

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL 2014



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA



RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2014



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

Índice

Nota do Governador

Sumário executivo

I EVOLUÇÃO DO QUADRO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO

1. Iniciativas sobre matérias setoriais | 25

1.1. Contas de pagamento | 25

Caixa 1 | Evolução das contas de serviços mínimos bancários | 28

Caixa 2 | Comercialização da conta base | 30

1.2. Depósitos indexados | 31

1.3. Crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária | 32

1.4. Crédito aos consumidores | 35

Caixa 3 | Extratos no crédito aos consumidores | 36

Caixa 4 | Boas práticas na concessão de crédito responsável | 38

1.5. Instrumentos de pagamento | 39

2. Iniciativas sobre matérias transversais | 40

2.1. Criação, aprovação e comercialização de produtos bancários | 40

2.2. Vendas associadas de produtos financeiros | 40

2.3. Gestão de reclamações | 41

Caixa 5 | Princípios do G20 / OCDE sobre proteção do consumidor financeiro | 41

3. Iniciativas sobre novos produtos e novos canais | 43

3.1. Serviços de pagamento inovadores | 43

3.2. Moedas virtuais | 44

3.3. *Crowdfunding* | 44

II AVALIAÇÃO DOS REGIMES DO INCUMPRIMENTO

1. Avaliação do regime geral do incumprimento | 51

1.1. Resultados do processo de consulta pública | 51

1.2. Supervisão do regime geral do incumprimento | 61

Caixa 6 | Indicadores de implementação do PERSI | Impacto dos procedimentos internos instituídos pelas instituições de crédito | 62

Caixa 7 | Indicadores do incumprimento de clientes bancários
| Diferenças metodológicas entre a informação recolhida no âmbito
dos regimes de incumprimento e da Central de Responsabilidades de Crédito | 67

Caixa 8 | Regularização do incumprimento de contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários no PERSI e no regime extraordinário | **70**

2. Avaliação do regime extraordinário do incumprimento | **72**

2.1. Atividade desenvolvida pela Comissão de Avaliação do Regime Extraordinário | **72**

2.2. Supervisão do regime extraordinário | **72**

3. Atividade da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) | **77**

Caixa 9 | Rede de Apoio ao Consumidor Endividado | **77**

III AÇÕES DE INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO FINANCEIRA

1. Informação financeira através do Portal do Cliente Bancário | **85**

Caixa 10 | Consultas ao Portal do Cliente Bancário | **88**

1.1. Resposta a pedidos de informação de clientes bancários | **90**

Caixa 11 | Temas mais frequentes nos pedidos de informação de clientes bancários | **93**

Caixa 12 | Pedidos de informação sobre os regimes geral e extraordinário do incumprimento | **98**

2. Atividades de formação financeira | **100**

2.1. Participação nos fóruns internacionais | **100**

2.2. Ações de formação | **101**

3. Participação no Plano Nacional de Formação Financeira | **102**

Caixa 13 | Oficina de formação de professores sobre o Referencial de Educação Financeira | **105**

Caixa 14 | Prémio país atribuído a Portugal pela *Child & Youth Finance International* | **106**

IV ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

1. Fiscalização sistemática | **112**

1.1. Preçários | **112**

1.2. Publicidade a produtos bancários | **112**

Caixa 15 | Características dos suportes publicitários fiscalizados | **114**

1.3. Depósitos indexados e duais | **116**

1.4. Taxas máximas no crédito aos consumidores | **117**

2. Ações de inspeção | **118**

2.1. Preçários | **120**

2.2. Regime dos serviços mínimos bancários | **121**

2.3. Regime geral do incumprimento | **121**

2.4. Regime extraordinário do incumprimento | **122**

2.5. Regime da mora | **123**

- 2.6. Regime do crédito aos consumidores | **124**
- 2.7. Regime do crédito à habitação e outros créditos hipotecários | **124**
- 2.8. Contas e instrumentos de pagamento | **125**
- 2.9. Depósitos a prazo simples | **126**
- 2.10. Livro de Reclamações | **127**
- 3. Reclamações dos clientes bancários | **128**
 - 3.1. Evolução recente | **128**
 - 3.2. Evolução das reclamações por matéria | **130**
 - Caixa 16 | Matérias mais reclamadas | **134**
 - Caixa 17 | Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores | **140**
 - Caixa 18 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito | **142**
 - Caixa 19 | Instituições mais reclamadas no crédito à habitação | **144**
 - 3.3. Resultados das reclamações encerradas | **146**
 - 3.4. Prazos de encerramento | **146**
 - Caixa 20 | Reclamações sobre os regimes do incumprimento | **147**
 - Caixa 21 | Notas metodológicas | **152**
- 4. Correção de irregularidades e sancionamento | **154**
 - 4.1. Recomendações e determinações específicas | **154**
 - 4.2. Processos de contraordenação | **164**

V SINOPSES

- 1. Iniciativas legislativas e regulamentares | **175**
- 2. Iniciativas e eventos da agenda internacional | **176**
- 3. Iniciativas de cooperação internacional da supervisão comportamental | **181**

Índice de gráficos

- Gráfico C.1.1** • SMB | Evolução do número de contas | 2010-2014 | **28**
- Gráfico C.1.2** • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2014 | **28**
- Gráfico C.1.3** • SMB | Caracterização das contas | 2014 | **29**
- Gráfico II.1.1.1** • Questionário de avaliação qualitativa | Contributo do PARI para a melhoria dos sistemas, procedimentos e acompanhamento dos clientes em cada instituição de crédito | **52**
- Gráfico II.1.1.2** • Questionário de avaliação qualitativa | Perceção das instituições de crédito quanto ao nível de conhecimento do PARI pelos clientes bancários | **53**
- Gráfico II.1.1.3** • Questionário de avaliação qualitativa | Iniciativa de aplicação do PARI | **54**
- Gráfico II.1.1.4** • Questionário de avaliação qualitativa | Canal de comunicação do risco de incumprimento utilizado pelo cliente bancário, por tipo de instituição de crédito | **54**
- Gráfico II.1.1.5** • Questionário de avaliação qualitativa | Eficácia dos processos PARI na negociação com os clientes bancários | **55**
- Gráfico II.1.1.6** • Questionário de avaliação qualitativa | Soluções mais frequentes no âmbito do PARI | **55**
- Gráfico II.1.1.7** • Questionário de avaliação qualitativa | Contributo do PERSI para a melhoria dos procedimentos e para o acompanhamento dos clientes | **57**
- Gráfico II.1.1.8** • Questionário de avaliação qualitativa | Perceção das instituições quanto ao nível de conhecimento do PERSI pelos clientes bancários | **58**
- Gráfico II.1.1.9** • Questionário de avaliação qualitativa | Momento de celebração dos acordos de regularização do incumprimento | **58**
- Gráfico II.1.1.10** • Questionário de avaliação qualitativa | Eficácia dos processos de PERSI na resolução de situações de incumprimento e na prevenção de incumprimentos futuros | **59**
- Gráfico II.1.1.11** • Questionário de avaliação qualitativa | Solicitação de acordos de pagamento por parte dos fiadores de contratos de crédito em incumprimento | **59**
- Gráfico II.1.2.1** • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito integrados no PERSI, por tipo de crédito | 2014 | **61**
- Gráfico II.1.2.2** • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito | 2014 | **65**
- Gráfico II.1.2.3** • PERSI | Motivos de extinção | 2013-2014 | **66**
- Gráfico II.2.2.1** • Regime extraordinário | Principal motivo de indeferimento dos requerimentos de acesso | 2014 | **74**

- Gráfico C.10.1** • PCB | Evolução do número de acessos | 2012-2014 | **88**
- Gráfico C.10.2** • PCB | Evolução das visitas aos conteúdos por temas | 2012-2014 | **88**
- Gráfico C.10.3** • PCB | Visitas às páginas de serviços do Banco de Portugal | 2012-2014 | **89**
- Gráfico III.1.1.1** • Pedidos de informação | Evolução | 2012-2014 | **90**
- Gráfico III.1.1.2** • Pedidos de informação | Evolução da distribuição temática | 2012-2014 | **90**
- Gráfico II.1.1.3** • Pedidos de informação | Distribuição temática | 2014 | **91**
- Gráfico III.1.1.4** • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2012-2014 | **92**
- Gráfico C.11.1** • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de contas de depósito | 2012-2014 | **93**
- Gráfico C.11.2** • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a contas de depósito | 2014 | **93**
- Gráfico C.11.3** • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito à habitação | 2012-2014 | **94**
- Gráfico C.11.4** • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a crédito à habitação | 2014 | **94**
- Gráfico C.11.5** • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito aos consumidores | 2012-2014 | **95**
- Gráfico C.11.6** • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a crédito aos consumidores | 2014 | **95**
- Gráfico C.11.7** • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito a empresas | 2012-2014 | **96**
- Gráfico C.11.8** • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a crédito a empresas | 2014 | **96**
- Gráfico C.11.9** • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de instrumentos de pagamento | 2012-2014 | **97**
- Gráfico C.11.10** • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a instrumentos de pagamento | 2014 | **97**
- Gráfico C.12.1** • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas dos regimes do incumprimento | 2013-2014 | **99**
- Gráfico C.12.2** • Pedidos de informação | Distribuição dos regimes de incumprimento por temas | 2014 | **99**
- Gráfico IV.1.2.1** • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2013-2014 | **113**

- Gráfico IV.1.2.2** • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários alterados | 2013-2014 | **113**
- Gráfico IV.1.2.3** • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários alterados, por tipo de produto | 2014 | **113**
- Gráfico C.15.1** • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2013-2014 | **115**
- Gráfico IV.1.4.1** • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2.º semestre 2013-2014 | **117**
- Gráfico IV.2.1** • Ações de inspeção | Distribuição por tipo de inspeção | 2013-2014 | **118**
- Gráfico IV.2.1.1** • Ações de inspeção | Preçários | 2014 | **120**
- Gráfico IV.2.2.1** • Ações de inspeção | Serviços mínimos bancários | 2014 | **121**
- Gráfico IV.2.3.1** • Ações de inspeção | Regime geral do incumprimento | 2014 | **122**
- Gráfico IV.2.4.1** • Ações de inspeção | Regime extraordinário do incumprimento | 2014 | **122**
- Gráfico IV.2.5.1** • Ações de inspeção | Regime da mora | 2014 | **123**
- Gráfico IV.2.6.1** • Ações de inspeção | Crédito aos consumidores | 2014 | **124**
- Gráfico IV.2.7.1** • Ações de inspeção | Crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária | 2014 | **125**
- Gráfico IV.2.8.1** • Ações de inspeção | Contas e instrumentos de pagamento | 2014 | **125**
- Gráfico IV.2.9.1** • Ações de inspeção | Depósitos a prazo simples | 2014 | **126**
- Gráfico IV.2.10.1** • Ações de inspeção | Livro de Reclamações | 2014 | **127**
- Gráfico IV.3.1.1** • Reclamações | Evolução do número de entradas, por proveniência | 2008 – 2014 | **128**
- Gráfico IV.3.1.2** • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2011-2014 | **129**
- Gráfico IV.3.2.1** • Reclamações | Distribuição das matérias reclamadas | 2014 | **131**
- Gráfico IV.3.2.2** • Reclamações | Variação em termos absolutos e em termos relativos, por matérias | 2014 | **133**
- Gráfico C.16.1** • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2014 | **134**
- Gráfico C.16.2** • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 2014 | **134**
- Gráfico C.16.3** • Reclamações | Contas de depósito | 2014 | **135**
- Gráfico C.16.4** • Reclamações | Crédito à habitação | 2014 | **136**
- Gráfico C.16.5** • Reclamações | Cartões | 2014 | **137**
- Gráfico C.16.6** • Reclamações | Cheques | 2014 | **137**
- Gráfico C.16.7** • Reclamações | Transferências | 2014 | **138**

- Gráfico C.16.8** • Reclamações | Crédito às empresas | 2014 | **139**
- Gráfico C.17.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2014 | **141**
- Gráfico C.18.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 2014 | **143**
- Gráfico C.19.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contratos de crédito à habitação | 2014 | **145**
- Gráfico C.20.1** • Reclamações | Evolução das reclamações sobre regimes do incumprimento | 2013-2014 | **147**
- Gráfico C.20.2** • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por proveniência | 2014 | **147**
- Gráfico C.20.3** • Reclamações | Regimes do incumprimento, por tipo de crédito | 2014 | **149**
- Gráfico C.20.4** • Reclamações | Motivos das reclamações relativas ao regime geral | 2014 | **149**
- Gráfico C.20.5** • Reclamações | Motivos das reclamações relativas ao regime extraordinário | 2014 | **149**
- Gráfico C.20.6** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 2014 | **150**
- Gráfico IV.4.1.1** • Recomendações e determinações específicas | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2013-2014 | **157**
- Gráfico IV.4.2.1** • Processos de contraordenação | Evolução do número de processos instaurados | 2012-2014 | **164**
- Gráfico IV.4.2.2** • Processos de contraordenação | Distribuição das reclamações que originaram processos de contraordenação, por matérias | 2014 | **166**

Índice de quadros

- Quadro C.1.1** • SMB | Evolução dos encargos anuais por instituição de crédito
| 2013-2014 | **29**
- Quadro C.2.1** • Conta base | Comissão de manutenção por instituição de crédito
| 31 de março de 2015 | **30**
- Quadro C.2.2** • Conta base | Comissão da conta base e comissões dos serviços incluídos
na conta base | 31 de março de 2015 | **31**
- Quadro II.1.2.1** • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos
| Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | 2013-2014 | **63**
- Quadro II.1.2.2** • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos
| Crédito aos consumidores | 2013-2014 | **64**
- Quadro II.1.2.3** • PERSI | Procedimentos na regularização do incumprimento | 2014 | **66**
- Quadro II.1.2.4** • PERSI | Soluções acordadas nos processos renegociados | 2014 | **67**
- Quadro C.8.1** • Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | Regularização do
incumprimento no âmbito do PERSI e do regime extraordinário | 2014 | **71**
- Quadro II.2.2.1** • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso | 2013-2014 | **73**
- Quadro II.2.2.2** • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso deferidos
| 2013-2014 | **74**
- Quadro II.2.2.3** • Regime extraordinário | Soluções acordadas e processos extintos
| 2013-2014 | **75**
- Quadro III.1.1.1** • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço
bancário | 2013-2014 | **92**
- Quadro C.12.1** • Pedidos de informação | Regimes do incumprimento, por matérias
| 2014 | **98**
- Quadro IV.1** • Atividades de supervisão | Quadro resumo | 2014 | **111**
- Quadro IV.1.1.1** • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 2014 | **112**
- Quadro IV.1.1.2** • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas
| 2014 | **112**
- Quadro C.15.1** • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados por tipo de produto
| 2013-2014 | **115**
- Quadro IV.1.3.1** • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos | 2013-2014 | **116**
- Quadro IV.1.3.2** • Depósitos indexados e duais | Depósitos vencidos | 2013-2014 | **116**
- Quadro IV.2.1** • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 2014 | **119**
- Quadro IV.2.2** • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 2014 | **119**

- Quadro IV.2.3** • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 2014 | **120**
- Quadro IV.3.1.1** • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2012-2014 | **130**
- Quadro IV.3.2.1** • Reclamações | Número de reclamações por matérias | 2013-2014 | **132**
- Quadro C.17.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2014 | **140**
- Quadro C.18.1** • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2014 | **142**
- Quadro C.19.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação | 2014 | **144**
- Quadro IV.3.3.1** • Resultados dos processos de reclamação encerrados | 2012-2014 | **146**
- Quadro C.20.1** • Reclamações | Regimes do incumprimento por tipo de crédito
| 2013-2014 | **148**
- Quadro C.20.2** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 2014 | **151**
- Quadro C.20.3** • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação encerrados
relativos a regimes do incumprimento | 2013-2014 | **151**
- Quadro IV.4.1.1** • Recomendações e determinações específicas | Por matéria | 2014 | **155**
- Quadro IV.4.1.2** • Recomendações e determinações específicas | Preçários | 2014 | **156**
- Quadro IV.4.1.3** • Recomendações e determinações específicas | Publicidade | 2014 | **156**
- Quadro IV.4.1.4** • Recomendações e determinações específicas | Depósitos simples
| 2014 | **159**
- Quadro IV.4.1.5** • Recomendações e determinações específicas | Crédito hipotecário
| 2014 | **160**
- Quadro IV.4.1.6** • Recomendações e determinações específicas | Crédito aos consumidores
| 2014 | **162**
- Quadro IV.4.1.7** • Recomendações e determinações específicas | Instrumentos
de pagamento | 2014 | **163**
- Quadro IV.4.1.8** • Recomendações e determinações específicas | Livro de Reclamações
| 2014 | **163**
- Quadro IV.4.2.1** • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 2014 | **165**
- Quadro IV.4.2.2** • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal,
por diploma habilitante | 2014 | **165**

Abreviaturas

APB	Associação Portuguesa de Bancos
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
BCE	Banco Central Europeu
BIC	<i>Bank Identifier Code</i>
CE	Comissão Europeia
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
DMIF2	Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros
EBA	<i>European Banking Authority</i>
EIOPA	<i>European Insurance and Occupational Pensions Authority</i>
ESA	<i>European Supervisory Authorities</i>
ESMA	<i>European Securities and Markets Authority</i>
FIIAH	Fundo de Investimento Imobiliário para Arrendamento Habitacional
FIN	Ficha de Informação Normalizada
FinCoNet	<i>International Financial Consumer Protection Organization</i>
G20	Grupo dos 20
IBAN	<i>International Bank Account Number</i>
IC	Instituição de crédito
INFE	<i>Internacional Network on Financial Education</i>
NIB	Número de identificação bancária
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
PRIP	Pacotes de produtos de investimento de retalho (<i>packaged retail investment products</i>)
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
RMIF	Regulamento dos mercados de instrumentos financeiros
SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i> (Área Única de Pagamentos em Euros)
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
TANB	Taxa anual nominal bruta
TAN	Taxa anual nominal
TRCB	Taxa de referência para o cálculo de bonificações
UE	União Europeia

Nota do Governador

Desde que, em 2008, a supervisão comportamental foi introduzida no ordenamento jurídico português, o Banco de Portugal tem vindo a reforçar o quadro de regras e valores relativos à transparência na contratação de produtos bancários: depósitos, créditos e instrumentos de pagamento. A formação financeira dos clientes bancários foi também uma preocupação e uma aposta, porque é sabido que nem sempre o cumprimento dos deveres de informação por parte das instituições é suficiente para garantir que os clientes compreendem o alcance dos contratos.

Estes últimos anos têm sido marcados por um contexto de crise económica e financeira global, em parte com origem em situações de sobre-endividamento. A própria degradação das condições financeiras provocada pela crise conduziu o legislador a redobrar a atenção prestada aos contratos de crédito. Atualmente existe um quadro normativo denso para a concessão responsável de crédito, com o desígnio de assegurar que os consumidores têm condições para celebrar contratos de crédito adequados ao seu perfil, de forma informada e consciente. Foi também reforçada a tutela dos interesses dos mutuários durante a execução do contrato de crédito, bem como em situação de dificuldade de cumprimento, mora e incumprimento definitivo.

Diversos estudos de economia e finanças comportamentais têm demonstrado que as pessoas tendem a sobrestimar a sua capacidade de entendimento de produtos financeiros. Os aforradores, em particular, tendem a olhar para a remuneração e a subavaliar os riscos associados, esperando que eventuais perdas venham a ser assumidas por terceiros. Estes estudos também indicam que, na subscrição de produtos de investimento, as pessoas, por inércia, assinam formulários sem tomarem plena consciência do seu conteúdo.

Não há remunerações elevadas sem risco associado. Esta advertência deve ser transmitida claramente no momento da contratação. É necessário consciencializar os aforradores e os investidores de que só devem assumir os riscos que sejam capazes de compreender e de gerir.

O Banco de Portugal, em conjunto com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), tem desenvolvido, no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, ações de formação financeira visando a alteração de atitudes e comportamentos e a melhoria dos conhecimentos financeiros da população. No entanto, a formação financeira produz, sobretudo, resultados a médio, longo prazo.

Uma área que pode merecer nova regulação é a forma de comercialização de produtos de aforro. Existem boas razões para dispor em diferentes montras os produtos bancários tradicionais (depósitos, créditos e instrumentos de pagamento) e os outros produtos de investimento, de modo que a sua natureza distinta seja mais facilmente perceptível ao público. Esta “separação de montras” pode passar pela separação clara dos espaços comerciais nos balcões das instituições de crédito usados para a venda de depósitos e de produtos de investimento.

Depois de, no topo da agenda da supervisão comportamental, ter estado a transparência na relação das instituições com os seus clientes, deve avançar-se no sentido de uma atuação mais intrusiva sobre os procedimentos internos das instituições para a criação, aprovação e comercialização de produtos bancários de retalho. Haverá que conceber mecanismos eficazes para assegurar que as instituições tomam em consideração os interesses, os objetivos e as características dos consumidores e que adotam uma cultura de cumprimento do espírito da lei e não estritamente da sua letra.

A regulação financeira é um trabalho em curso e, por natureza, inacabado. É longa a lista de agentes do sistema financeiro, complexo o respetivo leque de atividades e dispersa a sua localização geográfica. Acresce que a inovação financeira é constante e, diariamente, surgem novos agentes, novos canais e produtos inovadores. Através da supervisão do mercado detetam-se abusos e, em reação, procuram conceber-se mecanismos para prevenir, descobrir e punir eficazmente esses abusos e, assim, manter a confiança e o equilíbrio do sistema financeiro.

O Governador

Carlos da Silva Costa

Sumário executivo

No Relatório de Supervisão Comportamental, o Banco de Portugal:

- Analisa a evolução do quadro normativo dos mercados bancários de retalho (Capítulo I);
- Avalia o impacto da implementação dos regimes do incumprimento (Capítulo II);
- Apresenta as ações de informação e formação financeira desenvolvidas pelo Banco de Portugal e no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira (Capítulo III);
- Descreve as suas atividades de supervisão dos mercados bancários de retalho, incluindo em matéria sancionatória (Capítulo IV);
- Sistematiza as iniciativas legislativas e regulamentares, as atividades da agenda internacional e as atividades de cooperação internacional em que o Banco de Portugal está envolvido (Anexo).

Evolução do quadro normativo dos mercados bancários de retalho

Em 2014, o Banco de Portugal esteve envolvido na preparação e implementação de diversas iniciativas de regulação, a nível nacional e europeu, que aprofundam o atual quadro normativo.

No crédito aos consumidores merece destaque o Aviso do Banco de Portugal, emitido em Dezembro de 2014, que obrigará as instituições de crédito a cumprirem deveres de informação na vigência dos contratos, designadamente através da emissão de extratos regulares. Os clientes poderão, assim, acompanhar a evolução dos contratos por si celebrados, à semelhança do que já ocorre com o crédito à habitação ou as contas de depósito. O Aviso entrará em vigor em julho de 2015.

No domínio das contas à ordem, o Banco de Portugal voltou a apoiar a divulgação do regime dos serviços mínimos bancários e emitiu recomendações sobre a simplificação e a padronização do comissionamento associado a contas à ordem. Neste sentido, o Banco

recomendou às instituições que comercializassem uma conta à ordem padronizada (conta base) cuja comissão de manutenção englobasse a disponibilização de instrumentos de pagamento para a sua movimentação. Considerou também inadequada a prática comercial de fazer variar o valor da comissão de manutenção em função do saldo médio da conta, pelo facto de uma comissão corresponder a uma retribuição por serviços prestados.

O Banco de Portugal colaborou em importantes iniciativas de regulação europeias, publicadas em 2014, destacando-se as diretivas do crédito hipotecário e das contas de pagamento que entrarão em vigor em 2016. Algumas destas iniciativas, designadamente as que envolvem a definição de deveres de informação, incidem sobre mercados e produtos relativamente aos quais Portugal tem já um quadro legal e regulamentar bastante desenvolvido. Colaborou também em trabalhos da Autoridade Bancária Europeia que envolvem novas áreas de regulação com uma atuação mais intrusiva e a comercialização de novos produtos e / ou através de novos canais. Destes trabalhos, destaca-se a reflexão em torno da regulação dos serviços de pagamento efetuados através da internet, da utilização de moedas virtuais e de formas alternativas de financiamento, como é o caso do *crowdfunding*.

Avaliação dos regimes do incumprimento

Decorridos cerca de dois anos desde o início da implementação do **regime geral do incumprimento**, o Banco de Portugal realizou, no final de 2014, um novo processo de consulta para avaliar a implementação deste regime. Foram ouvidas as instituições de crédito, entidades envolvidas no apoio aos consumidores endividados e os demais interessados.

Em termos gerais, as instituições de crédito e as entidades de defesa dos consumidores consideraram que a implementação do regime geral do incumprimento teve um impacto positivo no modo como as instituições de crédito

detetam e acompanham os clientes bancários em risco de incumprimento, no âmbito do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e procuram, em conjunto com os clientes, a regularização do incumprimento de contratos de crédito, no âmbito do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).

As instituições de crédito consultadas transmitiram que os acordos de regularização celebrados no PERSI permitem, em geral, evitar a reentrada dos contratos de crédito em mora, apesar de o sucesso das medidas acordadas depender da manutenção da situação profissional e financeira das famílias e dos encargos assumidos junto de outras instituições de crédito. Ressaltaram ainda que os acordos de regularização também ocorrem fora do contexto do PERSI, pelo que os dados sobre os acordos celebrados no âmbito deste procedimento não refletem, na sua plenitude, os resultados da negociação desenvolvida pelas instituições de crédito com os clientes em incumprimento. As entidades de defesa dos consumidores sugeriram a definição de regras mais precisas no processo negocial das instituições de crédito com os clientes no decurso do PERSI.

O Banco de Portugal tem acompanhado a implementação dos regimes do incumprimento, nomeadamente dos contratos em PERSI e dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário, através informação reportada pelas instituições de crédito.

Em 2014, as instituições de crédito iniciaram à volta de 663 mil processos PERSI, relativos a cerca de 505 mil contratos de crédito, envolvendo um total em dívida da ordem dos 5,7 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 5,1 por cento. Dos contratos de crédito integrados no PERSI, 83 por cento estavam enquadrados no regime de crédito aos consumidores e 17 por cento eram contratos de crédito hipotecário. A proporção de processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento foi de 60,2 por cento no crédito hipotecário e de 44,7 por cento no crédito aos consumidores.

Em 2014 foram apresentados pelos clientes bancários 622 requerimentos de acesso ao regime extraordinário, menos 66 por cento do que em 2013. No entanto, desde a entrada em vigor das alterações ao regime extraordinário, a 24 de setembro, verificou-se um aumento do número mensal de requerimentos apresentados pelos clientes bancários. As alterações introduzidas flexibilizaram as condições de acesso ao regime pelos clientes bancários e incorporaram as boas práticas aprovadas pela Comissão de Avaliação e transmitidas ao mercado pelo Banco de Portugal.

Em 2014, as instituições indeferiram 492 requerimentos de acesso ao regime extraordinário, maioritariamente pela não entrega dos documentos comprovativos das condições de acesso e pelo não preenchimento das condições de acesso relativas ao rendimento do agregado familiar dos clientes. As instituições deferiram 133 requerimentos de acesso, representando cerca de 7 milhões de euros de dívida em situação regular e cerca de 700 mil euros em crédito vencido. Dos 155 processos de regime extraordinário concluídos, cerca de 63 por cento conduziram à celebração de um acordo entre as partes.

Nas suas atividades de inspeção, o Banco de Portugal dedicou particular atenção à implementação dos regimes do incumprimento, tendo realizado um total de 61 ações de inspeção, maioritariamente nas instalações das instituições de crédito, das quais 41 aos balcões e 15 nos serviços centrais.

Atividades de supervisão

Em 2014, foi particularmente intensa a atividade de fiscalização dos prospectos informativos dos depósitos indexados e duais, em virtude do crescimento deste mercado. Durante o ano, o Banco de Portugal avaliou a conformidade de 219 prospectos informativos, mais 38 por cento do que em 2013, e verificou o apuramento das remunerações de 109 depósitos indexados e de 22 tranches de depósitos duais vencidos em 2014.

O Banco de Portugal analisou 6556 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e emitiu 67 recomendações e determinações neste âmbito.

Avaliou também o cumprimento das taxas máximas em todos os novos contratos de crédito aos consumidores celebrados (cerca de 1,4 milhões de contratos).

Foram ainda fiscalizados os 1332 preçários reportados pelas instituições de crédito, tendo o Banco de Portugal solicitado alterações a 291 folhetos de comissões e despesas.

Em 2014 houve um acréscimo significativo (mais 32 por cento) das ações de inspeção realizadas nas instalações das instituições de crédito (aos balcões e nos serviços centrais), em resultado da natureza das matérias inspecionadas, nomeadamente dos regimes do incumprimento.

Para além da fiscalização dos regimes do incumprimento e do regime da mora, a fiscalização do regime de serviços mínimos bancários também mereceu atenção prioritária do Banco de Portugal.

Destaca-se ainda o acréscimo significativo das ações de inspeção realizadas aos balcões das instituições sobre matérias relacionadas com contas de pagamento, depósitos a prazo, preçários e com o cumprimento das regras do regime do Livro de Reclamações.

Em 2014, o Banco de Portugal recebeu 14 157 reclamações de clientes bancários contra instituições de crédito, menos 21 por cento do que no ano anterior. A evolução registada foi observada na generalidade dos produtos bancários, à exceção dos débitos diretos com a conclusão do processo de migração para a SEPA.

A redução do número de reclamações refletiu uma diminuição das queixas relativas à cobrança de comissões e a reclamações sobre valores em dívida nos produtos de crédito aos consumidores.

Fruto da sua ação fiscalizadora, o Banco de Portugal emitiu 770 recomendações e determinações específicas, exigindo a 75 instituições a correção das irregularidades e incumprimentos detetados.

No âmbito das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal instaurou 64 processos de contraordenação contra 25 instituições, dos quais 28 respeitaram aos regimes do incumprimento. Estes processos resultaram maioritariamente da fiscalização realizada à análise das reclamações dos clientes bancários.

O Banco de Portugal concluiu ainda 27 processos de contraordenação e aplicou coimas no montante de cerca de 500 mil euros.

Iniciativas de informação e formação financeira

No âmbito do **Plano Nacional de Formação Financeira**, prosseguiu a estratégia de introdução da formação financeira nas escolas, com o início da formação de professores e com trabalhos preparatórios para a produção de materiais didático-pedagógicos. Foi promovida a 3.ª edição do Concurso Todos Contam, que premeia os melhores projetos de formação financeira a implementar nas escolas, e celebrado o Dia da Formação Financeira, este ano dedicado à importância da formação financeira no apoio ao empreendedorismo.

No dia da Formação Financeira, foi apresentada a plataforma de *e-learning* do Plano Nacional de Formação Financeira, com lançamento previsto para 2015. A plataforma permitirá que as ações cheguem a um maior número de pessoas e tenham uma maior cobertura geográfica.

Os trabalhos desenvolvidos pelo Plano no âmbito da formação financeira nas escolas foram distinguidos em 2014 pela *Child and Youth Finance International*, que atribuiu a Portugal o “Prémio País 2014” para a Europa.

Além das atividades desenvolvidas no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, o Banco de Portugal dinamiza e participa regularmente em **ações de formação** sobre produtos e serviços bancários. Em 2014, o Banco de Portugal passou a envolver a sua rede regional nestas ações de formação para aumentar a sua capilaridade territorial e garantir que a formação financeira chega a um maior número de destinatários. A generalidade das ações desenvolvidas teve como objetivo dar a conhecer aos clientes bancários os regimes de prevenção e gestão de situações de incumprimento, o novo regime da mora e o regime dos serviços mínimos bancários.

O **Portal do Cliente Bancário** é o principal canal usado pelo Banco de Portugal para divulgar informação financeira ao público. No Portal, o Banco de Portugal passou a disponibilizar informação que permite aos clientes bancários compararem as comissões de manutenção das contas de serviços mínimos bancários e das contas base praticadas pelas instituições de crédito. Com o objetivo de divulgar informação sobre o mercado de crédito aos consumidores de forma célere e transparente, passou a ser publicada mensalmente no Portal informação sobre os novos contratos de crédito aos consumidores.

A supervisão comportamental em números – 2014

Fiscalização dos regimes do incumprimento:

- Analisada a informação relativa a 662 635 processos de PERSI sobre contratos de crédito à habitação e aos consumidores;
- Analisada a informação relativa a 622 requerimentos de acesso ao regime extraordinário;
- Recebidas 1126 reclamações sobre matérias dos regimes do incumprimento, das quais 27 dizem respeito ao regime extraordinário;
- Recebidos 102 pedidos de informação de clientes bancários sobre incumprimento, dos quais 11 dizem respeito ao regime extraordinário;
- 16 ações de inspeção sobre o regime geral do incumprimento de 8 instituições, das quais 11 aos serviços centrais das instituições e 5 inspeções à distância;
- 45 ações sobre o regime extraordinário do incumprimento de 15 instituições, das quais 41 aos balcões e 4 aos serviços centrais das instituições.

Atividades de fiscalização sistemática:

- Fiscalizados 1332 preçários (764 folhetos de comissões e despesas e 568 folhetos de taxas de juro) de 95 instituições;
- Analisados 6556 suportes publicitários de 54 instituições;
- Fiscalizados previamente 219 prospectos informativos de depósitos indexados e duais, comercializados por 12 instituições;
- Verificado o apuramento das remunerações de 131 depósitos indexados e duais vencidos;
- Verificado o cumprimento das taxas máximas a partir da informação reportada por 55 instituições sobre 1 377 184 contratos de crédito aos consumidores.

Ações de inspeção realizadas:

- 303 ações sobre o preçário de 96 instituições, das quais 201 inspeções à distância e 102 inspeções aos balcões das instituições;
- 130 ações sobre contas e instrumentos de pagamento de 60 instituições, das quais 68 inspeções à distância, 59 inspeções aos balcões e 3 aos serviços centrais das instituições;

- 125 ações sobre crédito aos consumidores de 56 instituições, das quais 64 inspeções à distância, 59 inspeções aos balcões e 2 aos serviços centrais das instituições;
- 99 ações sobre o Livro de Reclamações aos balcões de 21 instituições;
- 59 ações sobre depósitos a prazo simples de 56 instituições, das quais 56 inspeções aos balcões e 3 inspeções à distância;
- 50 ações sobre serviços mínimos bancários de 10 instituições, das quais 48 inspeções aos balcões das instituições e 2 inspeções à distância;
- 30 ações sobre o regime da mora de 11 instituições, das quais 19 inspeções à distância e 11 aos serviços centrais das instituições de crédito;
- 11 ações sobre o crédito hipotecário de 10 instituições, das quais 10 ações à distância e 1 ao balcão.

