e) DL n.º 133/2009)	3 %
Informação geral	Identificação das garantias e seguros exigidos, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, g) DL n.º 133/2009)	0 %
	Descrição do procedimento a adotar para a extinção do contrato (art.º 12.º, n.º 3, l) DL n.º 133/2009)	6 %
	Indicação dos procedimentos de reclamação e da disponibilização de mecanismos de resolução alternativa de litígios (art.º 12.º, n.º 3, m) DL n.º 133/2009)	78 %
	Descrição do modo de acesso pelo consumidor aos procedimentos de reclamação e de resolução alternativa de litígios (art.º 12.º, n.º 3, m) DL n.º 133/2009)	96 %
	Identificação e endereço da autoridade de supervisão competente (art.º 12.º, n.º 3, o) DL n.º 133/2009)	12 %
	Comunicação à CRC (Ponto 4, alínea a) da Instrução n.º 21/2008)	14 %

Quadro C.27.3 • Análise de minutas | Distribuição do incumprimento de deveres de informação e de outras regras imperativas no crédito automóvel

	Requisitos	Percentagem de incumprimento	
Cumprimento das regras legais imperativas	Arredondamento da taxa de juro (art.º 1.º, n.º 2 DL n.º 171/2007)	5 %	
	Proibição de <i>tying</i> /vendas associadas obrigatórias (art.º 29.º DL n.º 133/2009)	0 %	
	Forma de determinação da taxa de juro indexada a um índice de referência (art.º 3.º DL n.º 171/2007)	2 %	
	Periodicidade da revisão do indexante (art.º 3.º DL n.º 171/2007)	9 %	
	Prazo para o exercício da livre revogação (art.º 17.º, n.os 1 e 2 DL n.º 133/2009)	77 %	
	Prazo para o exercício do reembolso antecipado (art.º 19.º, n.º 2 DL n.º 133/2009)	0 %	
	Limites da comissão de reembolso antecipado (art.º 19.º DL n.º 133/2009)	2 %	
	Resolução do contrato por incumprimento do devedor (art.º 20.º DL n.º 133/2009)	17 %	
	Impossibilidade de renúncia aos direitos previstos no Decreto-Lei n.º 133/2009 (art.º 26.º DL n.º 133/2009)	2 %	
	Alteração unilateral da TAN (art.º 22.º DL n.º 446/85)	21 %	
	Limites à taxa de juro de mora (art.º 8.º DL n.º 58/2013)	52 %	
	Cobrança de comissões e despesas em caso de mora (art.º 9.º DL n.º 58/2013)	23 %	
	Elementos de informação de inclusão obrigatória nos contratos de crédito automóvel	Mora	Identificação da taxa de juro de mora (art.º 12.º, n.º 3, alínea d) DL n.º 133/2009)
Livre revogação		Indicação do direito de livre revogação (art.º 12.º, n.º 3, alínea h) DL n.º 133/2009)	6 %
		Descrição do procedimento para o exercício do direito de livre revogação (art.º 12.º, n.º 3, alínea h) DL n.º 133/2009)	31 %
Comissões e encargos		Identificação e quantificação dos encargos relativos à manutenção de contas, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, alínea c) DL n.º 133/2009)	7 %
		Identificação e quantificação dos encargos relativos à utilização de instrumentos de pagamento, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, alínea c) DL n.º 133/2009)	0 %
		Identificação e quantificação de outros encargos decorrentes do contrato de crédito, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, alínea c) DL n.º 133/2009)	28 %
		Indicação das condições em que as comissões podem ser alteradas pelas instituições de crédito (art.º 12.º, n.º 3, alínea c) DL n.º 133/2009)	11 %
		Identificação dos encargos aplicáveis em caso de incumprimento, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, alínea d) DL n.º 133/2009)	55 %
Contratos coligados		Indicação dos custos notariais a suportar, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, alínea f) DL n.º 133/2009)	0 %
		Indicação do bem ou serviço a adquirir e preço (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	3 %
Reembolso antecipado		Inclusão de informação sobre o regime dos contratos coligados (art.º 12.º, n.º 3, alínea i) DL n.º 133/2009)	13 %
		Indicação do direito de reembolso antecipado (art.º 12.º, n.º 3, alínea j) DL n.º 133/2009)	2 %
		Descrição do procedimento aplicável em caso de reembolso antecipado (art.º 12.º, n.º 3, alínea j) DL n.º 133/2009)	14 %
		Modo e forma de cálculo da redução do custo total do crédito (art.º 12.º, n.º 3, alínea j) DL n.º 133/2009)	20 %
		Informações sobre comissão pelo reembolso antecipado (art.º 12.º, n.º 3, alínea j) DL n.º 133/2009)	48 %

	Requisitos	Percentagem de incumprimento
Reembolso	Indicação do regime das prestações (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	70 %
	Indicação do número de prestações (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	2 %
	Indicação da periodicidade das prestações (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	2 %
	Indicação do montante das prestações (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	5 %
	Indicação da ordem de imputação de pagamentos aos diferentes saldos devedores, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	0 %
Taxa de juro	Indicação do regime de taxa de juro (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	39 %
	Indicação da TAN (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	5 %
	Indicação do indexante, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	34 %
	Indicação do <i>spread</i> , se aplicável (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	25 %
	Indicação da periodicidade de revisão da taxa, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	42 %
	Indicação das condições de alteração da TAN (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	3 %
	Indicação da TAEG (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	10 %
Elementos de informação de inclusão obrigatória nos contratos de crédito automóvel	Identificação do tipo de crédito (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	23 %
	Identificação e endereço da instituição de crédito (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	45 %
	Identificação e endereço do intermediário de crédito (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	13 %
	Indicação do montante total do crédito (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	8 %
	Descrição das condições de utilização desse montante (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	15 %
	Indicação da duração do crédito (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	10 %
	Indicação do montante total do crédito imputado ao consumidor (art.º 12.º, n.º 3 DL n.º 133/2009)	14 %
	Indicação do direito a cópia do quadro de amortização, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, a) DL n.º 133/2009)	19 %
	Extrato dos períodos e das condições de pagamento de juros devedores e de despesas, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, b) DL n.º 133/2009)	24 %
	Explicitação das consequências da falta de pagamento (art.º 12.º, n.º 3, e) DL n.º 133/2009)	2 %
Informação geral	Identificação das garantias e seguros exigidos, se aplicável (art.º 12.º, n.º 3, g) DL n.º 133/2009)	0 %
	Descrição do procedimento a adotar para a extinção do contrato (art.º 12.º, n.º 3, l) DL n.º 133/2009)	4 %
	Indicação dos procedimentos de reclamação e da disponibilização de mecanismos de resolução alternativa de litígios (art.º 12.º, n.º 3, m) DL n.º 133/2009)	86 %
	Descrição do modo de acesso pelo consumidor aos procedimentos de reclamação e de resolução alternativa de litígios (art.º 12.º, n.º 3, m) DL n.º 133/2009)	95 %
	Identificação e endereço da autoridade de supervisão competente (art.º 12.º, n.º 3, o) DL n.º 133/2009)	21 %
	Comunicação à CRC (Ponto 4, alínea a) da Instrução n.º 21/2008)	25 %

Gráfico C.27.2 • Análise de minutas | Distribuição dos incumprimentos superiores a 20 por cento nas minutas de contratos de crédito pessoal

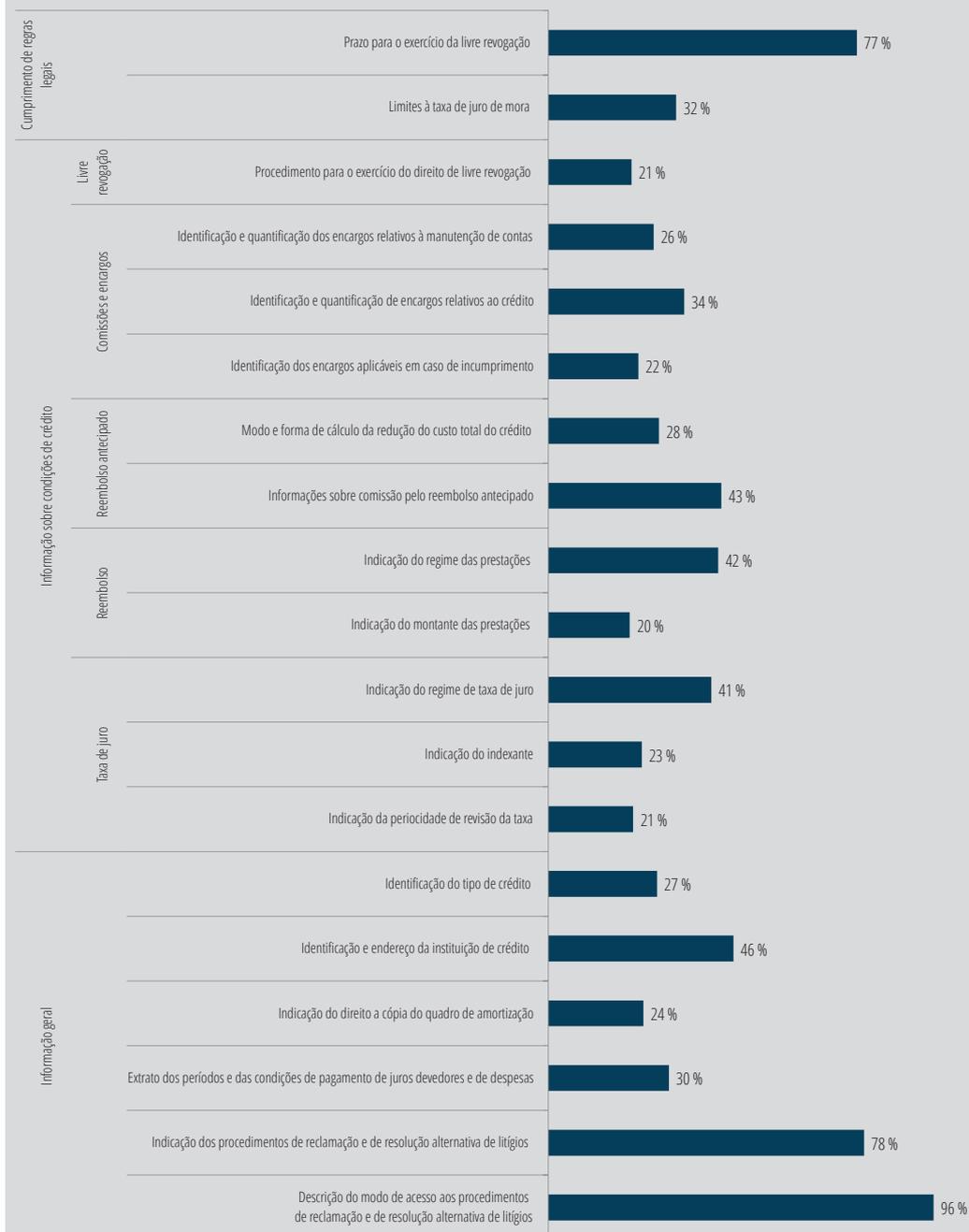
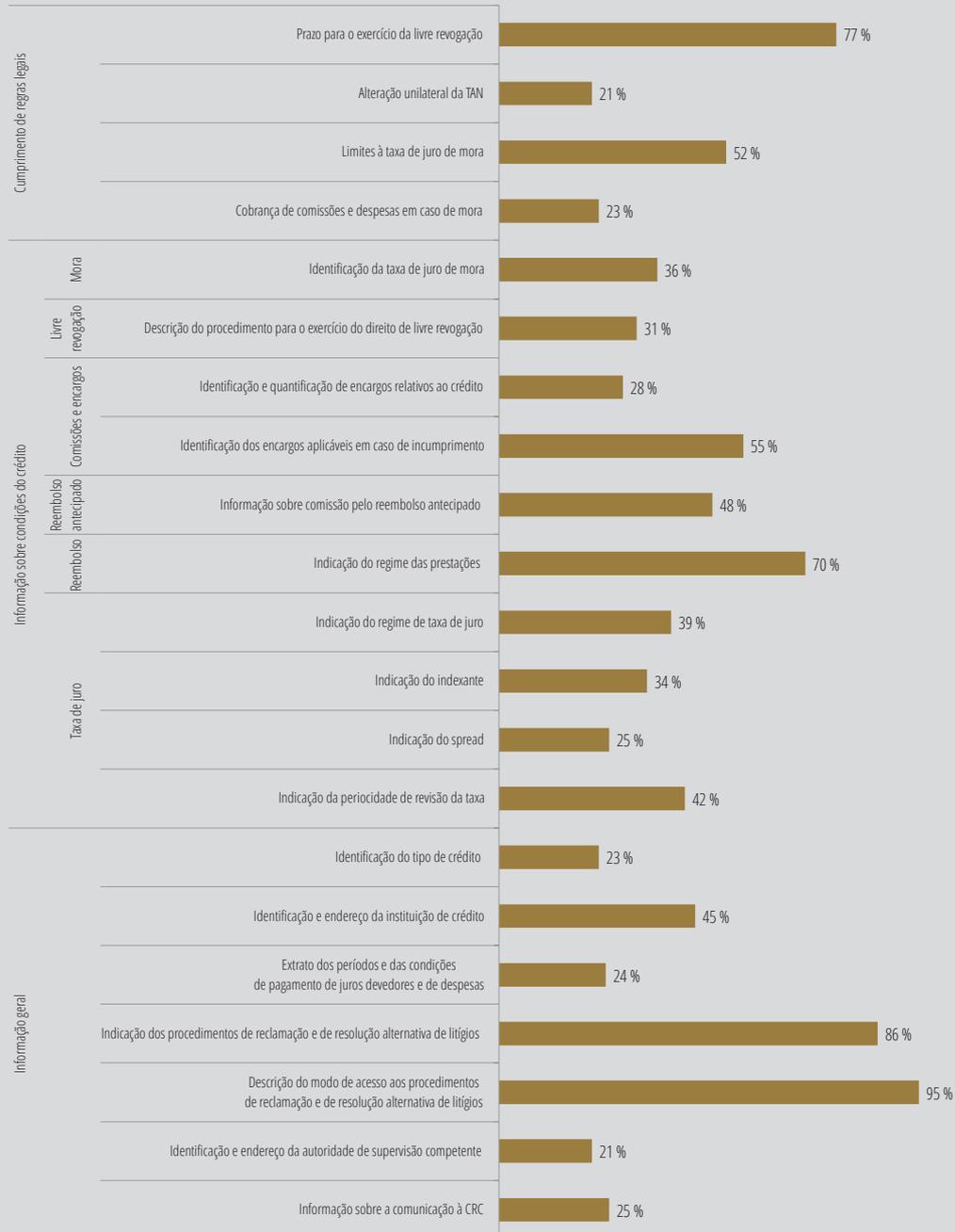


Gráfico C.27.1 • Análise de minutas | Distribuição dos incumprimentos superiores a 20 por cento nas minutas de contratos de crédito automóvel



2.6. Serviços de pagamento

Para avaliar o cumprimento dos normativos aplicáveis à prestação de serviços de pagamento foram realizadas 197 ações de inspeção

em 2013, abrangendo 113 instituições. Cerca de 27 por cento das ações decorreram aos balcões ou serviços centrais das instituições, através de ações “cliente mistério” e/ou credenciadas (Quadro IV.2.6.1).

Quadro IV.2.6.1 • Ações de inspeção | Serviços de pagamento | 2013

Tipo de inspeção	Ações de inspeção			Entidades abrangidas ²
	Total	Boas práticas de comissionamento ¹	Outras matérias	
Inspeções on-site	53		53	20
“Cliente mistério”	28		28	20
Credenciadas	25		25	19
Inspeções à distância	144	114	30	113
Total	197	114	83	113

1 Para uma análise mais detalhada a estas ações de inspeção, ver ponto 2.1;

2 Abrange todas as entidades emitentes de cartões de pagamento, incluindo 82 caixas de crédito agrícola mútuo pertencentes ao SICAM.

Para além da avaliação da implementação das boas práticas de comissionamento nos cartões de pagamento, que representou 58 por cento das ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal efetuou 83 inspeções para fiscalizar o cumprimento de outros normativos legais e regulamentares em vigor, através de ações específicas, destacando-se:

- 28 inspeções “cliente mistério”, onde foi avaliada:
 - A disponibilização da informação pré-contratual relativa à conta de pagamento e aos serviços de pagamento associados (ex. transferências, cartões de débito, cartões de crédito, débitos diretos);
 - A prestação de esclarecimentos adequados quanto aos serviços de pagamento que o cliente poderia escolher, os respetivos encargos e modo de funcionamento.
- 25 inspeções credenciadas, que permitiram verificar:
 - O cumprimento dos requisitos de informação do contrato quadro;
 - A conformidade da aplicação de encargos na execução das operações de pagamento;
 - O envio de informação periódica obrigatória;
- 30 inspeções à distância, através das quais foram fiscalizadas as medidas implementadas para regularizar os incumprimentos objeto de determinação específica em ações de inspeção anteriores.

Na sequência das ações de inspeção efetuadas foram identificadas 146 irregularidades em 113 instituições, tendo o Banco de Portugal determinado a sua correção²⁷.

2.7. Livro de reclamações

Em 2013, o Banco de Portugal efetuou 42 ações de inspeção com o objetivo de

avaliar o cumprimento dos deveres relativos ao Livro de reclamações. Cerca de 91 por cento das ações desenvolvidas decorreram aos balcões de 19 instituições (Quadro IV.2.7.1).

Quadro IV.2.7.1 • Ações de inspeção | Livro de reclamações | 2013

Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções on-site	38	19
"Cliente mistério"	19	19
Credenciadas	19	19
Inspeções à distância	4	3
Total	42	19

- Através das 19 ações de inspeção "cliente mistério", foi avaliada:
 - A existência e visibilidade do letreiro que identifica o Livro de reclamações;
 - A conformidade do modelo do letreiro;
 - A identificação correta da entidade supervisora e respetiva morada.
- Através das 19 ações de inspeção credenciadas, foi analisado:
 - A existência do Livro de reclamações;
 - 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.

Na sequência das ações de inspeção efetuadas foram identificadas 16 irregularidades em 7 instituições, tendo o Banco de Portugal determinado a sua correção²⁸.

3. Reclamações dos clientes bancários

O Banco de Portugal analisa reclamações contra instituições de crédito sobre matérias que se enquadram no seu âmbito de competências, como sejam as relativas a depósitos e suas contas, produtos de crédito e serviços de pagamento²⁹. A análise de reclamações permite fiscalizar o cumprimento das normas em vigor.

As instituições de crédito estão obrigadas a enviar ao Banco de Portugal todas as reclamações inscritas no Livro de reclamações. O Banco de Portugal recebe também reclamações diretamente dos clientes bancários, sobretudo através do Portal do Cliente Bancário.

Caixa 28 • Competências do Banco de Portugal na análise de reclamações

A análise de reclamações de clientes bancários é uma das formas pelas quais o Banco de Portugal exerce a sua função de supervisão comportamental, fiscalizando a atuação das instituições de crédito no cumprimento das normas em vigor.

De acordo com o disposto na lei, ao Banco de Portugal compete avaliar o cumprimento das normas que regem a atividade das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica no âmbito da comercialização de produtos e serviços nos mercados bancários de retalho.

Na apreciação de reclamações, o Banco de Portugal não pode pronunciar-se sobre a atuação daquelas instituições em domínios cuja fiscalização foi atribuída a outras entidades (como é o caso, por exemplo, do Instituto de Seguros de Portugal ou da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, que fiscalizam a atuação das instituições de crédito enquanto mediadores de seguros ou enquanto intermediários financeiros, respetivamente), nem pode dirimir os litígios emergentes das relações comerciais entre essas instituições e os seus clientes (por exemplo, quanto à validade de contratos, ou à reparação de danos que possam resultar da atuação dessas instituições). 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.

À semelhança do que sucede noutras atividades de fiscalização, o Banco de Portugal, no âmbito da apreciação de reclamações, dispõe de instrumentos que lhe permitem intervir junto das instituições sujeitas à sua supervisão, em particular quando sejam identificados indícios de infração às normas que regulam a atuação dessas instituições no âmbito da comercialização de produtos e serviços nos mercados bancários de retalho.

Ao Banco de Portugal compete exigir a correção de incumprimentos e sancionar as faltas graves que as instituições tenham cometido. A sanção que tenha sido aplicada às entidades reclamadas não repara os danos que essas faltas tenham causado nos clientes bancários. Nos termos da lei, a reparação de danos que tenham lesado o cliente bancário em resultado de irregularidades praticadas pelas instituições compete aos tribunais ou a entidades arbitrais.

Após a avaliação da conduta da instituição reclamada, o Banco de Portugal transmite aos reclamantes as conclusões da sua análise. Atendendo a que a sua intervenção na apreciação da reclamação ocorre enquanto autoridade de supervisão e que a resposta ao reclamante está condicionada pela observância do dever de segredo de supervisão, o Banco de Portugal informa-o de que (i) não existem indícios de infração por parte da instituição reclamada ou, em alternativa, de que (ii) a instituição, por sua iniciativa, ou por intervenção do supervisor, resolveu a situação reclamada.

3.1. Evolução recente

Em 2013, foram recebidas 17 911 reclamações sobre matérias no âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média de 1493 por mês (Quadro IV.3.1.1). Esta média mensal corresponde a um crescimento de 15 por cento face ao ano anterior. Para o aumento de reclamações em 2013 contribuíram as reclamações relativas a situações de sobre-endividamento e a transferências transfronteiriças.