Gestão de reclamações:

- Recebidas 14 157 reclamações, numa média de 1180 por mês;
- 67 por cento das reclamações encerradas sem indícios de infração.

Pedidos de informação:

- Recebidos 2644 pedidos de informação de clientes bancários, numa média de 220 por mês.

Correção de irregularidades e sancionamento:

- 770 determinações específicas para sanção de irregularidades emitidas dirigidas a 75 instituições, das quais:
 - 170 sobre a implementação dos regimes do incumprimento;
 - 19 sobre a implementação do regime dos serviços mínimos bancários.
- Instaurados 64 processos de contraordenação contra 25 instituições para sancionamento do incumprimento de normas;
- Cerca de 500 mil euros de coimas aplicadas.





I EVOLUÇÃO DO QUADRO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO

1. Iniciativas sobre matérias setoriais
2. Iniciativas sobre matérias transversais
3. Iniciativas sobre novos produtos e novos canais

O quadro legal e regulamentar aplicável em Portugal à comercialização dos produtos e serviços bancários de retalho, embora seja, em geral, relativamente recente, tem já um significativo grau de abrangência e completude, estabelecendo um amplo conjunto de direitos e garantias aos clientes na relação com as instituições de crédito. Este enquadramento é necessariamente dinâmico, pois a regulação comportamental tem de ponderar e acompanhar o contexto económico e financeiro em que é desenvolvida, aprofundando e densificando as normas aplicáveis.

Em 2014, o Banco de Portugal esteve envolvido na preparação e implementação de diversas iniciativas de regulação, a nível nacional e europeu, que irão aprofundar o atual quadro normativo. Algumas das iniciativas europeias, designadamente as que definem apenas deveres de informação, reiteram princípios e regras já em vigor em Portugal, que passam a estar harmonizados no espaço da União Europeia. Outras visam alargar o perímetro da supervisão a outros participantes nos mercados bancários de retalho ou inserem-se em novas áreas de regulação, atuando de forma mais intrusiva sobre a comercialização de produtos e serviços. Visam ainda regular a comercialização de novos produtos e / ou novos canais.

Uma parte substancial das iniciativas que tiveram lugar em 2014 foram de uma **natureza setorial**, visando a regulação de mercados e produtos específicos, como sejam as contas de pagamento, os depósitos indexados, o crédito hipotecário, o crédito aos consumidores e os instrumentos de pagamento.

Nas **contas de pagamento**, a Diretiva Europeia¹ publicada em agosto de 2014 e que entrará em vigor em 2016, vem introduzir um conjunto de novos direitos e deveres. A Diretiva procura assegurar a comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, facilitar a mudança de conta e garantir o acesso a contas de pagamento com características básicas (i.e., contas de serviços mínimos bancários).

Este domínio de atuação é há muito uma preocupação do Banco de Portugal, que emitiu, em 2014, recomendações para a simplificação e padronização do comissionamento de **contas de depósito à ordem**². Apesar da padronização dos preçários ter sido introduzida a nível nacional em 2009, a comparabilidade é ainda insuficiente. Nesse sentido, o Banco recomendou a comercialização de uma conta à ordem padronizada (conta base) cuja comissão de manutenção engloba a disponibilização de instrumentos de pagamento para a sua movimentação. Considerou também inadequada a prática comercial de fazer variar o valor da comissão de manutenção em função do saldo médio da conta, pelo facto de uma comissão corresponder a uma retribuição por serviços prestados.

A criação de meios de comparação também está prevista na Diretiva das Contas de Pagamento, através da exigência de criação de um sítio da internet gratuito e independente para a comparação de comissões. Esta tem sido igualmente uma preocupação do Banco de Portugal, que, em 2014, criou no Portal do Cliente Bancário páginas com comparativos das comissões aplicadas pelas instituições na conta de serviços mínimos bancários e na conta base.

Nos **depósitos indexados**, produtos de aforro sujeitos à supervisão do Banco de Portugal, vigorará, a partir do início de 2017, um quadro normativo harmonizado a nível europeu, que corresponde à aplicação do pacote legislativo³, publicado em 2014, que regula as práticas comerciais e os deveres de informação neste tipo de depósitos. São estabelecidas regras de comercialização harmonizadas que preveem a obrigatoriedade de entrega aos clientes de um documento de informação pré-contratual (*KID – Key Information Document*). Este tipo de obrigação vigora já no mercado nacional desde 2009, quando o Banco de Portugal passou a exigir a disponibilização aos clientes de um prospeto informativo padronizado com as características e riscos dos depósitos indexados e duais previamente à sua constituição.

O novo quadro europeu define ainda regras para a prevenção de conflitos entre os interesses das instituições e dos clientes, a avaliação da adequação do tipo de depósito ao cliente e a prestação de serviços de aconselhamento aos aforradores. As autoridades de supervisão passam a poder proibir a comercialização de alguns destes produtos.

No **crédito hipotecário** assinalam-se, em 2014, as iniciativas legislativas da Assembleia da República de revisão do regime extraordinário de proteção de mutuários de crédito à habitação e do regime de crédito bonificado à habitação para pessoas com deficiência, bem como a publicação da primeira Diretiva Europeia de Crédito Hipotecário.

A alteração do **regime extraordinário de proteção de mutuários de crédito à habitação**⁴, que entrou em vigor a 24 de setembro de 2014, flexibilizou as condições de acesso a este regime pelos clientes bancários. Em termos gerais, as alterações introduzidas vieram possibilitar o acesso ao regime por parte de agregados familiares com rendimentos mais elevados ou com imóveis de valor patrimonial tributário superior. Outra alteração importante foi a possibilidade de acesso ao regime extraordinário por parte dos fiadores que sejam chamados a cumprir as obrigações dos devedores originários e se encontrem em situação económica muito difícil.

As novas regras para a contratação de **empréstimos bonificados à habitação por pessoas com deficiência**⁵, que entraram em vigor a 1 de janeiro de 2015, vieram criar um regime autónomo para a concessão de crédito à habitação a pessoas com deficiência (grau de incapacidade igual ou superior a 60 por cento). Adicionalmente, também podem aceder a este regime de crédito as pessoas singulares que tenham adquirido um grau de incapacidade igual ou superior a 60 por cento em momento posterior ao da contratação do empréstimo. O acesso ao regime está dependente do cumprimento de um conjunto de requisitos, nomeadamente quanto ao limite

do montante mutuado (190 mil euros) e ao prazo máximo dos empréstimos (50 anos). A contratação de seguro de vida pelo mutuário deixou de ser obrigatória. Os empréstimos abrangidos por este regime de crédito beneficiam de uma bonificação na taxa de juro, cabendo ao Estado, através da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, o pagamento dessa bonificação às instituições de crédito mutuantes.

A **Diretiva do Crédito Hipotecário**⁶, publicada a 28 de fevereiro de 2014 e cuja entrada em vigor está prevista para 2016, estabelece, a nível europeu, direitos já consagrados no mercado português, como seja, por exemplo, a obrigação definida pelo Banco de Portugal desde 2010 de entrega aos clientes da Ficha de Informação Normalizada (FIN) antes da celebração do contrato. Mas esta Diretiva introduz pela primeira vez normas relativas à competência técnica e à remuneração dos colaboradores das instituições. A definição de normas sobre a concessão responsável de crédito, designadamente a exigência de avaliação da solvabilidade dos clientes, e o tratamento de situações de dificuldades no reembolso está em linha com princípios e regras já em vigor em Portugal. Recorde-se que existe em Portugal um conjunto de normas que estabelecem regras e procedimentos que as instituições de crédito devem observar na prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito com particulares. Inovador e com impacto significativo no quadro normativo em Portugal é o facto de a Diretiva alargar o perímetro de supervisão aos intermediários de crédito, que passam a estar abrangidos por este regime europeu de crédito hipotecário.

No **crédito aos consumidores**, o Banco de Portugal publicou, em dezembro de 2014, regulamentação que estabelece deveres de informação a cumprir pelas instituições na vigência dos contratos⁷. A partir de 1 de julho de 2015, as instituições de crédito passam a estar obrigadas a prestar informação durante a vigência dos contratos, através da emissão de extratos

regulares, permitindo aos clientes acompanhar a evolução dos contratos por si celebrados, em moldes similares aos já verificados para o crédito à habitação e para as contas de depósito.

Nos instrumentos de pagamento destaca-se a introdução de novas regras para a realização de transferências a crédito e de débitos diretos em euros, nos termos da *SEPA*⁸.

Ainda em 2014, no conjunto de iniciativas de regulação em que o Banco de Portugal esteve envolvido, encontram-se também presentes áreas de intervenção com uma **natureza transversal**.

O Banco de Portugal participou nos trabalhos da Autoridade Bancária Europeia (*EBA*) para a definição de orientações⁹ que as instituições de crédito têm de cumprir na comercialização de produtos bancários, assegurando que tomam em consideração os interesses, os objetivos e as características dos consumidores aquando da **criação e aprovação de produtos**, designadamente através da verificação e monitorização da sua adequabilidade ao consumidor.

Na **comercialização conjunta de produtos e serviços financeiros**, relativamente à qual já vigora a nível nacional um quadro normativo preciso, que apenas permite as vendas associadas facultativas (em que o Banco de Portugal recomendou que estas não devem incluir produtos sem garantia de capital), serão

publicadas em 2015 orientações¹⁰ do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (*ESA*)¹¹. Nestas orientações são estabelecidos deveres de informação sobre as características, riscos e custos associados aos produtos e serviços vendidos em cabaz.

Na **gestão de reclamações** foram emitidas em 2014 orientações¹² do Comité Conjunto das *ESA*, definindo procedimentos a aplicar no registo, reporte e acompanhamento interno, prestação de informação e resposta aos reclamantes. Este é um domínio em que já vigoram em Portugal normas muito precisas, consubstanciadas no Regime do Livro de Reclamações e no Regime geral das instituições de crédito.

O atual quadro normativo aplicável aos mercados bancários de retalho, quer a nível nacional, quer a nível europeu, está, em muitos casos, centrado na comercialização de produtos através de canais tradicionais. Todavia, sobretudo por efeito da evolução tecnológica, têm vindo a emergir **novos produtos e novos canais de venda**, nomeadamente digitais. Estes novos produtos e meios colocam desafios significativos à atuação dos reguladores na proteção dos consumidores, sendo objeto da atenção e reflexão dos principais fóruns internacionais de supervisão comportamental. Em 2014, destacam-se as iniciativas que visaram os pagamentos através da internet, as moedas virtuais e o *crowdfunding*.

1. Iniciativas sobre matérias setoriais

1.1. Contas de pagamento

1.1.1. Regime europeu das contas de pagamento

A **Diretiva das Contas de Pagamento**¹³, publicada a 28 de agosto de 2014, introduz um novo enquadramento normativo, harmonizado a nível europeu, que vem regular três grandes áreas: (i) a comparabilidade das comissões

relacionadas com as contas de pagamento, (ii) a mudança de conta de pagamento de um prestador de serviços de pagamento para outro (*bank account switching*) e (iii) o acesso a contas de pagamento com características básicas (contas de serviços mínimos bancários). Esta Diretiva deverá ser transposta para o ordenamento jurídico nacional até 18 de setembro de 2016.

Este novo regime promove a comparabilidade e a transparência das comissões associadas aos produtos e serviços bancários, que tem também constituído uma preocupação do Banco de Portugal no âmbito da supervisão comportamental.

Em relação ao enquadramento legal e regulamentar vigente, o novo regime europeu estabelece a obrigatoriedade de disponibilização de um “documento de informação sobre comissões” antes da celebração do contrato para a constituição de uma conta de pagamento. Nesse documento devem constar as comissões aplicáveis aos 10 a 20 serviços mais representativos associados a contas de pagamento. Este documento será elaborado segundo um formato uniformizado a nível europeu. Está também prevista a obrigação de envio aos clientes de um “extrato de comissões”, num formato igualmente padronizado a nível europeu, pelo menos uma vez por ano.

A Diretiva estabelece ainda que, em cada Estado-Membro, exista um sítio da internet que permita comparar as comissões aplicáveis aos 10 a 20 serviços mais representativos associados a contas de pagamento. O Banco de Portugal iniciou, entretanto, a publicação de comparativos de comissões no Portal do Cliente Bancário, relativamente à conta de serviços mínimos bancários e à conta base.

No que respeita à mudança de conta de pagamento de um prestador de serviços de pagamento para outro, a Diretiva prevê que os prestadores de serviços de pagamento ofereçam um “serviço de mudança de conta” para apoiar o cliente na transferência de um conjunto de serviços de pagamento – transferências a crédito a seu favor, ordens de transferências a crédito permanentes e autorizações de débito direto –, de uma conta para outra. São definidos os procedimentos a ser seguidos pelos prestadores de serviços de pagamento, bem como os prazos máximos para a sua execução. Esta Diretiva vem, assim, introduzir no ordenamento jurídico dos Estados-Membros a obrigação de prestação de um serviço que até agora se encontrava previsto numa iniciativa de autorregulação do setor bancário¹⁴, designada, em Portugal, de “princípios

comuns para a mobilidade de serviços bancários”, à qual aderiu, em março de 2010, um conjunto de entidades associadas da APB.

Esta nova Diretiva prevê ainda que todos os Estados-Membros da União Europeia assegurem o acesso a contas de pagamento com características básicas aos seus cidadãos. Estas contas devem incluir um conjunto de serviços bancários considerados essenciais, que devem ser oferecidos gratuitamente ou mediante uma comissão razoável. A este respeito, salienta-se que, em Portugal, o direito de acesso a uma conta de depósitos à ordem associada a um conjunto de serviços de pagamento e a um custo reduzido se encontra assegurado desde 2000. É o designado regime de serviços mínimos bancários¹⁵.

1.1.2. Recomendação do Banco de Portugal sobre comissionamento das contas à ordem

Reconhecendo a conta de depósitos à ordem como produto central na relação dos clientes bancários com as instituições e como condição de acesso à contratação de outros produtos, os trabalhos desenvolvidos pelo Banco de Portugal têm-se centrado nas comissões associadas a contas de depósitos à ordem e aos instrumentos de pagamento que lhe estão associados.

Em 2014, o Banco de Portugal recomendou às instituições de crédito que seguissem um conjunto de boas práticas para simplificar e padronizar o comissionamento de contas de depósito à ordem¹⁶.

O Banco de Portugal começou por recomendar a generalização da disponibilização de serviços mínimos bancários pelas instituições de crédito que aceitam depósitos e com atividade relevante nos mercados bancários de retalho. Note-se que a adesão das instituições de crédito ao regime dos serviços mínimos bancários é voluntária, nos termos do seu regime jurídico. No seguimento desta orientação, em junho de 2014, mais instituições de crédito passaram a disponibilizar a conta de serviços mínimos bancários: o Banco BIC e o Crédito Agrícola (que integra a Caixa Central e as 84 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas associadas integradas no SICAM).

No entanto, nos termos do seu regime legal, a conta de serviços mínimos bancários está sujeita a uma restrição de acesso importante – o cliente só pode ser titular de uma única conta de depósito à ordem no sistema (a conta de serviços mínimos bancários). Considerando as vantagens de a generalidade dos clientes, independentemente de serem titulares de duas ou mais contas bancárias, em poderem contratar uma conta à ordem padronizada, que incluisse, *grosso modo* os serviços mínimos bancários (i.e. não apenas a conta à ordem, mas também os instrumentos necessários para o depositante movimentar a conta), o Banco de Portugal recomendou igualmente que as instituições de crédito comercializassem a designada “conta base”.

A conta base é uma conta de depósito à ordem padronizada. Tal significa que, independentemente da instituição que a comercializa, a conta base deve ter associado o seguinte conjunto de serviços:

- a. Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem;
- b. Disponibilização de um cartão de débito para movimentação da conta;
- c. Acesso à movimentação da conta através de caixas automáticos, do serviço de *home-banking* e dos balcões da instituição de crédito (podendo as instituições limitar a três o número de levantamentos realizados aos balcões no mesmo mês);

- d. Realização de depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências intrabancárias nacionais.

O Banco de Portugal recomendou ainda que, atendendo ao facto de a comissão de manutenção remunerar serviços, não façam variar o montante desta em função de saldos médios em conta.

Os clientes bancários são livres para contratar ou não a conta base, sendo este apenas um produto simples e padronizado, que permite ao cliente a fácil comparação entre as comissões praticadas pelas diversas instituições de crédito que a comercializam e uma escolha devidamente informada. No final de março de 2015, nove instituições comercializavam a conta base. As comissões de manutenção da conta base praticadas pelas instituições de crédito são divulgadas pelo Banco de Portugal no Portal do Cliente Bancário, na página do comparativo de comissões.

Da análise das comissões divulgadas conclui-se que os valores da comissão de manutenção da conta base são inferiores ao somatório das comissões cobradas pelos serviços associados à conta se individualmente considerados¹⁷.

Caixa 1 | Evolução das contas de serviços mínimos bancários

No final de 2014, o número de contas de serviços mínimos bancários mais do que quadruplicou em relação ao final do ano de 2012, momento em que ocorreu a alteração ao regime de serviços mínimos bancários (SMB)¹⁸. Em dezembro de 2014, existiam 13 884 contas de SMB ativas, número que compara com 3371 contas no final de 2012.

Todas as instituições aderentes a este regime registaram um crescimento no número de contas desta tipologia durante o ano de 2014. Entre o final de 2013 e o final de 2014, o número de contas de SMB aumentou 43,9 por cento, registando-se crescimentos superiores a 70 por cento em três instituições de crédito.

Em 2014 foram constituídas 6744 contas de SMB, das quais 23,3 por cento resultaram da conversão de uma conta de depósitos à ordem já detida pelo cliente bancário junto da instituição de crédito (+4,4 pontos percentuais do que em 2013). O encerramento de 2506 contas ocorreu por iniciativa do cliente bancário ou das instituições de crédito, tendo por base a inexistência de movimentos na conta ou o facto de o titular da conta de SMB ser detentor de outras contas de depósitos à ordem¹⁹.

Gráfico C.1.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2010-2014

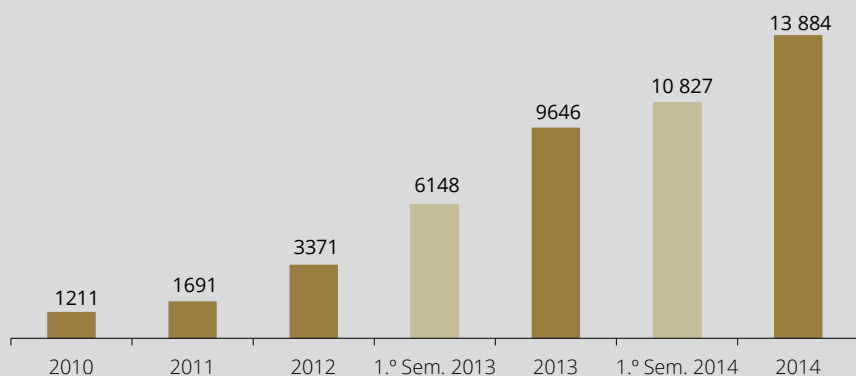
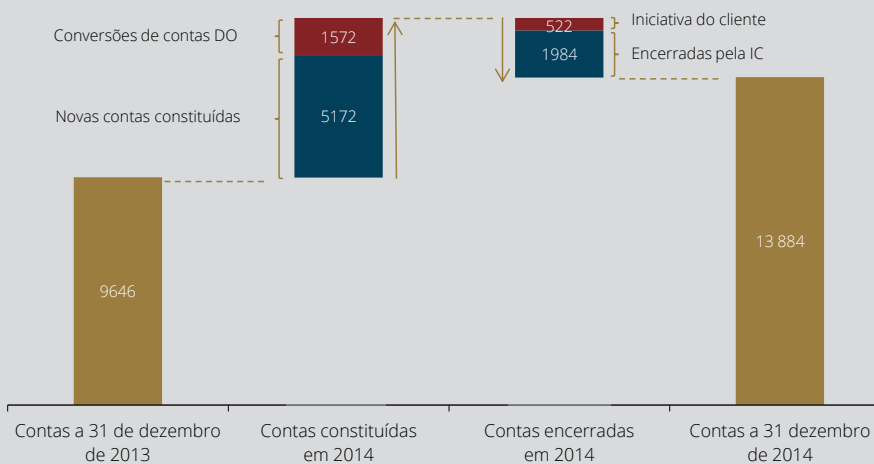


Gráfico C.1.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2014



No final de 2014, a maioria (94,9 por cento) das contas de SMB tinha apenas um titular. Também a maioria dos titulares não detinha outras contas não à ordem (96,1 por cento), nem outros produtos de crédito (97,5 por cento).

Em dezembro de 2014, tal como em 2013, duas instituições de crédito isentavam os seus clientes do pagamento de comissões ou outros encargos (o Banco BPI e a Caixa Geral de Depósitos). Em 2014, uma instituição (o Banco Santander Totta) reduziu a comissão de manutenção cobrada relativamente a 2013.

Recorda-se que a comissão associada aos SMB não pode, de acordo com a lei, ultrapassar 1 por cento do salário mínimo nacional, o que, no final de 2014, equivalia a 5,05 euros.

No Portal do Cliente Bancário, o Banco de Portugal apresenta um quadro comparativo das comissões praticadas pelas instituições de crédito. Divulga ainda a evolução semestral do número de contas de SMB.

(A descrição das atividades de fiscalização do regime dos SMB encontra-se desenvolvida no ponto 2 do capítulo IV).

Quadro C.1.1 • SMB | Evolução dos encargos anuais por instituição de crédito | 2013-2014

	2013	2014
Banco BIC Português ^(a)	–	4,84 €
Banco BPI	0 €	0 €
Banco Comercial Português	4,80 €	4,80 €
Banco Santander Totta	4,85 €	4,66 €
Caixa Económica Montepio Geral	4,64 €	4,64 €
Caixa Geral de Depósitos	0 €	0 €
Crédito Agrícola ^(a)	–	4,84 €
Crédito Agrícola Açores ^{(a) (b)}	–	4,65 €
Novo Banco ^(c)	4,85 €	4,85 €

Fonte: Preçário das instituições de crédito em final de período.

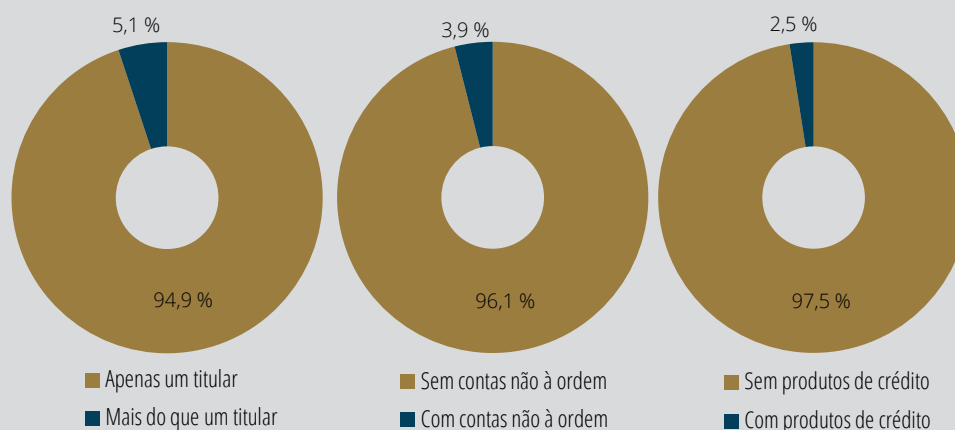
Nota: Aos valores das comissões acresce 4 % de imposto do selo.

(a) A adesão ao regime de serviços mínimos bancários ocorreu a 25 de junho de 2014.

(b) Apesar de integrada no Crédito Agrícola esta instituição apresenta um preçário distinto.

(c) A informação de 2013 diz respeito ao Banco Espírito Santo, enquanto a informação de 2014 diz respeito ao Novo Banco.

Gráfico C.1.3 • SMB | Caracterização das contas | 2014



Caixa 2 | Comercialização da conta base

Na sequência da recomendação do Banco de Portugal emitida em 2014²⁰, a Associação Portuguesa de Bancos anunciou em dezembro de 2014 que um conjunto instituições de crédito iria passar a comercializar a designada “conta base”.

No início de 2015, um conjunto de instituições de crédito, que representam uma parte muito significativa do mercado bancário de retalho, iniciaram a comercialização da conta base.

No Portal do Cliente Bancário, o Banco de Portugal passou a divulgar as comissões de manutenção praticadas pelas instituições de crédito que comercializam esta conta. A comissão de manutenção de conta base e o montante mínimo de abertura são livremente fixados pela instituição de crédito. No final do primeiro trimestre de 2015, a comissão de manutenção da conta base variava entre um mínimo de 24 euros e um máximo de 75 euros (a estes valores acresce 4 por cento de imposto do selo).

Quadro C.2.1 • Conta base | Comissão de manutenção por instituição de crédito
| 31 de março de 2015

Instituição de crédito	Conta base	
	Comissão de manutenção anual	Montante mínimo de abertura
Banco BIC Português	24 €	250 €
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	72 €	500 €
Banco BPI	75 €	100 €
Banco Comercial Português	72 €	0 €
Banco Santander Totta	63,6 €	150 €
Caixa Económica Montepio Geral	66 €	100 €
Caixa Geral de Depósitos	60 €	100 €
Crédito Agrícola	59,4 €	0 €

Fonte: preçários das instituições de crédito em 31-03-2015.

Nota: Aos valores das comissões acresce 4 % de imposto do selo.

Comparando a comissão de manutenção praticada na conta base com os encargos que o cliente teria de suportar se adquirisse separadamente os serviços incluídos nessa conta, verifica-se que a conta base permite uma “poupança” anual considerável.

Em sete instituições, os encargos da conta base são inclusive inferiores à soma da comissão de manutenção de uma conta de depósito à ordem com o custo da titularidade de um cartão de débito.

Quadro C.2.2 • Conta base | Comissão da conta base e comissões dos serviços incluídos na conta base | 31 de março de 2015

Instituição de crédito	Conta base	Serviços da conta base adquiridos separadamente			
	Comissão de manutenção anual	Comissão de manutenção anual máxima	Anuidade do cartão de débito	Três levantamentos ao balcão por mês durante um ano	Custo total dos serviços
Banco BIC Português	24,0 €	48,0 €	12,5 €	90,0 €	150,5 €
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	72,0 €	70,0 €	10,0 €	360,0 €	440,0 €
Banco BPI	75,0 €	60,0 €	9,5 €	126,0 €	195,5 €
Banco Comercial Português	72,0 €	72,0 €	15,0 €	162,0 €	249,0 €
Banco Santander Totta	63,6 €	62,8 €	7,0 €	156,6 €	226,4 €
Caixa Económica Montepio Geral	66,0 €	60,0 €	8,5 €	133,2 €	201,7 €
Caixa Geral de Depósitos	60,0 €	59,4 €	12,0 €	162,0 €	233,4 €
Crédito Agrícola	59,4 €	56,0 €	8,5 €	108,0 €	172,5 €

Fonte: preçários das instituições de crédito em 31-03-2015.

Nota: Aos valores das comissões acresce 4 % de imposto do selo.

1.2. Depósitos indexados

Em 2014, foi publicado um pacote legislativo europeu que altera, a partir de 2017, o enquadramento normativo dos depósitos indexados²¹ (ou depósitos estruturados, de acordo com a terminologia usada internacionalmente). Este enquadramento será harmonizado a nível europeu, com a entrada em vigor da nova Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros²² (DMIF2), do Regulamento dos Mercados de Instrumentos Financeiros²³ (RMIF) e do Regulamento dos Pacotes de Produtos de Investimento de Retalho e de Produtos de Investimento com Base em Seguros (PRIIPs).

A DMIF2 vem definir as regras para a comercialização dos depósitos indexados. A comercialização deste tipo de depósitos passará a obedecer a regras comuns a nível europeu que incluem, nomeadamente, a prevenção de conflitos entre os interesses das instituições e os dos clientes, a prestação de serviços de aconselhamento na aquisição destes depósitos e a avaliação da sua adequação ao cliente.

O RMIF atribui às autoridades de supervisão nacionais e europeias poderes de intervenção sobre o mercado de depósitos indexados. Estes poderes incluem a possibilidade de proibir ou restringir temporariamente a comercialização, distribuição ou venda de determinados depósitos indexados, quando se considere existir uma preocupação relevante quanto à proteção dos clientes ou uma ameaça ao funcionamento ordenado e à integridade dos mercados ou à estabilidade do sistema financeiro. Em resposta ao pedido da Comissão Europeia, a EBA publicou, em dezembro de 2014, um documento de aconselhamento técnico sobre os fatores e critérios a serem considerados pelas autoridades de supervisão na avaliação da necessidade de exercerem estes poderes de intervenção sobre os depósitos indexados²⁴.

O Regulamento dos PRIIPs vem complementar o quadro acima descrito, com a introdução de regras de transparência na fase pré-contratual da comercialização de depósitos indexados. Estabelece a obrigatoriedade da entrega aos aforradores de um documento

de informação pré-contratual, com um formato, conteúdo e modo de disponibilização harmonizados a nível europeu.

Em Portugal vigoram já, desde 2009, regras definidas pelo Banco de Portugal relativas à transparência da informação prestada na comercialização de depósitos indexados. As instituições de crédito têm de submeter o respetivo prospeto informativo e as campanhas de publicidade à fiscalização do Banco de Portugal previamente à comercialização destes depósitos. Os prospectos cuja conformidade com os deveres de informação previstos na regulamentação aplicável for confirmada pelo Banco de Portugal são posteriormente divulgados no Portal do Cliente Bancário. Neste Portal são também divulgadas as remunerações destes depósitos, quando chegam ao seu termo ou à medida que as suas tranches vão sendo vencidas, na sequência da verificação da sua correta determinação pelo Banco de Portugal.

O documento com a informação pré-contratual definido no Regulamento dos PRIIPs (*Key Information Document*) passará a ser obrigatório a nível europeu, estando o seu conteúdo a ser atualmente definido por um grupo de trabalho do Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão.

1.3. Crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária

1.3.1. Alteração do regime extraordinário de proteção de mutuários de crédito à habitação

A 25 de agosto de 2014 foi publicada a Lei n.º 58/2014, que introduziu as primeiras alterações ao regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil²⁵. As alterações, que incorporam as boas práticas aprovadas pela Comissão de Avaliação do Regime Extraordinário²⁶, entraram em vigor em 24 de setembro e flexibilizaram as condições de acesso ao regime extraordinário pelos clientes bancários.

Em resultado destas alterações, os fiadores de contratos de crédito à habitação passaram a poder beneficiar das medidas previstas no regime extraordinário caso sejam chamados a assumir as obrigações dos mutuários e demonstrem encontrar-se em situação económica muito difícil. No cálculo da taxa de esforço do agregado familiar do fiador, as instituições de crédito devem considerar, para além dos encargos com o crédito garantido, eventuais encargos associados a contratos de crédito nos quais o fiador intervenha como mutuário. Até à introdução desta alteração, apenas os mutuários podiam aceder ao regime extraordinário.

O facto de o contrato de crédito ter outras garantias reais (para além da hipoteca) ou pessoas deixou igualmente de constituir impedimento de acesso ao regime extraordinário por parte dos mutuários. Até à entrada em vigor desta alteração, constituía condição de acesso ao regime que o contrato de crédito fosse garantido exclusivamente por hipoteca sobre a habitação própria permanente do mutuário, salvo se, no caso de existir fiança, o fiador demonstrasse encontrar-se em situação económica muito difícil.

No que respeita ao valor patrimonial tributário dos imóveis, os limites máximos estabelecidos para efeitos de acesso ao regime foram aumentados, passando a ser de:

- 100 mil euros, para imóveis com coeficiente de localização até 1,4;
- 115 mil euros, para imóveis com coeficiente de localização entre 1,5 e 2,4;
- 130 mil euros, para imóveis com coeficiente de localização entre 2,5 e 3,5.

Adicionalmente, foi clarificado que o valor patrimonial tributário relevante para efeitos de acesso ao regime é o existente à data de apresentação do requerimento de acesso.

Por outro lado, no cálculo da taxa de esforço do agregado familiar do cliente, as instituições de crédito passaram a estar obrigadas a considerar os encargos com todos os contratos de crédito garantidos por hipoteca sobre a habitação própria permanente, independentemente

da sua finalidade. Anteriormente, as instituições de crédito apenas estavam obrigadas a considerar os encargos com os contratos de crédito destinados à aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente. Além disso, foi introduzido um limiar mais reduzido (40 por cento) para a taxa de esforço de agregados familiares compostos por cinco ou mais elementos (“famílias numerosas”).

Os limiares de acesso relativos ao rendimento anual bruto do agregado familiar foram também revistos, determinando-se a multiplicação por 14 (em vez dos anteriores 12) do montante correspondente à soma de várias parcelas que dependem do valor do salário mínimo nacional e da composição do agregado familiar.

No que respeita à condição de acesso relativa ao desemprego dos membros do agregado familiar do cliente, deixou de se exigir a inscrição no centro de emprego há, pelo menos, três meses. Em alternativa à condição de desemprego, continua a permitir-se o acesso por parte de agregados familiares que registaram uma redução significativa do seu rendimento anual bruto, devendo agora as instituições de crédito considerar a redução ocorrida nos 12 meses anteriores à apresentação do requerimento de acesso, em vez dos 12 meses anteriores ao início do incumprimento.

As alterações introduzidas ao regime extraordinário estabeleceram também que as instituições de crédito podem dispensar a entrega, no todo ou em parte, dos documentos previstos na lei para a demonstração do preenchimento das condições de acesso. Adicionalmente, o prazo para os clientes bancários entregarem os documentos solicitados pelas instituições de crédito foi alargado de 10 para 20 dias e a emissão das certidões exigidas para efeitos de acesso ao regime passou a estar isenta de taxas e emolumentos.

Relativamente à aplicação de medidas substitutivas (dação em cumprimento, venda a um Fundo de Investimento Imobiliário para Arrendamento Habitacional ou permuta por imóvel de valor inferior), foi clarificado que a falta de resposta,

por parte do cliente bancário, a uma proposta de plano de reestruturação considerada viável, no prazo de 30 dias, tem o mesmo efeito da recusa dessa proposta, ou seja a perda do direito à aplicação das referidas medidas. Além disso, o prazo para os clientes bancários extinguirem os ónus ou encargos existentes sobre o imóvel, tendo em vista possibilitar a aplicação de uma medida substitutiva, foi alargado de 45 para 60 dias.

1.3.2. Novo regime de crédito à habitação para pessoas com deficiência

A 26 de agosto de 2014 foram publicados os diplomas legais²⁷ que, em conjunto, estabelecem as novas regras para a contratação de empréstimos bonificados à habitação por pessoas com deficiência. As novas regras entraram em vigor a 1 de janeiro de 2015.