Este crescimento acresce a um aumento de 6 por cento em 2012, que havia invertido a tendência de descida observada nos dois anos anteriores.

Em 2013 foram recebidas mais 1431 reclamações relativas a contratos de crédito aos consumidores do que em 2012 (mais 37,5 por cento),

das quais 899 dizem respeito a reclamações referentes ao regime geral do incumprimento. No que diz respeito às reclamações sobre crédito à habitação, em 2013 foram recebidas mais 478 reclamações do que em 2012 (mais 27,6 por cento), das quais 437 respeitam ao regime geral do incumprimento. Foram ainda recebidas mais 462 reclamações sobre transferências do que em 2012, situação que se deveu maioritariamente à atuação de uma instituição que cessou a sua atividade em 2013.

As reclamações contra as instituições, enviadas diretamente ao Banco de Portugal, representaram, em 2013, 58,2 por cento do total, tendo ultrapassado pela primeira vez, o número de reclamações apresentadas através do Livro de reclamações. As reclamações remetidas ao Banco de Portugal pelos clientes bancários registaram um aumento de 35

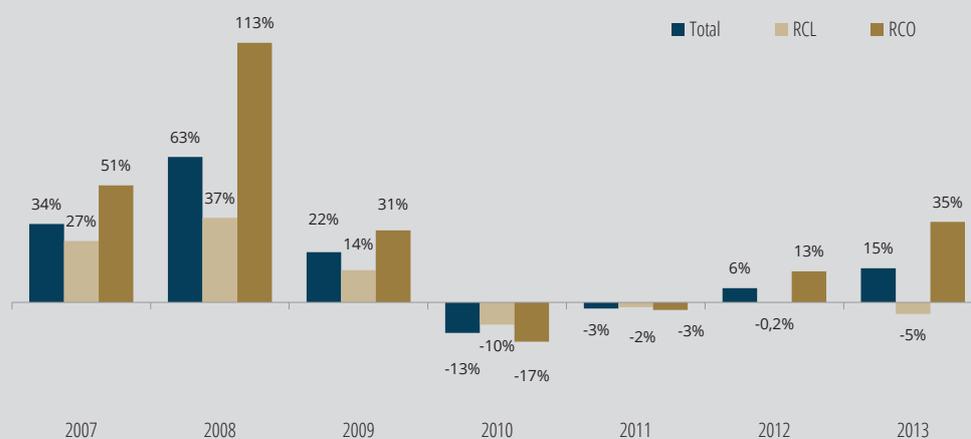


Gráfico IV.3.1.1 • Reclamações | Evolução do número de entradas, por proveniência | 2007 - 2013

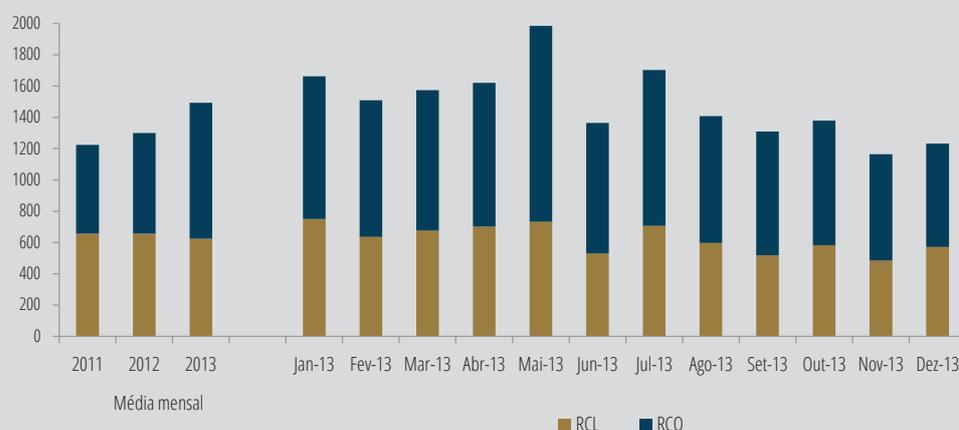


Gráfico IV.3.1.2 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2011-2013

por cento, sendo o Portal do Cliente Bancário o meio mais habitual de envio destas reclamações (65,7 por cento dos casos) (Gráfico IV.3.1.2). A este aumento não é estranho o facto de 86,8 por cento das reclamações sobre regimes do incumprimento serem enviadas diretamente ao Banco de Portugal. As reclamações inscritas nos Livros de reclamações das instituições mantiveram a tendência de redução que se verifica desde 2010 (Gráfico IV.3.1.1).

Em 2013, a análise de reclamações pelo Banco de Portugal conduziu, em 52 por cento

dos casos, à sua resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação e/ou determinação específica do Banco de Portugal. Nas restantes reclamações (48 por cento) concluiu-se que não existiam indícios de infração por parte da entidade reclamada. Comparando com 2012, observa-se um maior número de reclamações sem indícios de infração pela instituição, o que é explicado por, na grande maioria das reclamações relativas aos regimes do incumprimento, não haver indícios de infração por parte das instituições de crédito.

Quadro IV.3.1.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2011 – 2013

Ano	Mês	Entradas ¹			
		RCL ²	Total	RCO ³ das quais PCB ⁴	Total
2011		7894	6803	3890	14 697
2012		7882	7721	4780	15 603
2013	Janeiro	751	911	593	1662
	Fevereiro	636	873	569	1509
	Março	677	897	620	1574
	Abril	702	918	600	1620
	Maiο	733	1252	771	1985
	Junho	529	836	537	1365
	Julho	707	996	683	1703
	Agosto	598	810	549	1408
	Setembro	518	791	518	1309
	Outubro	583	796	535	1379
	Novembro	484	680	443	1164
	Dezembro	571	662	428	1233
Total		7489	10 422	6846	17 911

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, 2012 e 2013, foram ainda recebidas, respetivamente, 2212, 1850 e 1778 reclamações que estavam fora do seu âmbito de atuação. As reclamações não enquadradas no âmbito de atuação do Banco referem-se a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como e o caso, por exemplo, das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias reclamadas se inserem na esfera de competências da Comissão de Mercados de Valores Mobiliários ou do Instituto de Seguros de Portugal.

(2) Reclamações apresentadas através do Livro de reclamações.

(3) Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal.

(4) Portal do Cliente Bancário.

Caixa 29 • Reclamações através do Portal do Cliente Bancário

Reclamações remetidas através do PCB

Em 2013, foram recebidas no Banco de Portugal 6846 reclamações através do PCB, por preenchimento do formulário disponibilizado para o efeito ou por *e-mail*. Este número corresponde a uma média de 571 reclamações por mês (398 em 2012) (Gráfico C.29.1).

As reclamações recebidas através do PCB representaram 65,7 por cento do total das reclamações remetidas diretamente ao Banco de Portugal e

cerca de 40 por cento do total de reclamações recebidas no Banco de Portugal em 2013.

Consulta à análise das reclamações

A consulta *online* 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.

Gráfico C.29.1 • Reclamações | Evolução das reclamações enviadas pelo PCB face ao total de RCO | 2011 – 2013



Gráfico C.29.2 • Reclamações | Evolução do acesso à consulta | 2011 – 2013



Em 2013, registou-se um aumento na consulta à fase de análise das reclamações através do serviço disponibilizado no PCB. Foram efetuadas, em média, 1462 consultas de reclamações por mês, o que correspondeu

a cerca de 98 por cento das reclamações entradas ao longo do ano e representou um aumento de 41 por cento face a 2012 (Gráfico C.29.2 e Quadro C.29.1).

Quadro C.29.1 • Reclamações | Acessos à consulta e número de entradas | 2011 – 2013

	Média mensal			2013 – Média mensal			
	2011	2012	2013	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.
Número de consultas realizadas	917	1037	1462	1607	1586	1470	1184
Reclamações entradas (RCL e RCO)	1225	1300	1493	1582	1657	1473	1259
Consultas em % das reclamações entradas	74,9 %	79,8 %	97,9 %	101,6 %	95,7 %	99,8 %	94,1 %

3.2. Evolução das reclamações por matéria

Em valores absolutos

No ano de 2013 as matérias mais reclamadas incidiram sobre crédito aos consumidores e contas de depósito que em conjunto representaram 56,2 por cento do total, o que compara com 55,4 por cento em 2012 (Gráfico IV.3.2.1 e Quadro IV.3.2.1).

As reclamações sobre crédito aos consumidores aumentaram 37,5 por cento passando a ser a matéria mais reclamada, representando 29,3 por cento do total, mais 4,8 pontos percentuais do que em 2012. Este aumento esteve associado a situações de sobre-endividamento e em particular a matérias enquadradas pelo regime geral do incumprimento³⁰.

As reclamações sobre contas de depósito, a segunda matéria mais reclamada (26,9 por cento) registaram uma redução de 0,3 por cento face ao ano anterior, reduzindo o seu peso no total em 4 pontos percentuais.

As reclamações sobre matérias relativas a crédito à habitação, a terceira mais reclamada, aumentaram 27,6 por cento representando 12,3 por cento do total, mais 1,2 pontos percentuais do que em 2012. Este aumento esteve relacionado sobretudo com situações

relativas ao regime geral do incumprimento e de mobilização de valores aplicados em planos de poupança reforma (PPR) para pagamento de prestações do crédito à habitação³¹.

Os cartões constituíram a quarta matéria mais reclamada, tendo o seu peso decrescido em 2013 (-1 ponto percentual que no ano anterior), passando a representar 7,3 por cento do total.

As reclamações sobre transferências representaram 5,8 por cento do total, um aumento de 2,1 pontos percentuais face ao ano anterior em resultado de um crescimento significativo (+79,9 por cento), o qual esteve sobretudo associado ao elevado número de reclamações relativas à disponibilização ao beneficiário do valor transferido³².

Em 2013, registaram-se também acréscimos de reclamações em matérias relacionadas com máquinas ATM (+26,5 por cento) e operações com numerário (+3,7 por cento). As reclamações sobre débitos diretos, cheques e crédito às empresas registaram reduções do número de reclamações face a 2012 (-21,2 por cento, -14,2 por cento e -0,5 por cento, respetivamente).

Quadro IV.3.2.1 • Reclamações | Matérias reclamadas (valores absolutos) | 2012 - 2013

	Número de reclamações			Distribuição percentual		
	2012	2013	Var.	2012	2013	Var (p.p.)
Crédito aos consumidores	3815	5246	37,5 %	24,5 %	29,3 %	4,8
Contas de depósito	4823	4810	-0,3 %	30,9 %	26,9 %	-4,0
Crédito à habitação	1734	2212	27,6 %	11,1 %	12,3 %	1,2
Cartões	1290	1316	2,0 %	8,3 %	7,3 %	-1,0
Transferências	578	1040	79,9 %	3,7 %	5,8 %	2,1
Cheques	1205	1034	-14,2 %	7,7 %	5,8 %	-1,9
Crédito às empresas	653	650	-0,5 %	4,2 %	3,6 %	-0,6
Operações com numerário	297	308	3,7 %	1,9 %	1,7 %	-0,2
Máquinas ATM	181	229	26,5 %	1,2 %	1,3 %	0,1
Débitos diretos	222	175	-21,2 %	1,4 %	1,0 %	-0,4
Restantes matérias	805	891	10,7 %	5,2 %	5,0 %	-0,2
Total	15 603	17 911	14,8 %	100 %	100 %	-

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 1 por cento do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização do Livro de reclamações ao cliente.

Durante o ano de 2013, os regimes do incumprimento deram origem a 899 reclamações de crédito aos consumidores e 437 reclamações de crédito à habitação. A possibilidade de mobilização de PPR para pagamento de prestações de crédito à habitação originou 248 reclamações.

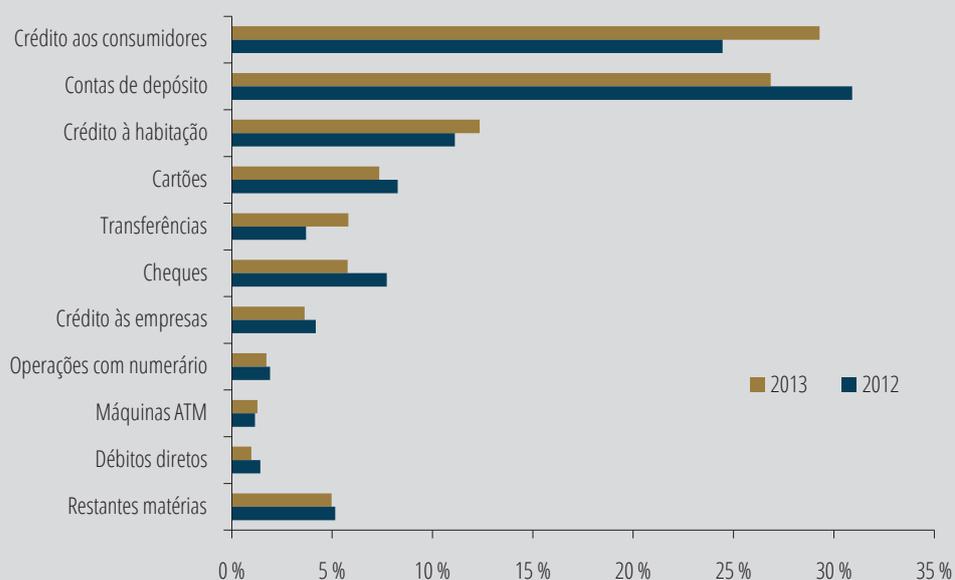


Gráfico IV.3.2.1 • Reclamações | Matérias reclamadas (em percentagem) | 2012 - 2013

Caixa 30 • Matérias mais reclamadas³³

Crédito aos consumidores

Em 2013, mais de metade das reclamações sobre crédito aos consumidores incidiram sobre cartões de crédito. O segundo produto mais reclamado foi o crédito pessoal (28,8 por cento), seguido do crédito automóvel com 11,3 por cento das reclamações relativas a crédito aos consumidores (Gráfico C.30.1).

As matérias mais reclamadas foram (Gráfico C.30.2):

- **Cobrança de valores em dívida**, estando sobretudo em causa (i) o apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de

crédito, (ii) os métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida, (iii) a afetação de pagamentos aos diferentes valores contratuais em dívida e (iv) as situações de incumprimento não enquadráveis no novo regime de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito;

- **Regime geral do incumprimento** estando sobretudo em causa a não apresentação pelas instituições de crédito de propostas para a prevenção ou regularização do incumprimento;

Gráfico C.30.1 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2013

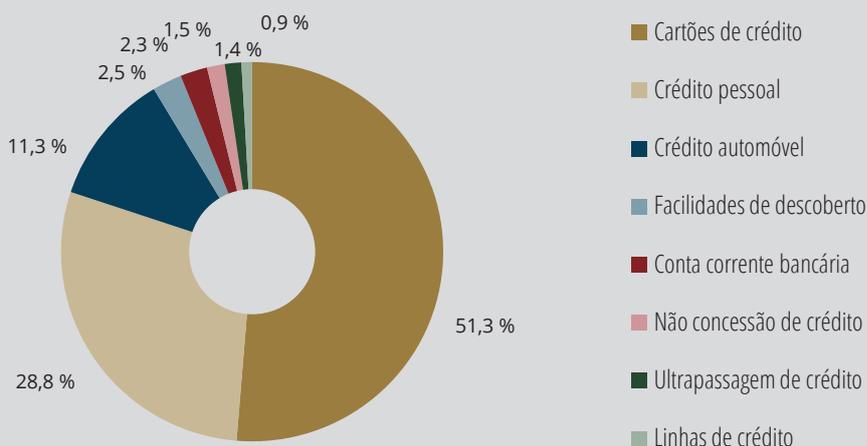
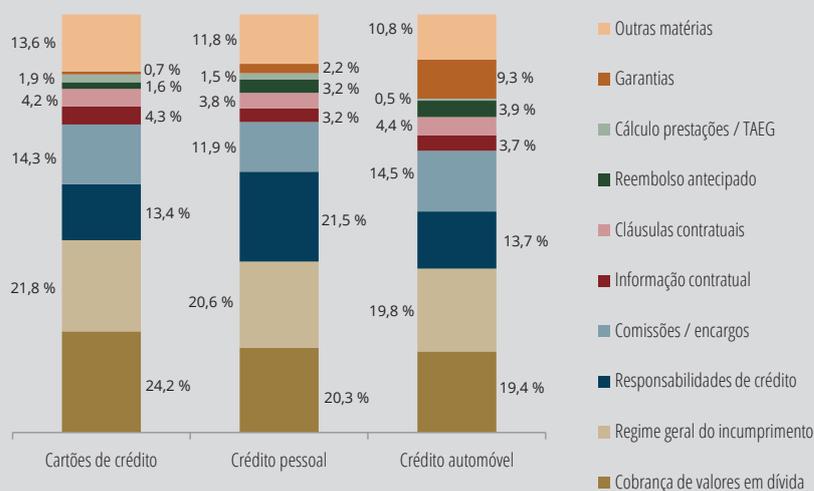
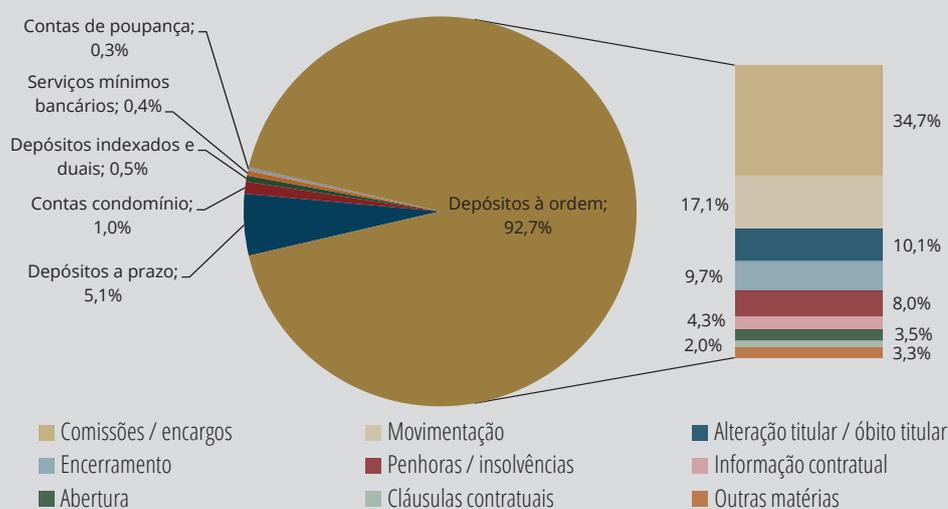


Gráfico C.30.2 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 2013



- **Responsabilidades de crédito**, estando sobretudo em causa o reporte pelas instituições de crédito, de responsabilidades de crédito, efetivas ou potenciais, à Central de Responsabilidades de Crédito, em particular alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento;
 - **Cobrança de comissões / encargos**, nomeadamente (i) a prestação de informação sobre comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação, (ii) os montantes exigidos a título de comissões e (iii) a alteração do preçário aplicável.
- Contas de depósito**
- Em 2013, a quase totalidade de reclamações relativas a contas de depósito (92,7 por cento) teve a ver com depósitos à ordem, que respeitaram às seguintes matérias (Gráfico C.30.3):
- **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;
 - **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 e (iii) a movimentação de contas plurais (sobretudo, de contas solidárias);
 - **Alteração da titularidade da conta**, estando sobretudo em causa reclamações sobre (i) os procedimentos exigidos pelas instituições de crédito para efeitos de alteração de titulares ou dos seus representantes (por exemplo, a exigência de documentação escrita), (ii) o período de tempo para a concretização da alteração e (iii) a movimentação de conta ou disponibilização de informação, documentação e valores depositados na conta, após a morte do titular (por exemplo, atraso na entrega dos saldos das contas objeto de habilitação de herdeiros).

Gráfico C.30.3 • Reclamações | Contas de depósito | 2013

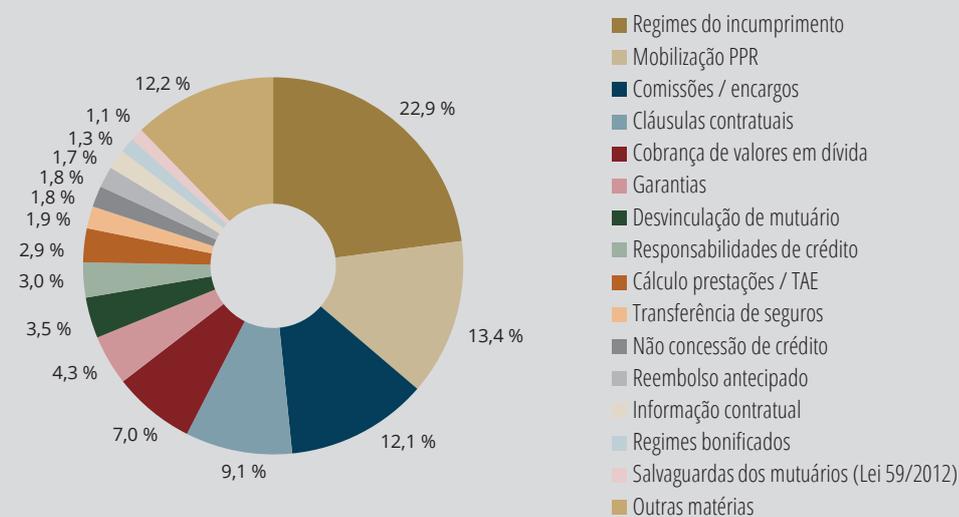


Crédito à habitação

Em 2013, as matérias mais reclamadas no âmbito do crédito à habitação foram as seguintes (Gráfico C.30.4):

- **Prevenção e gestão de situações de incumprimento**, que abrange sobretudo as reclamações relativas a matérias enquadráveis no regime geral do incumprimento;
- **Condições de mobilização de PPR**, estando em causa o resgate antecipado de planos de poupança reforma, de planos de poupança educação e de planos de poupança reforma/educação para o pagamento de prestações de crédito à habitação (por exemplo, o atraso na emissão de declarações ou na alocação dos PPR ao reembolso do crédito à habitação);
- **Comissões e encargos**, estando sobretudo em causa (i) as comissões de avaliação dos imóveis e (ii) as comissões cobradas pelo atraso no pagamento de prestações mensais;
- **Cláusulas contratuais**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) à determinação do montante da prestação mensal em resultado da revisão do indexante, (ii) à alteração do valor do *spread* em resultado do incumprimento das obrigações dos mutuários decorrentes de vendas associadas facultativas ou *bundling* e (iii) à recusa da modificação de condições contratuais (por exemplo, a data de pagamento da prestação mensal).

Gráfico C.30.4 • Reclamações | Crédito à habitação | 2013



Cartões de pagamento

As reclamações mais frequentes no âmbito dos cartões respeitaram às seguintes matérias (Gráfico C.30.5):

- **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, estando em causa a autoria das instruções transmitidas à instituição e a sua responsabilidade pela execução dessas operações.

Transferências

No ano de 2013, as reclamações mais frequentes no âmbito das transferências respeitaram às seguintes matérias (Gráfico C.30.6):

- **Alegada demora na disponibilização do valor transferido**, estando em causa, sobretudo, os prazos de execução das operações;
- **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 de crédito 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.

Gráfico C.30.5 • Reclamações | Cartões | 2013

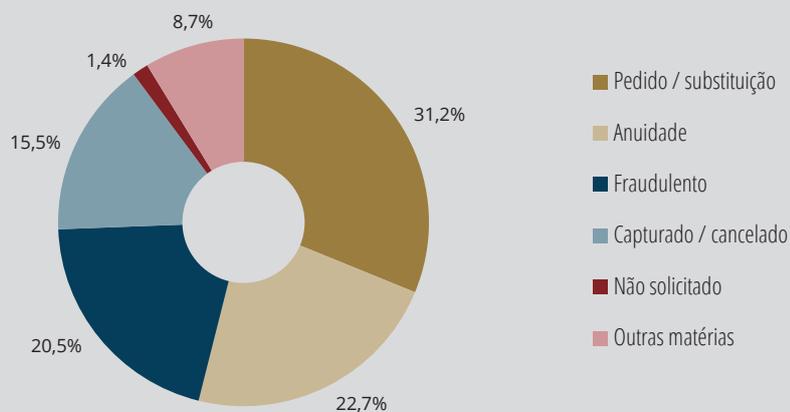
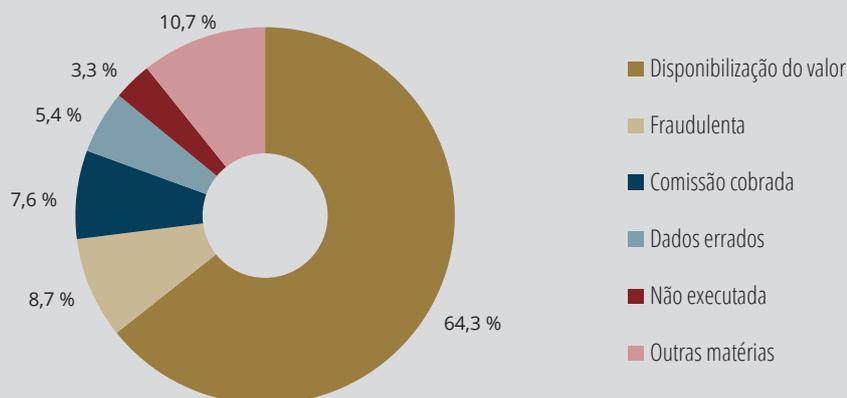


Gráfico C.30.6 • Reclamações | Transferências | 2013



Cheques

No ano de 2013, as reclamações mais frequentes no âmbito dos cheques respeitaram às seguintes matérias (Gráfico C.30.7):

- **Comissões cobradas pelas instituições**, nomeadamente na emissão de cheques ou em resultado da sua devolução;
- **Devolução de cheques**, onde se incluem reclamações sobre (i) o não pagamento de cheques por falta de provisão, (ii) o alegado incumprimento da obrigação de verificação da regularidade da sucessão dos endossos por parte das instituições tomadoras de cheques e (iii) o modo de pagamento de cheques cruzados ou não à ordem;
- **Recusa de aceitação de cheques**, designadamente pelo seu preenchimento incorreto ou pela apresentação por pessoa diferente do beneficiário do cheque;
- **Requisição de cheques**, estando sobretudo em causa a não atribuição de módulos de cheques por parte das instituições de crédito aos seus clientes.

Crédito a empresas

No âmbito do crédito a empresas, destacam-se as reclamações respeitantes às seguintes matérias (Gráfico C.30.8):

- **Responsabilidades de crédito**, onde se incluem reclamações sobre o reporte pelas instituições de crédito, de responsabilidades de crédito, potenciais ou efetivas, à Central de Responsabilidades de Crédito, em particular no que respeita a alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento;
- **Cobrança de comissões / encargos**, estando em causa reclamações sobre (i) a prestação de informação sobre as comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação, (ii) os montantes exigidos a título de comissões, e (iii) a alteração do preçário aplicável;
- **Cobrança de valores em dívida**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) ao apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito, (ii) à afetação de pagamentos aos diferentes valores contratuais em dívida e (iii) a situações de incumprimento de contratos de crédito.

Gráfico C.30.7 • Reclamações | Cheques | 2013

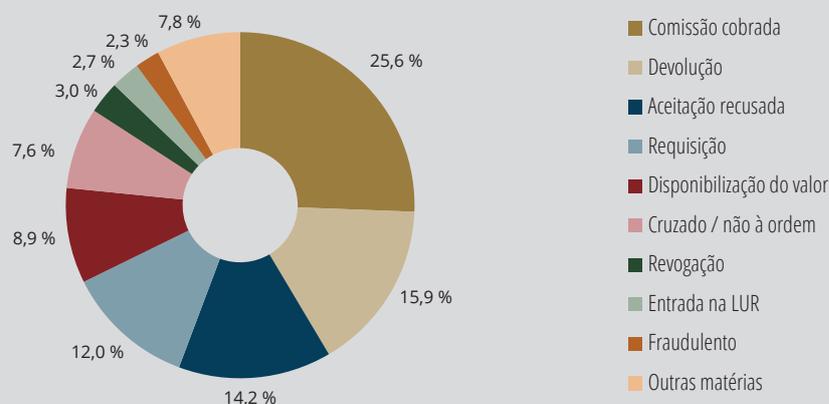
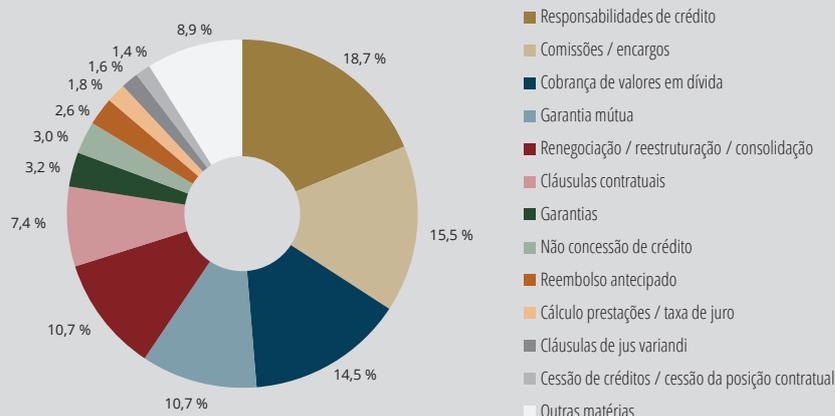


Gráfico C.30.8 • Reclamações | Crédito às empresas | 2013



Em valores relativos

O número de reclamações em cada matéria é influenciado pelo volume de contratos celebrados entre as instituições de crédito e os seus clientes, pelo que se torna importante relativizar o número de reclamações em cada matéria pelo respetivo volume de produtos e serviços contratados.

Em 2013, na evolução do número relativo de reclamações face a 2012 destaca-se (Quadro IV.3.2.2):

- O aumento do número relativo de reclamações em todas as matérias, à exceção dos cheques e dos débitos diretos;
- No crédito aos consumidores, o número de reclamações por cada 100 mil contratos subiu de 34 para 48;
- No crédito à habitação, o número de reclamações subiu de 78 para 101, também por cada 100 mil contratos celebrados;
- A relativa estabilização registada nas contas de depósito, tendo o número de reclamações passado de 20 para 21 por cada 100 mil contratos;
- As matérias relativas a transferências, tendo o número de reclamações por cada dez milhões de transferências subido de 58 para 93;
- As matérias relativas a cartões, crédito a empresas, operações com numerário e máquinas ATM, registaram igualmente, aumentos no número relativo de reclamações, mas com uma magnitude inferior.

Esta evolução pode ser comparada com a variação registada no número absoluto de reclamações em cada matéria, permitindo avaliar se a esta última esteve associada à evolução da atividade das instituições nos diversos segmentos do mercado.

O aumento do número relativo de reclamações sobre crédito aos consumidores foi ligeiramente superior ao aumento do número absoluto de reclamações sobre esta matéria. No crédito à habitação e nos cartões, esta relação foi idêntica.

Nas contas de depósito verificou-se um aumento (5 por cento) do número relativo de reclamações, apesar do número absoluto de reclamações sobre esta matéria se ter reduzido ligeiramente.

Nas reclamações sobre transferências, o aumento significativo do número de reclamações (+80 por cento), foi atenuado pelo maior número de transferências realizadas, pelo que o acréscimo do número relativo de reclamações foi menor (+ 60 por cento).

Nos cheques, a diminuição do número absoluto de reclamações (-14,2 por cento) está totalmente em linha com a redução da utilização deste meio de pagamento, tendo por isso o número relativo de reclamações nesta matéria permanecido estável.

Para as três matérias com maior número de reclamações – crédito aos consumidores, contas de depósito e crédito à habitação, que, no seu conjunto, representaram 68,5 por cento do total – o número de reclamações dirigidas a cada instituição foi ponderado pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados (Caixas 31 a 33).

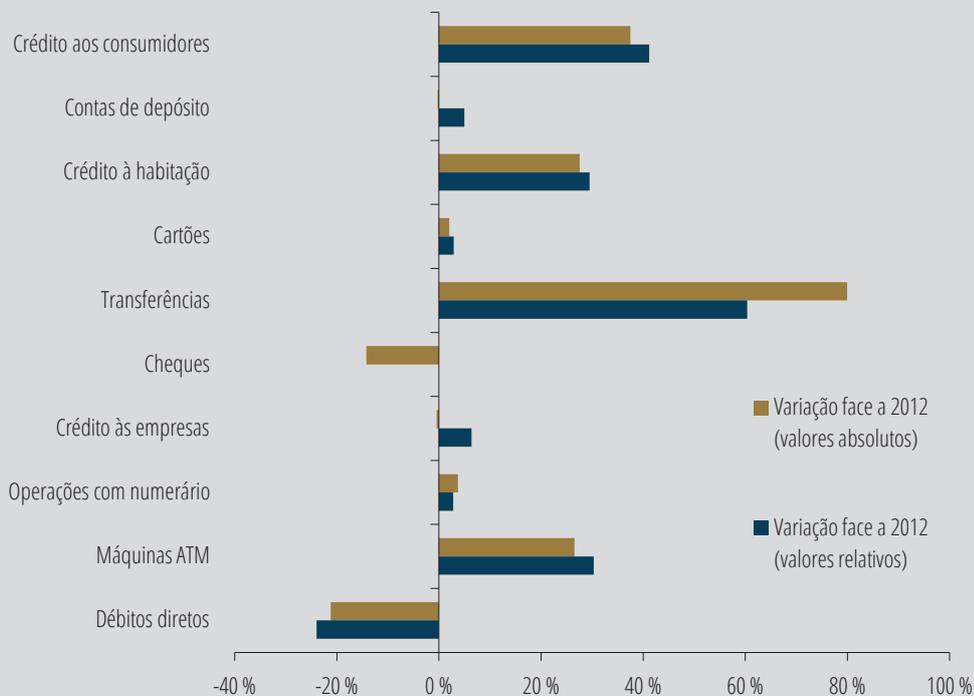
Quadro IV.3.2.2 • Reclamações | Matérias reclamadas (valores relativos) | 2012 – 2013

Matéria reclamada	Unidade de referência	Número de reclamações (valores relativos)		
		2012	2013	Variação
Crédito aos consumidores	mil contratos de crédito aos consumidores	0,34	0,48	41 %
Contas de depósito	mil contas de depósito à ordem	0,20	0,21	5 %
Crédito à habitação	mil contratos de crédito à habitação	0,78	1,01	29 %
Cartões ¹	10 mil cartões	0,69	0,71	3 %
Transferências ²	100 mil transferências	0,58	0,93	60 %
Cheques	10 mil cheques	0,19	0,19	0 %
Crédito a empresas	mil contratos de crédito a empresas	0,47	0,50	6 %
Operações com numerário	milhão de operações	0,71	0,73	3 %
Máquinas ATM	100 máquinas ATM	0,99	1,29	30 %
Débitos diretos	milhão de débitos diretos	1,67	1,27	-24 %

1 O número relativo de reclamações sobre cartões em 2012 foi revisto face ao publicado em relatórios anteriores.

2 Nas unidades de referência das transferências passaram a ser consideradas as transferências realizadas ao abrigo da SEPA (*Single European Payments Area*), além dos valores já anteriormente incluídos sobre as transferências processadas no SICOI (Sistema de Compensação Interbancária). Por esta razão, o número de reclamações sobre transferências relativo a 2012 foi revisto face ao publicado no Relatório de Supervisão Comportamental de 2012.

Gráfico IV.3.2.2 •
Reclamações
| Variação em
termos absolutos
e em termos
relativos, por
matérias
| 2013



Caixa 31 • Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores**Quadro C.31.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2013**

Sigla	Instituição de crédito	2013
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	2,91
FCE	FCE BANK PLC	2,59
BPSAF	BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL)	1,83
BPRIM	BANCO PRIMUS, SA	1,74
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	1,52
SOFIN	SOFINLOC – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	1,40
FGACA	FGA CAPITAL – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	1,39
BNIF	BPN CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	1,36
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,25
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	1,05
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	0,97
BFT	BANCO FINANTIA, SA	0,92
BBMAIS	BANCO BANIF MAIS, SA	0,90
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,84
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,84
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, SA	0,79
GEIFC	GE CONSUMER FINANCE, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,75
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0,67
COFID	COFIDIS	0,65
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,50
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0,48
Média do sistema		0,48
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,36
PASTR	PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS, SA – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,35
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0,35
BAKBP	BANCO ACTIVOBANK (PORTUGAL), SA	0,34
ONEYF	ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,33
BCBOM	BANCO CREDIBOM, SA	0,30
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA	0,29
BBNPP	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	0,28
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,27
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,25
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,24
BBPI	BANCO BPI, SA	0,24
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0,23
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,17
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., SA (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,12

Nota: A média do sistema equivale a 48 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

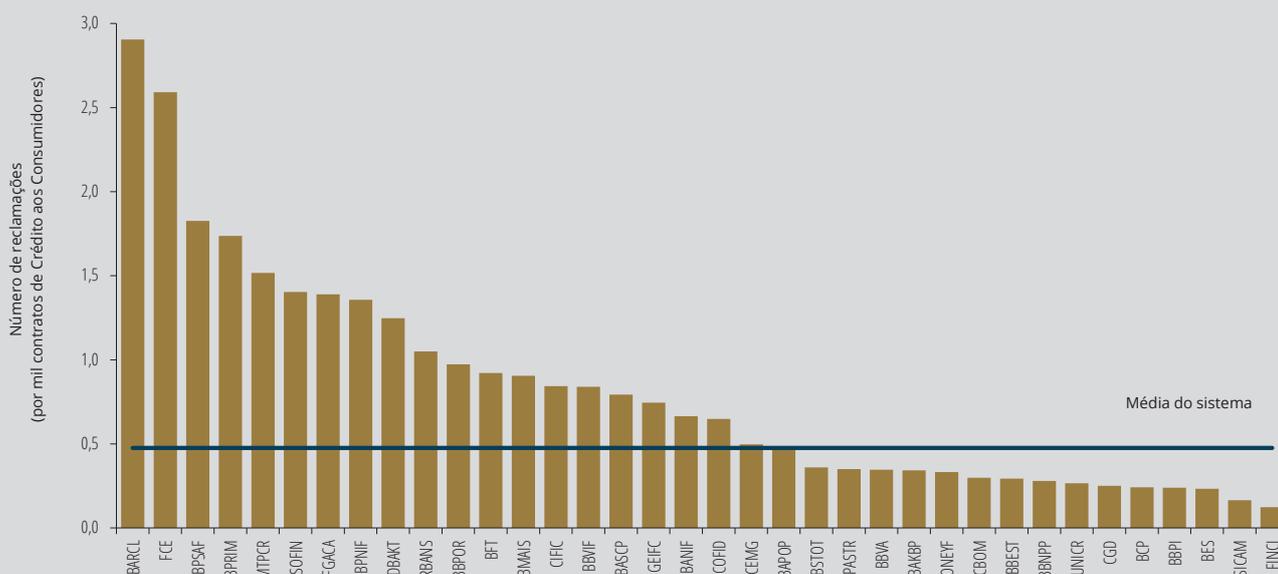
O quadro anterior apresenta, para 2013, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2013. 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 Crediagora, Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria – sucursal em Portugal, BMW Bank

– sucursal em Portugal, Banco de Investimento Global, Banco Efisa, BNP Paribas Lease Group, RCI Gest – Instituição Financeira de Crédito, Union de Créditos Inmobiliários – sucursal em Portugal, Banco Invest, Banco de Investimento Imobiliário, Volkswagen Bank – sucursal em Portugal, Mercedes-Benz Financial Services Portugal – Instituição Financeira de Crédito, GMAC – Instituição Financeira de Crédito, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, sendo o caso da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, do Banco Espírito Santo dos Açores e do NCG Banco – sucursal em Portugal.

Gráfico C.31.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2013



Caixa 32 • Instituições mais reclamadas nas contas de depósito

Quadro C.32.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2013

Sigla	Instituição de crédito	2013
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	1,21
BAKBP	BANCO ACTIOBANK (PORTUGAL),SA	0,59
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,52
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0,41
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	0,32
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,31
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,27
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0,25
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0,22
Média do sistema		0,21
BBPI	BANCO BPI, SA	0,21
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,21
BB	BANCO DO BRASIL AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,17
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,15
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0,13
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, SA	0,13
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA	0,09
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,08

Nota: A média do sistema equivale a 21 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

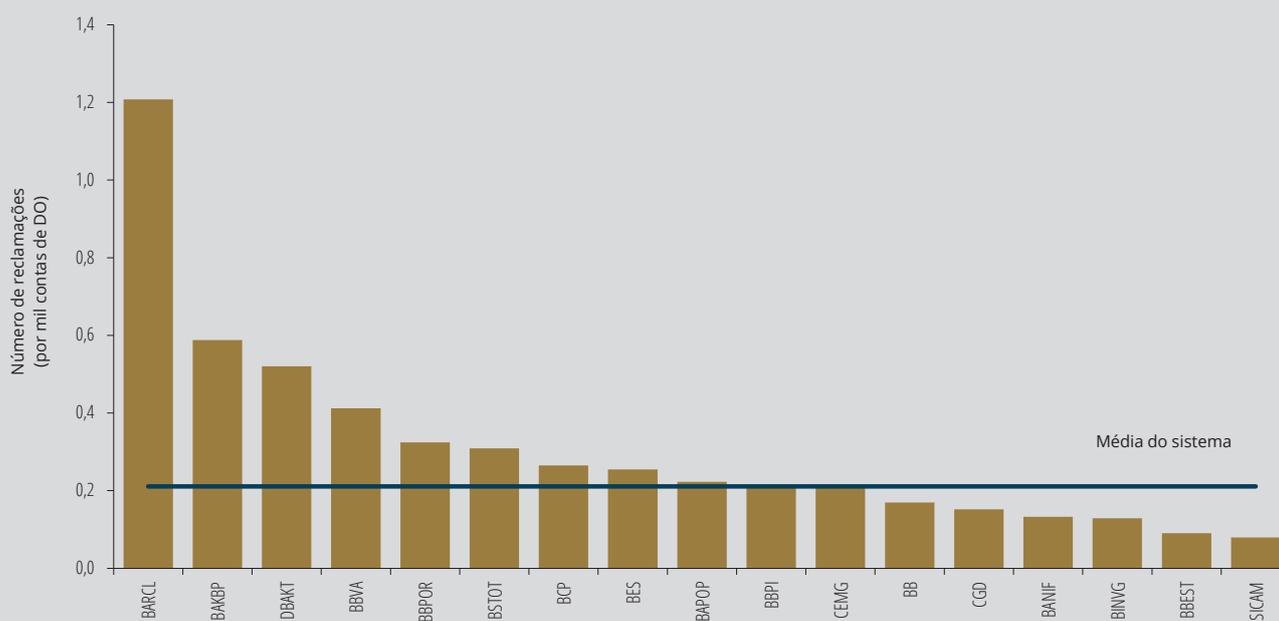
O quadro anterior apresenta, para 2013, o número de reclamações sobre contas de depósito por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2013. 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 Grupo Cajatres – sucursal em Portugal, Banco Espírito Santo dos Açores, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo

de Torres Vedras, Banco Invest, Banco Finantia, Banco Efisa, NCG Banco – sucursal em Portugal e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, Caixa – Banco de Investimento, Banco Português de Investimento, BNP Paribas, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Banif – Banco de Investimento, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria – sucursal em Portugal, Banco Privado Atlântico-Europa, Banco L.J. Carregosa e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra.