O acesso a este regime está previsto para as pessoas singulares com mais de 18 anos e um grau de incapacidade igual ou superior a 60 por cento que pretendam contrair um empréstimo com uma das seguintes finalidades:

- Aquisição, ampliação, construção e realização de obras de conservação ou beneficiação de habitação própria permanente;
- Aquisição de terreno e construção de imóvel destinado a habitação própria permanente;
- Realização de obras de conservação ordinária, extraordinária ou de beneficiação em partes comuns dos edifícios destinadas ao cumprimento das normas técnicas, exigidas por lei, para melhoria da acessibilidade aos edifícios habitacionais, por parte de proprietários de frações autónomas, que constituam a sua habitação própria permanente, e cuja responsabilidade seja dos condóminos.

Adicionalmente, também podem aceder ao novo regime de crédito as pessoas singulares que tenham adquirido um grau de incapacidade igual ou superior a 60 por cento em momento posterior ao da contratação de empréstimo com uma das finalidades anteriormente descritas.

Em qualquer caso, o acesso ao regime está ainda dependente do cumprimento de um conjunto de requisitos, nomeadamente quanto ao limite do montante mutuado (190 mil euros) e ao prazo máximo dos empréstimos (50 anos). A contratação de seguro de vida por parte do mutuário deixou de ser obrigatória.

Os empréstimos abrangidos por este regime de crédito beneficiam de uma bonificação na taxa de juro igual à diferença entre (i) a taxa de referência para o cálculo de bonificações (TRCB)²⁸, ou a taxa de juro contratada, quando esta for inferior à TRCB, e (ii) 65 por cento da taxa de referência do Banco Central Europeu. Cabe ao Estado, através da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, o pagamento dessa bonificação às instituições de crédito mutuantes.

Os mutuários de empréstimos concedidos ao abrigo deste regime não podem alienar os imóveis adquiridos ou construídos no prazo de cinco anos após a data de celebração do respetivo contrato de empréstimo, exceto em caso de desemprego, morte do titular, alteração da dimensão do agregado familiar ou mobilidade profissional. Caso o imóvel seja alienado antes do decurso desse prazo, o mutuário fica obrigado ao pagamento dos montantes das bonificações de que beneficiou, acrescido de 10 por cento.

1.3.3. Regime europeu de crédito hipotecário

A 28 de fevereiro de 2014 foi publicada a primeira Diretiva europeia do crédito hipotecário²⁹. Esta Diretiva deverá ser transposta para o ordenamento jurídico nacional até 21 de março de 2016.

Esta Diretiva define regras de conduta e deveres de informação a cumprir pelas instituições de crédito e pelos intermediários de crédito. Os intermediários de crédito, entidades que intervêm na comercialização dos contratos, mediando a contratação entre a instituição e os clientes, ficam pela primeira vez sujeitos a um processo de autorização, registo e fiscalização, passando, assim, a estar também integrados no perímetro da supervisão do Banco de Portugal.

A Diretiva estabelece um regime de harmonização máxima no que respeita à prestação de informação pré-contratual, prevendo a disponibilização de uma FIN de acordo com um modelo único europeu. Estabelece também a taxa de encargos efetiva global (TAEG) como medida de custo total, cujas regras de cálculo são também objeto de harmonização máxima. Define ainda regras sobre publicidade, dever de assistência e aconselhamento.

Este quadro normativo vem completar o que já vigora atualmente em Portugal. Recorde-se que, em resultado de um conjunto de iniciativas do legislador nacional, desde 2006, desenvolveu-se um quadro normativo para a comercialização de crédito à habitação completo e adaptado às especificidades do mercado nacional, quer em termos de produtos comercializados, quer no que respeita às práticas de comercialização. Este quadro foi reforçado em 2010 por via das iniciativas regulamentares do Banco de Portugal, no que respeita aos deveres de informação das instituições nos contratos de crédito à habitação, desde a fase de prospeção e negociação do empréstimo à da celebração do contrato e ao período de vigência do empréstimo.

Mas esta Diretiva vem também regular matérias novas em relação ao quadro legal e regulamentar em vigor em Portugal. Estabelece normas relativas à supervisão da remuneração de colaboradores das instituições que avaliam a solvabilidade ou que participam na concessão de crédito, com o objetivo de evitar situações de conflito de interesses que possam resultar em detrimento do interesse do consumidor. Define também requisitos de conhecimento e competência técnica dos colaboradores das instituições e dos intermediários de crédito que intervêm em atividades de concessão de crédito hipotecário e procedimentos de avaliação da solvabilidade dos clientes, com o objetivo de promover a concessão responsável de crédito.

Em 2014, a EBA colocou em consulta pública as orientações que as instituições de crédito devem adotar na avaliação da solvabilidade dos clientes³⁰. Estas orientações definem requisitos a cumprir pelas instituições na verificação do rendimento dos clientes, na recolha e arquivo da informação relacionada com o processo de avaliação de solvabilidade, na confirmação de que a informação recolhida é fidedigna e na avaliação da capacidade do cliente para cumprir as responsabilidades do contrato de crédito. Estas orientações implicarão necessariamente algumas alterações ao enquadramento normativo nacional.

A EBA colocou também em consulta pública orientações³¹ sobre os procedimentos que as instituições devem adotar quando os mutuários estão em incumprimento no seu crédito hipotecário. Estas preocupações estão já consagradas em Portugal no regime geral do incumprimento, em vigor desde 2013.

1.4. Crédito aos consumidores

Em resultado da regulamentação emitida pelo Banco de Portugal sobre a informação a prestar pelas instituições na vigência dos contratos³², dando cumprimento a exigências legais³³, as instituições de crédito passam, a partir de 1 de julho de 2015, a estar obrigadas a enviar aos seus clientes um extrato regular, com informação detalhada sobre a evolução dos contratos de crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito (incluindo os designados “cartões privativos”), linhas de crédito e contas correntes bancárias³⁴.

Os deveres são aplicáveis aos contratos celebrados por todas as instituições sujeitas à supervisão do Banco de Portugal e autorizadas a realizar operações de crédito aos consumidores (isto é, instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica), independentemente da data em que foram celebrados.

Para permitir maior comparabilidade e clareza da informação constante dos extratos, foram também harmonizados os termos e expressões que devem ser utilizados. O tipo de informação a disponibilizar tem em conta as diferentes características dos contratos de crédito, pelo que os elementos a incluir nos extratos são distintos consoante estejam em causa contratos de crédito *revolving* ou de crédito pessoal e crédito automóvel³⁵.

Os clientes passam também a ter direito a receber informação detalhada sobre a situação do seu empréstimo em caso de incumprimento, de regularização de incumprimento ou quando reembolsem antecipadamente, de forma parcial ou total, o contrato de crédito.

No caso de situações de incumprimento, as instituições estão ainda obrigadas a informar os clientes sobre a possibilidade de acesso à Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) e o local onde podem ser obtidas mais informações sobre esta Rede.

Quando a situação de incumprimento esteja abrangida pelo Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), a informação prevista no Aviso n.º 10/2014 para as situações de incumprimento é aplicável apenas após a extinção do PERSI, uma vez que, durante este procedimento, são aplicáveis regras específicas previstas para a gestão de situações de incumprimento de contratos de crédito.

A informação em causa deve ser enviada ao consumidor, em regra, mensalmente. Todavia, nos casos em que os clientes não utilizam o cartão de crédito ou as prestações são cobradas com periodicidade distinta da mensal, essa informação deve ser enviada quando existam movimentos associados ao cartão ou com periodicidade equivalente à fixada para o pagamento das prestações. Em qualquer caso, deve ser enviado, pelo menos, um extrato anual.

A informação deve ser prestada em papel ou noutro suporte duradouro, sendo que o cliente tem sempre direito à informação em papel desde que o solicite expressamente.

Caixa 3 | Extratos no crédito aos consumidores

Exemplo de extrato de crédito *revolving*

XPTO – Instituição Financeira de Crédito¹

Largo de Lisboa, n.º 45
xxxx-xxx Lisboa
Tel.: 221 233 478 / Fax.: 221 233 477
www.XPTOIFIC.pt

António Santos
Avenida de Lisboa, n.º 2
3.º Esquerdo
xxxx-xxx Porto

[Mensagem]

Cliente [n.º cliente]	Extrato n.º 2	Data de emissão do extrato anterior	11-out-2014	Data de emissão do extrato atual	11-nov-2014
2 TAN (Taxa de Juro Anual Nominal)	3 Limite de crédito	4 Saldo em dívida à data do extrato anterior		5 Saldo em dívida à data do extrato atual	
18 %	2.000,00	950,00		415,40	

CARTÃO ABC – Cartão de crédito

Informação sobre o contrato

N.º do contrato	IBAN da Conta a Debitar	Moeda de referência
123456-789	PT000000000000000000000000	EUR

Detalhe dos movimentos de 11-out-14 a 11-nov-14

Data-Valor	Descritivo	Débito EUR (+)	N.º do Cartão XXX 6789	Crédito EUR (-)	Saldo EUR
11-10-2014	Saldo em dívida à data do extrato anterior				950,00
15-10-2014	Compra em Supermercado SA	180,00			1.130,00
30-10-2014	Pagamento por débito em conta			950,00	180,00
01-11-2014	Comissão anuidade do cartão	10,00			190,00
01-11-2014	Imposto do selo 4 % s/ comissão	0,40			190,40
02-11-2014	Compra em Modas Lda	225,00			415,40
		415,40			415,40

Informação sobre o pagamento

7 Opção de pagamento	100 %
8 Montante a pagar	415,40
9 Montante mínimo a pagar	5 %
	20,77
10 Forma de pagamento:	Débito em conta
Data-limite de pagamento:	30-nov-14

Nota: O presente documento não corresponde a um modelo obrigatório, sendo apenas um exemplo ilustrativo da informação que deve ser disponibilizada nos termos do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014

- 1** **Obrigação a ser cumprida por:** o aviso agora publicado aplica-se a todas as instituições supervisionadas pelo Banco de Portugal e que disponibilizem crédito aos consumidores, incluindo, no caso dos cartões de crédito, os chamados "cartões privativos".
- 2** **TAN (Taxa de Juro Anual Nominal):** a taxa aplicável ao contrato de crédito e que corresponde à remuneração da instituição de crédito pela utilização do capital. Permite ao cliente saber a taxa aplicável ao seu cartão, no caso de optar por uma forma de pagamento diferente dos 100%. Na prática atual, as instituições não incluem sempre esta informação.
- 3** **Limite de crédito:** o limite máximo de crédito disponibilizado ao cliente, ou seja, no caso de um cartão de crédito, o plafond desse cartão.
- 4** **Saldo em dívida à data do extrato anterior:** o montante total devido pelo cliente (capital, incluindo, se aplicável, o capital vencido e não pago, juros e outros encargos) quando foi emitido o extrato anterior.
- 5** **Saldo em dívida à data do extrato atual:** o montante total devido pelo cliente (capital, incluindo, se aplicável, o capital vencido e não pago, juros e outros encargos) à data de emissão do extrato atual. Permite ao cliente conhecer o total devido à instituição naquela data.
- 6** **Detalhes dos movimentos:** descritivo dos movimentos associados ao cartão (utilizações pelo cliente, pagamentos, comissões e imposto de selo), no período a que se refere o extrato e que permite ao cliente aferir os movimentos realizados e a data e local em que ocorreram, o montante dos mesmos e o saldo utilizado após cada movimento.
- 7** **Opção de pagamento:** a modalidade de reembolso acordada entre a instituição e o cliente.
- 8** **Montante a pagar:** valor total que o cliente deve pagar até à data limite de pagamento do extrato. Esta informação permite ao cliente provisionar a sua conta bancária com a quantia necessária ao pagamento, evitando situações de incumprimento.
- 9** **Montante mínimo a pagar:** o valor mínimo a pagar pelo cliente bancário que garante o cumprimento do contrato de crédito. O pagamento do montante mínimo implica o aumento dos encargos com o crédito implicando por exemplo, o pagamento de juros.
- 10** **Forma e data-limite de pagamento:** a forma convencionada entre o cliente e a instituição para o pagamento do saldo em dívida e a respetiva data-limite para o fazer. Pode ser, como no exemplo apresentado, feito por débito direto, e neste caso a informação prestada ajuda o cliente a verificar atempadamente se a sua conta tem provisão suficiente para o pagamento na respetiva data-limite assinalada.

Exemplo de extrato de crédito pessoal

XPTO – Instituição Financeira de Crédito

Largo de Lisboa, n.º 45
 xxxx-xxx Lisboa
 Tel.: 221 233 478 / Fax.: 221 233 477
www.XPTOIFIC.pt

Maria Silva
 Rua ABC, n.º 100
 1.º Direito
 xxxx-xxx Lisboa

[Mensagem]

Cliente [n.º cliente] Extrato n.º 4 Data de emissão 05-11-2014

Contrato de crédito pessoal n.º	123456-789	Data contrato:	20-08-2014	Prazo	60 meses
IBAN da Conta a Debitar	TAN	7,491 %		Capital inicial	30.000,00 €
PT00000000000000000000000000000000	Spread	7,250 %		Capital em dívida	28.760,41 €
	Indexante	0,241 %	Euribor 3 m		

Próxima prestação do contrato de crédito		4 de 60	Data de vencimento		20-11-2014
TAN	7,347 %	Montante total da prestação		605,75 €	
Spread	7,250 %	Capital	420,02 €		
Indexante	0,097 %	Juros	176,09 €	Imposto do Selo	7,04 €
		Comissão de processamento	2,50 €	Imposto do Selo	0,10 €

Nota: O presente documento não corresponde a um modelo obrigatório, sendo apenas um exemplo ilustrativo da informação que deve ser disponibilizada nos termos do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014

Caixa 4 | Boas práticas na concessão de crédito responsável

Em 2014, a *International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet)*³⁶ publicou um relatório onde identificou iniciativas e orientações desenvolvidas por diferentes países na promoção e reforço da regulação e supervisão no âmbito da concessão responsável de crédito. Esta reflexão tem também como objetivo a identificação de eventuais fragilidades e falhas dos atuais regimes de regulação, nomeadamente ao nível das políticas de supervisão e de ação sancionatória implementadas.

Este trabalho baseou-se em informação recolhida num inquérito internacional que abrangeu 20 países, incluindo países membros da *FinCoNet*, onde se inclui Portugal. O inquérito procurou recolher informação sobre os regimes que enquadram a concessão responsável de crédito, identificando, nomeadamente, os instrumentos e mecanismos que influenciam a tomada de decisão, quer das instituições de crédito quer dos consumidores, na negociação e contratação de um crédito. O inquérito abrangeu ainda questões relativas à existência de instrumentos e mecanismos à disposição dos supervisores, reguladores e clientes para assegurarem o cumprimento das obrigações regulamentares, ou para corrigirem situações de concessão de crédito não ajustado ao perfil do cliente.

Ao longo do relatório, a *FinCoNet* apresenta as limitações e abordagens identificadas nos diferentes países sob as seguintes cinco temáticas: (i) o quadro regulamentar aplicável aos produtos de crédito; (ii) os instrumentos de regulação que apoiam os consumidores na tomada de decisão de contratação de crédito (como por exemplo a promoção da transparência de informação ou da formação financeira); (iii) os deveres de conduta a adotar pelas entidades mutuantes na concessão de crédito responsável; (iv) os mecanismos de controlo de mercado (como a implementação de regimes de taxas máximas ou a proibição de algumas comissões); e (v) as ferramentas de supervisão e ação sancionatória que promovem a concessão responsável de crédito pelas entidades mutuantes.

É descrito ainda um conjunto de boas práticas assentes nas iniciativas dos diferentes países em análise, que se considera acompanhar os desenvolvimentos e recomendações internacionais no âmbito das políticas da concessão responsável de crédito.

O relatório revela uma expressiva evolução das políticas e quadros regulamentares associados aos produtos de crédito e à concessão de crédito responsável ao longo dos últimos dez anos, no sentido de criar um enquadramento mais robusto e focado no consumidor. Esta evolução surgiu, em parte, na sequência da implementação de normas internacionais impulsionadas pela crise económica e financeira.

Os resultados apontados pela *FinCoNet* revelam que houve uma maior preocupação na promoção dos interesses do consumidor. Verificou-se o reforço da transparência da informação sobre as condições e características do produto de crédito que é prestada ao cliente, bem como a promoção de meios para que o cliente possa formar uma decisão esclarecida quanto aos compromissos que vai assumir.



FinCoNet report on responsible lending

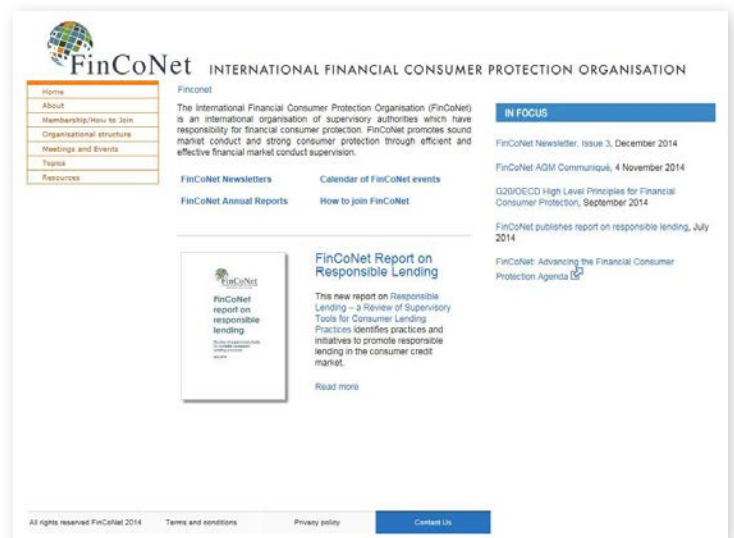
Review of supervisory tools
for suitable consumer
lending practices

July 2014

Disponível para download em
<http://www.finconet.org/FinCoNet-Responsible-Lending-2014.pdf>

Os resultados revelaram ainda que, em diversos países, houve ou está a decorrer um processo de alargamento do âmbito de competências de supervisão e regulamentação para que abranjam todas as entidades mutuantes relevantes e os intermediários de crédito. Ainda assim, em alguns países, determinados mutuantes (*non-banking credit providers*) encontram-se ainda fora do âmbito de atuação das autoridades de supervisão, aplicando muitas vezes práticas comerciais não responsáveis junto de consumidores mais vulneráveis.

Verificou-se ainda, na maioria dos países, um crescente reconhecimento da importância de um quadro de supervisão e ação sancionatória robusto, para prevenção e mitigação de práticas de concessão irresponsável de crédito.



<http://www.finconet.org/>

1.5. Instrumentos de pagamento

Nos instrumentos de pagamento destaca-se a introdução de novas regras para a realização de transferências a crédito e de débitos diretos em euros, nos termos da *Single Euro Payments Area (SEPA)*³⁷.

Através da *SEPA* pretende-se criar um mercado de pagamentos sem distinção entre pagamentos nacionais e pagamentos transfronteiriços nos 27 Estados-Membros da União Europeia, Islândia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega, San Marino e Suíça, desenvolvendo sistemas de pagamentos à escala da União destinados a substituir os diversos serviços de pagamento nacionais.

Para ordenar uma transferência a crédito, os clientes bancários necessitam agora de indicar o seu *IBAN* e o *IBAN* do beneficiário (destinatário da transferência a crédito). Contudo, até 1 de fevereiro de 2016, os clientes bancários que sejam consumidores podem, nas operações nacionais de transferências a crédito, continuar a utilizar o NIB (Número de Identificação Bancária), sendo a sua conversão para o *IBAN* assegurada pelos prestadores de serviços de pagamento sem quaisquer encargos.

No que se refere aos débitos diretos, destaca-se a obrigatoriedade de as respetivas autorizações passarem a ser sempre concedidas pelo ordenante (devedor) diretamente ao beneficiário (credor) e de o cancelamento da respetiva Autorização de Débito em Conta apenas poder ser efetuada junto do credor (sem prejuízo de o ordenante poder proceder à sua inativação junto do seu prestador de serviços de pagamento e no sistema Multibanco). Por exemplo, o pagamento de serviços através de débito direto (v.g. água, eletricidade, internet,...) exige agora que o consentimento do cliente para a utilização deste meio de pagamento seja dado diretamente ao respetivo prestador de serviços (de água, de eletricidade, de internet,...). Do mesmo modo, o cancelamento da autorização de débito direto também tem de ser efetuada diretamente junto deste prestador de serviços (embora a autorização possa ser inativada no sistema Multibanco ou junto da instituição que presta ao cliente serviços de pagamento).

Os ordenantes que sejam consumidores podem, contudo, introduzir os seguintes limites aos débitos diretos:

- Limitar o montante e a periodicidade das cobranças por débito direto;

- Definir uma data-limite para as cobranças por débito direto;
- Criar, junto dos seus prestadores de serviços de pagamento, “listas positivas de credores” (autorizando cobranças por débito direto que provenham de determinados credores) ou “listas negativas de credores” (bloqueando, junto dos seus prestadores de serviços de pagamento, as cobranças por débito direto que provenham de determinados credores);
- Impedir quaisquer cobranças por débito direto através da sua conta de pagamento.

As autorizações de débito em conta concedidas pelo devedor ao respetivo prestador de serviços de pagamento, ao balcão ou num caixa automático (*ATM*) antes de 1 de agosto de 2014 permanecem válidas.

2. Iniciativas sobre matérias transversais

2.1. Criação, aprovação e comercialização de produtos bancários

Em 2014, a definição de regras sobre a criação, aprovação e comercialização de produtos bancários de retalho passou a constar do programa de trabalho da *EBA*. Esta iniciativa surge na sequência da adoção, em 2013, pelo Comité Conjunto das ESA³⁸ dos oito princípios gerais sobre criação, aprovação e comercialização de produtos financeiros³⁹.

No final de 2014, a *EBA* colocou em consulta pública orientações⁴⁰ sobre os procedimentos internos que as instituições de crédito devem seguir na criação, aprovação e comercialização de produtos bancários de retalho. Estes procedimentos englobam também a atividade dos intermediários de crédito.

Estas orientações preveem, por exemplo, que as instituições, antes de comercializarem novos produtos, os testem junto do respetivo público-alvo a que se destinam. Preveem também que as instituições monitorizem se os produtos que comercializam continuam a ser adequados aos interesses, objetivos e características dos respetivos públicos-alvo.

As instituições devem também assegurar que as estruturas ou entidades que intervêm na comercialização dos produtos conhecem o público-alvo para o qual o produto foi definido. Para tal, devem fornecer-lhes toda a informação sobre as características do produto, os seus riscos e limitações e os dados necessários à identificação dos consumidores a que se destinam.

Em Portugal este tipo de normas não se encontra ainda espelhado no quadro normativo em vigor.

2.2. Vendas associadas de produtos financeiros

Em dezembro de 2014, o Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão colocou em consulta pública uma proposta de orientações⁴¹ para regular, na União Europeia, as práticas de venda associada de produtos e serviços financeiros. A proposta estabelece princípios que as instituições financeiras deverão respeitar sempre que procedam à venda associada de produtos e serviços e que visam assegurar a transparência da informação prestada aos consumidores sobre as características, os riscos e os custos associados a estes produtos e serviços. A versão final das orientações deverá ser publicada em 2015.

Neste domínio, o quadro normativo em vigor em Portugal é muito preciso e amplo, tendo o legislador nacional estabelecido, em 2007 para o crédito à habitação e em 2009 para o crédito aos consumidores, que só é permitida a venda associada facultativa de produtos e serviços financeiros (*bundling*)⁴². Em 2011, o Banco de Portugal recomendou às instituições de crédito⁴³ que, no âmbito das vendas associadas facultativas, não devem comercializar produtos de crédito ou depósitos conjuntamente com aplicações sem garantia de capital. Através da referida recomendação, o Banco de Portugal reforçou também os deveres de

informação, estabelecendo que, sempre que ocorram vendas associadas facultativas, as instituições de crédito devem informar os clientes sobre os benefícios dessa contratação conjunta e o impacto de eventuais alterações à composição do cabaz ao longo da vida do contrato. Esta informação deve ser incluída não só na FIN a entregar ao cliente antes da contratação, mas também nos termos do próprio contrato, e refletir devidamente estes efeitos, designadamente quanto à redução de custo do empréstimo e ao seu eventual aumento se, mais tarde, o cliente vier a desistir desse(s) produto(s) ou serviço(s) financeiro(s).

2.3. Gestão de reclamações

Em junho de 2014, a EBA publicou orientações⁴⁴ sobre o tratamento de reclamações. Esta

iniciativa foi coordenada com as outras ESA, com o objetivo de desenvolver procedimentos harmonizados sobre a gestão de reclamações de produtos financeiros a nível europeu.

Estas orientações incidem sobre a política e o tratamento de reclamações nas instituições, estabelecendo a necessidade de ser assegurada a imparcialidade na sua análise. Abrangem também os procedimentos de registo interno de reclamações por parte das instituições e os deveres de reporte às autoridades nacionais competentes. São ainda definidos procedimentos a adotar pelas instituições no acompanhamento interno das reclamações recebidas e na relação com os reclamantes, quer na prestação de informação sobre os processos de reclamação, quer na resposta às reclamações.

Caixa 5 | Princípios do G20 / OCDE sobre proteção do consumidor financeiro

Após a publicação dos Princípios do G20 para a Proteção do Consumidor de Produtos Financeiros analisados no Relatório de Supervisão Comportamental de 2011, a *Task Force on Financial Consumer Protection*⁴⁵ da OCDE tem vindo a dedicar-se à promoção da sua implementação e monitorização, através da identificação de melhores práticas. Na sequência da seleção, 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 de litígios”.

Em setembro de 2014, este trabalho foi concluído com a publicação de um relatório com a concretização dos restantes Princípios G20 / OCDE para a Proteção do Consumidor de Produtos Financeiros, nomeadamente sobre o princípio 1, relativo ao “quadro legal, regulatório e de supervisão”; o princípio 2 sobre o “papel das entidades de supervisão”; o princípio 3 sobre o “tratamento equitativo



Disponível para download em
<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>

e justo dos consumidores”; o princípio 7 referente à “salvaguarda do património do consumidor contra fraudes e abusos”; o princípio 8 relativo à “proteção de dados e privacidade dos consumidores”; e o princípio 10 sobre “questões relativas à concorrência”.

Neste segundo 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 um destes princípios. As boas práticas 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, 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, onde se inclui Portugal (representado pelo Banco de Portugal).

Concluído o trabalho de identificação das melhores práticas de regulação e supervisão relevantes para a implementação de cada um dos Princípios G20 / OCDE para a Proteção do Consumidor de Produtos Financeiros, a *Task Force* está agora dedicar-se à monitorização da respetiva aplicação, nomeadamente através da criação de uma plataforma informática para partilha e atualização das melhores práticas de cada jurisdição e da promoção de programas de avaliação voluntária entre pares (*peer review*). Prevê-se também que a *Task Force* desenvolva um trabalho na área da economia e finanças comportamentais com o desígnio de utilizar estas disciplinas para uma regulação financeira mais eficaz.



Disponível para download em
<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20EffectiveApproachesFCP.pdf>



Disponível para download em
<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-Financial-Consumer-Protection-Principles-Implementation-2014.pdf>

3. Iniciativas sobre novos produtos e novos canais

3.1. Serviços de pagamento inovadores

Tem-se assistido a uma progressiva expansão e divulgação dos serviços de pagamento efetuados através da internet (*internet payments*) e de dispositivos móveis (*mobile payments*), verificando-se que os consumidores têm aderido, gradualmente, a estas novas formas de realização de pagamentos. No entanto, a rápida expansão e inovação dos serviços de pagamento e o crescente número de prestadores destes serviços trazem associado um aumento dos riscos de mercado, os quais nem sempre estão integralmente cobertos pelos atuais quadros regulamentares e de supervisão, suscitando-se, por conseguinte, novos desafios de regulação e de supervisão. Neste contexto, os reguladores e os supervisores reconhecem uma crescente necessidade de acompanhamento da prestação destes serviços de pagamento inovadores e de atuação nesta matéria.

Com vista a um acompanhamento das boas práticas de regulação a nível europeu, o Banco de Portugal participa num grupo de trabalho do Comité Permanente da Proteção do Consumidor e da Inovação Financeira da EBA, destinado à análise do quadro legal e regulamentar vigente e à análise dos principais riscos suscitados pela utilização de serviços de pagamento inovadores, entre os quais se incluem os pagamentos através de cartões sem contacto (*contactless cards*) e os pagamentos através de dispositivos portáteis (*tablets*, telemóveis, computadores portáteis).

O Banco de Portugal participa ainda num outro grupo de trabalho ao nível da EBA, que reúne especialistas das várias autoridades de supervisão bancárias nacionais em matéria de serviços de pagamento. Em 2014, este grupo desenvolveu orientações⁴⁶ sobre a segurança dos pagamentos efetuados através da internet, que entrarão em vigor a 1 de agosto de 2015. Entre diversas medidas que visam tornar os pagamentos através da internet mais eficientes e seguros na União Europeia, estas orientações da EBA exigem que os prestadores

de serviços de pagamento implementem um sistema forte de autenticação dos clientes, que lhes permita verificar a identidade do cliente antes de procederem a qualquer pagamento *online*, uma das principais medidas na prevenção da fraude eletrónica nos serviços bancários ou pagamentos na internet com cartões.

Os prestadores de serviços de pagamento serão também obrigados a garantir assistência e apoio aos seus clientes em relação à realização de pagamentos através da internet de forma segura. Em particular, terão de desenvolver programas de sensibilização dos clientes para assegurar que estes compreendem os riscos e as melhores práticas nos pagamentos através da internet.

No que diz respeito à proteção de dados dos consumidores, as orientações preveem que os prestadores de serviços de pagamento que prestam serviços de pagamento com cartões aos comerciantes *online* deverão encorajá-los a não armazenarem qualquer dado de pagamento sensível ou requerer que estes implementem as medidas necessárias à proteção desses dados. Os prestadores de serviços de pagamento deverão também proceder a testes regulares e, caso se apercebam de que um comerciante *online* que tem acesso a dados de pagamento sensíveis não implementou as necessárias medidas de segurança, deverão torná-las uma obrigação contratual ou terminar o contrato.

No âmbito da *FinCoNet*, o Banco de Portugal preside um grupo de trabalho que tem como objetivo a análise dos desafios de supervisão associados à utilização de serviços de pagamento inovadores, bem como a identificação de práticas de supervisão sólidas e eficazes neste domínio a nível mundial. Neste grupo participam o Banco Central do Brasil, o *People's Bank* da China, a *Financial Consumer Agency* do Canadá, a *Financial Services Agency* do Japão, o *Financial Services Board* da África do Sul e a *Financial Conduct Authority* do Reino Unido. Um primeiro relatório deste grupo deverá ser publicado em 2015.

3.2. Moedas virtuais

Tendo em conta a evolução recente da utilização de moedas virtuais no mercado europeu, em julho de 2014, a *EBA* emitiu um parecer no qual apresenta uma avaliação sobre as moedas virtuais, analisando se estas devem e podem ser reguladas⁴⁷. Esta avaliação insere-se na análise iniciada pela *EBA* em 2013, em que o Banco de Portugal tem participado enquanto membro do grupo de trabalho criado para este efeito.

Neste parecer, a *EBA* identifica um conjunto alargado de riscos relacionados com a utilização de “moedas virtuais”, incluindo riscos para os utilizadores e outros participantes no mercado; riscos para a integridade financeira, tais como o branqueamento de capitais e outros crimes financeiros; e riscos para os atuais sistemas de pagamentos em moeda fiduciária convencional.

Com base nesta avaliação, a *EBA* é de opinião que uma abordagem regulatória para fazer face a estes riscos exige um conjunto substancial de normas. Neste contexto, apresentou à Comissão, ao Conselho e ao Parlamento Europeus um conjunto de requisitos necessários para uma eventual iniciativa regulamentar sobre as moedas virtuais. Contudo, como resposta imediata, e com vista a proteger os serviços financeiros regulados dos sistemas de moeda virtual e mitigar os riscos que decorrem entre os dois, a *EBA* recomenda às autoridades nacionais de supervisão que desencorajem as instituições financeiras a comprar, deter ou vender “moedas virtuais”.

A *EBA* recomendou também que os legisladores da União Europeia ponderem obrigar os participantes no mercado, nomeadamente os interfaces entre moedas convencionais e moedas virtuais (tais como bolsas de moedas virtuais), a tornarem-se ‘entidades obrigadas’, ao abrigo da Diretiva da União Europeia relativa ao branqueamento de capitais, ficando assim sujeitos aos requisitos anti-branqueamento de capitais e contra o financiamento do terrorismo.

Atendendo aos desenvolvimentos neste âmbito entretanto decorridos, o Banco de Portugal emitiu, em outubro de 2014, um alerta aos consumidores para os riscos de utilização e de comercialização de “moedas virtuais”⁴⁸. Neste alerta, o Banco de Portugal salienta que as moedas virtuais não são seguras e que as entidades que emitem e comercializam “moedas virtuais” não são reguladas nem supervisionadas por qualquer autoridade do sistema financeiro, nacional ou europeia.

Também o Banco Central Europeu (BCE) publicou, já em fevereiro de 2015, um relatório sobre sistemas de moeda virtual, que corresponde a uma revisão do estudo de outubro de 2012, intitulado *Virtual Currency Schemes*⁴⁹.

Neste relatório, o BCE confirma as conclusões anteriormente apresentadas de que, não obstante os sistemas de moeda virtual poderem apresentar benefícios, ao nível da inovação financeira e enquanto alternativa de pagamento para os consumidores, estes apresentam também riscos, cuja materialização dependerá do volume de moeda virtual emitida, da sua ligação à economia real – nomeadamente, através de instituições financeiras reguladas – do volume de transações efetuadas e da respetiva aceitação pelos utilizadores.

De momento, o BCE considera não existirem riscos materiais associados aos sistemas de moeda virtual. No entanto, atendendo às eventuais consequências que um incidente relevante poderia ter em termos da confiança noutros sistemas de pagamentos (nomeadamente ao nível dos pagamentos eletrónicos), vai continuar a monitorizar os desenvolvimentos nos sistemas de moeda virtual.

3.3. Crowdfunding

Com o objetivo de acompanhar as iniciativas de regulação, a nível europeu, das atividades associadas ao *crowdfunding*, o Banco de Portugal participa num grupo de trabalho da *EBA*, destinado à análise dos principais riscos suscitados a esta forma de financiamento alternativa a empréstimos concedidos pelas instituições de crédito.