Gráfico C.32.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2013



Caixa 33 • Instituições mais reclamadas no crédito à habitação

Quadro C.33.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação | 2013

Sigla	Instituição de crédito	2013
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	3,45
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	2,87
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	2,11
NCGSU	NCG BANCO, SA, SUCURSAL EM PORTUGAL	1,83
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	1,57
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	1,44
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,25
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	1,24
Média do sistema		1,01
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0,83
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,82
BBPI	BANCO BPI, SA	0,81
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0,81
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,73
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,72
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS IMOBILIÁRIOS, SA – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,60
BII	BANCO DE INVESTIMENTO IMOBILIÁRIO, SA	0,12

Nota: A média do sistema equivale a 10 reclamações por cada 10 mil contratos de crédito à habitação.

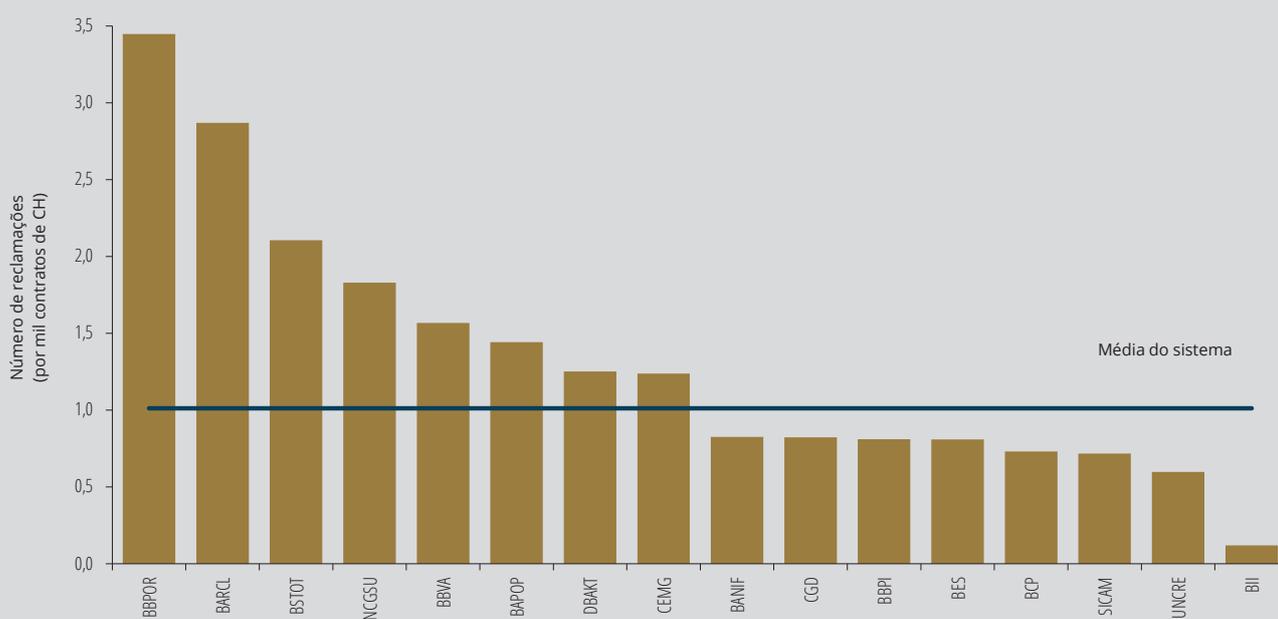
O quadro anterior apresenta, para 2013, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2013. 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 Banif Mais e a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito à habitação, sendo este o caso do Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria – sucursal em Portugal e Banco Espírito Santo dos Açores.

Gráfico C.33.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação | 2013



3.3. Resultados da análise

A análise conduzida pelo Banco de Portugal às reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados³⁴: (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 recomendação ou determinação específica.

Em 2013, em cerca de 48 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito. Nos restantes 52 por cento dos casos verificou-se a resolução da situação reclamada pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal (Quadro IV.3.3.1).

A evolução, face a 2012, evidencia uma maior proporção de reclamações sem indícios de infração, com o contributo das reclamações sobre os regimes do incumprimento, em que esta proporção é superior (73 por cento).

Quadro IV.3.3.1 • Resultados dos processos de reclamação | 2011 – 2013

Resultado	Distribuição percentual		
	2011	2012	2013
Sem indícios de infração por parte da IC	41 %	44 %	48 %
dos quais: Regimes do incumprimento	-	-	73 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP	59 %	56 %	52 %
dos quais: Regimes do incumprimento	-	-	27 %

3.4. Prazos de encerramento

O prazo médio de encerramento das reclamações foi, em 2013, de 54 dias, mais 18 dias do que no ano anterior. Para esta evolução contribuiu o aumento do volume de reclamações recebidas durante o ano (mais 15 por cento), a alteração do tipo de matérias reclamadas e o canal de envio. As reclamações sobre os regimes do incumprimento têm associado um prazo médio de análise superior, devido inclusivamente ao facto de serem na sua maioria apresentadas diretamente ao Banco de Portugal (RCO).

O maior volume de reclamações recebido em 2013, para além de exigir ao Banco de Portugal um esforço acrescido de análise, esteve em grande parte associado a reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal. Em 2013, estas reclamações tiveram pela primeira vez um peso superior (58 por cento), às reclamações inscritas no Livro de reclamações das instituições de crédito (RCL, 42 por cento).

O canal de envio das reclamações ao Banco de Portugal determina diferentes prazos de análise, pois aplicam-se-lhes procedimentos distintos, sendo que o prazo de análise das RCO é necessariamente superior ao das RCL.

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 reclamante³⁵ 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 2013, o prazo médio de encerramento deste tipo de reclamações foi de 69 dias.

No caso das reclamações apresentadas através do Livro de reclamações, as instituições enviam ao Banco de Portugal, cópia da página do Livro de reclamações em conjunto com os documentos relevantes e frequentemente com a sua análise da situação³⁶. Após entrada da reclamação no Banco de Portugal podem ser solicitados esclarecimentos adicionais, dispondo as instituições de cinco dias úteis para envio de resposta. Em 2013, o prazo médio de encerramento deste tipo de reclamações foi de 34 dias.

O prazo médio de análise das reclamações está, assim, dependente do cumprimento dos procedimentos legais e regulamentares em vigor. Este prazo inclui o tempo de análise da

reclamação pelo Banco de Portugal e também pelas próprias instituições de crédito. O Banco de Portugal tem sempre de ouvir a instituição reclamada, que nalguns casos pode ser

questionada por mais do que uma vez, dependendo, por isso, a análise mais ou menos célere, da resposta cabal às questões formuladas.

Caixa 34 • Reclamações sobre situações de incumprimento

Reclamações recebidas

Em 2013, o Banco de Portugal recebeu dos clientes bancários 1336 reclamações relativas à aplicação dos regimes de prevenção e gestão do incumprimento, numa média mensal de 111 reclamações. Estas reclamações representam 7,5 por cento do total de reclamações recebidas em 2013 (Quadro C.34.1 e Gráfico C.34.1).

As reclamações sobre os regimes de prevenção e gestão do incumprimento foram em 86,8 por cento dos casos remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO). Os restantes 13,2 por cento foram reclamações apresentadas pelos clientes bancários através do Livro de reclamações das instituições de crédito (RCL) (Gráfico C.34.2).

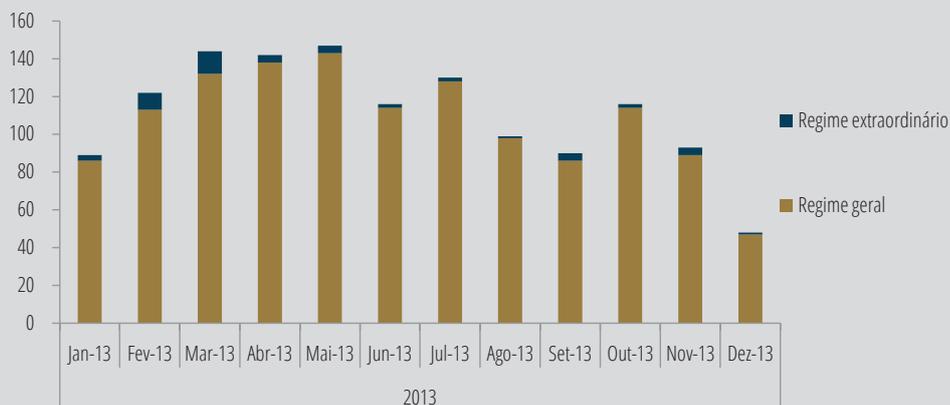
Quadro C.34.1 • Reclamações | Regimes do incumprimento | 2013

Mês	Regime geral	Regime extraordinário	Total	% no total de reclamações entradas
Janeiro	86	3	89	5,4 %
Fevereiro	113	9	122	8,1 %
Março	132	12	144	9,1 %
Abril	138	4	142	8,8 %
Maio	143	4	147	7,4 %
Junho	114	2	116	8,5 %
Julho	128	2	130	7,6 %
Agosto	98	1	99	7,0 %
Setembro	86	4	90	6,9 %
Outubro	114	2	116	8,4 %
Novembro	89	4	93	8,0 %
Dezembro	47	1	48	3,9 %
Total	1288	48	1336	7,5 %

Nota: Em 2012 foram recebidas 6 reclamações sobre os regimes do incumprimento.

Os valores referentes ao primeiro semestre não coincidem totalmente com os publicados na Síntese Intercalar de Atividades de Supervisão Comportamental em resultado da revisão da classificação de algumas reclamações à luz da informação recolhida durante o processo de análise das mesmas.

Gráfico C.34.1 • Reclamações | Regimes de incumprimento | 2013



Matérias reclamadas

O maior número de reclamações sobre situações de incumprimento esteve relacionado com a aplicação do regime geral (96,4 por cento do total). No âmbito do regime geral do incumprimento, o maior número de reclamações (70 por cento) foi sobre o procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI), tendo os restantes 30 por cento incidido sobre o plano de ação para o risco de incumprimento (PARI) (Quadro C.34.2).

As reclamações relativas a situações de incumprimento respeitaram sobretudo a contratos de crédito aos consumidores (67,3 por cento). Neste âmbito, destacam-se as reclamações sobre cartões de crédito e sobre crédito pessoal. As restantes reclamações sobre os regimes do incumprimento (32,7 por cento) incidiram sobre matérias de crédito à habitação. Destas, 89 por cento estavam relacionadas com questões enquadradas no regime geral e 11 por cento com questões enquadradas no regime extraordinário (Gráfico C.34.3).

O principal motivo que originou reclamações sobre o regime geral foi a não apresentação, pelas instituições de crédito, de propostas de regularização do incumprimento (28,6 por cento). O processo de negociação, em particular o conteúdo das propostas de regularização apresentadas, foi a segunda matéria mais reclamada (22,9 por cento). Em terceiro e quarto lugares surgem a cobrança de juros e comissões no âmbito dos processos de gestão e regularização do incumprimento (9,9 por cento) e questões relacionadas com os deveres de informação (9,4 por cento) (Gráfico C.34.4).

A maioria das reclamações relativas ao regime extraordinário teve por objeto o indeferimento pelas instituições de crédito dos requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários (52,4 por cento). A segunda matéria mais reclamada foi a não apresentação, pelas instituições de crédito, de propostas de regularização do incumprimento (17,5 por cento) (Gráfico C.34.5).

Quadro C.34.2 • Reclamações | Regimes do incumprimento por tipo de crédito | 2013

Matéria reclamada	Número de reclamações	Distribuição percentual
Crédito à habitação	437	32,7 %
Regime geral		
PARI	158	11,8 %
PERSI	231	17,3 %
Regime extraordinário	48	3,6 %
Crédito aos consumidores	899	67,3 %
Regime geral		
PARI	228	17,1 %
PERSI	671	50,2 %
Total	1336	100 %

Gráfico C.34.2 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por proveniência | 2013

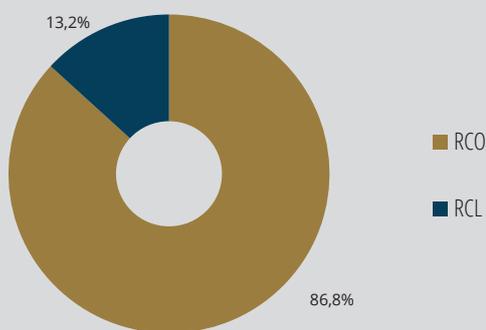


Gráfico C.34.3 • Reclamações | Situações de incumprimento, por tipo de crédito | 2013

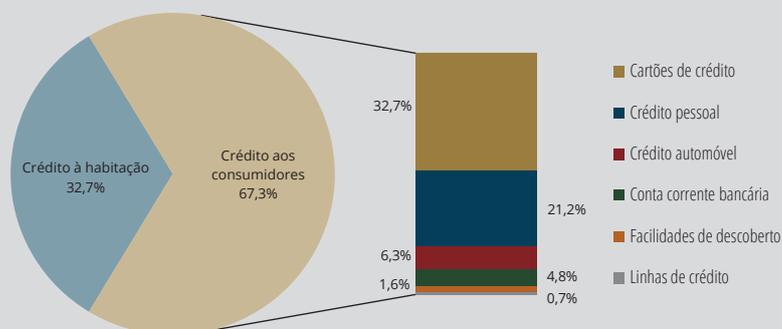


Gráfico C.34.4 • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime geral | 2013

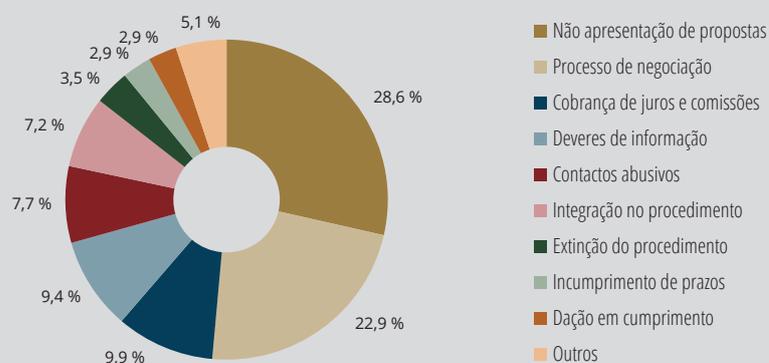
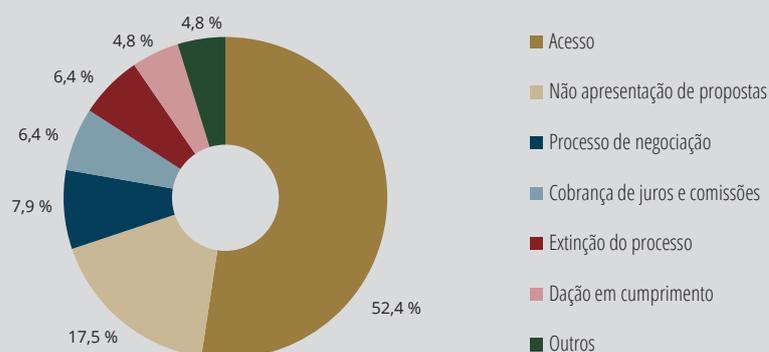


Gráfico C.34.5 • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime extraordinário | 2013



Instituições reclamadas

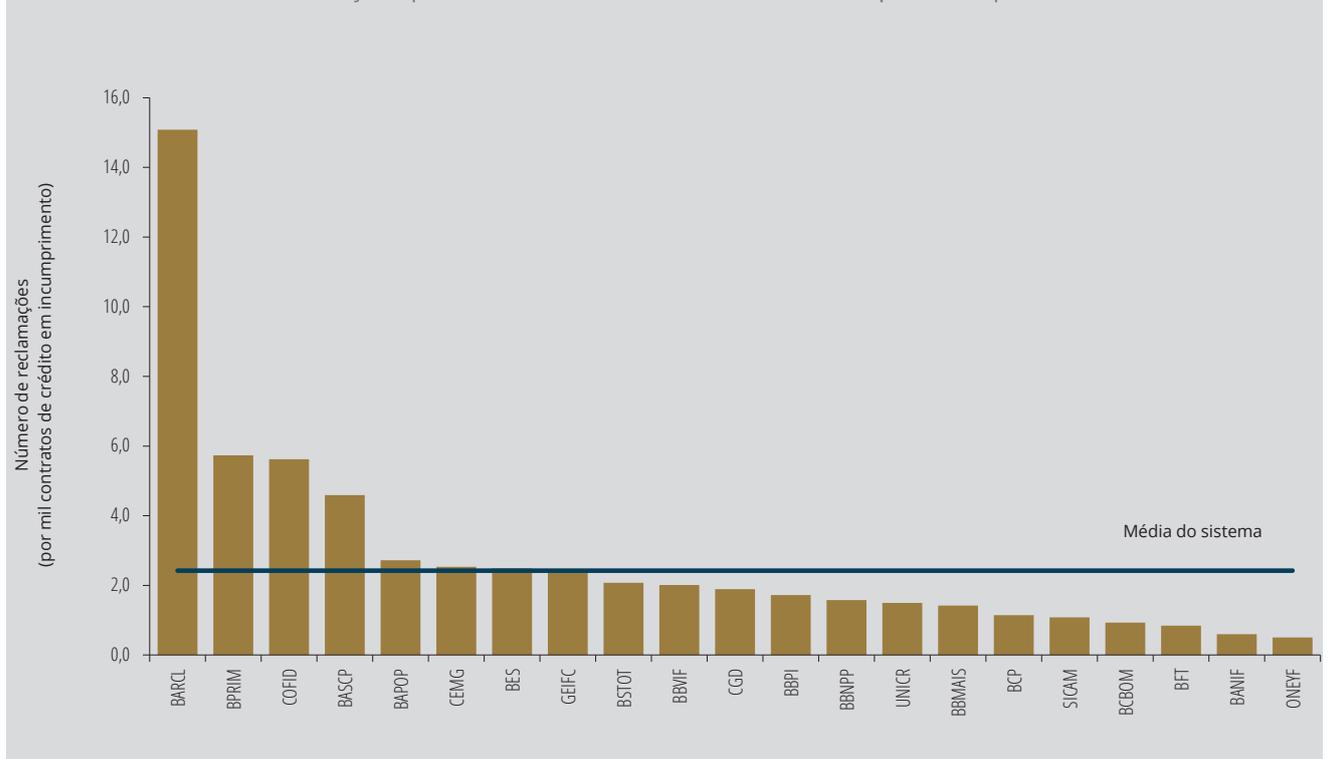
O número de reclamações dirigido a cada instituição de crédito, sobre os regimes geral e extraordinário do incumprimento, foi ponderado pelo respetivo número de contratos de crédito em incumprimento, reportado ao Banco de Portugal no âmbito dos procedimentos sobre a gestão dos regimes do incumprimento.

O Quadro C.34.3 apresenta, para 2013, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito (à habitação e aos consumidores) em vigor e em incumprimento, 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 2013. 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, BPN Crédito – Instituição Financeira de Crédito, Montepio Crédito – Instituição Financeira de Crédito, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), Deutsche Bank Europe GmbH – sucursal em Portugal, Best – Banco Eletrónico de Serviço Total, Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria – sucursal em Portugal, Union de Créditos Inmobiliários – sucursal em Portugal, Sofinloc – Instituição Financeira de Crédito, Pastor Servicios Financieros – sucursal em Portugal, Banco Activobank (Portugal), Banco de Investimento Imobiliário, Banque PSA Finance – sucursal em Portugal, Financiera El Corte Inglés – sucursal em Portugal, NCG Banco – sucursal em Portugal, Crediagora e FGA Capital.

Gráfico C.34.6 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 2013



Quadro C.34.3 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 2013

Sigla	Instituição de crédito	2013
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	15,08
BPRIM	BANCO PRIMUS, SA	5,73
COFID	COFIDIS	5,62
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, SA	4,59
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	2,72
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	2,53
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	2,49
Média do sistema		2,42
GEIFC	GE CONSUMER FINANCE, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	2,38
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	2,07
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	2,01
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	1,89
BBPI	BANCO BPI, SA	1,72
BBNPP	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	1,58
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	1,50
BBMAIS	BANCO BANIF MAIS, SA	1,42
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	1,15
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	1,08
BCBOM	BANCO CREDIBOM, SA	0,93
BFT	BANCO FINANTIA, SA	0,84
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0,60
ONEYF	ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,51

Nota: A média do sistema equivale a 24 reclamações por cada 10 mil contratos de crédito em incumprimento.

Resultado das reclamações

Em 2013, 72,1 por cento das reclamações enquadradas pelo regime geral do incumprimento

encerradas neste período não apresentavam indícios de infração. Esta proporção sobe para 88 por cento no caso das reclamações sobre matérias enquadradas pelo regime extraordinário.