Durante o ano de 2014, a *EBA* analisou o tipo de regulação necessária para mitigar os riscos que se colocam aos participantes das atividades de *crowdfunding*, ou seja, quem empresta, quem recebe o empréstimo e quem gere as plataformas. Num parecer emitido já em 2015 e endereçado à Comissão Europeia, ao Parlamento Europeu e ao Conselho, a *EBA* salientou que a convergência regulamentar é essencial para assegurar a confiança de todos os participantes neste novo segmento de mercado e para evitar

a arbitragem regulamentar, garantindo a igualdade de condições no mercado único europeu. Neste parecer, a *EBA* identifica a Diretiva dos Serviços de Pagamento como a legislação europeia mais diretamente aplicável, podendo cobrir os aspetos referentes aos serviços de pagamento associados às atividades de *crowdfunding*. No entanto, salienta também que os riscos associados à concessão de empréstimos no âmbito desta atividade não estarão cobertos pela legislação europeia existente.

Notas

1. Diretiva 2014/92/UE.
2. Carta-Circular n.º 24/2014/DSC.
3. Revisão da Diretiva e Regulamento dos Mercados de Instrumentos Financeiros e do Regulamento dos PRIIP (pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros).
4. Lei n.º 58/2014.
5. Lei n.º 63/2014 e Lei n.º 64/2014.
6. Diretiva 2014/17/UE.
7. Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.
8. Regulamento (UE) n.º 248/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, que alterou o Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012.
9. Disponível em <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-on-product-oversight-and-governance-arrangements-for-retail-banking-products/-/regulatory-activity/press-release>.
10. Disponível em <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-for-cross-selling-practices>.
11. O Comité Conjunto (*Joint Committee*) das Autoridades Europeias de Supervisão 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). Neste Comité Conjunto são discutidas matérias transversais aos três setores financeiros.
12. Disponível em <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-for-complaints-handling-for-the-securities-esma-and-banking-eba-sectors>.
13. Diretiva 2014/92/UE.
14. Iniciativa do *European Banking Industry Committee* (EBIC), de adoção dos *Common Principles on Bank Account Switching*, em novembro de 2008.
15. Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, alterado pela Lei n.º 19/2011, de 20 de maio, e pelo Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro. Ver caixa 1, onde se descreve a evolução deste mercado. Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa aos mercados de instrumentos financeiros e que altera a Diretiva 2002/92/CE e a Diretiva 2011/61/UE.
16. Carta-Circular n.º 24/2014/DSC.
17. Ver caixa 2.
18. O regime de serviços mínimos bancários foi criado em 2000 (Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março), tendo sido alterado com a publicação do Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro.
19. Em 2014 uma instituição corrigiu informação retrospectiva de encerramentos de contas de SMB.
20. Carta-Circular n.º 24/2014/DSC, de 10 de março.
21. Os depósitos indexados são depósitos bancários cuja rentabilidade está associada, total ou parcialmente, à evolução de outros instrumentos ou variáveis financeiras ou económicas relevantes, designadamente ações ou um cabaz de ações, um índice ou um cabaz de índices acionistas.
22. Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa aos mercados de instrumentos financeiros e que altera a Diretiva 2002/92/CE e a Diretiva 2011/61/UE.
23. Regulamento (EU) n.º 600/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativo aos mercados de instrumentos financeiros e que altera o Regulamento (UE) n.º 648/2012.
24. *Technical advice on possible delegated acts on criteria and factors for intervention powers concerning structured deposits under Articles 41 and 42 of Regulation (EU) No 600/2014 (MiFIR)*, disponível em http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_TechnicalAdviceStructuredDeposits.pdf.
25. Criado pela Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro.
26. Transmitidas ao mercado, em dezembro de 2013, através da Carta-Circular do Banco de Portugal n.º 98/2013/DSC.
27. Lei n.º 63/2014 e Lei n.º 64/2014.
28. Portaria n.º 502/2003, de 26 de junho.
29. Diretiva 2014/17/UE.
30. Disponível em <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-on-creditworthiness-assessment>.
31. Disponível em <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-on-arrears-and-foreclosure>.
32. Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

33. O Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março, que alterou o regime de crédito aos consumidores, regulado pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, atribuiu expressamente ao Banco de Portugal a concretização dos termos, da periodicidade e do suporte em que a informação a prestar pelas instituições na vigência dos contratos de crédito aos consumidores deve ser disponibilizada aos clientes bancários.
34. Apenas as facilidades de descoberto e as ultrapassagens de crédito não estão abrangidas por este diploma regulamentar, uma vez que o Decreto-Lei n.º 133/2009 já contempla a prestação de informação regular nestes casos.
35. Ver caixa 3.
36. A *FinCoNet* reúne autoridades de supervisão comportamental de todo o mundo e conta com a participação de observadores como o caso da Comissão Europeia e de organizações de defesa dos consumidores. O Banco de Portugal integra o Conselho Diretivo da *FinCoNet*, juntamente com autoridades de supervisão da África do Sul, Austrália, Canadá, China, Espanha, França, Holanda, Irlanda e Japão. A *FinCoNet* tem como objetivos reforçar a proteção dos consumidores 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 de mercado justas e transparentes, focando, em particular, os produtos bancários e de crédito.
37. Regulamento (UE) n.º 248/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, que alterou o Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012.
38. Formado pela Autoridade Bancária Europeia – *EBA*, pela Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados – *ESMA* e pela Autoridade Europeia de Seguros e Pensões Complementares de Reforma – *EIOPA*.
39. Disponível em [http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/JC-2013-77+\(POG+-+Joint+Position\).pdf](http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/JC-2013-77+(POG+-+Joint+Position).pdf).
40. Disponível em <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-on-product-oversight-and-governance-arrangements-for-retail-banking-products/-/regulatory-activity/press-release>.
41. Disponível em <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-for-cross-selling-practices>.
42. Uma análise detalhada do enquadramento normativo das vendas associadas de produtos e serviços financeiros em Portugal foi publicada no *Relatório de Supervisão Comportamental de 2010*.
43. Através da Carta-Circular n.º 31/2011/DSC.
44. Disponível em <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-for-complaints-handling-for-the-securities-esma-and-banking-eba-sectors>.
45. A *Task Force on Financial Consumer Protection* foi criada em janeiro de 2011, no seio da OCDE, 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.
46. Disponível em <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-on-the-security-of-internet-payments>.
47. Disponível em <http://www.eba.europa.eu/documents/10180/657547/EBA-Op-2014-08+Opinion+on+Virtual+Currencies.pdf>.
48. Disponível em <http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/MoedasVirtuais.aspx>.
49. Disponível em <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/virtualcurrencyschemesen.pdf>.





II

AVALIAÇÃO DOS REGIMES DO INCUMPRIMENTO

1. Avaliação do regime geral do incumprimento
2. Avaliação do regime extraordinário do incumprimento
3. Atividade da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)

O regime geral de prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito¹ e o regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil² entraram em vigor há aproximadamente dois anos. Estes regimes conferem um conjunto de direitos e garantias aos clientes bancários em

risco de incumprimento ou em mora no cumprimento de contratos de crédito³. O Banco de Portugal tem vindo a acompanhar a implementação dos regimes do incumprimento, avaliando a sua implementação e fiscalizando a sua aplicação pelas instituições de crédito⁴.

1. Avaliação do regime geral do incumprimento

No final de 2014, o Banco de Portugal realizou um novo processo de consulta pública para avaliar o impacto da implementação do regime geral do incumprimento⁵. A avaliação envolveu o Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI). O Banco de Portugal solicitou o preenchimento de um questionário de avaliação qualitativa às instituições de crédito⁶ e convidou diversas entidades envolvidas no apoio aos consumidores endividados a remeterem os seus comentários⁷, tendo igualmente dado nota desta consulta no Portal do Cliente Bancário. Em termos gerais, resultou da referida consulta que, apesar dos custos incorridos com a sua implementação, o PARI e o PERSI tiveram um impacto positivo no modo como as instituições de crédito gerem as situações de risco de incumprimento e de mora no cumprimento de contratos de crédito. Os resultados do processo de avaliação qualitativa complementam a

análise dos indicadores quantitativos relativos à implementação do PERSI. Contribuíram também para esta avaliação os resultados da fiscalização do regime geral do incumprimento desenvolvida pelo Banco de Portugal.

1.1. Resultados do processo de consulta pública⁸

1.1.1. Prevenção do incumprimento | PARI⁹

No âmbito do processo de consulta às instituições de crédito e às entidades de defesa dos consumidores foram avaliados tópicos relacionados com o impacto do PARI na organização e nos procedimentos das instituições de crédito, o conhecimento da existência do PARI, o acompanhamento dos clientes em risco de incumprimento e as soluções destinadas a prevenir a entrada dos contratos de crédito em mora.

Impacto do PARI na organização e procedimentos das instituições de crédito

O regime geral do incumprimento obrigou as instituições de crédito a implementarem o PARI, adotando um conjunto de sistemas e procedimentos com vista a assegurar a deteção atempada de indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes e a adoção célere de medidas destinadas a evitar a entrada dos contratos de crédito em mora. No âmbito do PARI, as instituições de crédito estão ainda obrigadas a acompanhar os clientes bancários que alertam os funcionários envolvidos no atendimento ao público para o risco de virem a incumprir as suas obrigações, e propor, sempre que tal seja viável, soluções que permitam aos clientes superar essas dificuldades.

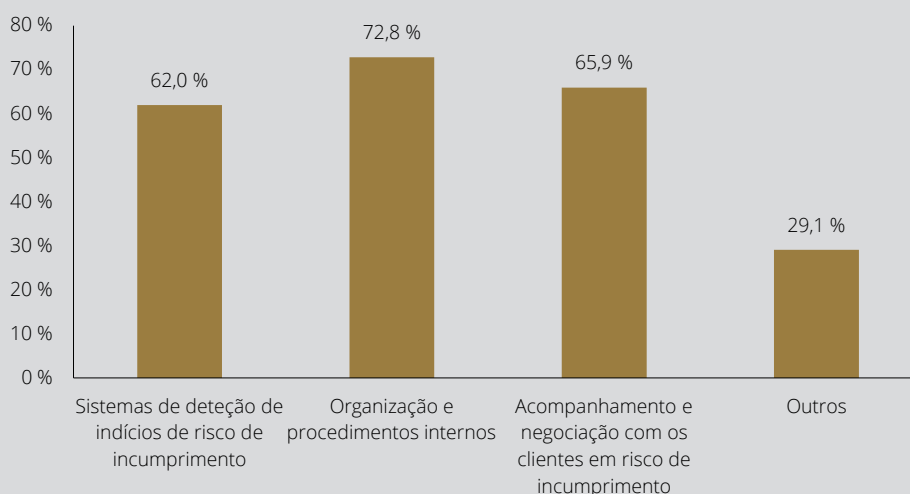
As instituições de crédito transmitiram que a implementação do PARI se traduziu em melhorias ao nível da sua **organização e dos seus procedimentos internos**. Mesmo as instituições que afirmaram já ter adotado,

previamente à entrada em vigor do regime geral, procedimentos internos para a deteção e o acompanhamento dos clientes em risco de incumprimento, consideram que a implementação do PARI contribuiu para reforçar a eficácia dos mecanismos existentes.

As instituições que representam mais de metade do mercado de crédito a particulares (62 por cento) destacaram ainda a importância da implementação do PARI no **desenvolvimento de aplicações informáticas** específicas para o acompanhamento regular e sistemático da execução dos contratos de crédito. As instituições de crédito consideram que os desenvolvimentos informáticos introduzidos para deteção de situações de incumprimento resultaram no reforço dos mecanismos de controlo e gestão das suas carteiras de crédito.

Foi também referida a melhoria ao nível da articulação entre os diversos departamentos, a criação de equipas vocacionadas e mais capacitadas para o acompanhamento dos clientes em risco de incumprimento e a

Gráfico II.1.1.1 •
Questionário de avaliação qualitativa | Contributo do PARI para a melhoria dos sistemas, procedimentos e acompanhamento dos clientes em cada instituição de crédito



Notas: Questão colocada às instituições: Que aspetos da vossa instituição foram melhorados ou aperfeiçoados em resultado da implementação do PARI?
Resultados ponderados pela quota de cada instituição de crédito no mercado de crédito a particulares.

criação de soluções específicas para oferecer aos clientes em dificuldades financeiras.

As instituições de crédito consideram que os procedimentos adotados na implementação do PARI promoveram uma maior celeridade na análise e resolução das situações de risco de incumprimento e contribuíram para uma avaliação do conjunto das responsabilidades de crédito de cada cliente.

Este impacto positivo da implementação do PARI encontra reflexo na avaliação feita pelas entidades de defesa dos consumidores que participaram na consulta pública. Estas entidades destacaram as vantagens da uniformização dos procedimentos das instituições de crédito no acompanhamento dos clientes em risco de incumprimento. Registaram ainda que, em resultado da implementação do PARI, a maioria das instituições de crédito tem, atualmente, maior disponibilidade para renegociar os contratos de crédito numa fase prévia ao incumprimento.

Conhecimento da existência do PARI por parte dos clientes bancários

Pese embora as obrigações de divulgação de informação¹⁰ relativa ao incumprimento dos contratos de crédito e ao papel da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, de acordo com as instituições de crédito que representam cerca de 30,6 por cento do mercado, os seus clientes apresentam um reduzido conhecimento dos seus direitos no âmbito do PARI.

Esta perceção é partilhada pelas entidades de defesa dos consumidores, que consideram que o PARI continua a ser pouco conhecido pelos clientes bancários e pelos próprios funcionários das instituições de crédito. Neste contexto, estas entidades consideram que seria importante continuar a promover a formação dos funcionários das instituições de crédito envolvidos no atendimento ao público e, bem assim, a divulgação do PARI junto dos clientes bancários, usando uma linguagem simples e facilmente apreensível pelos destinatários.

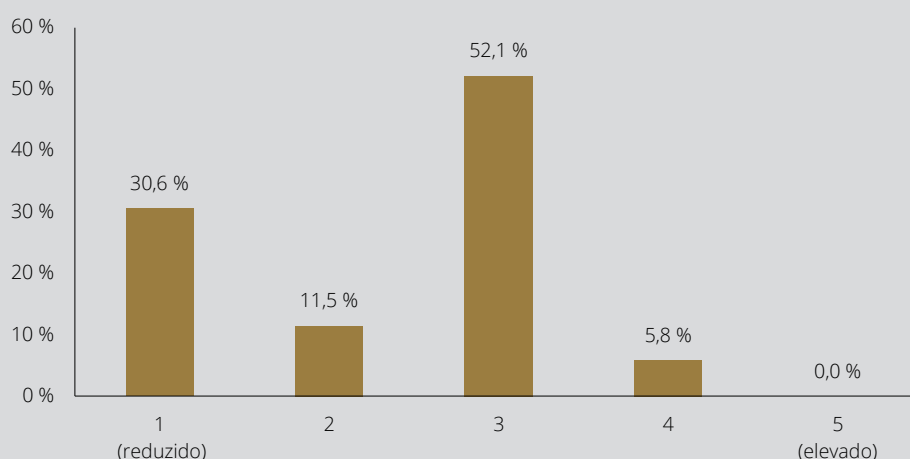


Gráfico II.1.1.2 •
Questionário de avaliação qualitativa | Perceção das instituições de crédito quanto ao nível de conhecimento do PARI pelos clientes bancários

Notas: Questão colocada às instituições: Em que medida os clientes bancários têm evidenciado conhecimento da existência do PARI? Resultados ponderados pela quota de cada instituição de crédito no mercado de crédito a particulares.

Iniciativa da implementação do PARI

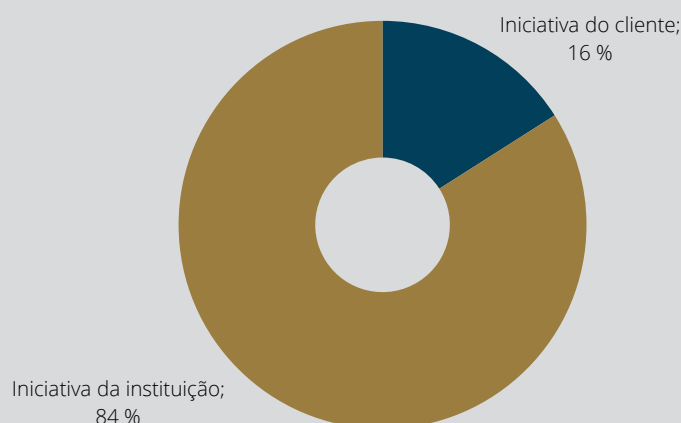
De acordo com as instituições de crédito que representam cerca de 84 por cento do mercado de crédito aos particulares, os processos PARI tiveram origem na deteção de indícios de risco de incumprimento pela própria instituição. Apenas 16 por cento do mercado transmitiu que os processos PARI abertos resultaram maioritariamente de alertas transmitidos pelos clientes.

As instituições de crédito transmitiram ainda que os processos PARI que resultam da sua iniciativa têm menor probabilidade de conduzir a um acordo entre as partes do que os processos que têm origem na comunicação de

dificuldades financeiras pelo cliente. A este respeito, foi referido que alguns clientes reagem adversamente aos contactos estabelecidos para confirmar a existência de risco de incumprimento, entendendo que se trata de uma intromissão indevida na sua vida privada. Outros clientes recusam até renegociar os contratos de crédito, preferindo aguardar por uma melhoria das suas condições financeiras ou por solicitar apoio junto dos seus familiares ou amigos.

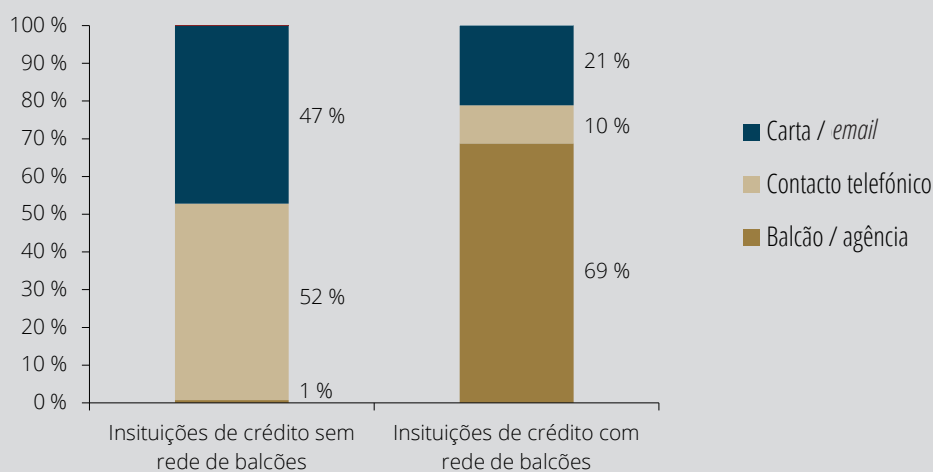
As instituições de crédito transmitiram ainda que os clientes bancários que tomam a iniciativa de alertar para as suas dificuldades em cumprir contratos de crédito preferem fazê-lo

Gráfico II.1.1.3 •
Questionário de avaliação qualitativa
| Iniciativa de aplicação do PARI



Notas: Questão colocada às instituições: A maioria dos processos PARI resultou da iniciativa dos clientes bancários ou da deteção pela instituição de indícios de risco de incumprimento?
Resultados ponderados pela quota de cada instituição de crédito no mercado de crédito a particulares.

Gráfico II.1.1.4 •
Questionário de avaliação qualitativa
| Canal de comunicação do risco de incumprimento utilizado pelo cliente bancário, por tipo de instituição de crédito



Notas: Questão colocada às instituições: Qual o canal mais utilizado pelos clientes bancários para comunicar a existência de risco de incumprimento?
Resultados ponderados pela quota de cada instituição de crédito no mercado de crédito a particulares.

pessoalmente, dirigindo-se aos balcões das instituições de crédito. Quando estão em causa instituições de crédito que não dispõem de uma rede de balcões, a maioria dos clientes opta por enviar uma carta ou *email* expondo a sua situação. O contacto telefónico é sobretudo utilizado quando as próprias instituições de crédito privilegiam este meio de contacto nas suas relações com os clientes.

As entidades de defesa dos consumidores salientaram que, na maioria dos casos que acompanharam, as instituições de crédito apenas adotaram as diligências associadas ao PARI na sequência da iniciativa dos clientes bancários.

De acordo com estas entidades, são raras as situações em que as instituições de crédito entram em contacto com os clientes na sequência da deteção de indícios de risco de incumprimento. Esta circunstância poderá, no entanto, encontrar justificação no facto de os clientes em risco de incumprimento terem maior incentivo em recorrer a estas entidades nos casos em que as instituições de crédito não tomaram a iniciativa de analisar a sua situação no âmbito do PARI.

Soluções apresentadas pelas instituições

As instituições de crédito transmitiram que a implementação do PARI fomentou a celebração

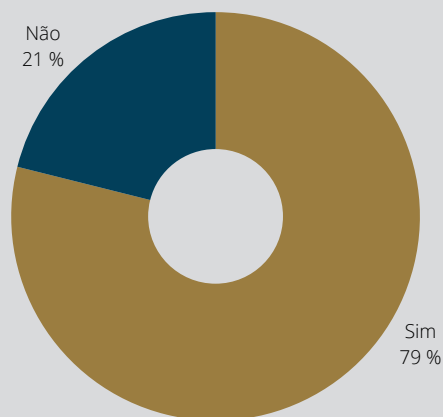


Gráfico II.1.1.5 •
Questionário de avaliação qualitativa | Eficácia dos processos PARI na negociação com os clientes bancários

Notas: Questão colocada às instituições: Consideram que a implementação do PARI tem resultado na celebração de acordos com os clientes tendo em vista a prevenção do incumprimento?
Resultados ponderados pela quota de cada instituição de crédito no mercado de crédito a particulares.

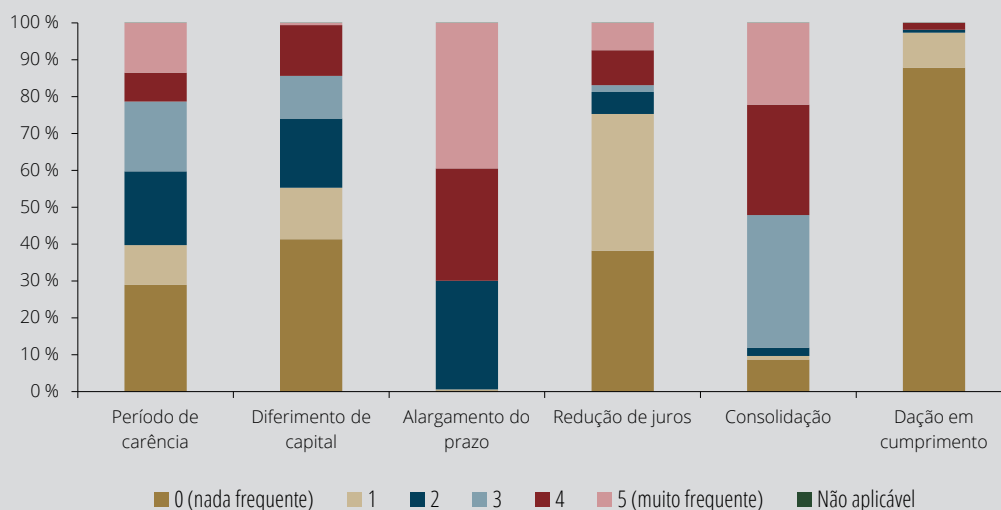


Gráfico II.1.1.6 •
Questionário de avaliação qualitativa | Soluções mais frequentes no âmbito do PARI

Notas: Questão colocada às instituições: Que tipo de soluções as instituições de crédito propõem aos clientes no âmbito do PARI?
Resultados ponderados pela quota de cada instituição de crédito no mercado de crédito a particulares.

de acordos com os clientes com vista a prevenir a entrada dos contratos de crédito em incumprimento.

De igual modo, as entidades de defesa dos consumidores afirmaram que a implementação do PARI se refletiu numa maior flexibilidade das instituições de crédito para renegociar os contratos de crédito, embora a renegociação ocorra, por vezes, num momento em que o contrato já se encontra em mora. Para esta circunstância contribui o facto de o regime geral não estabelecer prazos para as instituições de crédito procederem à avaliação e tratamento da situação dos clientes, levando a que, com frequência, não seja possível obter, em tempo útil, uma solução para os seus problemas.

No âmbito do PARI, as instituições de crédito propõem, maioritariamente o alargamento do prazo do contrato (as instituições de crédito que representam cerca de 40 por cento do mercado de crédito a particulares afirmam realizar esta opção muito frequentemente), a consolidação de créditos (as instituições de crédito que representam cerca de 20 por cento do mercado de crédito a particulares afirmam realizar esta opção muito frequentemente) e a definição de períodos de carência (as instituições de crédito que representam cerca de 14 por cento do mercado de crédito a particulares afirmam realizar esta opção muito frequentemente). O tipo de soluções propostas aos clientes depende, todavia, da sua situação (por exemplo, se as dificuldades financeiras têm um carácter pontual ou duradouro) e da natureza dos contratos de crédito em causa.

A este respeito, as entidades de defesa dos consumidores salientaram as dificuldades resultantes para os clientes bancários, ao nível da compreensão e ponderação das soluções apresentadas, nos casos em que as propostas são apresentadas exclusivamente através de contacto telefónico.

1.1.2. Regularização do incumprimento | PERSI

No âmbito do processo de consulta às instituições de crédito e às entidades de defesa dos consumidores foram, entre outros, avaliados tópicos relacionados com o impacto do PERSI na organização e nos procedimentos das instituições de crédito, o conhecimento do PERSI pelos clientes bancários, o acompanhamento dos clientes em incumprimento e a apresentação de soluções de regularização e a aplicação do PERSI aos fiadores.

Impacto do PERSI na organização e procedimentos das instituições de crédito

As instituições de crédito salientaram, como principais reflexos positivos da implementação do PERSI, as melhorias decorrentes do aperfeiçoamento dos seus procedimentos internos e do desenvolvimento de sistemas informáticos mais eficientes, que facilitaram o controlo e a gestão dos processos de negociação com os clientes em situação de incumprimento.

Pese embora várias instituições de crédito tenham afirmado que já tinham procedimentos análogos ao PERSI previamente à entrada em vigor do regime geral do incumprimento, reconheceram igualmente que a implementação do PERSI contribuiu para reforçar a sua eficácia.

As instituições de crédito destacaram também que a implementação do PERSI agilizou o processo de negociação com os clientes bancários, o que se refletiu numa maior celeridade na gestão das situações de incumprimento. Contribuíram para este resultado a definição legal de prazos para a negociação entre as instituições de crédito e os clientes, a exigência de especialização e de formação das equipas e a maior flexibilidade ao nível das soluções de regularização que são propostas aos clientes.

As instituições de crédito evidenciaram ainda os seguintes impactos positivos da implementação do PERSI:

- Promoveu o pagamento dos montantes em mora pelos clientes;
- Padronizou o processo de recolha de informações e documentos sobre os clientes em incumprimento, permitindo às instituições de crédito atualizar a informação disponível;
- Promoveu o tratamento integrado da situação dos clientes bancários, tendo em consideração as suas diversas responsabilidades de crédito junto da instituição;
- Passou a envolver os fiadores no processo de regularização das situações de incumprimento, ao obrigar as instituições de crédito a informá-los, no prazo de 15 dias, do atraso no pagamento das prestações pelos mutuários.

Também as entidades de defesa dos consumidores consideram que a implementação do PERSI teve um impacto positivo ao nível da harmonização dos procedimentos adotados pelas instituições de crédito na negociação com os clientes de soluções de regularização do incumprimento. Reconheceram ainda que a implementação

do PERSI aumentou a disponibilidade da maioria das instituições de crédito para renegociar os contratos de crédito em mora.

Algumas entidades de defesa dos consumidores afirmam, todavia, que continuam a detetar algumas situações em que as instituições de crédito não procedem à integração dos clientes no PERSI ou em que essa integração ocorre fora dos prazos legalmente previstos.

Conhecimento da existência do PERSI por parte dos clientes bancários

As instituições de crédito consideram que os clientes têm revelado razoável conhecimento da natureza do PERSI e dos direitos associados ao referido procedimento, considerando que este conhecimento tem vindo a melhorar.

No entanto, as instituições de crédito apontam que os clientes por vezes não colaboram na disponibilização das informações e documentos que lhes são solicitados e que é comum os clientes não pretenderem renegociar os contratos de crédito na fase em que se processa o PERSI, preferindo aguardar por uma melhoria da sua situação financeira ou por pedir apoio a familiares e amigos.

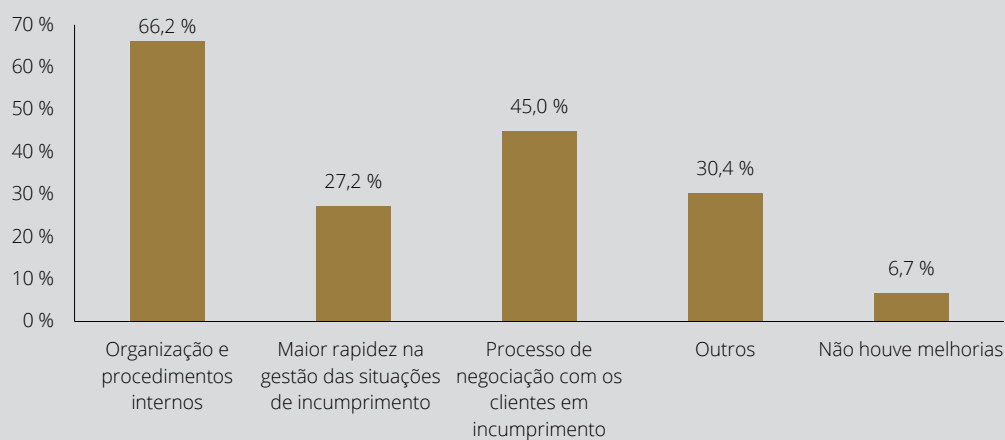


Gráfico II.1.1.7 •
Questionário de avaliação qualitativa | Contributo do PERSI para a melhoria dos procedimentos e para o acompanhamento dos clientes

Notas: Questão colocada às instituições: Que aspetos da vossa instituição foram melhorados ou aperfeiçoados em resultado da implementação do PERSI?

Resultados ponderados pela quota de cada instituição de crédito no mercado de crédito a particulares.

As entidades de defesa dos consumidores destacam o conhecimento insuficiente que os funcionários das instituições de crédito envolvidos no atendimento ao público continuam a evidenciar, pese embora reconheçam que esta situação tem vindo a registar uma melhoria significativa.

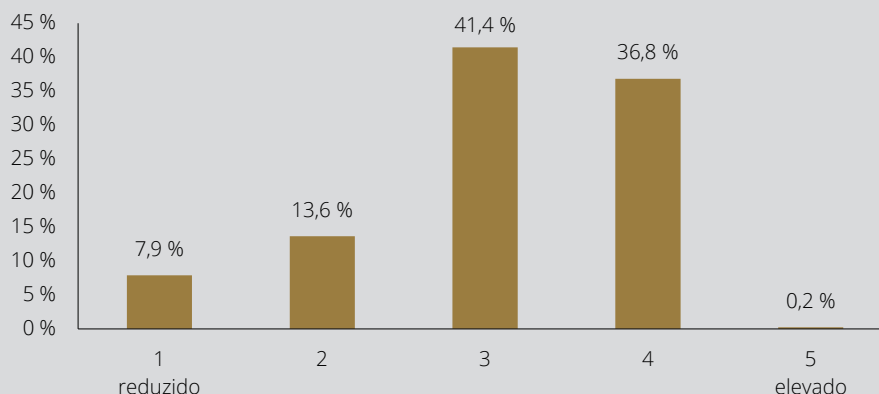
Soluções apresentadas pelas instituições

As instituições de crédito que representam cerca de 64 por cento do mercado do crédito a particulares transmitiram que os acordos de regularização do incumprimento celebrados com os clientes também ocorre fora do contexto do PERSI. Estes acordos são frequentemente

celebrados numa fase prévia ao início do PERSI (47,2 por cento) ou já após a sua conclusão (17 por cento), o que inclui os acordos celebrados no decurso de processo judicial¹¹.

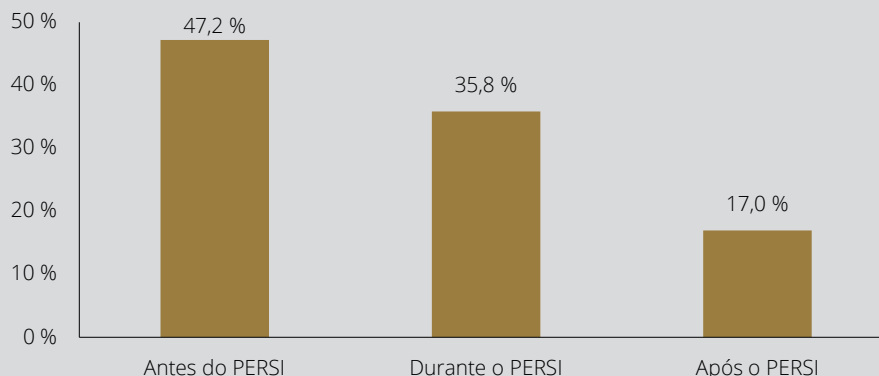
No que respeita aos acordos de regularização celebrados na vigência do PERSI, as instituições de crédito que representam 62,8 por cento do mercado do crédito a particulares consideram que têm sido eficazes, permitindo evitar a reentrada dos contratos de crédito em mora. O sucesso das medidas acordadas depende, todavia, da manutenção da situação profissional e financeira das famílias e dos encargos assumidos junto de outras instituições de crédito.

Gráfico II.1.1.8 •
Questionário
de avaliação
qualitativa
| Perceção das
instituições
quanto ao nível
de conhecimento
do PERSI pelos
clientes bancários



Notas: Questão colocada às instituições: Em que medida os clientes bancários têm evidenciado conhecimento da existência do PERSI? Resultados ponderados pela quota de cada instituição de crédito no mercado de crédito a particulares.

Gráfico II.1.1.9 •
Questionário
de avaliação
qualitativa
| Momento
de celebração
dos acordos de
regularização do
incumprimento



Notas: Questão colocada às instituições: A maioria dos acordos de regularização do incumprimento celebrados pela V. instituição ocorre antes, durante ou após o termo do PERSI? Resultados ponderados pela quota de cada instituição de crédito no mercado de crédito a particulares.

As entidades de defesa dos consumidores sugeriram, a este propósito, a definição de regras mais precisas no processo negocial das instituições de crédito com os clientes no decurso do PERSI, prevenindo situações de tratamento diferenciado entre os clientes abrangidos. Defenderam também que o prazo atualmente existente para os clientes prestarem as informações e entregarem os documentos solicitados pelas instituições de crédito para a referida avaliação é reduzido, levando a que um número significativo de processos seja, desnecessariamente, encerrado com fundamento na falta de colaboração dos clientes bancários.

Estas entidades sublinharam ainda que, por vezes, as instituições de crédito têm em consideração apenas uma solução de regularização, não se mostrando disponíveis para negociar outras alternativas com o cliente bancário.

Aplicação do PERSI aos fiadores

O desconhecimento da natureza e dos objetivos do PERSI poderá igualmente contribuir, de acordo com as instituições de crédito, para o reduzido número de processos abertos por iniciativa dos fiadores¹². Foi ainda salientado que, na fase em que são interpelados para pagamento da dívida, a maioria dos fiadores não se sente responsável pelo seu pagamento, procurando que essa responsabilidade seja assumida pelos mutuários.

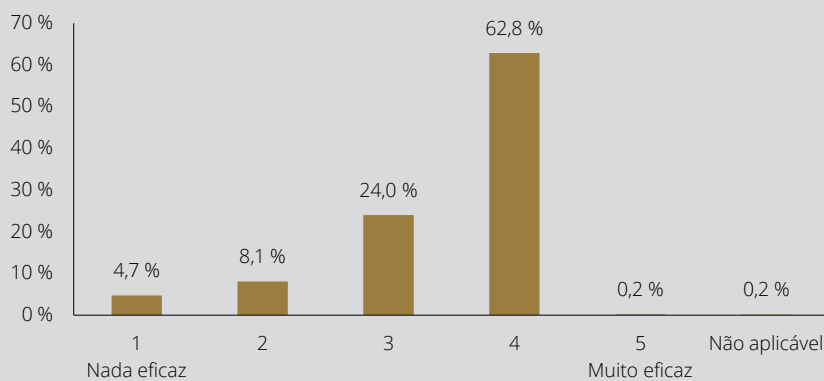


Gráfico II.1.1.10 •
Questionário de avaliação qualitativa | Eficácia dos processos de PERSI na resolução de situações de incumprimento e na prevenção de incumprimentos futuros

Notas: Questão colocada às instituições: Em que medida é que os acordos celebrados pela V. instituição no âmbito do PERSI têm sido eficazes, permitindo evitar a reentrada dos contratos de crédito em mora?
Resultados ponderados pela quota de cada instituição de crédito no mercado de crédito a particulares.

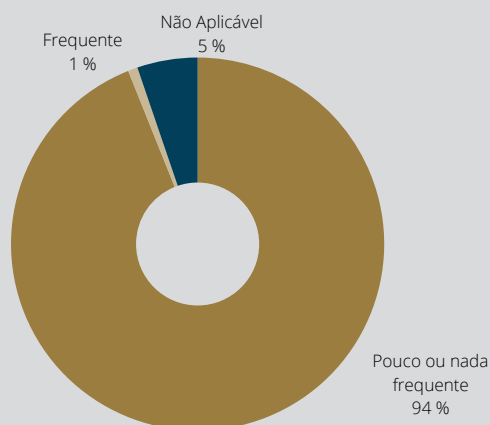


Gráfico II.1.1.11 •
Questionário de avaliação qualitativa | Solicitação de acordos de pagamento por parte dos fiadores de contratos de crédito em incumprimento

Notas: Questão colocada às instituições: Com que frequência os fiadores solicitam um acordo de pagamento após terem sido interpelados para cumprimento do crédito?
Resultados ponderados pela quota de cada instituição de crédito no mercado de crédito a particulares.

As entidades de defesa dos consumidores consideram que o reduzido número de processos PERSI envolvendo fiadores de contratos de crédito resulta do facto de o acesso ao referido procedimento depender, nestes casos, da iniciativa do cliente. Salientam também que os fiadores muitas vezes não conhecem os direitos que lhes assistem no âmbito do PERSI.

1.1.3. Sugestões para promover a eficácia do regime geral do incumprimento

A maioria das instituições de crédito sustenta que o quadro legal e regulamentar aplicável ao PARI e ao PERSI é adequado e que deve ser promovido junto dos clientes. No entanto, algumas instituições de crédito entendem que certos aspetos do regime geral poderão ser aperfeiçoados ou simplificados.

Relativamente ao **PARI**, as instituições de crédito defenderam, entre outros aspetos, a possibilidade de solicitar aos clientes a entrega de documentos adicionais sempre que necessário para comprovar a existência de risco de incumprimento. Defenderam ainda a isenção de taxas e emolumentos com conservatórias, de impostos e outras despesas incorridas perante terceiros em virtude da formalização de acordos com os clientes no âmbito do PARI.

Por seu turno, as entidades de defesa dos consumidores defenderam, designadamente, a definição de prazos para as instituições de crédito avaliarem a situação dos clientes no âmbito do PARI e o alargamento do prazo previsto para os clientes disponibilizarem as informações e os documentos solicitados para efeitos de avaliação da sua capacidade financeira.

No que respeita ao **PERSI**, as instituições de crédito defendem que qualquer alteração legislativa ou regulamentar que venha a ser introduzida deverá ser devidamente ponderada, atentas as dificuldades inerentes à readaptação dos seus sistemas e procedimentos.

Não obstante, as instituições de crédito identificaram alguns aspetos que poderiam contribuir para reforçar a eficácia do referido

procedimento, apresentando as seguintes sugestões de alteração.

Relativamente ao início do PERSI, as instituições de crédito sugeriram, designadamente, a definição de um prazo único para a integração dos clientes, de modo a evitar diferenças ao nível dos procedimentos das instituições de crédito. Propuseram ainda o alargamento do prazo estabelecido para comunicar ao cliente bancário o início do PERSI, nas situações em que o referido procedimento tem origem na sequência da entrada em mora de clientes que alertaram previamente para o risco de incumprimento¹³.

Ao nível do processo de negociação, as instituições de crédito defenderam a implementação de uma lógica de cliente em vez da atual lógica assente no contrato de crédito. Esta alteração visa envolver no PERSI a análise de todas as responsabilidades do cliente junto da instituição. Foi ainda sugerida a inclusão dos fiadores no processo negocial dos mutuários.

Já no que se refere à extinção do PERSI, as instituições de crédito sugeriram, entre outros aspetos, a alteração da norma que prevê a extinção do PERSI no termo do prazo de 90 dias após o seu início, no sentido de clarificar que o processo negocial pode continuar após este prazo, não havendo necessidade de acordo formal entre as partes para a sua prorrogação.

As entidades de defesa dos consumidores que participaram na consulta pública também identificaram áreas de melhoria no âmbito do PERSI.

Relativamente ao início do PERSI, as referidas entidades sustentaram, por exemplo, a eliminação da necessidade de solicitação pelos fiadores que pretendem aceder ao referido procedimento. No âmbito do processo negocial, defenderam ainda o alargamento do prazo para os clientes disponibilizarem as informações e os documentos solicitados e a fixação de critérios a observar pelas instituições de crédito na avaliação da capacidade financeira dos clientes.

1.2. Supervisão do regime geral do incumprimento¹⁴

Em 2014, o Banco de Portugal prosseguiu a avaliação da implementação do regime geral do incumprimento com base nos dados quantitativos reportados pelas instituições de crédito sobre os contratos abrangidos pelo PERSI. Este reporte, efetuado em cumprimento de normas regulamentares do Banco de Portugal, permite também fiscalizar a atuação das instituições de crédito, complementando a supervisão efetuada a partir da análise de reclamações apresentadas pelos clientes bancários e da realização de ações de inspeção junto das instituições de crédito.

1.2.1. Caracterização dos processos PERSI iniciados e concluídos

Desde a entrada em vigor do regime geral do incumprimento, em 1 de janeiro de 2013, até ao final de 2014, as instituições de crédito iniciaram um total de 1 502 238 processos PERSI, relativos a 1 088 847 contratos de crédito.

Cerca de 44 por cento dos referidos processos (662 635) tiveram início em 2014, envolvendo um total de 505 380 contratos de crédito, com um montante total em dívida de cerca de 5,7 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 5,1 por cento. O elevado número de processos PERSI iniciados em 2013, face a 2014, encontra justificação no facto de,

aquando da entrada em vigor do regime geral, no dia 1 de janeiro de 2013, terem sido automaticamente integrados neste procedimento os contratos de crédito que registavam incumprimento com duração superior a 30 dias¹⁵. Esta circunstância condiciona, assim, a comparação dos dados relativos aos dois anos de vigência do regime geral.

Do número de contratos de crédito integrados no PERSI em 2014, 17 por cento estavam enquadrados no regime do crédito à habitação e outros créditos hipotecário¹⁶ e 83 por cento eram contratos de crédito aos consumidores. Em contrapartida, no que se refere aos montantes em dívida associados a cada tipo de crédito, a estrutura é inversa, sendo 80 por cento de crédito à habitação e outros créditos hipotecários e 20 por cento de crédito aos consumidores, atendendo a que os contratos de crédito à habitação têm valores médios significativamente mais elevados.

No segmento de crédito à habitação e outros créditos hipotecários foram iniciados, em 2014, 123 594 processos PERSI, relativos a 88 158 contratos de crédito, envolvendo um montante total em dívida de cerca de 4,6 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 1,7 por cento.

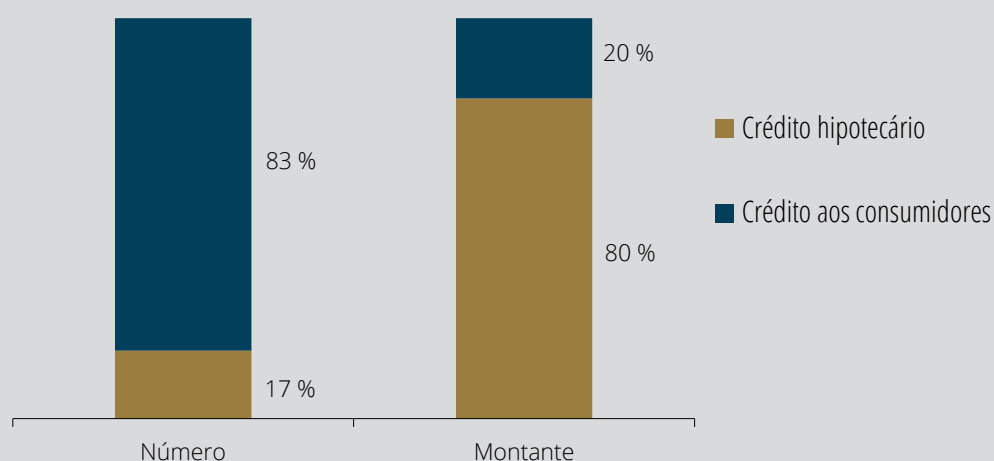


Gráfico II.1.2.1 • PERSI
| Distribuição dos contratos de crédito integrados no PERSI, por tipo de crédito | 2014

Caixa 6 | Indicadores de implementação do PERSI | Impacto dos procedimentos internos instituídos pelas instituições de crédito

Na análise dos indicadores da implementação do PERSI importa ter em consideração as diferenças existentes entre os procedimentos adotados pelas instituições de crédito aquando da integração dos clientes e, bem assim, na extinção deste procedimento.

Início do PERSI

O regime geral do incumprimento obriga as instituições de crédito a integrarem os clientes bancários no PERSI entre os 31 e os 60 dias seguintes ao início do incumprimento. Dentro desta moldura temporal definida pelo legislador, as instituições de crédito são livres para estabelecer internamente o momento em que procedem à integração dos clientes no PERSI. Assim, enquanto algumas instituições de crédito dão início ao PERSI logo após os 31 dias de incumprimento, outras apenas integram no referido procedimento os clientes que permanecem em situação de incumprimento até aos 60 dias.

A diferença de procedimentos adotados pelas instituições de crédito neste ponto poderá ter uma influência significativa nos resultados da implementação do PERSI. Com efeito, os processos PERSI iniciados logo após os 31 dias de incumprimento abrangem, naturalmente, um número elevado de situações de atraso no pagamento que resultam de mero esquecimento ou de dificuldades pontuais dos clientes. Por este motivo, as instituições de crédito que optam por iniciar o PERSI aos 31 dias de incumprimento registam, tipicamente, um número mais elevado de processos abertos e um volume superior de processos concluídos na sequência do pagamento dos valores em mora. Pelo contrário, as instituições de crédito que optam por iniciar o PERSI junto aos 60 dias de incumprimento afastam a aplicação deste procedimento a um conjunto significativo de situações, seja porque os clientes regularizaram entretanto os pagamentos em falta, seja porque celebraram um acordo com a instituição de crédito tendo em vista essa regularização.

Extinção do PERSI

As instituições de crédito apenas podem extinguir o PERSI quando se verifique uma das situações previstas na lei. Com exceção dos casos em que a instituição de crédito e o cliente chegam a um acordo para a regularização do incumprimento, a extinção do PERSI, com base em qualquer dos outros fundamentos, só se torna eficaz com a sua comunicação ao cliente¹⁷. Assim, ainda que se verifique uma das situações que, de acordo com a lei, legitimam a extinção do PERSI, as instituições de crédito podem optar por prosseguir as negociações com os clientes no âmbito do referido procedimento.

Relativamente a esta matéria, o Banco de Portugal tem vindo a constatar que, enquanto algumas instituições de crédito extinguem o PERSI imediatamente após a verificação de um dos fundamentos previstos na lei (por exemplo, a não colaboração do cliente bancário – refletida na não entrega atempada dos documentos solicitados pela instituição de crédito para efeitos de avaliação da sua capacidade financeira ou no termo do prazo de 90 dias previsto para a conclusão do processo), outras instituições de crédito, nas mesmas circunstâncias, ponderam a possibilidade de dar seguimento ao processo negocial com os clientes no âmbito do PERSI, o que, naturalmente, se reflete nos resultados obtidos pelas várias instituições de crédito

Em 2014 foram concluídos 118 214 processos PERSI, relativos a 77 266 contratos de crédito à habitação ou outros créditos hipotecários, que apresentavam um montante total em dívida de cerca de 4,1 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 1,2 por cento. No final de dezembro, encontravam-se em fase de análise ou negociação 21 629 processos PERSI envolvendo contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários.

Dos processos PERSI que foram concluídos em 2014, 60,2 por cento conduziram à regularização das situações de incumprimento, seja por via do pagamento pelos clientes dos montantes em mora, seja em resultado da celebração de um acordo entre as partes com vista a essa regularização.

Quadro II.1.2.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | 2013-2014

	Processos						Contratos ^(a)		
	2013			2014			2013	2014	2013 e 2014
	1.º Sem.	2.º Sem.	Total	1.º Sem.	2.º Sem.	Total			
Processos PERSI iniciados									
Número	124 440	57 215	181 655	61 305	62 289	123 594	147 450	88 158	200 156
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	-	-	-	7876,7	4579,7	10 604,5
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	-	-	-	4,9 %	1,7 %	4,1 %
Processos PERSI em análise ^(d)									
Número	-	16 249	-	-	21 629	-	-	-	-
Processos PERSI concluídos									
Número	103 850	61 556	165 406	57 913	60 301	118 214	131 201	77 266	178 540
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	-	-	-	6973,1	4095,5	9508,6
Rácio de incumprimento	-	-	-	-	-	-	5,3 %	1,2 %	4,2 %
Dos quais:									
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e) (número)	35 389	34 127	69 516	35 616	35 582	71 198	-	-	-
Pagamento dos montantes em mora	28 226	30 032	58 258	31 953	32 662	64 615	-	-	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	7163	4095	11 258	3663	2920	6583	-	-	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	34,1 %	55,4 %	42,0 %	61,5 %	59,0 %	60,2 %	-	-	-

(a) 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. Por esse motivo, o número de contratos integrados no PERSI difere do número de contratos abrangidos por este procedimento extrajudicial.

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

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

(d) Valores no final do período.

(e) Processos concluídos por um dos seguintes motivos: pagamento dos montantes em mora, renegociação do contrato de crédito, consolidação de créditos, refinanciamento do contrato de crédito, concessão de um empréstimo adicional para pagamento das prestações, dação em cumprimento.

(f) Renegociação; consolidação de créditos; refinanciamento; concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações; dação em cumprimento.

No segmento de crédito aos consumidores, as instituições de crédito iniciaram, em 2014, 539 041 processos PERSI, relativos a 417 222 contratos de crédito, que apresentavam um

montante total em dívida de cerca de 1,1 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 18,8 por cento.

Quadro II.1.2.2 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2013-2014

	Processos						Contratos ^(a)		
	2013			2014			2013	2014	2013 e 2014
	1.º Sem.	2.º Sem.	Total	1.º Sem.	2.º Sem.	Total			
Processos PERSI iniciados									
Número	455 148	202 800	657 948	253 756	285 285	539 041	570 823	417 222	888 691
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	-	-	-	1950,2	1129,4	2721,4
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	-	-	-	25,1 %	18,8 %	23,5 %
Processos PERSI em análise ^(d)									
Número	-	67 306	-	-	98 138	-	-	-	-
Montante total (milhões de euros)									
Rácio de incumprimento									
Processos PERSI concluídos									
Número	366 838	223 804	590 642	255 448	252 761	508 209	503 517	374 541	789 060
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	-	-	-	1728,0	1014,7	2432,5
Rácio de incumprimento	-	-	-	-	-	-	26,0 %	14,3 %	20,2 %
Dos quais:	108 138	90 498	198 636	113 441	113 514	226 955	-	-	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e) (número)									
Pagamento dos montantes em mora (número)	87 252	79 959	167 211	102 360	104 138	206 498	-	-	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f) (número)	20 886	10 539	31 425	11 081	9376	20 457	-	-	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	29,5 %	40,4 %	33,6 %	44,4 %	44,9 %	44,7 %	-	-	-

(a) 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. Por esse motivo, o número de contratos integrados no PERSI difere do número de contratos abrangidos por este procedimento extrajudicial.

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

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

(d) Valores no final do período.

(e) Processos concluídos por um dos seguintes motivos: pagamento dos montantes em mora, renegociação do contrato de crédito, consolidação de créditos, refinanciamento do contrato de crédito, concessão de um empréstimo adicional para pagamento das prestações, dação em cumprimento.

(f) Renegociação; consolidação de créditos; refinanciamento; concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações; dação em cumprimento.

A maior parte dos contratos de crédito aos consumidores abrangidos pelo PERSI, em 2014, eram relativos a cartão de crédito (51 por cento), seguindo-se o crédito pessoal (24,2 por cento) e as facilidades de descoberto (13,9 por cento). O crédito automóvel representou apenas 6,5 por cento.

Em 2014, as instituições de crédito concluíram 508 209 processos PERSI, relativos a 374 541 contratos de crédito aos consumidores, com um montante total em dívida de cerca de mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 14,3 por cento. No final de dezembro, encontravam-se em fase de análise ou negociação 98 138 processos PERSI envolvendo contratos de crédito aos consumidores.

A proporção de processos PERSI que foram concluídos na sequência da regularização das situações de incumprimento ou da celebração de um acordo de regularização entre as partes foi, no segmento de créditos aos consumidores, de 44,7 por cento.

1.2.2. Motivos para a extinção do PERSI

Em 2014, verificou-se uma redução da proporção de processos PERSI concluídos com fundamento na falta de acordo entre as instituições de crédito e os clientes bancários, quer no segmento do crédito à habitação e outros créditos hipotecários (de 46,7 por cento, em 2013, para 31,9 por cento, em 2014), quer no crédito aos consumidores (de 59,8 por cento, em 2013, para 49,8 por cento, em 2014). Esta redução foi sustentada, sobretudo, pelo aumento da proporção de processos PERSI que foram concluídos na sequência do pagamento dos montantes vencidos e não pagos. Em sentido contrário, a proporção de processos concluídos em virtude da incapacidade financeira dos clientes bancários para regularizarem o incumprimento ou em resultado da sua declaração de insolvência registou, em 2014, um ligeiro aumento face a 2013.

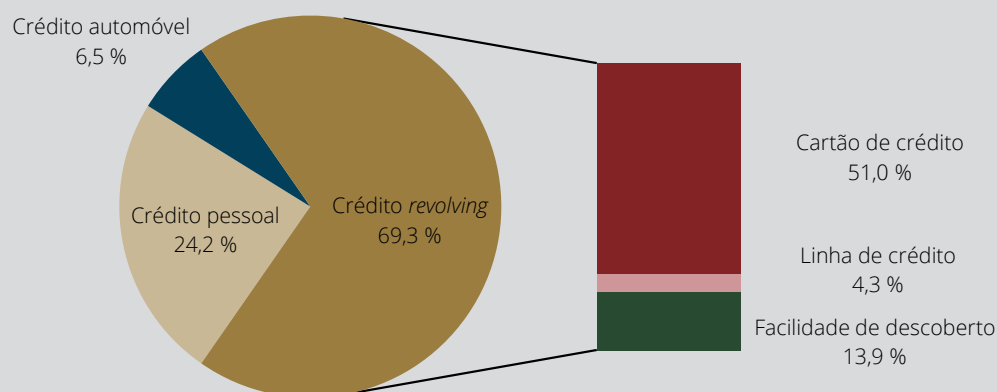


Gráfico II.1.2.2 • PERSI
| Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito | 2014

Quadro II.1.2.3 • PERSI | Procedimentos na regularização do incumprimento | 2014^(a)

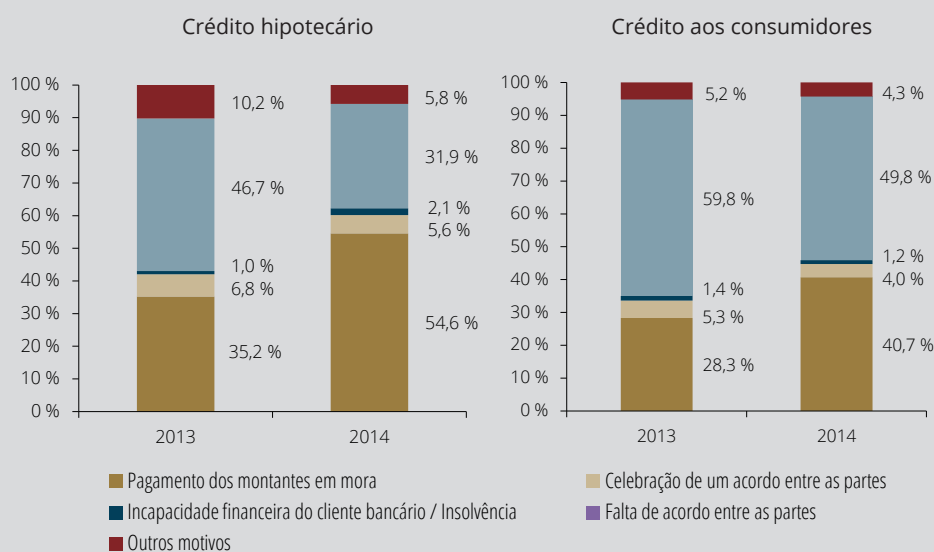
	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Renegociação do contrato de crédito (número)	6246	12 925	19 171
Montante renegociado (milhões de euros)	226,0	38,7	264,7
Consolidação de créditos (número)	39	2424	2463
Montante consolidado (milhões de euros)	0,34	10,36	10,69
Refinanciamento (número)	24	3734	3758
Montante refinanciado (milhões de euros)	0,69	21,37	22,05
Empréstimo adicional para pagamento de prestações (número)	259	1384	1643
Montante do crédito (milhões de euros)	1,43	8,82	10,25
Dação em cumprimento (número)	77	40	117
Por memória: Número de contratos	4707	16 096	20 803

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

Em 2014, as instituições de crédito e os clientes bancários acordaram na renegociação dos contratos de crédito em 19 171 processos PERSI, envolvendo um montante total renegociado de 264,7 milhões de euros. Destes processos, 6246 tiveram por objeto contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários, com um montante renegociado de 226 milhões de euros, e 12 925 respeitaram a contratos de crédito aos consumidores, com um montante renegociado de 38,7 milhões

de euros. No crédito aos consumidores, o recurso ao refinanciamento do contrato de crédito, adotado em 3734 processos, envolvendo um montante refinanciado de cerca de 21,4 milhões de euros, e a consolidação de créditos, acordada em 2424 processos, envolvendo um montante total consolidado de cerca de 10,4 milhões de euros, constituíram a segunda e terceira soluções mais acordadas no âmbito do PERSI.

Gráfico II.1.2.3 • PERSI | Motivos de extinção | 2013-2014



No que se refere à renegociação de contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários, as instituições de crédito e os clientes bancários acordaram na introdução de períodos de carência de capital e/ou juros em 3313 processos. Nos contratos de crédito aos consumidores, o alargamento do prazo

do contrato e o diferimento de capital para a última prestação foram as alterações mais frequentemente acordadas nas renegociações efetuadas ao abrigo do PERSI, tendo-se verificado, respetivamente, em 6281 e 5509 processos PERSI.

Quadro II.1.2.4 • PERSI | Soluções acordadas nos processos renegociados | 2014^(a)

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
<i>Spread / Taxa de juro</i>	293	4516	4809
<i>Prazo</i>	869	6281	7150
<i>Período de carência de capital (e / ou juros)</i>	3313	774	4087
<i>Diferimento de capital para última prestação</i>	349	5509	5858
<i>Outras condições^(b)</i>	3915	1740	5655
<i>Por memória: Número de contratos</i>	4351	8730	13 081

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

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

Caixa 7 | Indicadores do incumprimento de clientes bancários | Diferenças metodológicas entre a informação recolhida no âmbito dos regimes de incumprimento e da Central de Responsabilidades de Crédito

Com vista à fiscalização e avaliação da implementação dos regimes do incumprimento, o Banco de Portugal recebe mensalmente das instituições de crédito informação sobre o número e os montantes de contratos em incumprimento e em situação regular e ainda sobre os contratos de crédito integrados no PERSI e no Regime Extraordinário do Incumprimento¹⁸. Os dados obtidos têm sido publicados pelo Banco de Portugal nos relatórios de supervisão comportamental.

Por outro lado, o Banco de Portugal publica no Boletim Estatístico outros indicadores relativos ao incumprimento, baseados na informação mensalmente reportada pelas instituições financeiras à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC)¹⁹.

A informação que consta na CRC permite o apuramento de indicadores sobre endividamento e incumprimento dos particulares e, dentro destes, das famílias.

Os indicadores apurados a partir do reporte dos regimes de incumprimento e a partir da CRC não são diretamente comparáveis, pois existem diferenças metodológicas entre estas duas fontes. Nesta caixa explicam-se essas diferenças.

Instituições abrangidas

Os dados da CRC têm como base a informação reportada por bancos, caixas de crédito agrícola mútuo, instituições financeiras de crédito, sociedades de *factoring*, sociedades de locação financeira, sociedades financeiras

para aquisições a crédito e outras sociedades financeiras²⁰, enquanto a informação recolhida no âmbito dos regimes do incumprimento abrange as instituições de crédito habilitadas a efetuar operações de crédito em Portugal, nos termos do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, não incluindo por isso informação sobre sociedades financeiras para aquisições a crédito e outras sociedades financeiras.

Tipo de contrato de crédito

A fiscalização dos regimes do incumprimento suporta a recolha de informação sobre os contratos em vigor, isto é, os contratos de crédito que não tenham sido resolvidos nem se encontrem em fase de execução judicial, enquanto a CRC considera todos os créditos cujas obrigações se mantêm exigíveis, independentemente dos respetivos contratos se encontrarem ou não em vigor, no sentido anteriormente referido.

Apuramento por contrato / por devedor

No âmbito da CRC, o Banco de Portugal apura informação sobre o número de devedores e montantes em dívida, enquanto no âmbito da fiscalização dos regimes do incumprimento recolhe informação sobre o número de contratos em situação regular e em incumprimento e respetivos montantes, resultando em discrepâncias significativas entre número de devedores e de contratos. Por exemplo, no caso do crédito aos consumidores, em que frequentemente o devedor tem mais do que um crédito desta tipologia, os resultados produzidos tendem a ser bastante distintos.

Tipo de cliente

Os indicadores publicados pelo Banco de Portugal com base na CRC relativos às famílias incluem os empresários em nome individual (ENI). Dado que este reporte é efetuado devedor a devedor e os ENI podem deter simultaneamente créditos enquadrados no setor das

famílias e enquanto ENI, existem contratos relativos a empresas (por exemplo, contratos de locação financeira, desconto de títulos, *factoring*, financiamentos à atividade empresarial ou equiparada e avals e garantias bancárias) enquadrados nos créditos às famílias.

Por seu turno, no reporte relativo aos regimes do incumprimento esta questão não se coloca, pois o reporte é feito por contrato, considerando apenas os que foram contratados por clientes particulares no setor das famílias.

Conceito de incumprimento

Na CRC são reportados os saldos de crédito vencido, cujo apuramento está dependente de normas contabilísticas e do período de tempo a partir do qual as instituições consideram um crédito vencido. Este facto não invalida que as instituições possam, se assim o entenderem, reportar a informação de crédito vencido imediatamente após o incumprimento. No entanto, nos dados recolhidos para efeitos de fiscalização dos regimes do incumprimento, um contrato considera-se em incumprimento logo após o não pagamento de uma prestação, na totalidade ou em parte.

Categorias de crédito

A CRC baseia-se exclusivamente numa lógica de contas contabilísticas, enquanto o reporte dos regimes de incumprimento é feito com base em categorias de crédito. Desta forma, o enquadramento designadamente dos créditos conexos e outros créditos com garantia hipotecária na CRC está dependente da maneira como as instituições os classificam sob o ponto de vista contabilístico, o que pode ajudar a justificar diferenças face à informação recolhida para efeitos de avaliação dos regimes de incumprimento, em que a classificação segue os regimes de crédito habituais e as categorias do crédito aos consumidores.

1.2.3. Fiscalização do regime geral do incumprimento

Na fiscalização do regime geral de prevenção e gestão do incumprimento, o Banco de Portugal realizou ações de inspeção às instituições e procedeu à análise de reclamações dos clientes bancários.

Ações de inspeção

Em 2014, o Banco de Portugal realizou um total de 16 ações de inspeção, dirigidas a 8 instituições de crédito, para fiscalizar o cumprimento do regime geral do incumprimento.

Nas ações de inspeção desenvolvidas junto das instituições, o Banco de Portugal fiscalizou, entre outros, os seguintes aspetos:

- Disponibilização ao balcão de informação sobre os direitos e os deveres dos clientes bancários ao abrigo do regime geral do incumprimento;
- Conformidade dos procedimentos internos das instituições de crédito com as exigências do regime geral do incumprimento no âmbito do PARI e do PERSI;
- Cumprimento das normas relativas ao comissionamento no âmbito do incumprimento de contratos de crédito;
- Conformidade da informação reportada ao Banco de Portugal²¹ sobre os contratos de crédito abrangidos pelo PERSI.

No âmbito das inspeções à distância, foi ainda verificado o cumprimento do dever de publicação nos sítios de internet das instituições de crédito de informação sobre a prevenção e a regularização do incumprimento de contratos de crédito.

Na sequência das ações de inspeção, o Banco de Portugal emitiu 147 determinações específicas, dirigidas a 5 instituições de crédito, exigindo a correção das irregularidades detetadas.

Reclamações

Em 2014, deram entrada no Banco de Portugal 1 099 reclamações de clientes bancários relativas ao regime geral do incumprimento, das quais 788 incidiram sobre o PERSI e 311 sobre o PARI. As principais matérias reclamadas

neste âmbito são descritas, na caixa 20 do capítulo IV deste relatório (Reclamações sobre os regimes do incumprimento).

Na sequência da análise de reclamações recebidas sobre o regime geral do incumprimento, o Banco de Portugal emitiu 7 determinações específicas, com origem em 11 reclamações, apresentadas contra 3 instituições de crédito. As determinações específicas resultaram da verificação das seguintes infrações:

- Não comunicação aos clientes bancários integrados no PERSI, no prazo de 30 dias, do resultado da avaliação à sua capacidade financeira ou das soluções de regularização propostas²²;
- Não apresentação pelas instituições de crédito, no âmbito do PERSI, de todas as soluções consideradas viáveis e adequadas com vista a alcançar a regularização extrajudicial das situações de incumprimento²³;
- Insuficiente fundamentação do motivo de extinção do PERSI comunicado aos clientes bancários²⁴;
- Não adoção do PARI após alerta do cliente bancário para a existência de uma situação de risco de incumprimento, designadamente quanto à prestação de informação e à avaliação da sua capacidade financeira²⁵.

A análise de reclamações deu, ainda, origem à instauração de 28 processos de contraordenação, envolvendo 131 reclamações contra 12 instituições de crédito. Os processos de contraordenação resultaram da verificação das seguintes infrações:

- Não integração dos clientes bancários no PERSI até aos 60 dias subsequentes ao início do incumprimento²⁶;
- Incumprimento do prazo de 30 dias após o início do PERSI para avaliar a capacidade financeira dos clientes e comunicar-lhes o resultado dessa avaliação, apresentando, quando viável, soluções de regularização²⁷;
- Violação das garantias de que os clientes bancários beneficiam na vigência do PERSI, designadamente no que respeita à proibição de resolução dos contratos de crédito com fundamento em incumprimento²⁸.

Caixa 8 | Regularização do incumprimento de contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários no PERSI e no regime extraordinário

O quadro legal e regulamentar do incumprimento contempla dois procedimentos distintos para a regularização do incumprimento de contratos de crédito à habitação: o PERSI e o regime extraordinário²⁹.

Na avaliação do impacto da implementação do PERSI e do regime extraordinário, importa ter em consideração que os referidos procedimentos são complementares entre si, conferindo aos clientes bancários diferentes níveis de proteção. Em especial, o Banco de Portugal considera importante salientar as seguintes diferenças:

- **Iniciativa do procedimento**

As instituições de crédito estão obrigadas a iniciar o PERSI relativamente a todos os clientes que se mantenham em mora no cumprimento das suas obrigações entre o 31.º e o 60.º dia subsequentes ao não pagamento de uma prestação. Pelo contrário, o acesso ao regime extraordinário depende da iniciativa dos clientes bancários, através da apresentação de um requerimento junto da instituição de crédito, e da demonstração do preenchimento de um conjunto de condições de aplicabilidade.

- **Limite temporal de acesso**

Ao contrário do PERSI, que se aplica apenas a contratos de crédito que não tenham sido resolvidos pela instituição de crédito e que não se encontrem em fase de execução judicial, o regime extraordinário permite o acesso por parte de clientes que o

requeiram até ao final do prazo para a oposição à execução ou, caso não tenha havido lugar a reclamações de créditos por outros credores, até à venda executiva do imóvel que garante o crédito à habitação. Deste modo, existem situações de incumprimento que não são abrangidas pelo PERSI e que podem beneficiar do regime extraordinário.