Quadro C.34.4 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamações relativos a situações de incumprimento | 2013

Resultado	Regime geral	Regime extraordinário
Sem indícios de infração por parte da IC	72 %	88 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do Banco de Portugal	28 %	12 %

Caixa 35 • Notas metodológicas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, entre 2011 e 2013, 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 afetadas a determinado produto ou serviço financeiro quando está em causa qualquer facto relacionado com as normas comportamentais referentes a esse produto ou serviço. Assim, as reclamações são classificadas por matéria reclamada da seguinte forma:

- Cartões – reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito 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 a 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 de depósito à ordem.
- Máquinas ATM – reclamações relacionadas com o funcionamento das ATM.
- 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.
- Transferências – reclamações relacionadas com o processamento de transferências.
- Restantes matérias – agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1 por cento do total, onde se incluem, por exemplo, as garantias bancárias, 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 2012 e 2013 (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 2012 e 2013 (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 2012 e 2013 (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 2012 e 2013 (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 2012 e 2013 (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.
- Crédito em incumprimento – número de contratos de crédito à habitação e de crédito aos consumidores em vigor em situação de incumprimento em 2013 (média entre os valores de janeiro e de dezembro). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 44/2012.
- Contas de depósito – número de contas de depósito à ordem em 2012 e 2013 (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 2012 e 2013. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2012 e 2013 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- Operações com numerário – número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2012 e 2013. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Transferências – número de transferências processadas no SICOI e realizadas ao abrigo da SEPA (Single European Payments Area) em 2012 e 2013. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.

Instituições de Crédito

Para o apuramento do número relativo de reclamações por instituição de crédito, para as matérias reclamadas relativas a contas de depósito, crédito aos consumidores, crédito à habitação e regimes do incumprimento 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 2013, 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

As situações irregulares ou os incumprimentos detetados pelo Banco de Portugal na fiscalização da conduta das instituições de crédito são objeto de atuação sancionatória. O Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas e instaura processos de contraordenação, assegurando o cabal cumprimento do quadro normativo em vigor.

As recomendações são de aplicação geral e visam advertir as instituições para a necessidade de alterarem futuramente a sua atuação relativamente a certa matéria, tendo em vista assegurar a conformidade da sua conduta com o integral cumprimento das normas legais e regulamentares vigentes.

As determinações específicas impõem às instituições a adoção do comportamento conforme com o quadro legal e regulamentar que enquadra a sua atividade e a cessação imediata das práticas irregulares detetadas. As determinações específicas estabelecem a necessidade de as instituições corrigirem tais irregularidades num determinado prazo máximo, o qual varia em função da gravidade do incumprimento e da complexidade das medidas de correção a adotar.

Na sequência da emissão de determinações específicas, as instituições têm de fazer prova, junto do Banco de Portugal, do respetivo cumprimento. O Banco de Portugal, além de avaliar a

forma como as instituições acataram as determinações específicas que lhes tenham sido dirigidas, procede, num momento posterior, à realização de ações de inspeção e de outras diligências necessárias ao acompanhamento da situação.

O não acatamento destas determinações pelos seus destinatários pode constituir um ilícito contraordenacional e desencadear a instauração do respetivo processo de contraordenação.

4.1. Recomendações e determinações específicas³⁷

Em 2013, o Banco de Portugal, na sequência da fiscalização sistemática desenvolvida, das ações de inspeção realizadas e da análise de reclamações que efetuou, emitiu 1030 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 normas legais e regulamentares relativas ao crédito à habitação (27,7 por cento), ao crédito aos consumidores (26,6 por cento), aos preçários (15 por cento), aos serviços de pagamento (14,2 por cento), à publicidade (9,1 por cento), aos depósitos bancários (5,8 por cento) e ao Livro de reclamações (1,6 por cento) (Quadro IV.4.1.1).

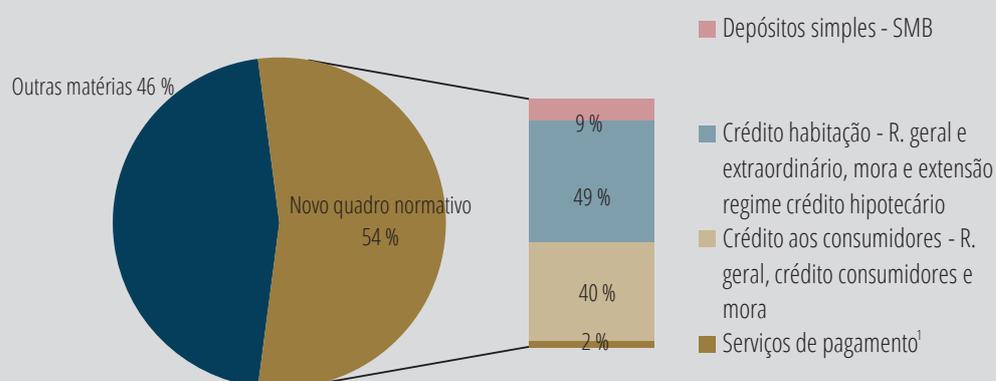


Gráfico IV.4.1.1 • Recomendações e determinações específicas | Distribuição sobre o novo quadro normativo, por matéria | 2013

¹ Não inclui as outras recomendações dirigidas às entidades emitentes de cartões de pagamento reforçando as boas práticas transmitidas pelo Banco de Portugal sobre o comissionamento aplicável à aceitação de cartões de pagamento nos terminais de pagamento automático (TPA) dos comerciantes.

Destacam-se as recomendações e determinações específicas relacionadas com as alterações do quadro normativo, nomeadamente sobre o regime geral do incumprimento (239), o regime extraordinário (57), a extensão do regime jurídico do crédito à habitação a todos os outros créditos hipotecários³⁹ (103), os

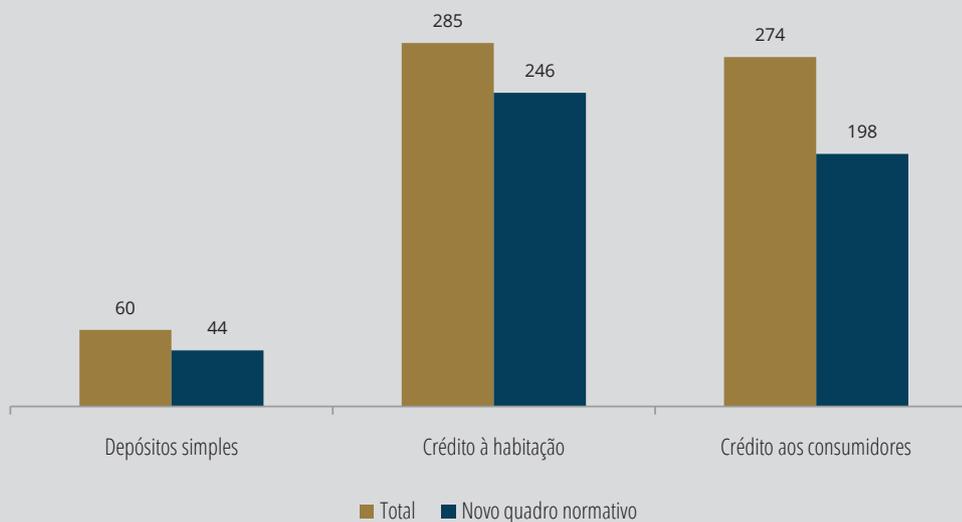
serviços mínimos bancários⁴⁰ (44), as alterações ao regime de crédito aos consumidores⁴¹ (25) e o novo regime jurídico da mora⁴² (20). O Banco de Portugal emitiu também 12 recomendações no âmbito do cumprimento de boas práticas no comissionamento das transações efetuadas com cartões de pagamento nos TPA.

Quadro IV.4.1.1 • Recomendações e determinações específicas | Por matéria | 2013

Matérias abrangidas	Número	Distribuição
Publicidade	94	9,1 %
Preçários	155	15,0 %
Depósitos bancários	60	5,8 %
dos quais: Serviços mínimos bancários	44	
Crédito à habitação	285	27,7 %
dos quais: Regime geral do incumprimento	83	
Regime extraordinário do incumprimento	57	
Regime da mora	3	
Extensão a outros créditos hipotecários	103	
Crédito aos consumidores	274	26,6 %
dos quais: Regime geral do incumprimento	156	
Regime do crédito aos consumidores	25	
Regime da mora	17	
Serviços de pagamento ¹	146	14,2 %
Livro de reclamações	16	1,6 %
Total	1030	

1 Inclui outras recomendações (106) dirigidas às entidades emitentes de cartões de pagamento reforçando as boas práticas transmitidas pelo Banco de Portugal sobre o comissionamento aplicável à aceitação de cartões de pagamento nos terminais de pagamento automático (TPA) dos comerciantes.

Gráfico IV.4.1.2 •
Recomendações e
determinações
específicas | Por
matéria | 2013



4.1.1. Publicidade

Em 2013, o Banco de Portugal emitiu 94 recomendações e determinações específicas para correção de irregularidades e incumprimentos

identificadas nas campanhas de publicidade de 29 instituições de crédito, exigindo a modificação de 179 suportes de publicidade e a suspensão de outros cinco (Quadro IV.4.1.2).

Quadro IV.4.1.2 • Recomendações e determinações específicas | Publicidade, por tipo de produto | 2013

Tipo de produto	Recomendações e determinações específicas	Entidades abrangidas
Produtos e serviços	87	29
Crédito aos consumidores	68	22
Depósitos bancários	13	7
Multiproduto	1	1
Crédito a empresas	1	1
Crédito à habitação	3	2
Serviços de pagamento	1	1
Institucional	7	7
Total	94	29

Em 2013, os incumprimentos à regulamentação específica da publicidade⁴³ mais frequentes estiveram associados à especificação incorreta do exemplo representativo na publicidade a crédito aos consumidores e à falta de destaque da TAEG e das condições de acesso ou restrições às características dos produtos

e serviços destacadas nas mensagens publicitárias. Face a 2012, verificou-se uma redução significativa das situações de omissão / dissimulação de informação necessária para a correta avaliação das características dos produtos e serviços destacadas nas mensagens publicitárias.

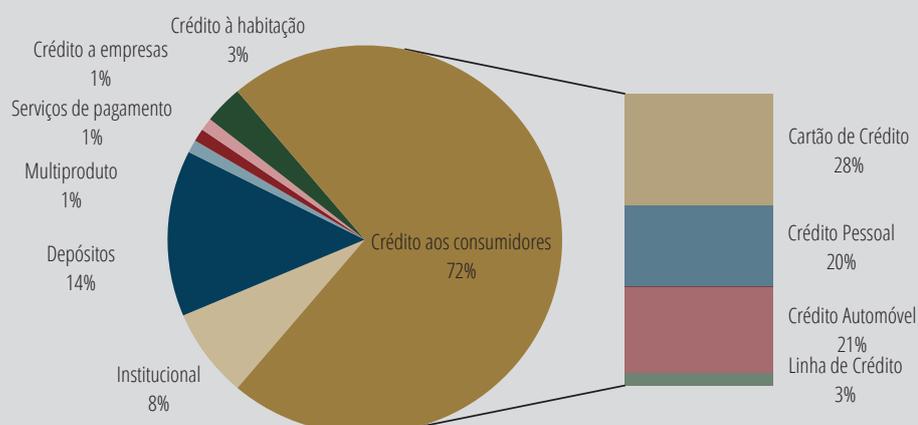
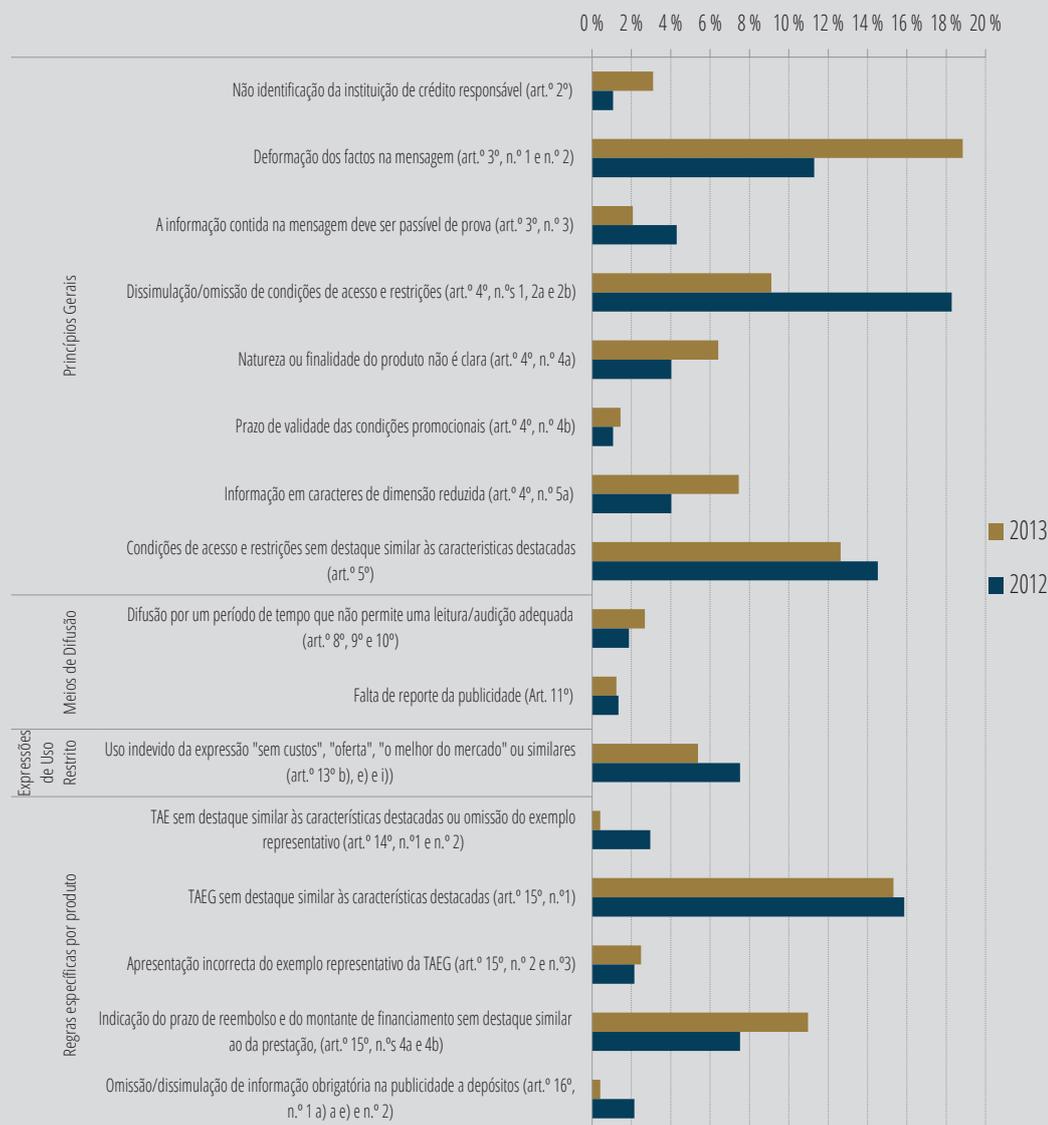


Gráfico IV.4.1.3 • Recomendações e determinações específicas | Distribuição na publicidade por tipo de produto | 2013

As determinações específicas e recomendações emitidas que incidiram sobre os incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 exigiram às instituições de crédito as seguintes alterações (Quadro IV.4.1.4):

- A explicitação de forma inequívoca da instituição de crédito responsável pelo produto ou serviço anunciado ;
- A apresentação de toda a informação de forma verdadeira;
- A comprovação da veracidade da informação contida na mensagem publicitária;
- A inclusão de toda a informação de carácter obrigatório, designadamente, as condições de acesso e as restrições;
- A apresentação de forma clara da natureza ou finalidade do(s) produto(s) anunciado(s) ;
- A indicação do prazo de validade das condições promocionais divulgadas;
- A divulgação da informação de carácter obrigatório com, pelo menos, a dimensão mínima estabelecida;
- A apresentação das condições de acesso e restrições com destaque similar ao das características destacadas dos produtos ou serviços anunciados;
- A difusão da informação durante um período de tempo suficiente para permitir a leitura e audição adequadas;

Gráfico IV.4.1.4 •
Recomendações
e determinações
específicas |
Incumprimentos
ao Aviso n.º
10/2008
| 2012 – 2013



- O reporte dos suportes na data de início das campanhas de publicidade;
- A referência às condições particulares que suportam a utilização de expressões de uso restrito, dando-lhes destaque igual;
- A indicação da TAE com destaque similar ao das características destacadas;
- A apresentação da TAEG com destaque similar ao das características destacadas dos produtos ou serviços anunciados;
- A especificação correta do exemplo representativo da TAEG;
- A indicação do prazo e montante de reembolso com destaque similar ao da prestação do crédito anunciada;
- A apresentação da informação obrigatória que é necessária para a correta avaliação da TANB anunciada na publicidade a depósitos bancários.

Nas campanhas de publicidade institucional, foi recomendado às instituições de crédito que apresentassem, com igual destaque, as condições particulares que suportam o uso de expressões de uso restrito, como sejam “o(a) melhor do mercado” e outras similares.

4.1.2. Preçários

Em 2013, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 155 recomendações e determinações específicas destinadas a sanar as irregularidades detetadas no âmbito do cumprimento dos deveres de informação aplicáveis ao preçário. As irregularidades foram identificadas em 58 instituições (Quadro IV.4.1.3).

Quadro IV.4.1.3 • Recomendações e determinações específicas | Preçários | 2013

Matérias	Número	Entidades abrangidas
Deveres de informação (transparência, clareza, completude e rigor do preçário)	85	23
Divulgação do preçário	19	19
Reporte do preçário ao Banco de Portugal	33	26
Outras irregularidades e incorreções	18	14
Total	155	58

Entre as recomendações e determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal no âmbito do cumprimento dos deveres de informação aplicáveis ao preçário destacam-se as seguintes:

- As alterações introduzidas no Folheto de Comissões e Despesas, decorrentes da comercialização de novos produtos e serviços ou de alterações legislativas, devem ser completas, claras e rigorosas (artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009);
- O preçário deve ser disponibilizado, em todos os balcões e demais locais de atendimento ao público, em lugar visível e acessível e ser um dispositivo de consulta fácil e direta, nomeadamente quando disponibilizado em suporte digital (n.º 1 do artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009);
- 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 do Banco de Portugal n.º 8/2009);
- O Folheto de Taxas de Juro deve ser reportado ao Banco de Portugal, no prazo máximo de cinco dias corridos após o final de cada trimestre com a informação de que entra em vigor no trimestre subsequente (n.º 4 do artigo 9.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009);
- O preçário deve identificar corretamente as comissões e as despesas (alíneas a) e b) do artigo 2.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009).

4.1.3. Depósitos simples

Em 2013, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 60 recomendações e determinações específicas para correção das irregularidades identificadas na comercialização de depósitos bancários e nas suas contas. No total, as irregularidades foram detetadas em 15 instituições (Quadro IV.4.1.4).

Do total das recomendações e das determinações específicas, 73 por cento estiveram relacionados com a implementação das alterações regulamentares associadas ao regime de serviços mínimos bancários, abrangendo seis instituições de crédito.

Quadro IV.4.1.4. • Recomendações e determinações específicas | Depósitos simples | 2013

Matérias	Total	Das quais		Entidades abrangidas
		Regime de SMB	Outras matérias	
Disponibilização da FIN / condições gerais do contrato de abertura de conta de depósito à ordem	16	8	8	14
Requisitos da FIN	21	16	5	6
Informação contratual	3	1	2	1
Outras práticas	3	2	1	2
Matérias específicas do regime de SMB	17	17	0	5
Total	60	44	16	15

No âmbito da fiscalização da implementação pelas instituições de crédito do novo regime dos serviços mínimos bancários, o Banco de Portugal emitiu, em 2013, as seguintes recomendações e determinações específicas:

- As instituições aderentes não devem recusar a abertura de contas de serviços mínimos bancários com base em critérios não determinados legalmente, tais como a maioria do cliente ou a residência em Portugal (n.º 4 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na redação vigente);
- As instituições aderentes não podem resolver o contrato de depósito se, decorrido um ano, essa conta apresentar um saldo médio anual inferior a 5 por cento da remuneração mínima mensal, mas registar, nesse período anual, operações bancárias (n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000);
- As instituições aderentes não podem permitir a ultrapassagem de crédito em contas de serviços mínimos bancários (artigo 4.º-D do Decreto-Lei n.º 27-C/2000);

- As instituições aderentes devem afixar, em lugar bem visível de todos os seus balcões e locais de atendimento ao público, o cartaz dos serviços mínimos bancários (n.º 2 do artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 15/2012 e alínea a) do n.º 2 do artigo 7.º-A do Decreto-Lei n.º 27-C/2000);
- As instituições aderentes devem divulgar publicamente, e em permanência, nos seus balcões e nos respetivos sítios de Internet, a sua adesão ao regime dos serviços mínimos bancários, bem como informação relativa às condições de acesso e de prestação dos serviços mínimos bancários (n.º 1 do artigo 3.º do Aviso n.º 15/2012).

O Banco de Portugal dirigiu ainda às instituições de crédito as seguintes recomendações e determinações específicas sobre outras matérias no âmbito da comercialização de depósitos bancários e suas contas:

- Em momento anterior ao da abertura de uma conta de depósito, as instituições de crédito, devem disponibilizar aos clientes uma Ficha

de Informação Normalizada, elaborada em conformidade com o previsto nos Anexos I e II do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009);

- Previamente à abertura de uma conta de depósito à ordem, as instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes um exemplar das condições gerais do contrato a celebrar (artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009 e artigo 52.º do RJSPME);
- Sempre que à renovação de depósitos sejam aplicadas condições distintas daquelas que se encontram em vigor, as instituições de crédito devem informar os clientes das alterações introduzidas com a antecedência suficiente para o exercício, por parte destes, da oposição à renovação (n.º 5 do artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009);
- Qualquer alteração do contrato quadro ou das informações e das condições especificadas no artigo 53.º do RJSPME deve ser proposta pela instituição de crédito ao cliente

bancário, pelo menos, dois meses antes da data proposta para a sua aplicação, através de comunicação em papel ou noutro suporte duradouro (artigo 55.º do RJSPME).

4.1.4. Crédito à habitação

Em 2013, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 285 recomendações e determinações específicas para sanar as irregularidades identificadas na comercialização de contratos de crédito à habitação. As irregularidades foram registadas em 44 instituições de crédito (Quadro IV.4.1.5).

Do total das recomendações e das determinações específicas emitidas, 86 por cento estiveram relacionadas com a implementação do novo quadro legal e regulamentar em matéria de prevenção e de gestão de situações de incumprimento, com a extensão do regime do crédito à habitação a outros créditos hipotecários e com o novo regime jurídico da mora.

Quadro IV.4.1.5. • Recomendações e determinações específicas | Crédito à habitação | 2013

Matérias	Total	Das quais			Entidades abrangidas
		Regimes do incumprimento e mora	Extensão do crédito habitação ao hipotecário	Outras matérias	
Não disponibilização da FIN	12		11	1	11
Requisitos de informação (FIN / contrato)	18			18	2
Reembolso antecipado (crédito hipotecário)	61		51	10	26
Renegociação de crédito (crédito hipotecário)	36		35	1	21
Taxa de juro	12		6	6	9
Matérias específicas ao regime extraordinário do incumprimento	57	57		0	14
Matérias específicas ao regime geral do incumprimento	83	83		0	28
Matérias específicas ao regime da mora	3	3		0	3
Outras práticas	3			3	3
Total	285	143	103	39	44

Neste período, o Banco de Portugal emitiu as seguintes recomendações e determinações específicas relacionadas com a fiscalização da implementação do novo quadro legal e regulamentar vigente em matéria de prevenção e de gestão de situações de incumprimento:

- As instituições de crédito devem implementar um plano de ação para o risco de incumprimento (PARI), detalhando os procedimentos adotados para assegurar (i) o acompanhamento regular da execução dos contratos de crédito e (ii) a adoção de medidas adequadas a prevenir o incumprimento (n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 227/2012);
- As instituições de crédito devem criar um documento interno que descreva os procedimentos adotados no âmbito da implementação do PERSI (artigo 19º do Decreto-Lei 227/2012);
- As instituições devem divulgar, no sítio da internet, com destaque adequado na respetiva página de entrada e de acesso direto pelos interessados, sem que seja necessário o seu registo prévio, informação sobre o incumprimento de contratos de crédito e sobre a rede de apoio ao consumidor endividado (n.os 1 e 4 do artigo 3.º do Aviso n.º 17/2012);
- Às instituições de crédito está vedada a cobrança de comissões pela renegociação das condições do contrato de crédito à habitação no âmbito do regime previsto no Decreto-Lei n.º 227/2012, nomeadamente no que respeita à análise e à formalização dessa operação. Neste âmbito, as instituições de crédito apenas podem cobrar os encargos suportados perante terceiros e que possam legitimamente repercutir nos clientes, tais como pagamentos a conservatórias, cartórios notariais ou encargos de natureza fiscal (alínea d) do artigo 3.º e artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro);
- Sempre que detete indícios de degradação da capacidade financeira do cliente ou que o cliente lhes transmita factos que indiciem o risco de incumprimento, a instituição deve desenvolver as diligências necessárias para confirmar a existência de risco de incumprimento, procedendo, para o efeito, à avaliação da capacidade financeira do cliente bancário (n.os 1 e 2 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 227/2012);
- As instituições devem disponibilizar um documento informativo, em papel, que contenha a informação prevista no Anexo I do Aviso n.º 17/2012, independentemente de solicitação prévia, quando o cliente alerte os trabalhadores envolvidos no atendimento ao público, nos balcões ou através de meios de comunicação à distância, para o risco de incumprimento das obrigações decorrentes de contrato de crédito ou lhes transmita factos que indiciem a degradação da sua capacidade financeira (n.º 3 do artigo 3.º do Aviso n.º 17/2012);
- A instituição deve informar o cliente do atraso no cumprimento e dos montantes em dívida no prazo máximo de 15 dias após o vencimento da obrigação em mora (artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 227/2012);
- A instituição deve informar o cliente da sua integração em PERSI, através de comunicação em suporte duradouro, no prazo máximo de cinco dias após a ocorrência de um dos eventos previstos no artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012 (n.º 4 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012);
- A comunicação através da qual o cliente é informado do início do PERSI deve conter, nomeadamente, informação sobre o montante total em dívida, com descrição detalhada dos montantes relativos ao capital, juros e encargos associados à mora (artigo 7.º do Aviso n.º 17/2012);
- No prazo máximo de 30 dias após a integração do cliente no PERSI, a instituição, através de comunicação em suporte duradouro, deve informar o cliente do resultado da avaliação da sua capacidade financeira e, sendo viável, apresentar propostas de regularização adequadas à situação financeira, objetivos e necessidades do cliente (n.º 4 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 227/2012);

- A instituição deve informar o cliente, através de comunicação em suporte duradouro, da extinção do PERSI, descrevendo o fundamento legal para essa extinção e as razões pelas quais considera inviável a manutenção deste procedimento (n.º 3 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 227/2012);
 - As instituições devem criar, em suporte duradouro, processos individuais e completos para os clientes integrados no PERSI (n.º 1 do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 227/2012);
 - No prazo de 15 dias após a receção do requerimento apresentado pelo cliente à instituição, ou da entrega dos documentos necessários, esta deve comunicar ao cliente, por escrito e de forma fundamentada, o resultado da verificação dos requisitos de aplicação do regime extraordinário de proteção de devedores em situação económica muito difícil e, conseqüentemente, o deferimento ou o indeferimento do pedido de acesso àquele regime (n.º 3 do artigo 8.º da Lei n.º 58/2012);
 - As instituições, caso sejam interpeladas pelos seus clientes para o efeito, devem prestar a informação e os esclarecimentos necessários e convenientes, designadamente, sobre as condições de acesso ao regime extraordinário de proteção de devedores que se encontrem em situação económica muito difícil (n.º 2 do artigo 33.º da Lei n.º 58/2012);
 - As instituições devem prestar, por sua iniciativa, informações sobre o regime extraordinário de proteção de devedores que se encontrem em situação económica muito difícil aos clientes que possam, provavelmente, reunir os requisitos de acesso àquele regime (n.º 3 do artigo 33.º da Lei n.º 58/2012);
 - Quando o requerimento de acesso ao regime extraordinário de proteção de devedores em situação económica muito difícil for indeferido, a instituição deve integrar o contrato de crédito à habitação em PERSI se, entretanto, tiver ocorrido uma das situações que determinam essa integração, devendo comunicar ao cliente este facto ao mesmo tempo que o informa do indeferimento do requerimento de acesso ao regime extraordinário (ponto 1.2. da Carta-Circular n.º 93/2012/DSC);
 - Quando o requerimento de acesso ao regime extraordinário de proteção de devedores em situação económica muito difícil for indeferido e já tiver decorrido o prazo de 30 dias previsto no artigo 15.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, a instituição deve informar o cliente, na mesma data, do indeferimento daquele requerimento e do resultado da avaliação à sua capacidade financeira, apresentando-lhe ainda, sendo o caso, propostas de regularização adequadas (ponto 2.3. da Carta-Circular n.º 93/2012/DSC).
- No que respeita à extensão do regime jurídico do crédito à habitação a todos os outros contratos de crédito hipotecário, o Banco de Portugal emitiu as seguintes recomendações e determinações específicas:
- Os contratos de crédito celebrados com clientes particulares, que atuem com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional, e que sejam garantidos por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel, estão sujeitos ao regime do contrato de crédito à habitação, estando, por conseguinte, abrangidos pelo disposto no Decreto-Lei n.º 51/2007 (n.º 3 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, na redação em vigor);
 - A pessoa singular que atue com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional e que seja mutuário em contrato de crédito garantido por hipoteca tem o direito de efetuar o reembolso antecipado parcial em qualquer momento do contrato, desde que realizado em data coincidente com os vencimentos das prestações e mediante pré-aviso de sete dias úteis à instituição. O reembolso antecipado total pode igualmente ser efetuado em qualquer momento da vigência do contrato, mediante pré-aviso de dez dias úteis à instituição (artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);

- Em caso de reembolso antecipado de contrato de crédito celebrado com particular, que atue com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional, e garantido por hipoteca, as instituições não podem cobrar uma comissão de reembolso antecipado superior aos limites máximos de 0,5 por cento e 2 por cento, consoante o contrato seja celebrado, respetivamente, no regime de taxa variável ou no de taxa fixa (n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- As instituições não podem cobrar qualquer encargo ou despesa adicional pela realização das operações de reembolso antecipado, parcial ou total, do contrato de crédito ou de transferência do crédito para outra instituição (artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- As instituições não podem cobrar qualquer comissão pela análise da renegociação das condições de contrato de crédito celebrado com particular, que atue com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional, e garantido por hipoteca, nomeadamente do *spread* ou do prazo de duração do contrato de mútuo (n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de agosto, aplicável por força do artigo 14.º-A do Decreto-Lei n.º 51/2007, na redação vigente, e Carta-Circular n.º 61/2008/DSB);
- A FIN deve ser sempre disponibilizada ao cliente, no âmbito da negociação de um contrato de crédito celebrado com particular, que atue com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional, e garantido com hipoteca (n.º 1 do artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010, na redação vigente).

Foram ainda emitidas as seguintes recomendações e determinações, no âmbito da fiscalização do cumprimento do novo regime jurídico da mora:

- Em caso de mora do devedor e enquanto esta se mantiver, as instituições podem cobrar juros moratórios, mediante a aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3

por cento, a acrescer à taxa de juros remuneratórios aplicável à operação (n.º 1 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio);

- Além dos juros remuneratórios, a instituição só pode cobrar ao cliente uma comissão pela recuperação de valores em dívida, que não pode exceder 4 por cento do valor da prestação vencida e não paga. Se a comissão em causa corresponder a um montante inferior a 12 euros, a instituição poderá cobrar uma comissão fixa de 12 euros. Se, ao invés, corresponder a um montante superior a 150 euros, a instituição não pode cobrar uma comissão de valor superior àquele (n.º 2 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 58/2013).

Além das recomendações e determinações emitidas, no âmbito da fiscalização do cumprimento dos regimes jurídicos acima mencionados, foram ainda dirigidas às instituições as seguintes recomendações e determinações específicas sobre outras matérias:

- A FIN deve ser sempre disponibilizada ao cliente, com base nos elementos facultados pelo próprio, no âmbito da simulação de um contrato de crédito à habitação (n.º 1 do artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010). A Ficha de Informação Normalizada deve ser elaborada em conformidade com o disposto nos Anexos I e II à Instrução n.º 45/2012;
- A instituição não pode fazer depender a celebração de contrato de crédito à habitação da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros, nomeadamente da domiciliação do ordenado na conta de depósito à ordem associada ao crédito à habitação (n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- O cálculo da TAE deve incluir todas as comissões que devam ser pagas pelo cliente em conexão direta com a operação de crédito, quer as que se apresentem como condição para a celebração do contrato, quer como consequência deste ou da sua execução (artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de agosto);

- Se a taxa de juro aplicada aos contratos de crédito abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 240/2006 for indexada a um determinado índice de referência, aquela deve resultar da média aritmética simples das cotações diárias do mês anterior ao período de contagem dos juros (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006 e Carta Circular n.º 1/2008/DSB);
- A informação a prestar pelas instituições no âmbito da negociação, celebração e vigência de contratos de crédito à habitação deve ser completa, verdadeira, atual, clara, objetiva e apresentada de forma legível (artigos 3.º Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010);
- O contrato de crédito à habitação deve indicar a TAN, suas componentes e formas de cálculo, incluindo a taxa de juro fixa, a taxa de juro fixa contratada, o *spread* base e o *spread* contratado, com referência à data da celebração do contrato (alínea d) do artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010);
- A redação de cláusulas contratuais que permitam a alteração unilateral da taxa de juro ou de outros encargos deve respeitar as orientações estabelecidas pelo Banco de Portugal (Carta-Circular n.º 32/2011/DSC).

4.1.5. Crédito aos consumidores

Em 2013, foram emitidas pelo Banco de Portugal 274 recomendações e determinações específicas para sanar as irregularidades identificadas na comercialização de contratos de crédito aos consumidores. As irregularidades foram detetadas em 78 instituições (Quadro IV.4.1.6).

Do total das recomendações e determinações específicas, 72 por cento estiveram relacionados com a implementação das alterações regulamentares associadas ao crédito aos consumidores, nomeadamente o regime geral do incumprimento, as alterações ao regime de crédito aos consumidores e o regime da mora.

Quadro IV.4.1.6 • Recomendações e determinações específicas | Crédito aos consumidores | 2013

Matérias	Total	Das quais			Instituições abrangidas
		Regime de incumprimento e mora	Alteração do DL 133/2009	Outras matérias	
Disponibilização da FIN e da minuta do contrato	13			13	7
Requisitos da FIN	1			1	1
Requisitos de informação contratual	31			31	31
Taxa de juro (determinação, arredondamento e cálculo de juros)	7		1	6	4
Cálculo da TAEG e taxas máximas	13		3	10	10
Reembolso antecipado	8		1	7	7
Resolução do contrato	1			1	
Outras práticas	27		20	7	13
Matérias específicas ao regime geral do incumprimento	156	156			61
Matérias específicas ao regime da mora	17	17			17
Total	274	173	25	76	78

Neste período, o Banco de Portugal emitiu as seguintes recomendações e determinações específicas relacionadas com a implementação do novo quadro normativo de prevenção e de gestão de situações de incumprimento no âmbito do crédito aos consumidores:

- As instituições de crédito devem implementar um plano de ação para o risco de incumprimento (PARI), detalhando os procedimentos adotados para assegurar (i) o acompanhamento regular da execução dos contratos de crédito e (ii) a adoção de medidas adequadas a prevenir o incumprimento (n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 227/2012);
- As instituições de crédito devem criar um documento interno que descreva os procedimentos adotados no âmbito da implementação do PERSI (artigo 19º do Decreto-Lei 227/2012);
- Às instituições de crédito está vedada a cobrança de comissões pela renegociação das condições do contrato de crédito à habitação no âmbito do regime previsto no Decreto-Lei n.º 227/2012, nomeadamente no que respeita à análise e à formalização dessa operação. Neste âmbito, as instituições de crédito apenas podem cobrar os encargos suportados perante terceiros e que possam legitimamente repercutir nos clientes, tais como pagamentos a conservatórias, cartórios notariais ou encargos de natureza fiscal (alínea d) do artigo 3.º e artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro);
- Sempre que detetem indícios de degradação da capacidade financeira do cliente bancário para cumprir o contrato de crédito ou que o cliente lhes transmita factos que indiciem o risco de incumprimento, as instituições de crédito devem desenvolver as diligências necessárias para avaliar esses indícios, tendo em vista aferir da existência de risco efetivo de incumprimento e da respetiva extensão, procedendo, para o efeito, à avaliação da capacidade financeira do cliente em causa (n.os 1 e 2 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 227/2012);
- Sempre que o cliente bancário alerte para a existência de risco de incumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito ou sejam detetados indícios desse risco, as instituições de crédito devem elaborar um documento informativo que descreva os elementos e os critérios em que se baseou a avaliação da capacidade financeira dos clientes bancários em causa, bem como o resultado dessa avaliação (alínea h) do n.º 1 do artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012);
- As instituições de crédito devem disponibilizar, independentemente de solicitação prévia, um documento informativo, em papel, com a informação constante do Anexo I ao Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012, aos clientes bancários que alertem os trabalhadores envolvidos no atendimento ao público, nos balcões ou através de meios de comunicação à distância, para o risco de incumprimento das obrigações decorrentes do contrato de crédito ou lhes transmitam factos que indiciem a degradação da respetiva capacidade financeira (n.º 3 do artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012);
- Caso se confirme a existência de risco de incumprimento e quando resulte da avaliação da capacidade financeira do cliente, que este dispõe de capacidade para evitar o incumprimento, as instituições de crédito estão ainda obrigadas a apresentar-lhe propostas de renegociação ou de consolidação de créditos adequadas à sua situação financeira, necessidades e objetivos (n.º 4 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 227/2012);
- Após o início do PERSI, as instituições de crédito estão obrigadas a proceder à avaliação da capacidade financeira dos clientes bancários, devendo, no prazo de 30 dias, comunicar o resultado dessa avaliação e, quando verifiquem que os clientes dispõem de capacidade financeira para regularizar a situação de incumprimento, propor-lhes soluções adequadas à sua situação financeira, necessidades e objetivos (n.os 1,2 e 4 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 227/2012).

Foram também emitidas as seguintes recomendações e determinações, no âmbito da fiscalização do cumprimento do novo regime jurídico da mora no âmbito do crédito aos consumidores:

- Em caso de mora do devedor e enquanto esta se mantiver, as instituições podem cobrar juros moratórios, mediante a aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3 por cento, a acrescer à taxa de juros remuneratórios aplicável à operação (n.º 1 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio);
- Além dos juros moratórios, a instituição só pode cobrar ao cliente uma comissão pela recuperação de valores em dívida, que não pode exceder 4 por cento do valor da prestação vencida e não paga. Se a comissão em causa corresponder a um montante inferior a 12 €, a instituição poderá cobrar uma comissão fixa de 12 euros. Se, ao invés, corresponder a um montante superior a 150 euros, a instituição não pode cobrar uma comissão de valor superior àquele (n.º 2 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 58/2013).

O Banco de Portugal emitiu também as seguintes recomendações e determinações específicas em matéria de crédito a consumidores, algumas das quais resultaram de irregularidades detetadas no cumprimento do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março, que entrou em vigor em 1 de julho de 2013:

- Na data de apresentação de uma oferta de crédito ou previamente à celebração de um contrato de crédito a consumidores, a instituição e, se for o caso, o intermediário de crédito, devem disponibilizar ao cliente uma Ficha de Informação Normalizada, elaborada de acordo com o Anexo II ao Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na redação vigente (n.os 1 e 2 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na redação vigente);

- Mediante solicitação do cliente, deve-lhe ser fornecida gratuitamente, para além da Ficha de Informação Normalizada, uma cópia da minuta do contrato de crédito (n.º 8 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- Os contratos de crédito a consumidores devem conter os elementos previstos no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 e observar os demais preceitos legais e regulamentares que regulam o crédito a consumidores (artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 e Instrução n.º 24/2010);
- A instituição deve comunicar ao cliente as razões da resolução do contrato, através de papel ou de outro suporte duradouro, sempre que possível antes da sua extinção ou, não sendo possível, imediatamente a seguir, salvo se a prestação destas informações for proibida por outras disposições de legislação comunitária ou nacional ou se for contrária à ordem pública ou à segurança pública (n.º 5 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- Não é permitida a 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);
- O contrato de crédito cuja TAEG, no momento de celebração do contrato, exceda a TAEG máxima em vigor (n.º 1 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- No cálculo da TAEG devem ser incluídos todos os custos, incluindo juros, comissões, impostos e encargos de qualquer natureza ligados ao contrato de crédito, entre os quais se salienta os seguros exigidos por força do contrato de crédito, os custos com garantias exigidas para a obtenção do crédito e as comissões de intermediação de crédito (n.º 9 da Instrução n.º 13/2013);
- A denúncia de um contrato de utilização de cartão de crédito por parte de uma instituição de crédito depende de previsão contratual expressa (n.º 3 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 e n.º 4 do artigo 56.º do RJSPME).

4.1.6. Serviços de pagamento

Em 2013, o Banco de Portugal dirigiu 146 recomendações e determinações específicas a 113 instituições destinadas a sanar irregularidades identificadas no âmbito da prestação de serviços de pagamento (Quadro IV.4.1.7).

Neste período, foram emitidas recomendações dirigidas às 103 entidades emitentes de cartões de pagamento, no âmbito do comissionamento aplicável à aceitação de cartões de pagamento nos terminais de pagamento automático (TPA) dos comerciantes.