O deferimento do requerimento de acesso ao regime extraordinário tem como efeito a suspensão do processo executivo que esteja em curso.

- **Avaliação e apresentação de propostas**

O PERSI não estabelece critérios a observar pelas instituições de crédito na avaliação da capacidade financeira dos clientes nem quanto ao tipo de soluções que as instituições de crédito devem apresentar aos clientes. O regime extraordinário obriga as instituições de crédito a proporem um plano de reestruturação se o agregado familiar dos clientes se enquadrar na taxa de esforço definida por lei. Se a taxa de esforço do agregado familiar não permitir a apresentação de um plano de reestruturação, o regime extraordinário define ainda que as instituições de crédito, após solicitação do cliente, devem apresentar uma outra solução que tenha como efeito a extinção parcial ou integral da dívida³⁰. Algumas situações de incumprimento, que não sejam suscetíveis de acordo de regularização no âmbito do PERSI, podem, assim, encontrar uma solução no regime extraordinário.

Quadro C.8.1 • Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | Regularização do incumprimento no âmbito do PERSI e do regime extraordinário | 2014

	2013	2014	Total
Regime geral – PERSI			
Processos PERSI iniciados	181 655	123 594	305 249
Processos PERSI concluídos	165 406	118 214	283 620
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(a)	69 516	71 198	140 714
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	42,0 %	60,2 %	49,6 %
Regime extraordinário			
Requerimentos de acesso deferidos	361	133	494
Processos de regime extraordinário concluídos	271	155	426
Processos de regime extraordinário concluídos com regularização do incumprimento	161	97	258
Processos de regime extraordinário concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos	59,4 %	62,6 %	60,6 %
Total			
Processos iniciados (processos PERSI iniciados + requerimentos de acesso ao regime extraordinário deferidos)	182 016	123 727	305 743
Processos concluídos (processos PERSI concluídos + processos de regime extraordinário concluídos)	165 677	118 369	284 046
Processos concluídos com regularização do incumprimento	69 677	71 295	140 972
Processos concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos	42,1 %	60,2 %	49,6 %

(a) 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 das prestações, dação em cumprimento.

Em termos globais, as instituições de crédito e os clientes bancários encetaram, em 2014, 123 727 processos negociais com vista à regularização do incumprimento de contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários, abrangendo os processos PERSI e os processos de regime extraordinário. Durante o ano de 2014 os processos concluídos representam cerca de 96 por cento dos processos iniciados neste ano.

Em 2014, a implementação dos regimes do incumprimento permitiu a regularização das situações de incumprimento em 71 295 situações, o que representa 60,2 por cento do total de processos que foram concluídos neste ano, percentagem claramente superior à registada em 2013.

2. Avaliação do regime extraordinário do incumprimento

O regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil confere aos clientes bancários que solicitem a sua aplicação e que demonstrem preencher as respetivas condições de acesso um conjunto de direitos e garantias adicionais relativamente ao PERSI.

2.1. Atividade desenvolvida pela Comissão de Avaliação do Regime Extraordinário

A avaliação de impacto da implementação do regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil compete a uma comissão de avaliação ("Comissão de Avaliação") constituída por um presidente (nomeado pelo Ministro das Finanças), pela Diretora-Geral da Direção-Geral do Consumidor (nomeada pelo Ministro da Economia), por representantes do Banco de Portugal (Secretário), da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e da Associação Portuguesa de Bancos e pela DECO, em representação dos consumidores (por indicação da Direção-Geral do Consumidor, após ouvidas as associações relevantes)³¹.

No exercício das suas competências, a Comissão de Avaliação apresentou à Assembleia da República e ao Governo dois relatórios de avaliação do impacto da implementação deste regime, em 25 de novembro de 2013 e em 27 de fevereiro de 2014, respetivamente. No primeiro destes relatórios, a Comissão de Avaliação apresentou um conjunto de boas práticas que, na sua perspetiva, deveriam ser observadas pelas instituições de crédito no âmbito da implementação do regime extraordinário, as quais foram posteriormente transmitidas ao mercado pelo Banco de Portugal³².

Na sequência da apreciação dos relatórios da Comissão de Avaliação do Regime Extraordinário e da sua audição, a Assembleia da República veio a introduzir alterações ao regime extraordinário, através da Lei n.º 58/2014, de 25 de agosto, que entrou em vigor em 24 de setembro. Conforme se descreve em maior detalhe no Capítulo I, as alterações introduzidas visaram, sobretudo, flexibilizar as condições de acesso ao regime pelos clientes bancários e consagraram as boas práticas aprovadas pela Comissão de Avaliação do Regime Extraordinário.

2.2. Supervisão do regime extraordinário

Em 2014, o Banco de Portugal fiscalizou a implementação do regime extraordinário, através da avaliação dos dados quantitativos reportados pelas instituições de crédito sobre os contratos de crédito com requerimento de acesso ao regime extraordinário³³, da análise de reclamações dos clientes bancários e da realização de ações de inspeção junto das instituições.

2.2.1. Contratos de crédito com requerimento de acesso ao regime extraordinário

Desde a entrada em vigor do regime extraordinário, em 10 de novembro de 2012, até ao final de 2014, os clientes bancários apresentaram um total de 2452 requerimentos de acesso ao regime, relativos a 2171 contratos de crédito, distribuídos por 20 instituições de crédito.

Quadro II.2.2.1 • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso | 2013-2014

	Requerimentos de acesso				Contratos de crédito ^(b)		
	2013 ^(a)	2014 Jan. – Set.	2014 Out. – Dez	2014 Total	Total 2013 – 2014	Total 2013 – 2014	% de contratos de crédito
Requerimentos de acesso (20 instituições)	1830	400	222	622	2452	2171	–
N.º de requerimentos em análise ^(c)	35	–	32	–	–	–	–
Requerimentos indeferidos	1434	316	176	492	1926	1654	77 %
Requerimentos deferidos	361	79	54	133	494	485	23 %
Contratos de crédito à habitação	211	55	40	95	306	299	–
Outros contratos de crédito	150	24	14	38	188	186	–
Processos concluídos	271	118	37	155	426	–	–
Com regularização do incumprimento	161	80	17	97	258	–	–
Processos concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos	59,4 %	67,8 %	45,9 %	62,6 %	60,6 %	–	–

(a) Inclui o período de 10 de novembro a 31 de dezembro de 2012.

(b) 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.

(c) Valores no final do período.

Em 2014, foram apresentados 622 requerimentos de acesso, o que representa uma redução de 66 por cento face a 2013³⁴. Todavia, no último trimestre de 2014, refletindo as alterações ao regime extraordinário introduzidas por lei a partir do final de setembro, verificou-se um aumento de 66,5 por cento no número médio mensal de requerimentos recebidos pelas instituições de crédito face ao número médio mensal nos primeiros nove meses de 2014. Dos requerimentos recebidos nos últimos três meses de 2014, dois são referentes a fiadores que solicitaram o acesso ao regime extraordinário.

No ano de 2014, as instituições de crédito indeferiram 492 requerimentos de acesso, pelo não preenchimento das condições de acesso legalmente previstas. Desde o início do regime extraordinário foram indeferidos 1926 requerimentos de acesso, relativos a 1654 contratos de crédito (77 por cento dos contratos de crédito com requerimento de acesso).

Nos primeiros nove meses de 2014, o principal motivo invocado para o indeferimento dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário foi a não entrega, pelos clientes bancários, dos documentos comprovativos do preenchimento das condições de acesso (27,2 por cento), seguido do não preenchimento da condição relativa à redução significativa (i.e. igual ou superior a 35 por cento) do rendimento anual bruto do agregado familiar (25,3 por cento).

No último trimestre de 2014, com a flexibilização das condições de acesso introduzida pela lei que alterou o regime, registou-se uma redução da proporção de indeferimentos devidos à não entrega de documentação e à redução do rendimento anual bruto, face aos primeiros nove meses do ano.

Em 2014, as instituições de crédito deferiram 133 requerimentos de acesso. Desde o início do regime foram deferidos 494 requerimentos de acesso, relativos a 485 contratos de crédito

(23 por cento dos contratos de crédito com requerimento de acesso.

Dos requerimentos de acesso deferidos em 2014, 38 respeitam a contratos de crédito não abrangidos pelo regime extraordinário. Os contratos de crédito cujos requerimentos de acesso foram deferidos em 2014 apresentavam um montante em dívida em situação regular de cerca de 7 milhões de euros e um

montante de crédito vencido de cerca de 699 mil euros, o que corresponde a um rácio de incumprimento de 9,1 por cento.

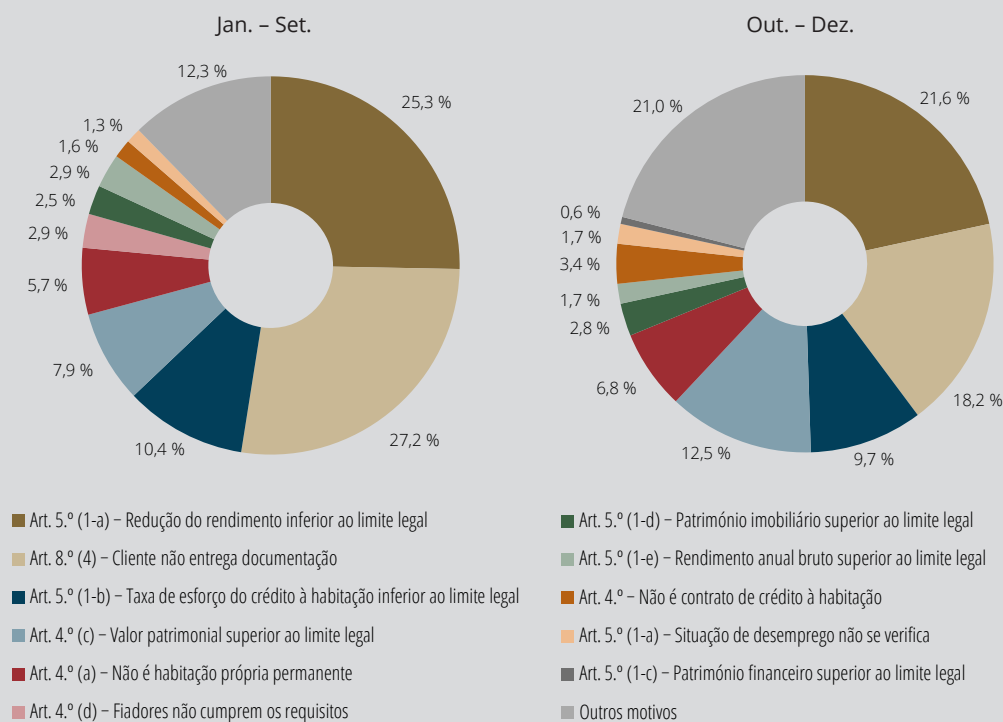
Em 2014, 62,6 por cento dos processos concluídos no âmbito do regime extraordinário conduziram à celebração de um acordo entre a instituição de crédito e o cliente bancário para a regularização do incumprimento, o que compara com 59,4 por cento no ano de 2013.

Quadro II.2.2.2 • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso deferidos | 2013-2014

Período	Requerimentos deferidos	Montante em situação regular (EUR) (A)	Montante em incumprimento (EUR) (B)	Rácio de incumprimento (C) = (B/[A+B])
2013 ^(a)	361	16 747 999	2 087 056	11,1 %
2014				
Jan. – Set.	79	4 365 935	469 033	9,7 %
Out. – Dez.	54	2 646 180	229 809	8,0 %
Total 2014	133	7 012 115	698 842	9,1 %
Total 2013-2014	494	–	–	–
Total de contratos de crédito	485	23 298 769	2 760 403	10,6 %

(a) Inclui o período de 10 de novembro a 31 de dezembro de 2012.

Gráfico II.2.2.1 • Regime extraordinário | Principal motivo de indeferimento dos requerimentos de acesso | 2014^(a)



(a) 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 como principal.

2.2.2. Soluções acordadas no âmbito do regime extraordinário

Em 2014 foram concluídos 155 processos ao abrigo do regime extraordinário, dos quais 97 processos conduziram à celebração de um acordo entre a instituição de crédito e

o cliente bancário para a regularização do incumprimento. Face ao ano de 2013, verificou-se um aumento da proporção de processos concluídos com a celebração de um acordo entre as partes para a regularização do incumprimento.

Quadro II.2.2.3 • Regime extraordinário | Soluções acordadas e processos extintos | 2013-2014

	2013	2014
Processos concluídos com acordo	161	97
Contratos de crédito renegociados	145	90
<i>Também com empréstimo adicional</i>	49	27
Empréstimos adicionais (apenas)	2	2
Dação em cumprimento	14	4
Alienação do imóvel a FIAH	0	1
Processos concluídos sem acordo	110	58
Cliente recusa aplicação de "medidas substitutivas"	75	34
Outros motivos	35	21
Não aplicação de medidas substitutivas (outros encargos sobre o imóvel)	0	3
Total de contratos abrangidos	271	155

A aplicação do regime extraordinário resultou na renegociação de 90 contratos de crédito, representando um montante total renegociado de cerca de 4 milhões de euros. Relativamente a 27 das referidas renegociações, as instituições de crédito e os clientes bancários acordaram, complementarmente, a celebração de um empréstimo adicional para pagamento de prestações.

A introdução de períodos de carência de capital foi uma solução incluída em 65,6 por cento das

renegociações acordadas, surgindo, por vezes, conjugada com outras soluções, designadamente o alargamento do prazo do contrato.

Em 4 processos de regime extraordinário houve lugar à dação em cumprimento do imóvel hipotecado, sendo que, em todos esses casos, a dação teve como efeito a extinção integral da dívida. Verificou-se ainda a alienação de um imóvel a um fundo de investimento imobiliário para arrendamento habitacional (FIAH).

2.2.3. Fiscalização do regime extraordinário do incumprimento

Na qualidade de entidade responsável pela fiscalização do regime de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil, o Banco de Portugal fiscalizou a implementação do regime extraordinário do crédito à habitação através da realização de ações de inspeção às instituições de crédito e da análise de reclamações dos clientes bancários.

Ações de inspeção

O Banco de Portugal realizou, em 2014, 45 ações de inspeção, dirigidas a 15 instituições de crédito, para fiscalizar o cumprimento do regime extraordinário, das quais 20 foram inspeções “cliente mistério” e as restantes foram credenciadas junto dos serviços centrais das instituições de crédito.

As ações de inspeção incidiram, em especial, sobre os seguintes aspetos do regime extraordinário:

- Informação prestada ao cliente relativamente ao regime extraordinário e aos procedimentos a adotar para efeitos de acesso;
- Tratamento e análise dos requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários;
- Conformidade das propostas apresentadas aos clientes bancários;
- Conformidade da informação reportada ao Banco de Portugal³⁵.

Na sequência das ações de inspeção, o Banco de Portugal emitiu, em 2014, 16 recomendações, dirigidas a 13 instituições de crédito, com vista à melhoria dos procedimentos internos instituídos, designadamente quanto à prestação de informação aos clientes e ao tratamento dos requerimentos de acesso ao regime.

Reclamações

O Banco de Portugal recebeu, ao longo de 2014, um total de 27 reclamações sobre o regime extraordinário do incumprimento. As principais matérias reclamadas neste âmbito são descritas na caixa 20 do capítulo IV deste Relatório (Reclamações sobre os regimes do incumprimento).

3. Atividade da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) é constituída por um conjunto de entidades reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor, após parecer do Banco de Portugal, que, a título gratuito, prestam informação, apoio e aconselhamento

aos clientes bancários em risco de incumprimento ou em mora no cumprimento de contratos de crédito, em especial no âmbito dos procedimentos criados pelo regime geral e pelo regime extraordinário do incumprimento.

Caixa 9 | Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (Texto preparado pela Direção-Geral do Consumidor)

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado foi criada pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que veio estabelecer um conjunto de medidas destinadas, por um lado, a prevenir o incumprimento dos clientes bancários e, por outro, a promover a regularização das situações de incumprimento de contratos celebrados com consumidores quando estes se revelem incapazes de cumprir os compromissos financeiros assumidos perante instituições de crédito.

A Rede visa combater as assimetrias de informação e de conhecimentos entre as instituições de crédito e os consumidores que se encontram numa situação de risco de incumprimento ou de mora no pagamento da prestação. A sua função é "...informar, aconselhar e acompanhar o cliente bancário que se encontre em risco de incumprir as obrigações decorrentes de contrato de crédito celebrado com uma instituição de crédito ou que, em virtude da mora no cumprimento dessas obrigações, se encontre em processo de negociação com a instituição de crédito."

Prestando apoio no contexto dos procedimentos do PARI e do PERSI, as entidades que compõem a Rede obedecem a um conjunto de princípios, tais como, o princípio de independência, o princípio da legalidade, o princípio da transparência e o princípio da gratuidade o que significa que o apoio concedido está isento de encargos para os clientes bancários.

Em funcionamento desde maio de 2013, a Rede integra atualmente as seguintes 21 entidades

que foram reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor após parecer do Banco de Portugal:

- **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;
- **CIAB** – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – Minho e parte de Trás os Montes e Alto Douro;
- **Associação Reagir para Mudar** – 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;
- **Município de Oliveira de Azeméis** – concelho de Oliveira de Azeméis;
- **ACRA** – Associação dos Consumidores da Região Açores – Região Autónoma dos Açores.

As entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado remetem, com periodicidade trimestral, à Direção-Geral do Consumidor, a informação estatística relativa ao tratamento de pedidos de informação, de apoio e de acompanhamento dos clientes bancários, bem como informação sobre a realização de ações no âmbito da formação financeira.

Apresentam-se os gráficos relativos à atividade desenvolvida no âmbito da Rede, identificando-se a entidade e o respetivo n.º de pedidos de informação / acompanhamento tratados.



Fonte: Direção-Geral do Consumidor.

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado registou no primeiro semestre 3819 processos, tendo no segundo semestre registado 5486 processos de acompanhamento. Em 2014,

a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado registou 9305 processos de informação / acompanhamento dos clientes bancários.



Fonte: Direção-Geral do Consumidor.

Notas

1. Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que entrou em vigor em 1 de janeiro de 2013.
2. Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, que entrou em vigor em 10 de novembro de 2012 e foi alterada pela Lei n.º 58/2014, de 25 de agosto, em vigor desde 24 de setembro.
3. Para uma descrição pormenorizada do quadro legal e regulamentar do incumprimento ver as brochuras do Banco de Portugal sobre prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares e o relatório de supervisão comportamental relativo ao ano de 2013, disponíveis para consulta e *download* no Portal do Cliente Bancário.
4. Compete ao Banco de Portugal avaliar o impacto da implementação do regime geral do incumprimento (*cfr.* Artigo 35, n.º 1). Adicionalmente, o Banco de Portugal participa, na qualidade de secretário, na comissão responsável pela avaliação do impacto do regime extraordinário (Comissão de Avaliação do Regime Extraordinário), que integra ainda membros em representação ou nomeados pelo Ministro das Finanças (presidente), pelo Ministro da Economia, pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, pela Associação Portuguesa de Bancos e pela Direção-Geral do Consumidor (*cfr.* Artigo 39, n.º 1). A avaliação do trabalho desenvolvido pela Rede de Apoio ao Consumidor Endividado compete à Direção-Geral do Consumidor (*cfr.* Artigo 35, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro).
5. No âmbito do acompanhamento da execução da Medida 2.16 do Programa de Assistência Económica e Financeira a Portugal, o Banco de Portugal realizou, no primeiro semestre de 2013, um processo de consulta junto das associações do sector e de diversas entidades de defesa dos consumidores sobre a avaliação da implementação do quadro legal e regulamentar do incumprimento. Os resultados da referida avaliação foram publicados na síntese intercalar de atividades de supervisão comportamental relativa ao primeiro semestre de 2013.
6. Através da Carta-Circular n.º 102/2014/DSC. Responderam ao referido questionário 147 instituições de crédito. Tendo sido convidadas a participar com os seus comentários no âmbito da Consulta Pública n.º 2/2014, a APB – Associação Portuguesa de Bancos e a ASFAC – Associação de Instituições de Crédito Especializado optaram por não remeter comentários próprios.
7. Consulta Pública n.º 2/2014 do Banco de Portugal. O Banco de Portugal recebeu comentários da Direção-Geral do Consumidor, que recolheu a avaliação de diversas entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE), da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e do Mediador do Crédito.
8. Os resultados apresentados no presente ponto foram ponderados em função da quota de cada instituição de crédito no mercado de crédito a particulares (crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária e crédito aos consumidores). Para este efeito foi utilizada informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
9. O PARI não constitui um procedimento negocial com prazos e obrigações concretamente estabelecidas, conferindo, em comparação com o PERSI, maior margem de liberdade às instituições de crédito na definição dos seus procedimentos internos. Esta circunstância justifica que, ao contrário do que acontece no PERSI, não seja exigido às instituições de crédito o reporte de informação sobre os contratos de crédito abrangidos pelo PARI. Assim, o Banco de Portugal não dispõe de indicadores quantitativos que lhe permitam medir o impacto da atuação das instituições de crédito numa fase prévia ao incumprimento.
10. Esta informação encontra-se sistematizada no Anexo I do Aviso n.º 17/2012.
11. Ver caixa 6.
12. Em 2013, houve um total de 584 processos PERSI envolvendo fiadores de contratos de crédito, tendo este número reduzido para apenas 56 em 2014. Recordar-se que, ao contrário do que sucede relativamente aos mutuários, a integração dos fiadores no PERSI depende de solicitação à instituição de crédito.
13. De acordo com o regime geral do incumprimento, o PERSI tem início sempre que o cliente bancário que alertou para o risco de incumprimento entre efetivamente em mora no cumprimento das suas obrigações, devendo a instituição de crédito informar o cliente da sua integração no referido procedimento no prazo máximo de cinco dias. O propósito da referida norma é o de, por um lado, incentivar as instituições de crédito a solucionar a situação dos clientes numa fase prévia ao incumprimento e, por outro, o de incentivar a iniciativa dos próprios clientes em risco de incumprimento.
14. A informação quantitativa apresentada neste ponto foi reportada pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal ao abrigo da Instrução n.º 44/2012. A variação de alguns indicadores de 2013 e do primeiro semestre de 2014, relativamente aos dados publicados no *Relatório de Supervisão Comportamental de 2013* e na *Síntese de Atividades de Supervisão Comportamental de 2014*, resulta da retificação posterior desses dados pelas instituições de crédito.
15. *Cfr.* Artigo 39, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
16. Consideram-se contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários, os contratos de crédito à habitação, os créditos conexos e os outros créditos garantidos por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel.
17. *Cfr.* Artigo 17, n.ºs 1 a 4 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
18. Através da Instrução n.º 44/2012.
19. Enquadrada pelo Decreto-lei n.º 204/2008 de 14 de outubro e pela Instrução n.º 21/2008.
20. Na CRC é incluída informação sobre, por exemplo, a sociedade de titularização de créditos Hefesto.
21. Ao abrigo da Instrução n.º 44/2012.
22. Artigo 15, n.º 4.
23. Artigo 16.
24. Artigo 17, n.º 3.
25. Artigo 10 do regime geral do incumprimento e Artigo 3.º, n.º 3 do Aviso n.º 17/2012.
26. Artigo 14, n.º 1.

27. Artigo 15, n.º 1, 3 e 4.

28. Artigo 18 do Regime Geral do Incumprimento.

29. Recorda-se que o Banco de Portugal, através da Carta-Circular n.º 93/2012/DSC, transmitiu orientações às instituições de crédito relativamente à articulação entre o PERSI e o regime extraordinário.

30. Estão em causa as designadas medidas substitutivas, que poderão ser a dação em cumprimento do imóvel, a sua venda a um fundo de investimento imobiliário para arrendamento habitacional (FIIAH) ou a sua permuta por um imóvel de valor inferior.

31. Artigo 39, n.º 1.

32. Através da Carta-Circular n.º 98/2013/DSC.

33. Instrução n.º 44/2012.

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

35. Ao abrigo da Instrução n.º 44/2012.





III

AÇÕES DE INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO FINANCEIRA

1. Informação financeira através do Portal do Cliente Bancário
2. Atividades de formação financeira
3. Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

A promoção da informação e formação financeira constitui um pilar da estratégia de supervisão comportamental do Banco de Portugal. A formação financeira dos clientes melhora os respetivos comportamentos, conhecimentos e a capacidade de compreensão dos produtos, permitindo uma melhor utilização da informação financeira que lhes é disponibilizada, potenciando a regulação

dos deveres de informação. A formação financeira é, assim, complementar da regulação dos mercados bancários de retalho, tornando-a mais eficaz. Para esse efeito, o Banco de Portugal desenvolve ações de informação e formação financeira da população, diretamente ou integradas no Plano Nacional de Formação Financeira.

1. Informação financeira através do Portal do Cliente Bancário

No Portal do Cliente Bancário (PCB), o Banco de Portugal disponibiliza informação sobre os direitos e deveres dos clientes bancários relativa à comercialização de produtos e serviços bancários.

Em 2014, o Portal do Cliente Bancário refletiu as alterações mais relevantes do quadro normativo dos mercados bancários de retalho.

Foram introduzidas alterações de organização da informação na página inicial do Portal do Cliente Bancário, com o objetivo de melhorar a navegação e o acesso aos conteúdos mais procurados, tendo sido criadas entradas diretas para os produtos e serviços bancários mais comuns.

Para potenciar a informação já disponibilizada através da publicação dos preçários, o Portal do Cliente Bancário passou a ser utilizado como canal de divulgação das comissões de manutenção das contas de serviços mínimos bancários, em 2014, e das comissões de manutenção da conta base, já em 2015, criando assim espaços de comparação direta das comissões associadas a cada um destes tipos de conta por instituição de crédito aderente.



<http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/instrumentosdepagamento/Cartoes/Paginas/Seguranca.aspx>



<http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/ContasdeDeposito/SMB/Paginas/SMB.aspx>



<http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Credito/ApoioSobreEndividamento/GestaoIncumprimento/RegimeExtraordinario/Paginas/RegimeExtraordinario.aspx>



<http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Credito/CreditoConsumidores/Paginas/default.aspx>



<http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/EntradaemvigorCHdeficientes.aspx>



<http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/ContasdeDeposito/ContaBase/Paginas/default.aspx>

O Portal do Cliente Bancário passou também a disponibilizar informação sobre a evolução do número de contas de serviços mínimos bancários ativas. Esta informação é atualizada semestralmente com os dados reportados pelas instituições de crédito, relativos a junho e a dezembro de cada ano.

O Banco de Portugal passou ainda a divulgar mensalmente no Portal do Cliente Bancário, informação sobre os novos contratos de crédito aos consumidores. Nesta nova página são divulgados o número de contratos celebrados em cada mês e o respetivo montante de crédito contratado, desagregados pelos tipos de crédito aos consumidores para os quais o Banco de Portugal apura e divulga trimestralmente as taxas máximas. Com esta iniciativa, o Banco de Portugal passou a disponibilizar com maior frequência informação sobre as novas operações de crédito aos consumidores, atendendo à sua importância para os agentes de mercado, em particular para as instituições de crédito e outras entidades que acompanham a evolução deste mercado.

O Portal do Cliente Bancário passou, por outro lado, a ser o canal exclusivo para divulgação da Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental, onde se sistematiza a atuação do Banco de Portugal na fiscalização dos mercados bancários de retalho durante o primeiro semestre de cada ano.

BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

Depósitos bancários > Serviços Mínimos Bancários > Comparativo de comissões

Comparativo de comissões de conta de Serviços Mínimos Bancários

As instituições de crédito que disponibilizem serviços mínimos bancários (SMB) não podem, de acordo com a lei (Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na redação em vigor), cobrar, por esses serviços, comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente e no seu conjunto, ultrapassem 1% do salário mínimo nacional (€5,05 desde 2014).

A cobrança de comissões, despesas ou outros encargos, pela prestação de SMB designa-se, para efeito de preço, por comissão de manutenção de conta de SMB e pode ser consultada no Folheto de Comissões e Despesas do preço das instituições de crédito aderentes.

Na tabela abaixo encontra-se o valor anual da comissão de manutenção de conta de SMB cobrada pelas instituições de crédito aderentes de acordo com os respetivos preços.

Comissão de manutenção de conta SMB por instituição de crédito

Instituição de crédito	Conta de Serviços Mínimos Bancários		
	Comissão (valor anual)	Acresce imposto	Ficha de Informação Normalizada
Banco BIC Português	4,84€	Imp. selo (4%)	FIN
Banco BPI	0€		FIN
Banco Comercial Português	4,80€	Imp. selo (4%)	FIN
Banco Santander Totta	4,66€	Imp. selo (4%)	FIN
Caixa Económica Montepio Geral	4,64€	Imp. selo (4%)	FIN
Caixa Geral de Depósitos	0€		FIN
Crédito Agrícola	4,84€	Imp. selo (4%)	FIN
Crédito Agrícola Açores	4,65€	Imp. selo (4%)	FIN
Novo Banco	4,85€	Imp. selo (4%)	FIN

Fonte: preço das instituições de crédito.

Aviso legal: A informação disponibilizada é da responsabilidade das instituições de crédito a que respeita.

INFORMAÇÃO RELACIONADA
Publicações > Desdobrável sobre serviços mínimos bancários
Direito à informação > Consulta de preços

LINKS RELACIONADOS
Decreto-Lei n.º 27-C/2000

<http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/ContasdeDeposito/SMB/Paginas/ComparativoComissoes.aspx>

BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

Crédito > Crédito aos consumidores > Evolução dos novos créditos

Evolução dos novos créditos aos consumidores

As instituições de crédito reportam mensalmente ao Banco de Portugal informação sobre os contratos de crédito aos consumidores celebrados no mês anterior (ao abrigo da Instrução n.º 14/2013). Esta informação refere-se a novos contratos de crédito abrangidos pelo regime do crédito aos consumidores (Decreto-Lei n.º 133/2009).

Número de novos contratos de crédito aos consumidores

Tipo de contrato de crédito		Número de contratos (P)				
		Jan 2014	Dez 2014	Jan 2015	Jan 2015 / Dez 2014 (%)	Jan 2015 / Jan 2014 (%)
Crédito Pessoal	Finalidade Educação, Saúde, Energias Renováveis e Locação Financeira de Equipamentos	324	180	138	-23,3%	-57,4%
	Outros Créditos Pessoais (sem finalidade específica, lar, consolidado e outras finalidades)	25755	32979	27395	-16,9%	6,4%
Crédito Automóvel	Locação Financeira ou ALD: novos	747	1343	969	-27,8%	29,7%
	Locação Financeira ou ALD: usados	192	291	179	-38,5%	-6,8%
	Com reserva de propriedade e outros: novos	1128	2155	1465	-32,0%	29,9%
	Com reserva de propriedade e outros: usados	4617	6571	5801	-11,7%	25,6%
Cartões de Crédito, Linhas de Crédito, Contas Correntes Bancárias e Facilidades de Descoberto (1)		63719	74854	54014	-27,8%	-15,2%
Total		96482	118373	89961	-24,0%	-6,8%

P - Valores provisórios

(1) As facilidades de descoberto incluem apenas os contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com prazo de reembolso superior a um mês.

INFORMAÇÃO RELACIONADA
Crédito aos consumidores > Taxas máximas

LINKS RELACIONADOS
Decreto-Lei n.º 133/2009
Instrução n.º 14/2013

<http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Credito/CreditoConsumidores/Paginas/EvolucaoCreditos.aspx>

Caixa 10 | Consultas ao Portal do Cliente Bancário

Em 2014, o número de consultas ao Portal do Cliente Bancário registou um aumento de 11 por cento face a 2013, mantendo-se a trajetória de crescimento que se verifica desde a sua criação, em 2008. Foram registadas um total de 3 379 612 consultas a páginas do PCB, o que se traduz numa média diária de 9259 acessos.

As páginas associadas a produtos bancários continuam a destacar-se pelo número de

visitas (942 928) que, face a 2013, registaram um aumento de cerca de 20 por cento. Nestas páginas evidencia-se a inclusão, desde março, de uma área relativa às comissões aplicadas às contas de serviços mínimos bancários e desde dezembro, de uma área onde se publica mensalmente informação sobre o mercado dos novos contratos de crédito aos consumidores reportados pelas instituições de crédito¹.

Gráfico C.10.1 • PCB | Evolução do número de acessos | 2012-2014

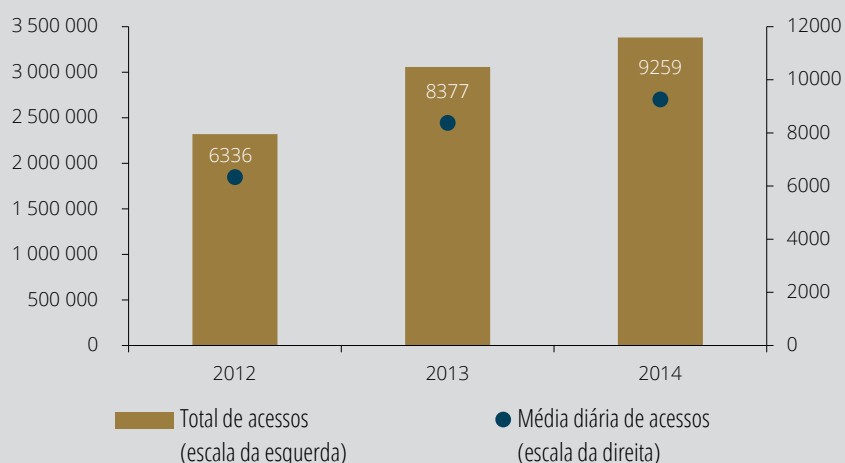
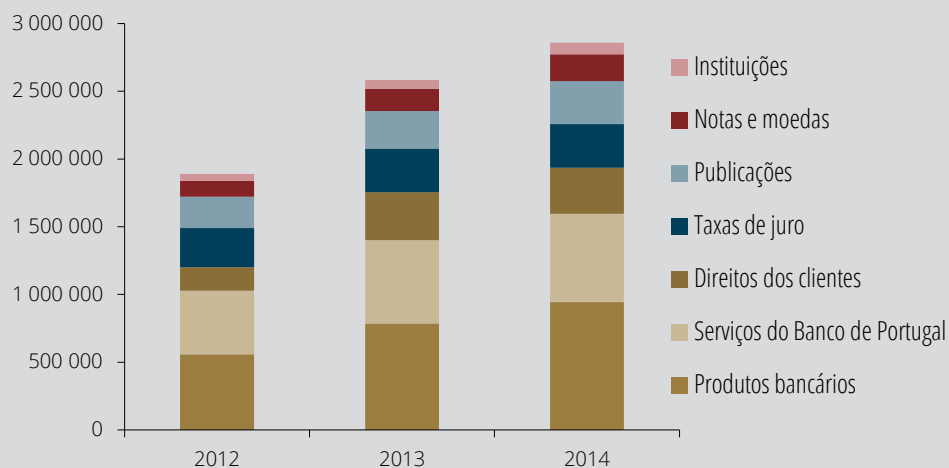


Gráfico C.10.2 • PCB | Evolução das visitas aos conteúdos por temas | 2012-2014

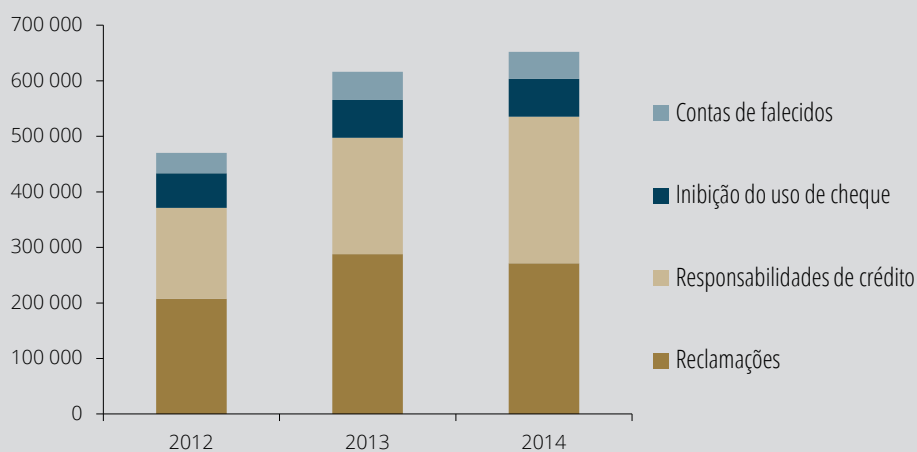


Nas páginas relativas a produtos bancários verificou-se também um aumento da procura de temas relacionados com transferências, débitos diretos e cartões. Nas transferências salienta-se um grande aumento no número de consultas à página que identifica os dados necessários para efetuar uma transferência, em virtude da necessidade de identificação do IBAN pelas novas regras da SEPA. No entanto o maior número de visitas continua a verificar-se na página das perguntas frequentes e na página sobre prazos de execução de transferências. Nos débitos diretos registou-se um aumento significativo na página das perguntas frequentes, no seguimento das alterações ao regime SEPA, e no caso dos cartões destaca-se o maior número de visitas à página das perguntas frequentes e à página que distingue os tipos de cartões bancários.