Entre as recomendações e determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal destacam-se as seguintes:

- O comissionamento associado à aceitação de cartões de pagamento em terminais de pagamento automático deve corresponder

à natureza da transação efetuada, a débito ou a crédito, e não à classificação do cartão utilizado (Carta-Circular n.º 3/2013/DSC);

- Qualquer alteração do contrato quadro ou das informações e condições especificadas no artigo 53.º do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro, na redação vigente (“RJSPME”), deve ser proposta pela instituição, em suporte de papel ou em qualquer outro suporte duradouro, pelo menos, dois meses antes da data proposta para a sua aplicação. Os prestadores de serviços de pagamento devem informar o cliente de que considera que este último aceitou essas alterações se não a tiver notificado de que não as aceita antes da data proposta para a entrada em vigor daquelas alterações (n.os 1 e 2 do artigo 55.º do RJSPME);

Quadro IV.4.1.7 • Recomendações e determinações específicas | Serviços de pagamento | 2013

Matérias	Total	Das quais		Instituições abrangidas
		Comissionamento	Outras matérias	
Disponibilização de informação pré-contratual e contratual	11		11	11
Requisitos de informação contratual	2		2	2
Cobrança de comissões e encargos	3		3	3
Datas-valor e disponibilização de fundos	3		3	3
Alteração das condições do serviço de pagamento (prazo de pré-aviso)	1		1	1
Envio de instrumentos de pagamento não solicitados	1		1	1
Pagamento e revogação de cheques	2		2	2
Outras práticas	5		5	5
Outras recomendações (Carta-circular n.º 3/2013) ¹	106	12	106	103
Total	146	12	134	113

¹ Inclui outras recomendações (106) dirigidas às entidades emitentes de cartões de pagamento reforçando as boas práticas transmitidas pelo Banco de Portugal sobre o comissionamento aplicável à aceitação de cartões de pagamento nos terminais de pagamento automático (TPA) dos comerciantes. Na contabilização das entidades emitentes de cartões de pagamento, estão incluídas 82 caixas de crédito agrícola mútuo pertencentes ao SICAM.

- Se tal for acordado entre as partes, o prestador de serviços de pagamento pode denunciar um contrato quadro de duração indeterminada

mediante um pré-aviso de, pelo menos, dois meses (n.º 4 do artigo 56.º do RJSPME);

- Os prestadores de serviços de pagamento não podem cobrar ao cliente os encargos inerentes ao cumprimento das suas obrigações de informação ou das medidas corretivas e previstas no Capítulo II do Título III do RJSPME tais como as resultantes da inserção do cartão em “Lista Negra” (n.º 3 do artigo 63.º do RJSPME);
- O direito de um prestador de serviços de pagamento bloquear um instrumento de pagamento por motivos objetivamente fundamentados, que se relacionem com a segurança do instrumento de pagamento, a suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta desse instrumento ou o aumento significativo do risco de o ordenante não poder cumprir as suas responsabilidades de pagamento, caso se trate de um instrumento de pagamento com linha de crédito associada, depende de estipulação expressa no contrato quadro (n.º 2 do artigo 66.º do RJSPME);
- Se houver fundamento legal para o bloqueio do instrumento de pagamento e o contrato-quadro o estabelecer, o prestador de serviços de pagamento deve informar o ordenante do bloqueio do instrumento e da respetiva justificação, pela forma acordada, se possível antes de bloquear o instrumento de pagamento ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis. Logo que deixem de se verificar os motivos que justificaram o bloqueio, o prestador de serviços de pagamento deve desbloquear o instrumento de pagamento ou substituí-lo por um novo (n.os 3 e 4 do artigo 66.º do RJSPME);
- O prestador de serviços de pagamento deve abster-se de enviar instrumentos de pagamento não solicitados, salvo quando um instrumento deste tipo já entregue ao cliente deva ser substituído (alínea b) do n.º 1 do artigo 68.º do RJSPME);
- O prestador de serviços de pagamento do beneficiário de uma operação de pagamento deve garantir que os fundos objeto da referida operação estejam à disposição do beneficiário imediatamente após ter sido creditada a sua conta de pagamento (n.º 4 do artigo 80.º e n.º 2 do artigo 84.º do RJSPME);
- O cheque deve conter a assinatura de quem passa o cheque e na falta deste requisito não produz efeito como cheque, salvo nos casos expressamente elencados no artigo 2.º da Lei Uniforme relativa aos Cheques (artigos 1.º e 2.º da Lei Uniforme relativa aos Cheques);
- Findo o prazo de apresentação do cheque e havendo declaração de revogação deste, a instituição deve devolver o cheque com fundamento em “cheque revogado – apresentação fora de prazo” (n.º 1 do artigo 32.º da Lei Uniforme relativa aos Cheques, ponto 9.1 do Anexo III e alínea a) do ponto um do Anexo IV da Instrução n.º 3/2009).

4.1.7. Livro de reclamações

Em 2013, o Banco de Portugal dirigiu 16 recomendações e determinações específicas a sete instituições para sanar as irregularidades relacionadas com o Livro de reclamações (Quadro IV.4.1.8).

Quadro IV.4.1.8 • Recomendações e determinações específicas | Livro de reclamações | 2013

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Afixação / Modelo do letreiro	6	5
Envio de reclamações ao Banco de Portugal / Não entrega do duplicado ao cliente	10	7
Total	16	7

O Banco de Portugal emitiu as seguintes recomendações e determinações específicas:

- O letreiro sobre a 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, de 15 de setembro, na redação vigente);
- O letreiro com a informação da existência de Livro de reclamações deve conter, em caracteres facilmente legíveis, a identificação completa e a morada do Banco de Portugal (n.º 6 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005);
- Os originais das folhas do Livro de reclamações devem ser enviados ao Banco de Portugal no prazo de dez dias úteis após o seu preenchimento, mesmo que tenham sido anuladas ou inutilizadas (n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005);
- Os duplicados das folhas do Livro de reclamações devem ser entregues aos clientes (n.º 4 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005).

4.2. Processos de contraordenação⁴⁴

O Banco de Portugal tem competência para instaurar e instruir processos de contraordenação e para aplicar as respetivas coimas, sempre que seja detetada a prática de atos ilícitos previstos nos diplomas legais e regulamentares que lhe atribuem essa competência.

O Banco de Portugal deteta a eventual existência de ilícitos contraordenacionais através 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 2013, no exercício das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal instaurou 56 processos de contraordenação

(34 processos, em 2012) contra 23 instituições. Dos processos instaurados, 35 estavam relacionados com o incumprimento de normas específicas que regem a atividade das instituições de crédito e quatro respeitaram à observância dos deveres de conduta estabelecidos no RGISCF. Por sua vez, nove processos tiveram por objeto incumprimentos detetados na prestação de serviços de pagamento e três respeitaram à violação do regime aplicável ao Livro de reclamações. Foram ainda instaurados cinco processos que envolveram simultaneamente o incumprimento de normas sobre a atividade das instituições de crédito e de preceitos relativos à prestação de serviços de pagamento (Quadro IV.4.2.1).

O aumento do número de processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal está relacionado com o desenvolvimento do quadro legal e regulamentar que rege a atividade das instituições de crédito, o que é particularmente expressivo no ano de 2013 (Quadro IV.4.2.2 e Gráfico IV.4.2.1).

Os processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal tiveram origem na apreciação de cerca de 100 reclamações, em nove reportes de informação e em três ações de inspeção realizadas às instituições supervisionadas.

Um processo de contraordenação pode abranger várias irregularidades e caso existam vários processos de contraordenação contra o mesmo arguido, aqueles podem vir a constituir um único processo de contraordenação.

Durante o ano de 2013, o Banco de Portugal concluiu 33 processos de contraordenação instaurados no âmbito das suas funções de supervisão comportamental, sendo 19 respeitantes a processos transitados de anos anteriores e 14 a processos instaurados em 2013, envolvendo 18 instituições.

No total dos processos concluídos em 2013, foram aplicadas coimas no montante de cerca de meio milhão de euros.

Quadro IV.4.2.1 • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal, por diploma habilitante | 2013

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 (designadamente em matéria de preçários, crédito à habitação, crédito aos consumidores e depósitos)	35
	Incumprimento de regras de conduta (artigo 74.º do regime geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	4
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	9
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	1
	Incumprimento de outros deveres relativos ao Livro de reclamações	2
Regime geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (DL n.º 298/92, de 31 de dezembro, na sua redação atual) e	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito (em matéria de depósitos bancários)	5
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	
Total		56

Nota: Alguns processos de contraordenação foram instaurados pela prática de várias infrações.

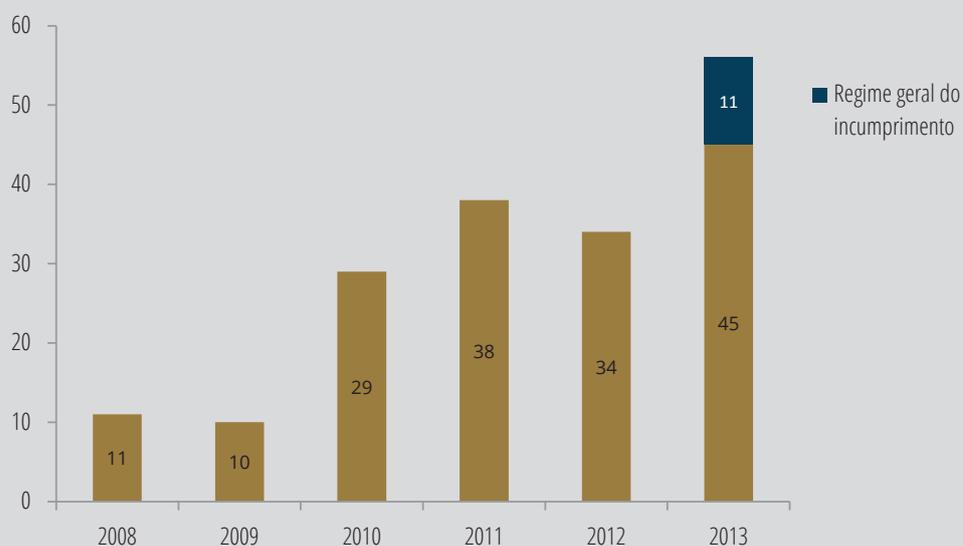


Gráfico IV.4.2.1 • Processos de contraordenação | Evolução do número de processos instaurados | 2008 - 2013

Quadro IV.4.2.2 • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal, por matéria | 2013

Matéria	Número
Preçários	3
Depósitos simples	9
Crédito à habitação	7
Dos quais: Regime geral do incumprimento	3
Crédito aos consumidores	14
Dos quais: Regime geral do incumprimento	8
Taxas máximas ¹	4
Serviços de pagamento	15
Livro de reclamações	3
Não prestação de informação atempada ao Banco de Portugal	5
Total	56

1 Processos instaurados anteriormente à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março.

Preçários

Os três processos de contraordenação instaurados, no ano de 2013, relativamente a preçários, incidiram sobre as seguintes matérias:

- Todas 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);
- A informação constante do Folheto de Taxas de Juro deve ser atualizada de acordo com as condições de mercado e permitir ao público, nomeadamente, conhecer as taxas representativas aplicadas pelas instituições de crédito nas operações que habitualmente praticam (n.º 1 do artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009);
- O Folheto de Taxas de Juro será enviado pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal com a periodicidade fixada na Instrução n.º 21/2009, ou seja, no prazo de cinco dias após o final de cada trimestre e ter por referência o último dia dos meses de março, junho, setembro e dezembro de cada ano (n.º 4 do artigo 9.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009).

Depósitos simples

Os nove processos de contraordenação instaurados, no ano de 2013, relativamente a depósitos simples, incidiram sobre as seguintes matérias:

- Em momento anterior à celebração dos contratos de depósitos simples, as instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes uma ficha de informação normalizada para depósitos, nos termos do modelo aprovado pelo Aviso do Banco de Portugal 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 do Banco de Portugal n.º 4/2009);
- Aquando da celebração dos contratos de depósito, as instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes a cópia desses contratos, tendo em conta os elementos previstos no artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009;
- Na data de constituição de um depósito, as instituições depositárias devem proceder à emissão de um título nominativo, representativo do depósito (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro).

Crédito à habitação

Os sete processos de contraordenação instaurados, no ano de 2013, relativamente à temática crédito à habitação, respeitaram às seguintes matérias:

- Em simultâneo com a comunicação de aprovação do empréstimo, as instituições de crédito devem entregar aos clientes uma ficha de informação normalizada que incorpore as condições do empréstimo aprovadas (n.º 2 do artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010);
- Durante a vigência do contrato, as instituições devem remeter ao cliente um extrato mensal com as informações constantes do n.º 1 do artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal 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);
- A instituição de crédito deve informar a empresa de seguros em tempo útil acerca da evolução do montante em dívida ao abrigo do contrato de crédito à habitação, devendo a empresa de seguros proceder de imediato à correspondente atualização do capital seguro, com efeitos reportados à data de cada alteração do montante em dívida ao abrigo do contrato de crédito à habitação, creditando ou restituindo ao segurado as quantias entretanto pagas no âmbito do contrato de seguro (n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 222/2009, de 11 de setembro);
- A atuação das instituições de crédito na prevenção e gestão de situações de incumprimento deve cumprir o quadro normativo em vigor (ver Caixa 36).

Crédito aos consumidores

Os 14 processos de contraordenação instaurados, no ano de 2013, relativamente a crédito aos consumidores, tiveram subjacente as seguintes matérias:

- Na data de apresentação de uma oferta de crédito ou previamente à celebração do contrato de crédito, as instituições devem disponibilizar aos clientes uma ficha de informação normalizada europeia em matéria de crédito aos consumidores, contendo os elementos de informação referidos no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho. Esta ficha de informação normalizada deve ser preenchida de acordo com o modelo aprovado e as notas de preenchimento constantes dos Anexos à Instrução do Banco de Portugal n.º 8/2009;
- As instituições de crédito devem entregar a todos os contraentes, no momento da respetiva assinatura do contrato de crédito aos consumidores, um exemplar devidamente assinado do contrato, o qual deve ser exarado em papel ou noutro suporte duradouro, em condições de inteira legibilidade, e especificar, de forma clara e concisa, os elementos consagrados no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho;
- As instituições devem, no cálculo da TAEG (taxa anual de encargos efetiva global) dos contratos de crédito aos consumidores, observar as regras constantes do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, 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;
- No momento da celebração do contrato de crédito, as instituições devem 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, de 2 de junho)⁴⁵;
- A atuação das instituições de crédito na prevenção e gestão de situações de incumprimento deve cumprir o quadro normativo em vigor (ver Caixa 36).

Caixa 36 • Processos de contraordenação no âmbito da prevenção e gestão de situações de incumprimento

Em 2013 foram instaurados 11 processos de contraordenação, no âmbito do regime geral do incumprimento. Estes processos respeitaram às seguintes matérias:

- A instituição de crédito está obrigada a iniciar o PERSI sempre que o cliente bancário se encontre em mora relativamente ao cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de crédito e solicite, através de comunicação em suporte duradouro, a sua integração no PERSI, e quando o cliente bancário, que alertou para o risco de incumprimento das obrigações decorrentes do contrato de crédito, entre em mora. A instituição deve informar o cliente bancário da sua integração no PERSI, no prazo máximo de cinco dias após a ocorrência de um destes eventos e através de suporte duradouro (n.º 2 e 4 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro);
- A instituição de crédito deve desenvolver as diligências necessárias para apurar se o incumprimento das obrigações decorrentes do contrato de crédito se deve a circunstâncias pontuais e momentâneas ou se, pelo contrário, esse incumprimento reflete a incapacidade do cliente bancário para cumprir, de forma continuada, essas obrigações. No prazo máximo de 30 dias após a integração do cliente bancário no PERSI, deve comunicar-lhe, em suporte duradouro, o resultado da avaliação desenvolvida, quando verifique que aquele não dispõe de capacidade financeira para retomar o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de crédito, nem para regularizar a situação de incumprimento, através, designadamente, da renegociação das condições do contrato ou da sua consolidação com outros contratos de crédito, sendo inviável a obtenção de um acordo no âmbito do PERSI, ou apresentar-lhe uma ou mais propostas de regularização adequadas à sua situação financeira, objetivos e necessidades, quando conclua que aquele dispõe de capacidade financeira para reembolsar o capital ou para pagar os juros vencidos e vencidos do contrato de crédito através, nomeadamente, da renegociação das condições do contrato ou da sua consolidação com outros contratos de crédito (n.os 1, 2 e 4 do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro);
- No período compreendido entre a data de integração do cliente bancário no PERSI e a extinção deste procedimento, a instituição de crédito está impedida de resolver o contrato de crédito com fundamento em incumprimento, de intentar ações judiciais tendo em vista a satisfação do seu crédito, de ceder a terceiro uma parte ou a totalidade do crédito, ou de transmitir a terceiro a sua posição contratual (n.º 1 do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro).

Serviços de pagamento

Os 15 processos de contraordenação instaurados, no ano de 2013, relativamente a serviços de pagamento, respeitaram às seguintes matérias:

- Uma operação de pagamento ou um conjunto de operações de pagamento só se consideram autorizados se o cliente consentir na sua execução, devendo aquela autorização ser dada previamente à operação, 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 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);

- As instituições devem garantir que, após o momento da receção da ordem de pagamento, o montante seja 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).
- Aos depósitos em cheques efetuados em terminais automáticos é atribuída a data-valor do segundo dia útil seguinte ao do depósito, ficando o respetivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil (n.º 4 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro).

Livro de reclamações

Os três processos de contraordenação instaurados, em 2013, em matéria de Livro de reclamações respeitaram às seguintes temáticas:

- As instituições devem afixar, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letrreiro 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, de 15 de setembro);
- Após o preenchimento da folha de reclamação, as instituições reclamadas têm a obrigação de destacar do Livro de reclamações o original que, no prazo de dez dias úteis, deve ser remetido ao Banco de Portugal (n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro).

Não prestação de informação atempada ao Banco de Portugal

O Banco de Portugal instaurou ainda, em 2013, cinco processos de contraordenação relacionados com a não prestação de informação atempada ao Banco de Portugal, os quais respeitam o seguinte:

- As instituições devem enviar ao Banco de Portugal informação relativa a contratos de crédito integrados no PERSI, no prazo de dez dias a contar do final de cada mês de calendário (n.º 5 da Instrução n.º 44/2012);
- As instituições devem remeter ao Banco de Portugal a informação sobre os procedimentos relativos ao PARI e à implementação do PERSI (n.º 1 do artigo 33 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro);
- As instituições são obrigadas a prestar ao Banco de Portugal as informações necessárias à verificação do cumprimento das normas legais e regulamentares que lhe são aplicáveis (alínea e) do n.º 1 do artigo 120 do RGICSF).

Notas

1. A informação apresentada neste relatório sobre as ações de fiscalização da publicidade das instituições de crédito não é diretamente comparável com a publicada em relatórios anteriores. No presente relatório, passou a adotar-se um critério de análise baseado nos suportes publicitários fiscalizados (e.g. um mailing, um folheto, um anúncio de televisão ou um anúncio de rádio). Entende-se que esta abordagem traduz mais fielmente a atuação fiscalizadora do Banco de Portugal, pois esta avalia o cumprimento de deveres de informação que, na publicidade, se encontram estabelecidos em função do tipo de suporte a que são aplicáveis. Por exemplo, a regulamentação emitida pelo Banco de Portugal (Aviso n.º 10/2008) estabelece uma dimensão mínima para os caracteres a usar nas mensagens publicitárias que varia consoante o suporte usado para a sua difusão.
2. O regime de taxas máximas é definido pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março, a quais vigoram desde 1 de julho de 2013. Desde esta data, as taxas máximas correspondem às TAEG médias praticadas pelas instituições de crédito no trimestre anterior, nos diferentes tipos de contratos, acrescidas de um quarto. Adicionalmente, nenhuma taxa máxima aplicável aos diferentes tipos de contratos pode exceder em 50 por cento a TAEG média da totalidade dos contratos de crédito aos consumidores celebrados no trimestre anterior.
3. Conforme previsto na Instrução n.º 12/2009 e, a partir de 1 de agosto 2013, na Instrução n.º 14/2013.
4. Até final de junho de 2013, nos contratos celebrados com TAEG acima do limite máximo permitido, esta taxa era automaticamente reduzida para esse valor máximo; a partir de 1 de julho de 2013, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, as TAEG desses contratos passam a ser automaticamente reduzidas para metade do limite máximo.
5. Com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março, a partir de 1 de julho de 2013, os contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto com prazo de reembolso inferior a um mês, bem como as ultrapassagens de crédito, passaram a estar abrangidos pelo regime de taxas máximas.
6. Caso o Banco de Portugal considere necessário confirmar a informação reportada mensalmente, é solicitada à instituição de crédito cópia dos respetivos contratos.
7. Os folhetos de comissões e despesas das instituições de crédito, possibilitam o envio mensal do Banco de Portugal ao Instituto Nacional de Estatística de informação fundamental para o cálculo da componente financeira do Índice de Preços do Consumidor.
8. Para uma análise mais detalhada dos temas relativos aos quais foram emitidas recomendações e determinações específicas veja-se o ponto 4 do capítulo IV.
9. Regulamentação associada: Decreto-Lei n.º 227/2012, Aviso n.º 17/2012, Instrução n.º 44/2012 e Carta Circular n.º 93/2012.
10. Para uma análise mais detalhada dos temas relativos aos quais foram emitidas recomendações e determinações específicas veja-se o ponto 4 do capítulo IV.
11. Para uma análise mais detalhada dos temas relativos aos quais foram emitidas recomendações e determinações específicas veja-se o ponto 4 do capítulo IV.
12. Decreto-Lei n.º 58/2013.
13. Para uma análise mais detalhada dos temas relativos aos quais foram emitidas recomendações e determinações específicas veja-se o ponto 4 do capítulo IV.
14. Decreto-Lei n.º 51/2007, alterado pelo Decreto-Lei n.º 226/2012, de 18 de outubro, Aviso n.º 2/2010, alterado pelo Aviso n.º 16/2012 e Instrução n.º 45/2012.
15. Para uma análise mais detalhada dos temas relativos aos quais foram emitidas recomendações e determinações específicas veja-se o ponto 4 do capítulo IV.
16. Normativos aplicáveis: Decreto-Lei n.º 133/2009, alterado pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março e Instrução n.º 13/2013.
17. Para uma análise mais detalhada dos temas relativos aos quais foram emitidas recomendações e determinações específicas veja-se o ponto 4 do capítulo IV.
18. Para uma análise mais detalhada dos temas relativos aos quais foram emitidas recomendações e determinações específicas veja-se o ponto 4 do capítulo IV.
19. A avaliação da implementação do novo regime de serviços mínimos bancários encontra-se descrita no ponto 8 do capítulo II.
20. Para uma análise mais detalhada dos temas relativos aos quais foram emitidas recomendações e determinações específicas veja-se o ponto 4 do capítulo IV.
21. Para uma análise mais detalhada dos temas relativos aos quais foram emitidas recomendações e determinações específicas veja-se o ponto 4 do capítulo IV.
22. A avaliação da implementação dos novos regimes normativos encontra-se descrita no capítulo II.
23. Para uma análise mais detalhada dos temas relativos aos quais foram emitidas recomendações e determinações específicas veja-se o ponto 4 do capítulo IV.
24. De acordo com o disposto na Instrução n.º 24/2010, de 14 de outubro.
25. Contratos de crédito enquadrados no Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, na redação em vigor.
26. Contratos de crédito enquadrados no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na redação em vigor.
27. Para uma análise mais detalhada dos temas relativos aos quais foram emitidas recomendações e determinações específicas veja-se o ponto 4 do capítulo IV.
28. Para uma análise mais detalhada dos temas relativos aos quais foram emitidas recomendações e determinações específicas veja-se o ponto 4 do capítulo IV.
29. 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, sendo o reclamante informado deste procedimento.
30. Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro (regime geral da gestão e regularização das situações de incumprimento) e Lei n.º 58/2012 (regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil), que originaram um total de 1336 reclamações no ano de 2013.
31. Em 2013 foram recebidas 248 reclamações relativas à mobilização de PPR (Decreto-Lei 44/2013).
32. Estas reclamações respeitam, na sua grande maioria, à Fox Transfers Instituição de Pagamentos Lda., a qual encerrou a sua atividade no primeiro semestre de 2013.
33. Os gráficos apresentados nesta caixa, com as distribuições das matérias reclamadas por temas, são elaborados com base nas reclamações para as quais esse tema já foi definido. Desta forma, não são tidas em conta as reclamações que já foram alocadas a uma matéria (ex.: crédito aos consumidores, crédito à habitação, etc.), mas em que ainda não foi possível definir o tema, por se encontrarem em fase de análise jurídica.
34. 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.