O número de visitas a páginas associadas aos serviços do Banco de Portugal aumentou seis por cento comparativamente a 2013, destacando-se o aumento das consultas às páginas associadas a responsabilidades de crédito, nomeadamente à página que descreve os canais para obtenção do mapa de responsabilidades de crédito.

Em contrapartida, os serviços do Banco de Portugal associados a reclamações registaram uma queda de seis por cento no ano de 2014, em linha com a evolução registada no número de reclamações apresentadas ao Banco de Portugal contra instituições de crédito. Evolução semelhante verificou-se no número de consultas à análise de reclamações no PCB, um serviço que permite conhecer a fase de tratamento em que se encontra uma reclamação apresentada.

Gráfico C.10.3 • PCB | Visitas às páginas de serviços do Banco de Portugal | 2012-2014



1.1. Resposta a pedidos de informação de clientes bancários

O PCB disponibiliza um conjunto alargado de serviços ao público, onde se destaca a possibilidade de os clientes bancários enviarem pedidos de informação com dúvidas sobre a regulação dos produtos e serviços bancários. A resposta a pedidos de informação é, sempre que possível e na generalidade dos casos, efetuada através do encaminhamento para conteúdos específicos do PCB, visando incentivar a sua consulta.

Em 2014, o Banco de Portugal recebeu 2644 pedidos de informação, a que corresponde uma redução de 7,7 por cento face ao número de pedidos recebidos em 2013. Todavia, o número de pedidos entrados em 2014 situou-se praticamente ao nível dos pedidos de informação recebidos no ano de 2012. Cerca de 92 por cento dos pedidos de informação de 2014 foram recebidos através do PCB, em linha com a proporção registada nos dois anos anteriores.

Gráfico III.1.1.1 •
Pedidos de
informação
| Evolução
| 2012-2014

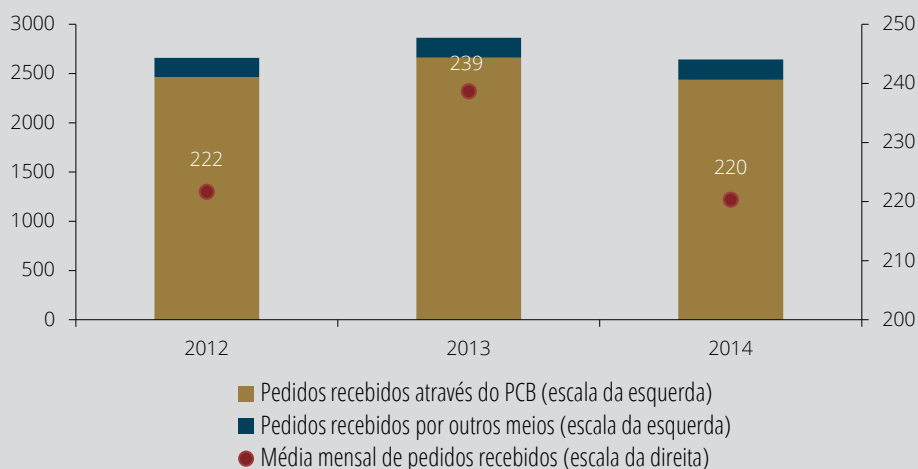
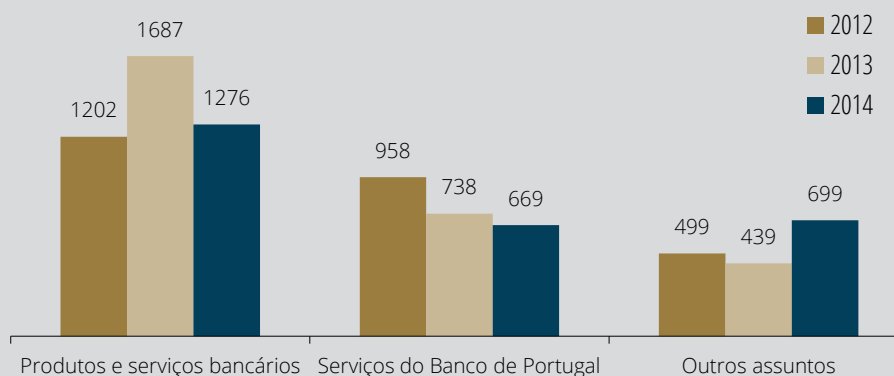


Gráfico III.1.1.2 •
Pedidos de
informação
| Evolução da
distribuição
temática
| 2012-2014



O decréscimo do número total de pedidos de informação verificado em 2014 deveu-se, sobretudo, à diminuição das dúvidas e questões sobre produtos e serviços bancários, o que poderá estar associado a uma maior estabilidade do quadro normativo. Neste ano, foram recebidos 1276 pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários (-24,4 por cento face a 2013), que corresponderam a 48 por cento do total de pedidos de informação entrados.

Em 2014, foram recebidos 669 pedidos de informação sobre os serviços do Banco de Portugal (-9,3 por cento face a 2013), que corresponderam a cerca de 25 por cento do total.

Em contrapartida, em 2014 observou-se um aumento de 59,2 por cento dos pedidos de informação respeitantes a outros assuntos, que incluem temas relacionados com a prevenção da fraude e matérias da competência de outras entidades. Foram recebidos 699 pedidos de informação relativos a outros assuntos, correspondendo a um peso de 27 por cento no total de pedidos de informação entrados em 2014.

A redução do número de pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários foi generalizada a todos os produtos e serviços: contas de depósito (-16,9 por cento), crédito à habitação (-35,9 por cento), crédito aos consumidores (-20,4 por cento), crédito a empresas (-36,9 por cento) e instrumentos de pagamento (-23,9 por cento).

Em 2014, os temas relativos a contas de depósitos continuam a ser os mais questionados pelos clientes bancários.

No caso dos pedidos de informação sobre crédito à habitação e crédito aos consumidores, a sua evolução deveu-se, em parte, à redução, face a 2013, de cerca de 28 por cento do número de pedidos de informação referentes aos regimes do incumprimento, que entraram em vigor no ano anterior².

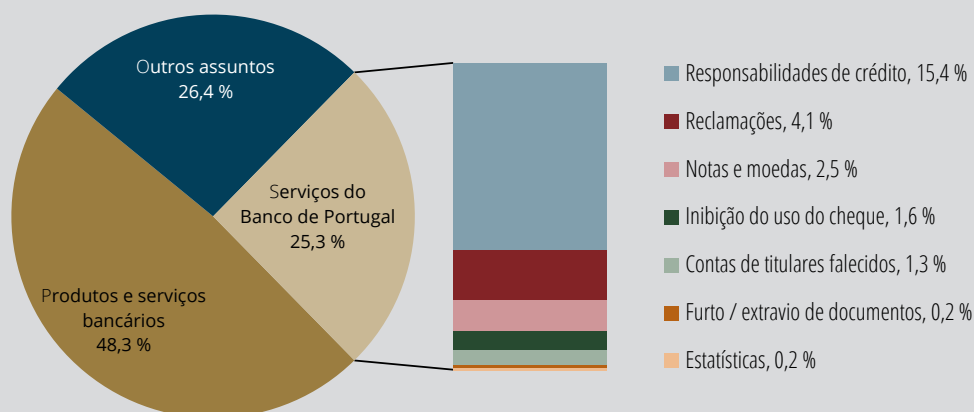
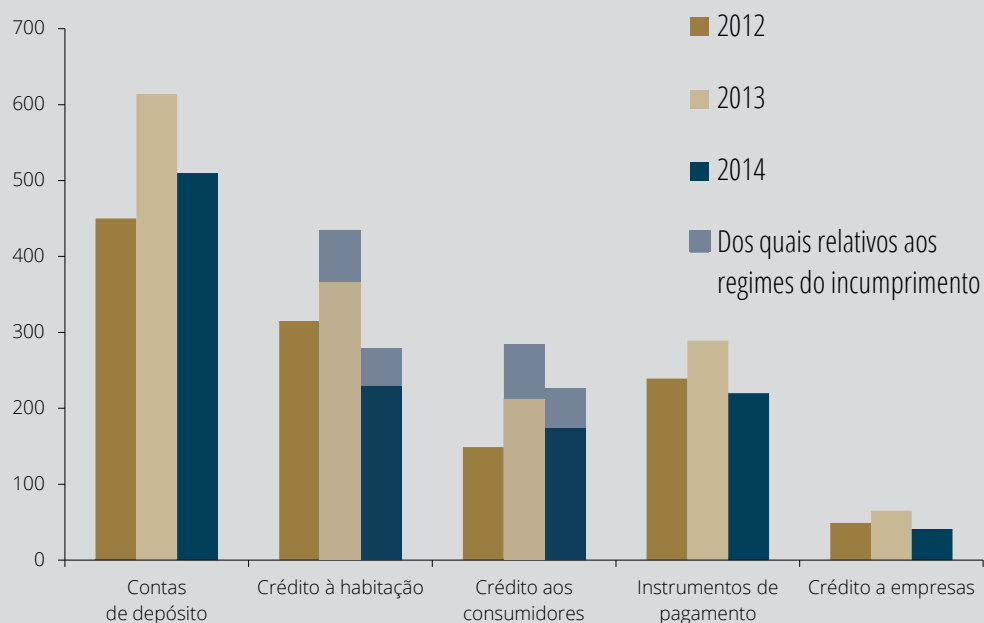


Gráfico II.1.1.3 •
Pedidos de
informação
| Distribuição
temática | 2014

Quadro III.1.1.1 • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2013-2014

	Número de pedidos			Distribuição percentual		
	2013	2014	Variação (%)	2013	2014	Variação (p.p.)
Contas de depósito	614	510	-16,9 %	36,4 %	40,0 %	3,6
Crédito à habitação	435	279	-35,9 %	25,8 %	21,9 %	-3,9
dos quais: Regimes do incumprimento	69	50	-27,5 %	4,1 %	0,0 %	-4,1
Crédito aos consumidores	284	226	-20,4 %	16,8 %	17,7 %	0,9
dos quais Regimes do incumprimento	72	52	-27,8 %	4,3 %	0,0 %	-4,3
Crédito a empresas	65	41	-36,9 %	3,9 %	3,2 %	-0,6
Instrumentos de pagamento	289	220	-23,9 %	17,1 %	17,2 %	0,1
Total	1687	1276	-24,4 %	100,0 %	100,0 %	-

Gráfico III.1.1.4 • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2012-2014

Caixa 11 | Temas mais frequentes nos pedidos de informação de clientes bancários

Contas de depósito

Entre os assuntos suscitados pelos clientes bancários neste âmbito, salientam-se as questões sobre as condições acordadas com as instituições de crédito para a movimentação de contas de depósito (incluindo contas em nome de titulares falecidos) e situações de inibição de movimentação de conta, nomeadamente em caso de penhora; a possibilidade de as instituições de crédito solicitarem determinados elementos de identificação e outras informações aquando da realização de movimentos em conta, para efeitos do disposto no Aviso n.º 5/2013 do Banco de Portugal; as condições de abertura de contas de depósito,

compreendendo questões sobre a possibilidade de as instituições de crédito recusarem a abertura de uma conta de depósito à ordem e sobre os montantes mínimos exigidos para a abertura dessa conta; os procedimentos adotados pelas instituições de crédito para o encerramento de contas bancárias, nomeadamente sobre os prazos para encerramento e eventuais custos associados; a possibilidade de as instituições de crédito cobrarem comissões associadas à conta de depósito, em especial as comissões de manutenção de conta e os montantes exigidos a esse título; e a disponibilização de documentação, informações e extratos bancários aos clientes.

Gráfico C.11.1 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de contas de depósito | 2012-2014

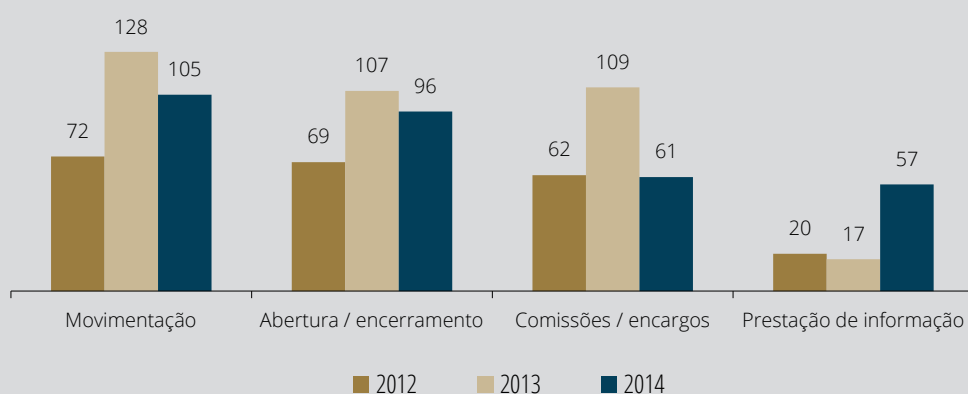
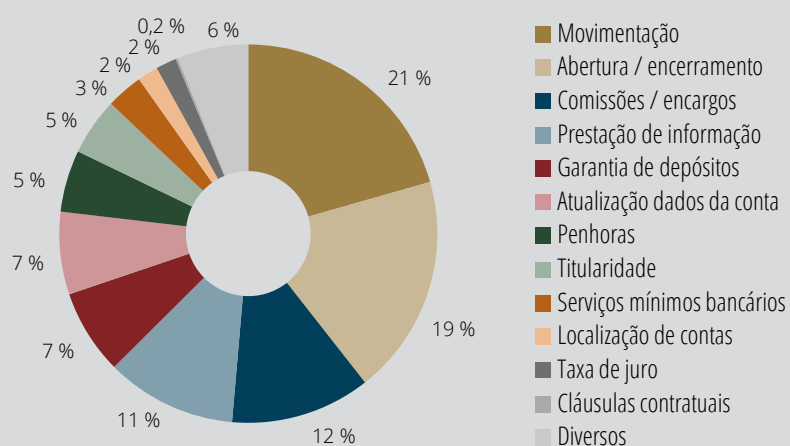


Gráfico C.11.2 • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a contas de depósito | 2014



Crédito à habitação

Em 2014, receberam-se questões relativas 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 o impacto dessas alterações nas condições financeiras do contrato de crédito à habitação, em particular no que se refere aos

encargos do crédito; a outras alterações das condições do empréstimo, como o seu prazo e a data de cobrança das prestações; e sobre matérias específicas aos regimes do incumprimento³. Destacam-se também as dúvidas sobre o clausulado dos contratos de crédito, nomeadamente sobre as alterações das condições do contrato de crédito à habitação, por exemplo ao nível dos encargos.

Gráfico C.11.3 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito à habitação | 2012-2014

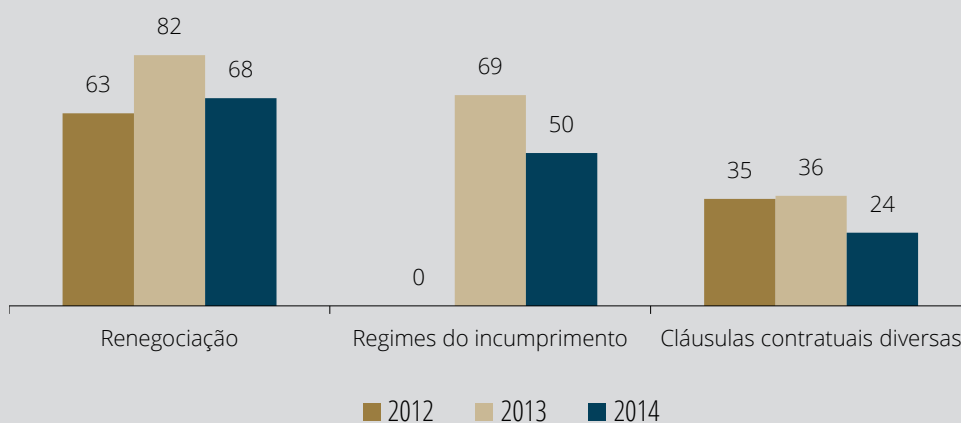
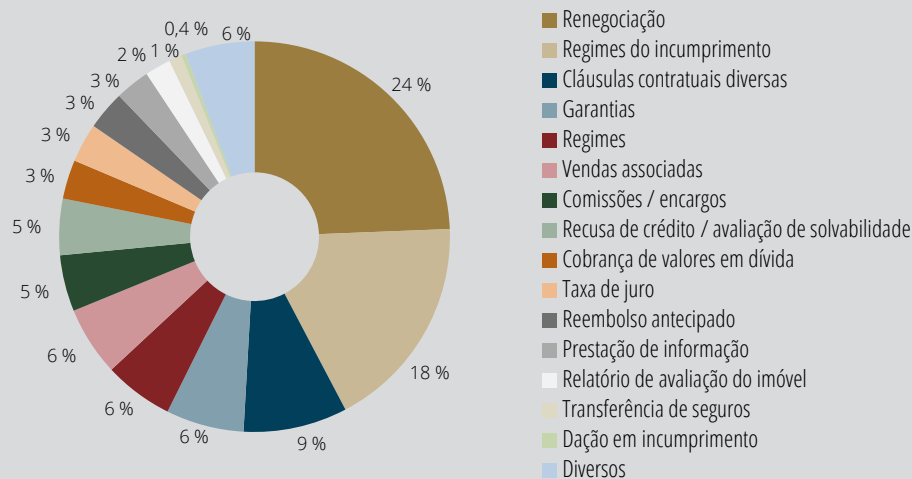


Gráfico C.11.4 • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a crédito à habitação | 2014



Crédito aos consumidores

Os pedidos de informação relativos à recusa de crédito e avaliação de solvabilidade continuam a abarcar questões relativas à possibilidade de as instituições de crédito recusarem a concessão de crédito e às condições exigidas pelas mesmas para a referida concessão, no âmbito da avaliação da solvabilidade do cliente bancário. Em relação aos pedidos de informação sobre cobrança de valores em

dívida, os clientes bancários suscitam questões que recaem, nomeadamente, sobre a determinação do valor em dívida e o montante exato das prestações do contrato de crédito, os procedimentos utilizados pelas instituições de crédito e por entidades por estas contratadas para a cobrança dos valores em dívida e os mecanismos existentes para o pagamento dos valores em dívida por iniciativa dos clientes bancários.

Gráfico C.11.5 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito aos consumidores | 2012-2014

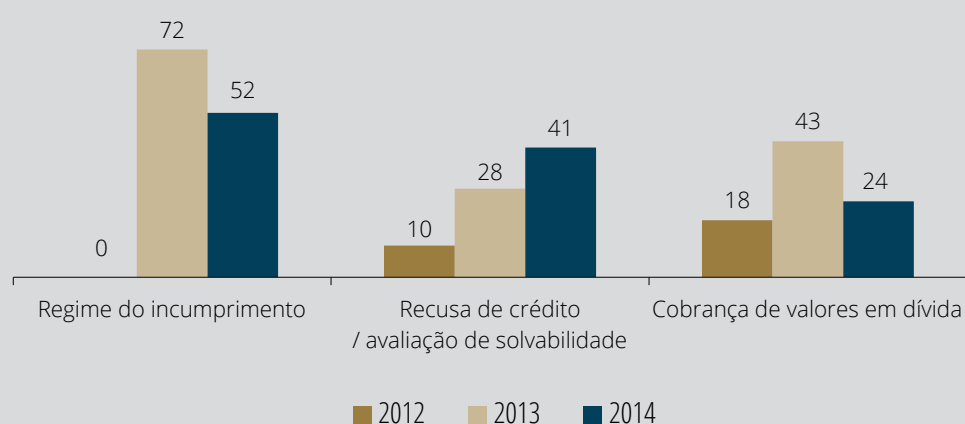
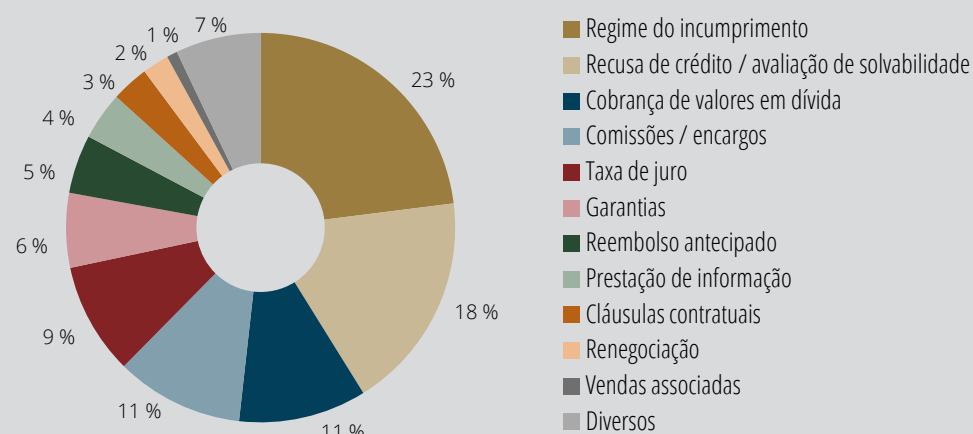


Gráfico C.11.6 • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a crédito aos consumidores | 2014



Crédito a empresas

No âmbito do crédito a empresas, merecem especial atenção as questões referentes à prestação de garantias, em particular, por solicitação da instituição de crédito no âmbito da reestruturação de um contrato de crédito, à desvinculação dos garantidores e os efeitos decorrentes de uma eventual recusa da instituição de crédito e à admissibilidade desta recusar a entrega dos relatórios de avaliação de bens dados em garantia; aos procedimentos utilizados pelas instituições de crédito para a cobrança dos valores em dívida e à possibilidade de renegociação

do contrato de crédito em caso de risco de incumprimento ou de incumprimento efetivo; e à admissibilidade de cobrança de comissões e encargos associados ao empréstimo e os montantes exigidos a esse título.

Instrumentos de pagamento

Relativamente aos pedidos de informação sobre transferências, verifica-se que se mantêm questões sobre os prazos para a disponibilização dos valores transferidos, sobre as comissões que podem ser cobradas pelas instituições e sobre o cumprimento de instruções

Gráfico C.11.7 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito a empresas | 2012-2014

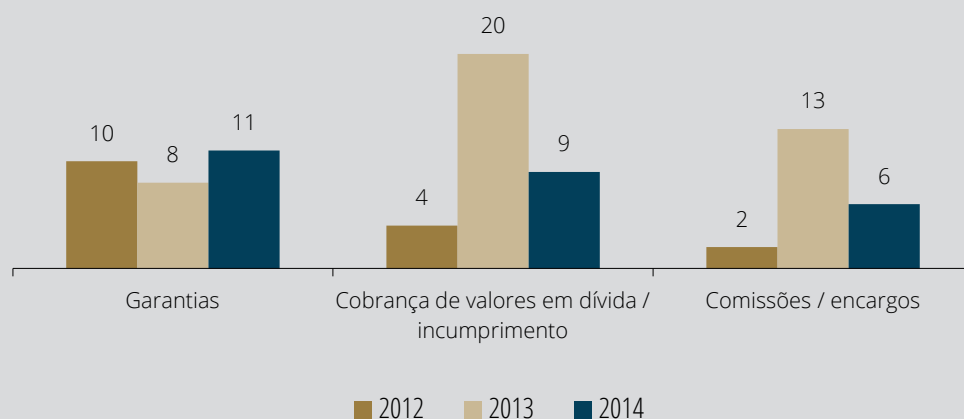
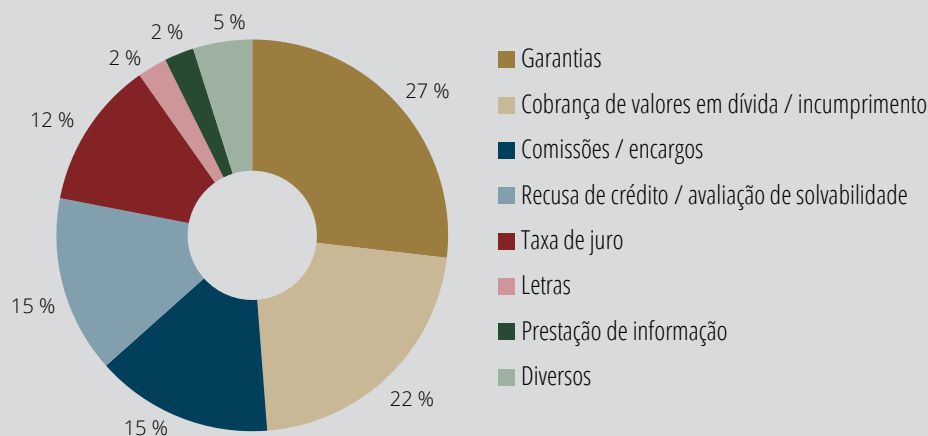


Gráfico C.11.8 • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a crédito a empresas | 2014



de transferências dadas pelos clientes pelos prestadores de instrumentos de pagamento. A possibilidade de revogação de ordens de transferências transmitidas aos prestadores de instrumentos de pagamento é um assunto também suscitado pelos clientes bancários.

Nos cheques, as questões recaíram sobre a recusa da atribuição de cheques aos seus clientes, os prazos para disponibilização dos fundos titulados por cheques e a cobrança de comissões.

Relativamente aos débitos diretos, destacam-se os pedidos de informação sobre a admissibilidade de cobrança de valores numa autorização de

débito em vigor, a possibilidade de reembolso de valores previamente debitados e o cancelamento / inativação de autorizações de débito direto. Realçam-se também os pedidos de informação relacionados com a implementação do modelo de pagamentos *SEPA*, em especial com a criação dos Débitos Diretos *SEPA*.

Em matéria de cartões, salientam-se as dúvidas sobre os mecanismos de segurança na utilização de cartões, as situações de potenciais fraudes, o bloqueio / captura de cartões e a cobrança de comissões.

Gráfico C.11.9 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de instrumentos de pagamento | 2012-2014

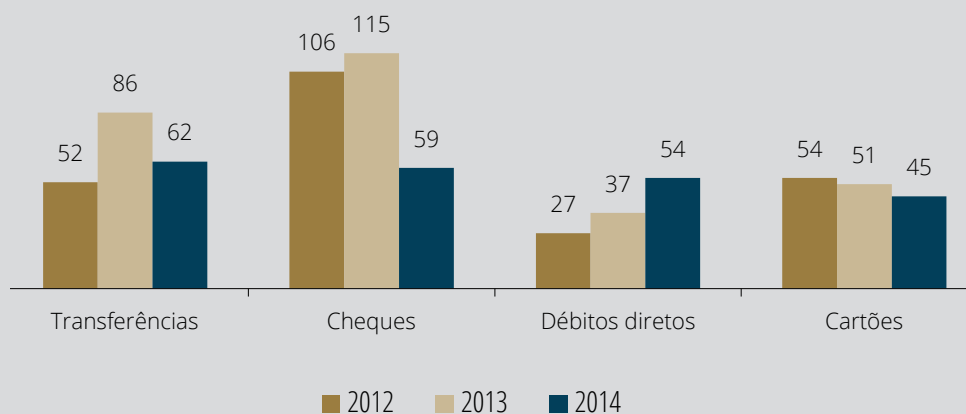
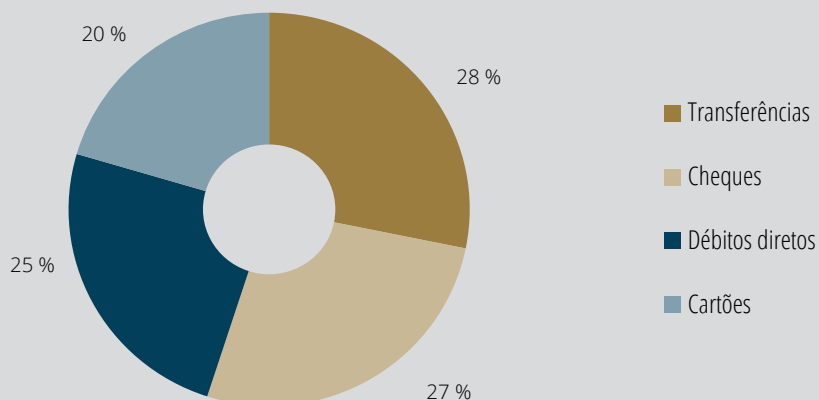


Gráfico C.11.10 • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a instrumentos de pagamento | 2014



Caixa 12 | Pedidos de informação sobre os regimes geral e extraordinário do incumprimento

Em 2014, o Banco de Portugal continuou a receber pedidos de informação respeitantes ao regime geral de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito e ao regime extraordinário de proteção de mutuários de crédito à habitação em situação económica muito difícil, embora o número de pedidos de informação se tenha reduzido em cerca de 28 por cento face a 2013, ano em que os regimes entraram em vigor.

Dos 102 pedidos de informação dirigidos ao Banco de Portugal sobre situações de incumprimento no ano de 2014, 89 por cento (94 por

cento em 2013) incidiram sobre o regime geral, cujo âmbito de aplicação abrange a generalidade dos contratos a particulares de crédito à habitação e crédito a consumidores, e 11 por cento (6 por cento em 2013) estavam relacionados com o regime extraordinário, que abrange apenas os contratos de crédito enquadrados no regime do crédito à habitação.

Dos pedidos de informação sobre o regime geral do incumprimento, 65 por cento incidiram sobre o PERSI, 24 por cento sobre o PARI e 11 por cento recaíram simultaneamente sobre o PERSI e o PARI.

Quadro C.12.1 • Pedidos de informação | Regimes do incumprimento, por matérias | 2014

Matéria questionada		Número de pedidos	Distribuição percentual
Crédito à habitação		50	49,0 %
Regime geral	PARI	14	13,7 %
	PERSI	24	23,5 %
	PARI / PERSI	1	1,0 %
	Regime extraordinário	11	10,8 %
Crédito aos consumidores		52	51,0 %
Regime geral	PARI	8	7,8 %
	PERSI	35	34,3 %
	PARI / PERSI	9	8,8 %
Total		102	100,0 %

Os pedidos de informação recebidos pelo Banco de Portugal sobre o regime geral do incumprimento incidiram sobre os seguintes temas:

- Quadro normativo aplicável à renegociação de contratos de crédito por parte de clientes bancários em risco de incumprimento ou em mora no cumprimento das suas obrigações e condições existentes para a sua aplicabilidade;
- Direitos dos clientes no âmbito do processo de negociação com as instituições de crédito, nomeadamente face à não apresentação pelas instituições de soluções para a prevenção ou a regularização do incumprimento;
- Efeitos da entrega do imóvel em dação em cumprimento, designadamente as circunstâncias em que a dação tem como efeito a extinção integral da dívida;

- Admissibilidade de comissões pela cobrança de valores em dívida e pela renegociação de contratos de crédito abrangidos pelo PARI ou pelo PERSI;
- Legalidade do aumento do *spread* na sequência do incumprimento ou da renegociação do contrato de crédito.
- Condições impostas pelas instituições de crédito no plano de reestruturação;
- Circunstâncias em que a dação em cumprimento do imóvel extingue a totalidade da dívida;
- Novidades introduzidas pela alteração ao regime, nomeadamente quanto à possibilidade de acesso pelos fiadores;

No que se refere ao regime extraordinário, os pedidos de informação recebidos estão relacionados com:

- Direitos e garantias conferidos pelo regime extraordinário e requisitos de acesso;
- Características e efeitos da venda do imóvel a um FIAH.