35. Conforme Carta-Circular n.º 25/2008 de 26 de março.
36. Conforme Carta-Circular n.º 6/2008 de 24 de janeiro.
37. A emissão de recomendações e de 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), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, na redação atual, e pela alínea c) do n.º 2 do artigo 6.º do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro, na redação vigente.
38. Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, e Decreto-Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro.
39. Decreto-Lei n.º 226/2012, de 18 de outubro.
40. Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro.
41. Decreto-Lei n.º 42-A/2012, de 28 de março.
42. Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
43. Aviso n.º 10/2008 de 28 de dezembro.
44. Os processos de contraordenação são instaurados ao abrigo dos poderes conferidos ao Banco de Portugal, nomeadamente, pela alínea e) do artigo 116.º do RGICSF, pela alínea e) do n.º 1 do artigo 6.º do RJSPME, pela alínea j) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação (diploma que instituiu o Livro de reclamações) e pelo artigo 37.º do Regime Jurídico aplicável aos contratos à distância relativos a serviços financeiros celebrados com consumidores, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio, na redação em vigor.
45. Os processos foram instaurados anteriormente à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março.





V. SINOPSES

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

V. SINOPSES

1. Sinopse de iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objecto
2 de janeiro	Portaria n.º 2/20113	Estabelece o regime e o procedimento aplicáveis ao reconhecimento das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários prevista no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, designada de Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).
1 de fevereiro	Carta-Circular n.º 3/2013/DSC	Define boas práticas relativas ao comissionamento aplicável à aceitação de cartões de pagamento. Transmite o entendimento de que o comissionamento associado à aceitação de cartões de pagamento deve corresponder à natureza da transação efetivamente realizada, a débito ou a crédito, e não à classificação do tipo de cartão.
14 de março	Instrução n.º 4/2013	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 2.º trimestre de 2013.
28 de março	Decreto-Lei n.º 42-A/2013	Procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2011/90/UE da Comissão, de 14 de novembro, que alterou os pressupostos adicionais para o cálculo da taxa anual de encargos efetiva global definidos na parte II do anexo I da Diretiva n.º 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril. O diploma legal introduz também deveres de informação durante a vigência do contrato e estende o âmbito de aplicação do regime crédito aos consumidores aos contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com obrigação de reembolso no prazo de um mês. Altera ainda as regras para a determinação das taxas máximas nos contratos de crédito aos consumidores, passando estas a aplicar-se também aos contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com obrigação de reembolso no prazo de um mês e às ultrapassagens de crédito e estabelece a proibição de cobrança de comissões em caso de ultrapassagem de crédito pelo consumidor.
8 de maio	Decreto-Lei n.º 58/2013	Estabelece as normas aplicáveis à classificação e contagem do prazo das operações de crédito, aos juros remuneratórios, à capitalização de juros e à mora do devedor. O diploma legal introduz ainda a proibição de as instituições de crédito cobrarem comissões ou outras quantias em caso de mora, admitindo-se apenas que as instituições possam exigir uma comissão única respeitante à recuperação de valores em dívida, devida uma única vez por cada prestação vencida e não paga.
11 de junho	Instrução n.º 12/2013	Procede à revogação da Instrução n.º 8/2009 e estabelece os modelos de Ficha sobre Informação Normalizada Europeia em Matéria de Crédito aos Consumidores a utilizar pelas instituições de crédito tendo em vista o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual previstos no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, em conformidade com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março.
11 de junho	Instrução n.º 13/2013	Procede à revogação da Instrução n.º 11/2009 e sistematiza as regras de cálculo da Taxa Anual Efetiva Global (TAEG), em conformidade com os princípios gerais, pressupostos e fórmula de cálculo que se encontram definidos no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, em conformidade com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março.

Data	Identificação do diploma	Objecto
11 de junho	Instrução n.º 14/2013	Procede à revogação da Instrução n.º 12/2009 e determina os elementos de informação a prestar mensalmente ao Banco de Portugal em relação aos contratos de crédito aos consumidores abrangidos pelo âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, com exceção das ultrapassagens de crédito, em conformidade com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março.
11 de junho	Instrução n.º 15/2013	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 3.º trimestre de 2013.
18 de setembro	Instrução n.º 21/2013	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 4.º trimestre de 2013.
5 de dezembro	Instrução n.º 29/2013	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 1.º trimestre de 2014.
12 de dezembro	Carta Circular n.º 98/2013/DSC	Define um conjunto de boas práticas a observar pelas instituições de crédito na aplicação do regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil, aprovado pela Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro.

2. Sinopse de iniciativas e eventos da agenda internacional

Matéria	Entidade	Iniciativa
Contas bancárias	Comissão Europeia	Divulgação de proposta de diretiva sobre transparência e comparabilidade de comissões referentes a contas de pagamento, mobilidade entre contas de pagamento e acesso a uma conta bancária com características básicas. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52013PC0266:EN:NOT
Crédito à habitação	<i>European Banking Authority (EBA)</i>	Lançamento de consulta pública relativa ao montante mínimo de cobertura do seguro de responsabilidade civil profissional a contratar por intermediários de contratos de crédito à habitação, nos termos da Diretiva relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação. http://www.eba.europa.eu/documents/10180/532207/EBA-CP-2013-46+%28CP+on+RTS+on+PII%29.pdf
	<i>Financial Conduct Authority (FCA) – Reino Unido</i>	Publicação do documento “PS13/12: <i>Mortgage Market Review: data reporting</i> ”. Este é o último documento do “pacote” <i>Mortgage Market Review</i> , que introduziu um conjunto de reformas no mercado do crédito hipotecário no Reino Unido, focando, designadamente, a concessão responsável de crédito. A maior parte destas reformas entrará em vigor a partir de abril de 2014. http://www.fca.org.uk/your-fca/documents/policy-statements/ps13-12-mortgage-market-review
	<i>European Banking Authority (EBA)</i>	Divulgação de dois pareceres com boas práticas sobre a concessão responsável de crédito hipotecário e a forma de tratamento de mutuários de crédito hipotecário que estejam com dificuldades no pagamento das obrigações decorrentes do contrato. http://www.eba.europa.eu/-/eba-publishes-good-practices-for-responsible-mortgage-lending-and-treatment-of-borrowers-in-payment-difficulties
	Banco de Espanha	Divulgação de um Guia de acesso ao crédito hipotecário, com a informação de que o consumidor necessita para tomar decisões financeiras adequadas aquando da contratação de um empréstimo para aquisição de habitação. (http://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/Folletos/guia_de_acceso_a) (http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/Folletos/Fic/Guia_hipotecaria_2013.pdf)
Crédito ao consumo	<i>Financial Conduct Authority (FCA) – Reino Unido</i>	Realização de consulta pública sobre regras a aplicar ao crédito aos consumidores pela FCA (a partir de abril de 2014). Este documento surge na sequência da publicação (em março de 2013), pela FSA, de um documento de consulta sobre propostas de alto nível para a regulação do crédito aos consumidores. http://www.fca.org.uk/news/firms/consumer-credit-detail http://www.fca.org.uk/your-fca/documents/consultation-papers/cp13-10 Publicação de declaração relativa à introdução futura de um limite máximo para o custo dos créditos do tipo <i>payday loans</i> . http://www.fca.org.uk/news/statement-on-a-cap-on-the-cost-of-payday-loans

Matéria	Entidade	Iniciativa
Gestão do incumprimento	<i>Financial Conduct Authority</i> (FCA) do Reino Unido	<p>Publicação de orientações relativas ao tratamento de consumidores com dificuldades no pagamento de contratos de crédito hipotecário do tipo <i>interest-only</i> (FG13/7: <i>Dealing fairly with interest-only mortgage customers who risk being unable to repay their loan</i>).</p> <p>http://www.fca.org.uk/news/fg13-7-dealing-fairly-with-interest-only-mortgage-customers</p>
	Banco Central da Irlanda	<p>Publicação de versão revista do Código de Conduta relativo ao tratamento dos mutuários com dificuldades no pagamento de contratos de crédito hipotecário.</p> <p>http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/CentralBankPublishesRevisedCodeofConducton-MortgageArrears.aspx</p> <p>http://www.centralbank.ie/regulation/processes/consumer-protection-code/Documents/2013%20CCMA.pdf</p> <p>Anúncio de um projeto-piloto para reestruturação de dívidas de consumidores em dificuldades financeiras, que tenham créditos junto de vários credores, mas que não sejam elegíveis para o regime de insolvência.</p> <p>http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/pages/centralbankannouncespilotschemeforconsumer-multi-debtstructuring.aspx</p>
Serviços de pagamento	Comissão Europeia	<p>Adoção de um pacote de iniciativas legislativas no âmbito dos serviços de pagamento, que inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Proposta de revisão da Diretiva relativa aos serviços de pagamento (PSD2) <p>http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52013PC0547:EN:NOT</p> <ul style="list-style-type: none"> – Proposta de Regulamento relativo às comissões de intercâmbio aplicáveis a operações de pagamento associadas a cartões <p>http://ec.europa.eu/internal_market/payments/framework/index_en.htm#psd2</p>
	Banco Central Europeu (BCE)	<p>Lançamento de consulta pública sobre recomendações para a segurança dos pagamentos móveis.</p> <p>http://www.ecb.europa.eu/paym/cons/pdf/131120/recommendationsforthesecurityofmobilepaymentsdraft-pc201311en.pdf?7f9004f1cbbec932447c1db2c84fc4e9</p>
	<i>Financial Consumer Agency of Canada</i> (FCAC)	<p>Publicação de relatório relativo à proteção dos consumidores no âmbito dos pagamentos realizados através de dispositivos móveis no Canadá ("<i>Mobile Payments and Consumer Protection in Canada</i>").</p> <p>http://www.fcac-acfc.gc.ca/Eng/resources/researchSurveys/Documents/FCAC_Mobile_Payments_Consumer_Protection_accessible_EN.pdf</p>

Matéria	Entidade	Iniciativa
Serviços de pagamento	<i>Financial Conduct Authority (FCA)</i> – Reino Unido	<p>Publicação de relatório sobre a prestação de serviços bancários e a realização de pagamentos através de dispositivos móveis (<i>“TR13/6: Mobile banking and payments – supporting an innovative and secure market”</i>).</p> <p>http://www.fca.org.uk/your-fca/documents/thematic-reviews/tr13-6</p> <p>Anúncio de que as maiores instituições de crédito do Reino Unido se comprometem a proceder de imediato ao cancelamento de ordens de pagamento recorrentes assim que o mesmo seja solicitado pelo cliente. Este compromisso abrange ainda a revisão de reclamações recebidas sobre este assunto (desde 2009) e o pagamento de indemnizações quando se verifique terem existido pagamentos posteriores à ordem de cancelamento.</p> <p>http://www.fca.org.uk/news/continuous-payment-authorities</p>
Divulgação de informação	<i>Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)</i> –França	<p>Aprovação pela ACPR de dois códigos de conduta elaborados pela Federação Bancária Francesa (em 2011), relativos ao conteúdo dos extratos de conta e à harmonização dos preços.</p> <p>https://acpr.banque-france.fr/fileadmin/user_upload/acp/Protection_de_la_clientele/Decision-de-l-acp-2013-C-34-information-releve-de-compte.pdf</p> <p>https://acpr.banque-france.fr/fileadmin/user_upload/acp/Protection_de_la_clientele/Decision-de-l-acp-2013-C-35-plaquettes-tarifaires.pdf</p> <p>https://acpr.banque-france.fr/uploads/media/20130709-Communique-ACP-codes-de-bonne-conduite.pdf</p>
	<i>Comité Consultatif du Secteur Financier</i> – França	<p>Publicação de Parecer que propõe que a comissão de manutenção de conta passe a ser o 11.º elemento a constar do sumário de comissões bancárias (<i>extrait standard des tarifs bancaires</i>), que é apresentado no início dos preços das instituições bancárias.</p> <p>http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/publications/telechar/avis_r/avis_frais_tenu_e_de_compte_05112013.pdf</p>
Reclamações	<i>ESAs Joint Committee</i>	<p>Lançamento de consulta pública da Autoridade Bancária Europeia (EBA) e Autoridade Europeia dos Mercados de Valores Mobiliários (ESMA) sobre linhas de orientação no tratamento de reclamações.</p> <p>http://www.eba.europa.eu/documents/10180/475982/JC-CP-2013-03+Joint+Committee+CP+complaints-handling+guidelines.pdf</p>
Educação Financeira	OECD/INFE	<p>Publicação do relatório <i>“Advancing National Strategies for Financial Education”</i>, que monitoriza os progressos ao nível da implementação das estratégias nacionais de educação financeira nas maiores economias mundiais.</p> <p>http://www.oecd.org/finance/financial-education/advancing-national-strategies-for-financial-education.htm</p> <p>Lançamento de consulta pública sobre participação de entidades privadas e de entidades sem fins lucrativos na formação financeira.</p> <p>http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Codes_of_Conduct_Private_Non_Profit_Fin_Edu_Public_Consultation_2013_2014.pdf</p>

Matéria	Entidade	Iniciativa
Educação Financeira	Banco Mundial e OCDE	Organização conjunta com a Presidência russa do G20 da conferência “ <i>Empowering Consumers of Financial Products and Services through Improved Financial Literacy/Capability and Effective Consumer Protection Systems</i> ”, na qual se discutiram vários tópicos relacionados com estratégias e iniciativas de formação financeira e de proteção do consumidor de produtos financeiros. http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Draft por cento20agenda por cento20- por cento20Conference por cento20- por cento20Moscow.pdf
Crowdfunding	Comissão Europeia	Realização de consulta pública sobre o financiamento colaborativo (<i>crowdfunding</i>) na União Europeia. http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2013/crowdfunding/index_en.htm
	Financial Conduct Authority (FCA) – Reino Unido	Realização de consulta pública sobre a estratégia de regulação do <i>crowdfunding</i> pela FCA (CP13/13: <i>The FCA’s regulatory approach to crowdfunding (and similar activities)</i>). http://www.fca.org.uk/news/the-financial-conduct-authority-outlines-how-it-will-regulate-crowdfunding http://www.fca.org.uk/news/cp13-13-regulatory-approach-to-crowdfunding
	Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – França	Publicação de guia sobre as atividades de <i>crowdfunding</i> . https://acpr.banque-france.fr/fileadmin/user_upload/acp/Communication/Communiqués%20de%20presse/20130514-guide-pedagogique-crowdfunding.pdf Realização de consulta pública conjunta da ACPR e da AMF sobre <i>crowdfunding</i> . https://acpr.banque-france.fr/fileadmin/user_upload/acp/Communication/Communiqués%20de%20presse/20130930-CP-financement-participatif.pdf http://www.acpr.banque-france.fr/fileadmin/user_upload/acp/Communication/Communiqués%20de%20presse/20130930-cadre-financement-participatif.pdf
Moedas virtuais	European Banking Authority (EBA)	Publicação de alerta aos consumidores sobre moedas virtuais. http://www.eba.europa.eu/-/eba-warns-consumers-on-virtual-currencies
Institucional	Financial Conduct Authority (FCA) – Reino Unido	Divulgação de documento de trabalho sobre transparência e divulgação de informação, como forma de melhorar a <i>accountability</i> do regulador e das instituições do setor financeiro e de promover a tomada de decisões mais informadas pelos consumidores. http://www.fsa.gov.uk/library/policy/dp/2013/13-01.shtml http://www.fsa.gov.uk/static/pubs/discussion/dp13-01.pdf Divulgação do <i>Risk Outlook</i> 2013/14 e do <i>Business Plan</i> da FCA. O <i>Risk Outlook</i> identifica um conjunto de riscos relativamente aos quais a FCA irá atuar, nalguns casos ao longo de vários anos. O <i>Business Plan</i> estabelece a forma como esses riscos serão geridos no primeiro ano e como a FCA vai utilizar os seus recursos no sentido de atingir os objetivos de forma eficaz. http://www.fsa.gov.uk/library/communication/pr/2013/027.shtml

Matéria	Entidade	Iniciativa
Institucional	<i>Financial Conduct Authority (FCA)</i> – Reino Unido	<p>Divulgação para consulta de um documento sobre o novo enquadramento de regulação do crédito aos consumidores. A responsabilidade pela regulação do crédito aos consumidores será transferida do <i>Office for Fair Trading (OFT)</i> para a <i>Financial Conduct Authority (FCA)</i> a partir de 1 de abril de 2014.</p> <p>http://www.fsa.gov.uk/library/communication/pr/2013/021.shtml</p> <p>http://www.fsa.gov.uk/library/policy/cp/2013/13-07.shtml</p> <p>Publicação de <i>Occasional Paper</i> denominado “<i>Applying behavioural economics at the Financial Conduct Authority</i>”, cujo objetivo é descrever como a economia comportamental pode ajudar a compreender e a resolver problemas nos mercados financeiros de retalho.</p> <p>http://www.fca.org.uk/static/documents/occasional-papers/occasional-paper-1.pdf</p>
Proteção do consumidor de produtos financeiros	FinCoNet	<p>Criação da Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet).</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Documents/FinCoNet_Communique.pdf</p>
	OCDE	<p>Publicação de relatório de progresso sobre a implementação dos Princípios 4, 6 e 9 dos <i>G20 HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION</i>. Foi ainda publicado um anexo a este relatório de progresso, com medidas implementadas a nível nacional.</p> <p>http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20EffectiveApproachesFCP.pdf</p> <p>http://www.oecd.org/finance/financial-education/G20EffectiveApproachesFCPAnnex.pdf</p>
	<i>ESAs Joint Committee</i>	<p>Publicação de Posição Conjunta das Autoridades de Supervisão Europeias (EBA, EIOPA e ESMA), com oito princípios relativos aos procedimentos e controlos internos das instituições financeiras relativamente à criação, aprovação e distribuição de produtos e serviços (<i>Product Oversight and Governance</i>).</p> <p>http://www.eba.europa.eu/documents/10180/15736/JC-2013-77+%28POG+-+Joint+Position%29.pdf</p> <p>Realização do Dia da Proteção do Consumidor pelo comité conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (<i>Joint ESAs Consumers Protection Day</i>), no dia 25 de junho, em Paris.</p> <p>http://www.eba.europa.eu/-/joint-committee-of-esas-holds-its-first-consumer-protection-day</p>
	<i>Financial Stability Board (FSB)</i>	<p>Publicação do relatório “<i>Overview of Progress in the Implementation of the G20 Recommendations for Strengthening Financial Stability</i>”. Neste relatório destaca-se, na secção dedicada à proteção dos consumidores de serviços financeiros, o papel da FinCoNet na implementação das recomendações publicadas pelo FSB em 2011 e os trabalhos da OCDE relativos à implementação dos <i>High-Level Principles on Financial Consumer Protection</i>.</p> <p>http://www.financialstabilityboard.org/publications/r_130905c.pdf</p>