Gráfico C.12.1 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas dos regimes do incumprimento | 2013-2014

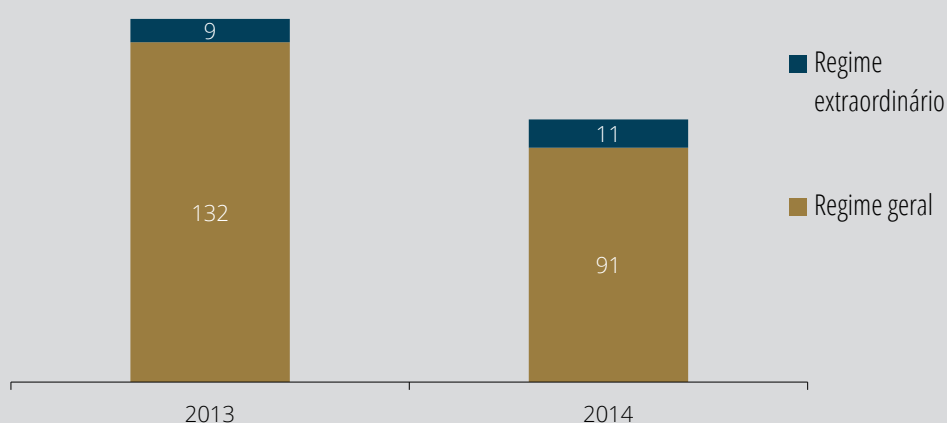
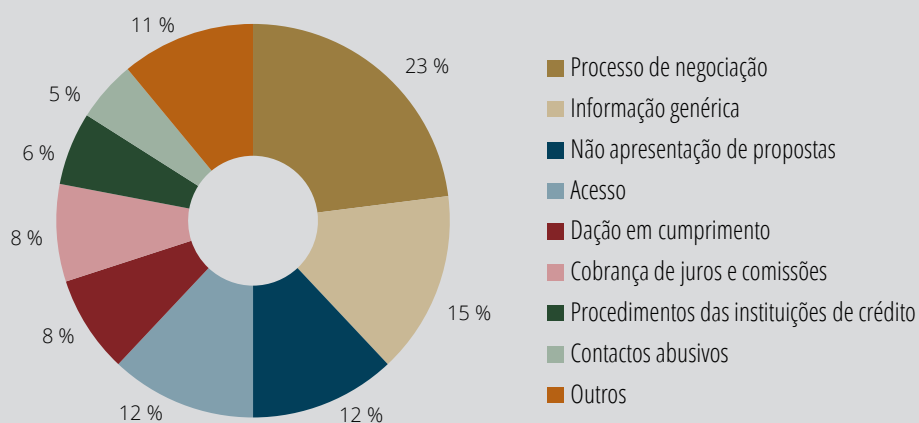


Gráfico C.12.2 • Pedidos de informação | Distribuição dos regimes de incumprimento por temas | 2014



2. Atividades de formação financeira

2.1. Participação nos fóruns internacionais

O Banco de Portugal é membro fundador da *INFE*, faz parte do Conselho Consultivo (*Advisory Board*), que estabelece 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 funcionamento 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.

Em 2014, a *INFE*⁴ aprovou as orientações sobre o envolvimento de entidades privadas e de entidades sem fins lucrativos em iniciativas de formação financeira. Neste âmbito está também em preparação um manual sobre implementação de estratégias nacionais (*Policy handbook on the implementation of national strategies*), onde se pretende identificar as melhores práticas para implementar uma política integrada de formação financeira e exemplificar com as experiências dos vários países ao longo dos últimos anos.

Foram ainda aprovadas as orientações necessárias à capacitação financeira de grupos vulneráveis, mantendo-se como tema de discussão a importância da formação financeira para os migrantes e suas famílias, com o objetivo de se elaborar um documento de boas práticas neste âmbito. Foi também criada uma nova área de trabalho sobre a formação financeira para a adequada utilização de serviços financeiros através de canais eletrónicos (*digital finance*).

Em 2014, a *INFE* decidiu também criar duas novas áreas de trabalho para a definição de princípios e boas práticas a desenvolver em 2015: uma dedicada à definição de competências chave de literacia financeira

para jovens e adultos (*INFE expert subgroup on core competencies for financial literacy*), que em Portugal está relacionada com o Referencial de Educação Financeira, adotado pelo Ministério da Educação e Ciência, e elaborado em parceria entre este ministério e os supervisores financeiros; e outra dedicada à formação financeira para as micro, pequenas e médias empresas (*INFE expert subgroup on financial education for micro, small and medium-sized enterprises*), que em Portugal reflete também o alargamento da atuação do Plano Nacional de Formação Financeira ao apoio ao empreendedorismo.

Em 2014, a *INFE* desenvolveu os trabalhos preparatórios para a realização, em 2015, da segunda ronda do seu inquérito à literacia financeira, que tem por base um conjunto de questões definidas por esta rede. Este inquérito foi conduzido pela primeira vez em 2010 num conjunto de países membros, permitindo a comparação a nível internacional dos resultados obtidos. O Banco de Portugal, que em 2010 realizou o primeiro inquérito à literacia financeira de acordo com as melhores práticas da *INFE*, realiza em 2015 o segundo inquérito a nível nacional no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira.

Nas reuniões da *INFE* que decorreram em março e novembro de 2014, o Banco de Portugal partilhou o trabalho desenvolvido na promoção da formação financeira em Portugal, nomeadamente o relacionado com os princípios orientadores das iniciativas de formação financeira enquadradas no Plano Nacional de Formação Financeira, a implementação da educação financeira nas escolas em parceria com o Ministério da Educação e Ciência (com destaque para o programa de formação de professores e a produção de materiais didático pedagógicos, estes últimos também com a colaboração de associações do setor financeiro) e a preparação de uma plataforma de *e-learning*.

2.2. Ações de formação

O Banco de Portugal promove ações de formação sobre produtos e serviços bancários dirigidas aos clientes bancários.

Em 2014, o Banco de Portugal teve como preocupação a promoção e divulgação dos regimes de prevenção e gestão de situações de incumprimento, da mora e dos serviços mínimos bancários. Foram realizadas ações de formação por todo o país, destacando-se as dirigidas aos colaboradores das entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, as quais foram realizadas em estreita colaboração com a Direção-Geral do Consumidor.

Nos dias 7 a 9 de março de 2014, realizou-se, nas instalações do Banco de Portugal, o Segundo Curso de Formação Financeira destinado à Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, organizado pela Direção-Geral do Consumidor⁵.

O Banco de Portugal participou também noutras iniciativas em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor, designadamente num seminário sobre sobreendividamento organizado pela Câmara Municipal de Gaia, em 14 de março de 2014, e numa sessão de informação dinamizada pela Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo, em 20 de outubro. Em 2 de dezembro de 2014, o Banco de Portugal participou no encontro anual dos Centros de Informação Autárquica ao Consumidor, em Lisboa.

A partir de finais de 2014, o Banco de Portugal passou a envolver a sua rede regional nestas ações de formação, no sentido de aumentar a sua capilaridade territorial e garantir que a formação financeira chegue a um maior número de destinatários. Em 11 de novembro, realizou-se, na Delegação Regional da Madeira, no Funchal, uma sessão de esclarecimento com várias entidades envolvidas no apoio aos consumidores endividados, incluindo o Serviço de Defesa do Consumidor do Instituto de Administração da Saúde e Assuntos Sociais da Madeira (IPRAM), entidade que integra a RACE.



Ação de formação da RACE.



Brochura e desdobrável sobre o regime dos serviços mínimos bancários. Disponível para *download* no Portal do Cliente Bancário



Brochura A4 e A5 sobre os regimes do incumprimento. Disponível para *download* no Portal do Cliente Bancário

3. Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

O Banco de Portugal, em conjunto com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, dinamiza os trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira, no âmbito do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros. O Plano foi lançado em novembro de 2011 e 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.

Em 2014, o Plano deu continuidade à estratégia de introdução da formação financeira nas escolas, com o início da formação de professores e com trabalhos preparatórios para a produção de materiais didático-pedagógicos.

Os dois projetos visam contribuir para uma efetiva implementação do 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 Ciência, e



Cartaz de divulgação da 3.ª edição do Concurso Todos Contam.

adotado por este Ministério em 2013. O programa de formação de professores iniciou-se em fevereiro de 2014 e contou, neste ano, com duas oficinas de formação, no Porto e em Coimbra, dirigidas aos docentes das regiões Norte e Centro do país. Estas duas oficinas de formação tiveram forte adesão por parte de educadores e professores, tendo sido recebidas mais de 550 candidaturas. No total, estas oficinas de formação dirigiram-se a 80 educadores e professores.

Em dezembro de 2014, o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, o Ministério da Educação e Ciência e associações do setor financeiro (APB – Associação Portuguesa de Bancos; APS – Associação Portuguesa de Seguradores; APFIPP – Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios e ASFAC – Associação de Instituições de Crédito Especializado) assinaram um protocolo de cooperação, para a preparação de materiais didático-pedagógicos que apoiem professores e alunos na abordagem aos temas previstos no Referencial de Educação Financeira.



Cerimónia de assinatura do protocolo. Da esquerda para a direita, o Presidente da APFIPP, Dr. José Veiga Sarmiento, o Presidente da ASFAC, Dr. António Menezes Rodrigues, o Presidente da APB, Eng. Fernando Faria de Oliveira, o Presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, Prof. Doutor José Figueiredo Almaça, o Secretário de Estado do Ensino Básico e Secundário, Doutor Fernando Egídio Reis, o Governador do Banco de Portugal, Dr. Carlos da Silva Costa, o Presidente da CMVM, Dr. Carlos Tavares, o Administrador do Banco de Portugal, Dr. António Varela, e o Presidente da APS, Dr. Pedro Seixas Vale.

A concretização deste protocolo iniciar-se-á com o desenvolvimento de materiais para o primeiro ciclo do ensino básico, prevendo-se que estes sejam testados através de uma experiência-piloto a realizar no ano letivo de 2015/2016, junto de uma amostra de escolas representativa do universo educativo.

Em junho de 2014, o Plano lançou a 3ª edição do Concurso Todos Contam, iniciativa promovida anualmente pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, em colaboração com o Ministério da Educação e Ciência, e que visa premiar os melhores projetos de formação financeira a implementar nas escolas, distribuídas por todo o território, em cada ano letivo. Na edição de 2014 foi atribuído, pela primeira vez, um prémio para a educação pré-escolar, para além dos prémios destinados a cada um dos três níveis do ensino básico e ao ensino secundário. O júri atribuiu também um prémio a uma escola que se destacou no âmbito da formação financeira de alunos com necessidades educativas especiais. Dada a elevada qualidade dos projetos submetidos a concurso, o júri decidiu ainda atribuir sete menções honrosas. No total, foram recebidos 71 projetos candidatos, o número mais elevado desde o lançamento do Concurso Todos Contam, envolvendo cerca de 100 escolas e aproximadamente 21 000 alunos.

Os trabalhos desenvolvidos pelo Plano no âmbito da formação financeira nas escolas foram distinguidos em 2014 pela *Child and Youth Finance International*, que atribuiu a Portugal o “Prémio País 2014” para a Europa⁶. Destaca-se também o envolvimento do Plano na *Global Money Week*, promovida pela *Child and Finance Youth International* em março de 2014, em que estudantes de seis escolas de Lisboa e Porto participaram em jogos e debates sobre questões financeiras, nas instalações do Banco de Portugal, da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e em visitas guiadas à Bolsa de Lisboa (Euronext), ao Museu do Dinheiro do Banco de Portugal e ao Museu Papel Moeda da Fundação Dr. António Cupertino de Miranda.

Reconhecendo a importância das competências financeiras no sucesso dos empreendedores, em 2014 o Plano alargou o seu âmbito de atuação a este público-alvo. O Plano participou, a convite da Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES), na 1.ª edição do programa Academia ES, que decorreu na cidade do Porto. A Academia ES é um programa destinado à sensibilização e formação de jovens em temas da economia social, que pretende favorecer o desenvolvimento de projetos de empreendedorismo social e coletivo. O Conselho Nacional de Supervisores Financeiros associou-se ainda ao Prémio António Sérgio promovido pela CASES, oferecendo um módulo de formação financeira aos vencedores nas categorias “Inovação e sustentabilidade” e “Trabalhos escolares”. O Prémio António Sérgio tem como objetivo homenagear as pessoas singulares e coletivas que mais se distingam na implementação de projetos inovadores e sustentáveis, na produção de trabalhos de investigação, na oferta formativa de nível pós-graduação e na realização de trabalhos escolares em domínios relevantes para a economia social.



Prémio António Sérgio no portal Todos Contam.



Ações de formação financeira para o público em geral no portal Todos Contam.

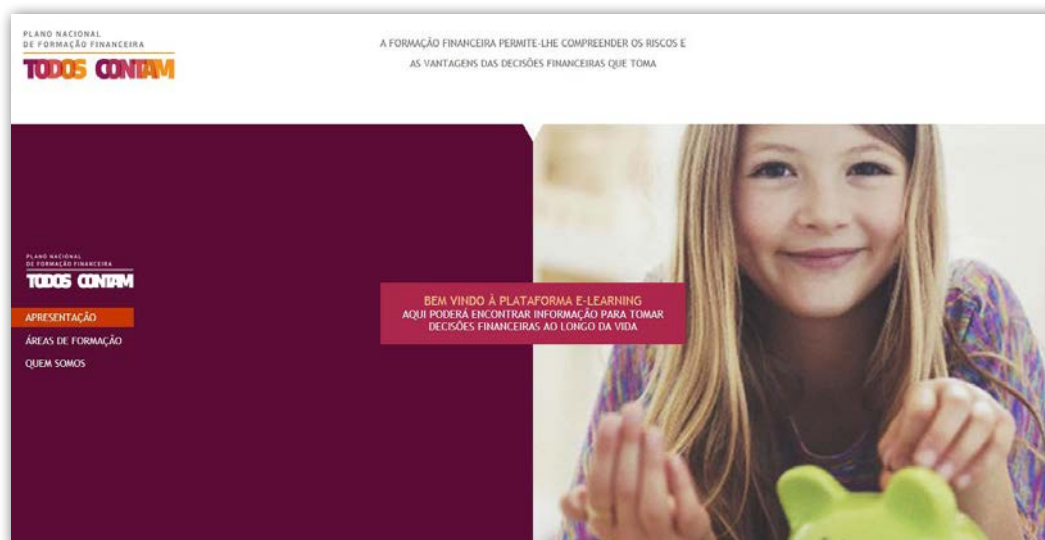
A formação financeira no apoio ao empreendedorismo foi também o tema central do Dia da Formação Financeira, que em 2014 se realizou na cidade de Évora. O Dia da Formação Financeira 2014 iniciou-se com uma conferência, no Palácio D. Manuel, dedicada à reflexão sobre a importância das competências financeiras para os empreendedores, na qual foram apresentadas iniciativas e experiências de formação financeira e de apoio ao empreendedorismo. Durante a tarde, realizaram-se *workshops* sobre iniciativas de educação para o empreendedorismo e foram apresentados os projetos vencedores do Concurso Todos Contam. Ao longo do dia, os parceiros do Plano dinamizaram teatros, jogos e outras atividades lúdicas no âmbito de uma mostra ao público de iniciativas de formação financeira. Por todo o país, as escolas da rede Todos Contam e as entidades parceiras do Plano comemoraram também o Dia da Formação Financeira, desenvolvendo atividades e iniciativas de formação financeira, incluindo conferências, debates, teatros e outras ações de sensibilização.

O lançamento da plataforma de *e-learning* foi também realizado no Dia da Formação Financeira. Esta será desenvolvida em 2015 pelo Plano, para apoiar a formação de formadores e as iniciativas de formação financeira. A plataforma visa satisfazer as diferentes necessidades de formação identificadas em termos de conteúdos e de públicos-alvo e permitir que as ações cheguem a um maior número de pessoas e tenham uma maior cobertura geográfica.



O Dia da Formação Financeira no dia 31 de outubro de 2014 em Évora.

Em 2014, o Plano realizou, pela primeira vez, um ciclo semanal de ações de formação abertas ao público em geral. Este ciclo de ações de formação financeira teve por base o catálogo de módulos de formação financeira e foi organizado em quatro sessões distintas, abordando temas como as contas de depósito e os sistemas de pagamento, os produtos de poupança e investimento, o crédito e os seguros.



Plataforma de *e-learning* do Plano Nacional de Formação Financeira.

Caixa 13 | Oficina de formação de professores sobre o Referencial de Educação Financeira

O Referencial de Educação Financeira para a Educação Pré-Escolar, o Ensino Básico, o Ensino Secundário e a Educação e Formação de Adultos é um documento orientador para a implementação da educação financeira em contexto educativo e formativo.

Para promover a utilização do Referencial de Educação Financeira nas escolas, o Ministério da Educação e Ciência, em parceria com os supervisores financeiros, iniciou em 2014 um programa de formação de professores.

O programa é acreditado pelo Conselho Científico e Pedagógico da Formação Contínua e funciona na modalidade de oficina de formação, integrando sessões presenciais sobre os temas definidos no Referencial de Educação Financeira, num total de 25 horas, e trabalho autónomo dos professores.

As sessões presenciais são conduzidas por colaboradores da Direção-Geral da Educação e dos supervisores financeiros. Na componente de trabalho autónomo, os professores desenvolvem atividades de educação financeira com os seus alunos, preparam a apresentação a efetuar nas sessões presenciais sobre os



Segunda ação de formação de professores, em Coimbra.

resultados das atividades realizadas e elaboraram um relatório sobre o trabalho desenvolvido no âmbito da oficina de formação.

Em 2014 tiveram lugar as primeiras oficinas de formação, no Porto e em Coimbra, realizadas nas instalações do Banco de Portugal e destinadas a professores das regiões Norte e Centro do país. Ao longo de 2015 e 2016 decorrerão oficinas de formação destinadas aos professores das regiões de Lisboa e Vale do Tejo, nas instalações da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, bem como do Alentejo e do Algarve.



Primeira ação de formação de professores, no Porto.

Caixa 14 | Prémio país atribuído a Portugal pela *Child & Youth Finance International*

A *Child and Youth Finance International* (CYFI) atribuiu a Portugal o Prémio País 2014 para a Europa, em reconhecimento do trabalho desenvolvido ao nível da formação financeira nas escolas pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros e pelo Ministério da Educação e Ciência, no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira.

O Prémio País da CYFI reconhece as autoridades nacionais que mais se destacam na promoção da formação financeira, da educação para a cidadania e da inclusão financeira dos jovens. O prémio distingue a realização de iniciativas excecionais e inovadoras, o desenvolvimento de parcerias fortes entre as autoridades nacionais, a colaboração com os parceiros locais mais relevantes e a participação nas iniciativas dinamizadas pela CYFI.

A cerimónia de entrega do Prémio País 2014 teve lugar no dia 22 de maio, em Nova Iorque, à margem da Cimeira Anual da CYFI. Esta cimeira decorreu na sede da Organização das Nações Unidas (ONU), e foi organizada pela CYFI e pelo *United Nations Capital Development Fund* (UNCDF) para colocar na Agenda das Nações Unidas para o Desenvolvimento pós-2015 o objetivo de criar condições para que todos os jovens, ao entrarem na idade adulta, tenham uma vida digna,

através do acesso ao emprego ou da criação do próprio emprego. A CYFI defende que a integração da formação financeira no currículo escolar é fundamental para preparar os jovens para a integração no mercado de trabalho.



Newsletter de Maio 2014 no portal Todos Contam.



O Prémio País Europa 2014 foi recebido, em representação do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, pela presidente da Comissão de Coordenação do Plano Nacional de Formação Financeira, Dra. Lúcia Leitão (Banco de Portugal) e pelos restantes membros da Comissão de Coordenação do Plano, Dra. Maria Igreja (Comissão do Mercado de Valores Mobiliários) e Dr. Rui Fidalgo (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões).

Notas

1. Ao abrigo da Instrução n.º 14/2013 do Banco de Portugal.
2. Em análise na caixa 12.
3. Em análise na caixa 12.
4. 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 recolher dados sobre literacia financeira, elaborar relatórios analíticos e comparativos e desenvolver investigação e instrumentos de política na área da formação financeira. A *INFE* integra representantes de entidades reguladoras, bancos centrais, ministérios das finanças e agências de educação financeira de países membros e não membros da OCDE.
5. O primeiro Curso de Formação Financeira teve lugar nos dias 3 a 5 de abril de 2013.
6. Em análise na caixa 14.





IV

ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

1. Fiscalização sistemática
2. Ações de inspeção
3. Reclamações dos clientes bancários
4. Correção de irregularidades e sancionamento

No âmbito da supervisão comportamental, o Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento pelas instituições de crédito do quadro normativo aplicável à comercialização de produtos e serviços bancários de retalho. Procede à análise dos preçários reportados pelas instituições, das campanhas de publicidade, da informação pré-contratual e remuneração dos depósitos indexados e duais e das taxas máximas no crédito aos consumidores. Realiza ações de inspeção à distância e nas instalações das instituições de crédito, podendo estas ser “cliente mistério” ou credenciadas. A análise das reclamações que são apresentadas ao Banco de Portugal pelos clientes é também um instrumento de fiscalização da atuação das instituições de crédito. Sempre que são detetadas situações irregulares ou de incumprimento, o Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas e instaura processos de contraordenação.

Em 2014, destaca-se a intensificação da atividade de fiscalização dos prospetos informativos e do apuramento da remuneração dos

depósitos indexados e duais, em virtude do forte crescimento deste mercado. Este período foi também marcado por um acréscimo significativo das ações de inspeção realizadas pelo Banco de Portugal junto das instituições de crédito (*on-site*), motivado pela natureza das matérias inspecionadas, nomeadamente dos regimes do incumprimento. Por outro lado, o Banco de Portugal recebeu, em 2014, um menor número de reclamações relativas a produtos e serviços bancários, num contexto de estabilidade das normas aplicáveis aos mercados bancários de retalho. Esta evolução ocorreu, depois de, no ano anterior, ter sido implementado um conjunto de alterações normativas que fizeram com que as reclamações dos clientes bancários se passassem a efetuar num quadro mais amplo de direitos na sua relação com as instituições de crédito. Em 2014 destaca-se ainda o aumento do número de processos de contraordenação instaurados contra instituições de crédito no âmbito das funções de supervisão comportamental do Banco de Portugal.

Quadro IV.1 • Atividades de supervisão | Quadro resumo | 2014

	Número	Entidades abrangidas
Fiscalização sistemática		
Preçários (folhetos de comissões e de taxas de juro) reportados	1332	95
Suportes publicitários analisados	6556	54
Prospetos de depósitos indexados e duais submetidos	219	12
Contratos de crédito aos consumidores reportados	1 377 184	55
Ações de inspeção	868	96
Aos balcões	465	22
Aos serviços centrais	31	8
À distância	372	96
Reclamações	14 157	77
RCL (provenientes do Livro de Reclamações)	6088	51
RCO (provenientes de outros meios)	8069	73
Correção de irregularidades e sancionamento		
Recomendações e determinações específicas	770	75
Processos de contraordenação instaurados ^(a)	64	25

(a) Alguns processos de contraordenação foram instaurados pela prática de várias infrações.

1. Fiscalização sistemática

1.1. Preçários

Em 2014, em cumprimento dos deveres de reporte ao Banco de Portugal, 77 instituições remeteram 764 folhetos de comissões e despesas e 88 instituições remeteram 568 folhetos de taxas de juro. O folheto de comissões e despesas é reportado ao Banco de Portugal

sempre que existem alterações ao seu conteúdo, enquanto o folheto de taxas de juro é reportado numa base trimestral para refletir as alterações das taxas máximas no crédito aos consumidores e dos indexantes usados em operações de crédito a taxa variável.

Quadro IV.1.1.1 • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 2014

Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Folheto de comissões e despesas	764	77
Folheto de taxas de juro	568	88
Total	1332	95

Das alterações ao conteúdo do folheto de comissões e despesas, 473 forem efetuadas por iniciativa das instituições, seja por alteração de comissões praticadas, introdução, modificação ou extinção de produtos ou serviços, ou ainda outras alterações da informação

ali prestada. As restantes modificações resultaram da atuação fiscalizadora do Banco de Portugal, que determinou a correção de irregularidades detetadas. No final de 2014, estavam disponíveis 112 folhetos de comissões e despesas no Portal do Cliente Bancário.

Quadro IV.1.1.2 • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas | 2014

	Número de folhetos	Entidades abrangidas ^(a)
Folhetos disponibilizados no final do ano	112	112
Modificações efetuadas ao longo de 2014	764	77
das quais:		
Alterações por intervenção do Banco de Portugal	291	64
Atualizações efetuadas por iniciativa das instituições	473	70

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

1.2. Publicidade a produtos bancários

Em 2014, registou-se uma redução do número de suportes de publicidade usados pelas instituições de crédito nas campanhas analisadas pelo Banco de Portugal. Foram fiscalizados 6556 suportes de publicidade da responsabilidade de 54 instituições de crédito, numa média mensal de 546 suportes.

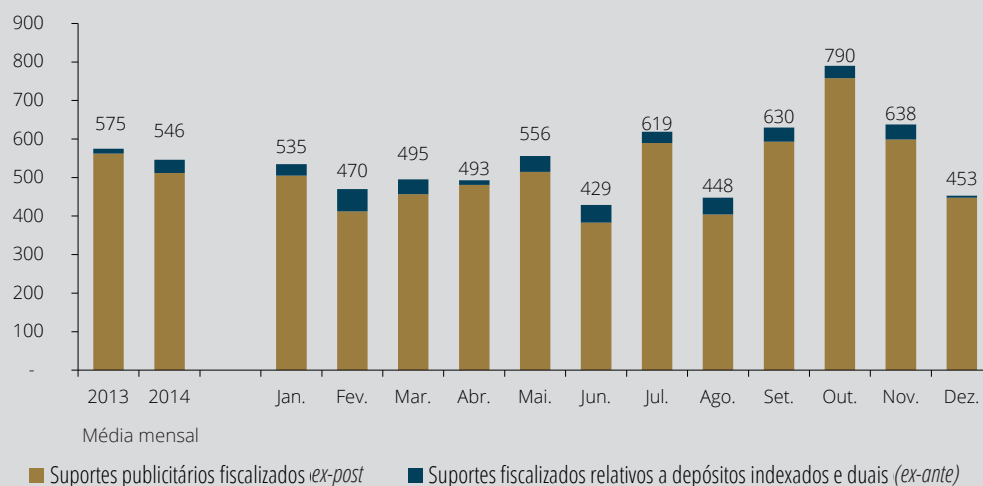
Do total de suportes publicitários fiscalizados em 2014, 6021 (92 por cento) foram fiscalizados após o seu lançamento. O Banco de Portugal disponibilizou-se para analisar 124 suportes (2 por

cento) previamente ao seu lançamento, respondendo a pedidos de parecer das instituições de crédito. Os restantes 411 suportes (6 por cento) estiveram associados a publicidade a depósitos indexados e duais, estando, por lei, sujeitos a apreciação prévia do Banco de Portugal.

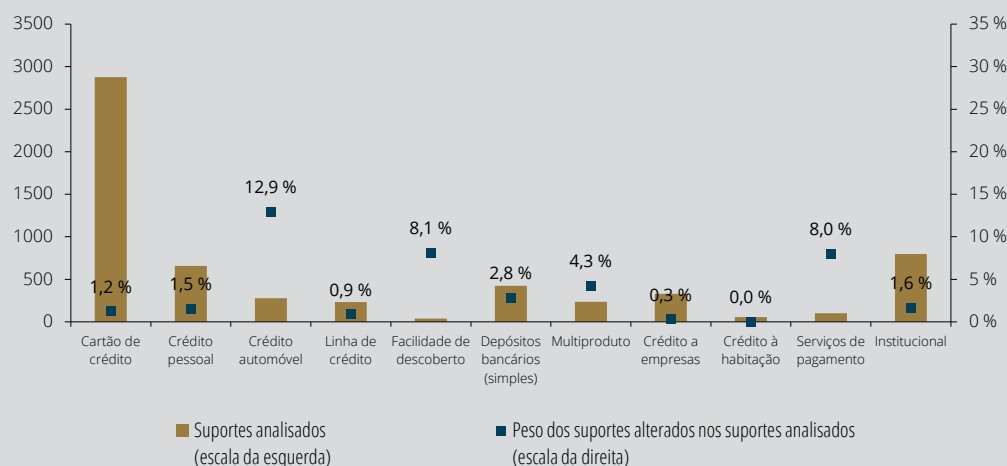
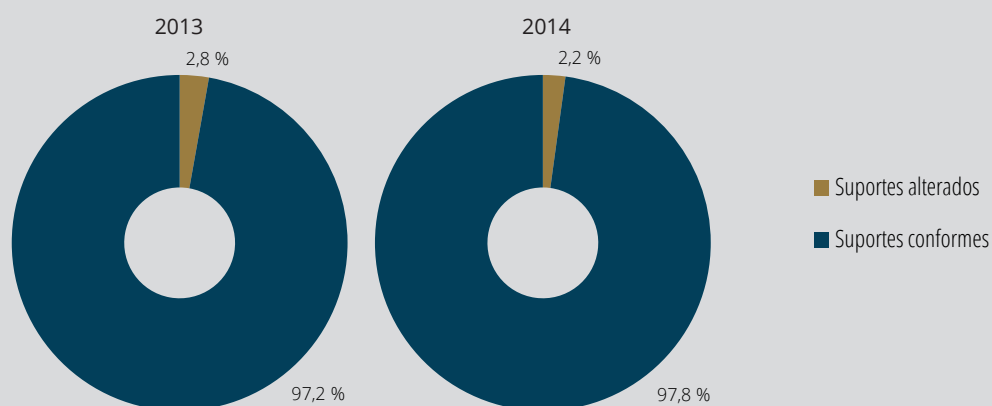
Na sequência da sua atuação fiscalizadora, o Banco de Portugal exigiu a alteração de 130 suportes de publicidade de 30 instituições de crédito. O rácio entre o número de suportes alterados e o número de suportes fiscalizados (à *posteriori*) permite avaliar o grau de cumprimento,

pelas instituições de crédito, das normas que regulam a publicidade. À semelhança do verificado no ano anterior¹, este rácio voltou a baixar em 2014, fixando-se neste ano em 2,2 por cento, o que evidencia uma mais correta aplicação do quadro normativo pelas instituições de crédito.

No crédito aos consumidores, produto bancário com o maior número de suportes alterados, destaca-se o crédito automóvel, com 12,9 por cento de suportes alterados face ao número de suportes analisados.



2014: 6556 suportes fiscalizados, dos quais 411 relativos a depósitos indexados e duais.



Caixa 15 | Caraterísticas dos suportes publicitários fiscalizados

Tipo de produtos e serviços publicitados

Os suportes fiscalizados pelo Banco de Portugal estiveram em 87 por cento dos casos associados a campanhas de publicidade a produtos e serviços bancários e em 13 por cento dos casos a campanhas de publicidade institucional (em que não é feita referência a um produto ou serviço específico). Nas campanhas relativas a produtos e serviços bancários, destacam-se as campanhas sobre crédito aos consumidores – onde se inserem os cartões de crédito (44 por cento), o crédito pessoal (10 por cento), o crédito automóvel (4 por cento), as linhas de crédito (4 por cento) e as facilidades de descoberto (1 por cento) – e as campanhas sobre depósitos (14 por cento). Com menos representatividade observam-se campanhas sobre crédito a empresas (5 por cento), multiproducto (4 por cento), instrumentos de pagamento (2 por cento) e crédito à habitação (1 por cento).

O crédito aos consumidores, não obstante a redução do número de suportes de publicidade, manteve-se, em 2014, como o produto bancário objeto de maior número de campanhas pelas instituições de crédito, representando 63 por cento do total. Por categoria de crédito aos consumidores, destaca-se a redução nos suportes relativos a cartões de crédito (-18 por cento), cujo peso no total desceu, por isso, de 51 por cento em 2013 para 44 por cento em 2014. Ainda assim, os cartões de crédito continuaram a ser os produtos de crédito aos consumidores mais publicitados, seguidos, com uma diferença significativa, pelos produtos de crédito pessoal.

Os suportes de publicidade a depósitos bancários registaram um aumento de 33 por cento em 2014, constituindo o produto mais publicitado a seguir aos cartões de crédito. Esta evolução é essencialmente explicada pelo aumento do número de suportes associados aos depósitos indexados e duais, cuja comercialização registou um novo aumento muito significativo em 2014².

Os 411 suportes de publicidade a depósitos indexados e duais, da responsabilidade de oito instituições de crédito³, respeitam a 92 depósitos. Face a 2013, assinala-se um crescimento significativo da publicidade a este tipo de depósitos, mais do que duplicando, em resultado do maior número de depósitos complexos comercializados, do maior número de instituições envolvidas na comercialização deste tipo de depósitos e que optou por realizar campanhas de publicidade, bem como do aumento número médio de suportes utilizados por campanha.

No crédito a empresas voltou a registar-se um aumento do número de suportes publicitários (+46 por cento), estando a maioria dos suportes analisados associados à apresentação de forma genérica de soluções de financiamento, mas também, com menor peso, de linhas de crédito e de apoio à internacionalização e ao lançamento de negócios próprios.

Suportes publicitários fiscalizados por meio de difusão

Os meios de difusão mais frequentemente utilizados pelas instituições de crédito nas campanhas de publicidade realizadas em 2014 foram os *mailings* enviados aos clientes (36 por cento), cartazes de interior, em agências e pontos de venda (21 por cento) e folhetos (14 por cento), os quais representaram, em conjunto, 71 por cento do total. Os suportes de imprensa, televisão e rádio representaram 23 por cento do total. Face a 2013, assinala-se uma redução da utilização dos cartazes de interior e folhetos, tendo como contrapartida o aumento dos restantes meios de difusão, em particular a internet e rádio.

A frequência dos meios de difusão não é uniforme para os diferentes produtos e serviços publicitados. Os *mailings* predominam nas campanhas de crédito aos consumidores, representando 43 por cento dos suportes analisados neste tipo de produto, seguindo-se

os cartazes (27 por cento) e os folhetos (15 por cento). As campanhas multiproduto e de crédito a empresas utilizam também preferencialmente o *mailing*, tendo ainda importância os folhetos e a imprensa. Na publicidade a depósitos bancários, os suportes analisados são em 60 por cento dos casos *mailings*

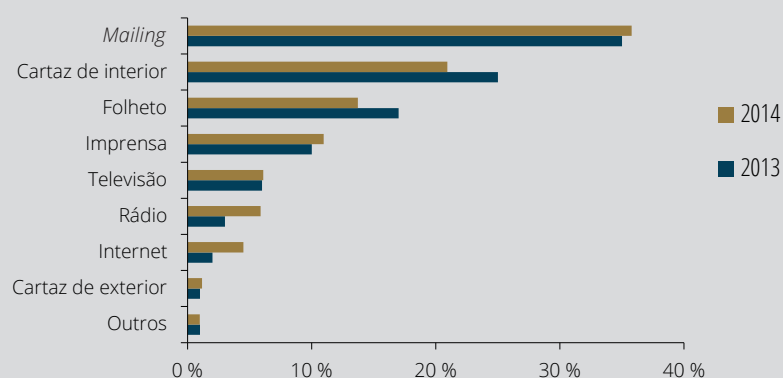
e internet, fundamentalmente pelo peso da publicidade aos depósitos indexados e duais.

Por sua vez, as campanhas de natureza institucional utilizam com maior frequência os meios de comunicação de massa, como a televisão, a rádio e imprensa (cerca de 70 por cento dos suportes analisados).

Quadro C.15.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados por tipo de produto | 2013-2014

Âmbito	2013	2014		Var.
		Número	Peso	
Produtos e serviços	6161	5735	87 %	-7 %
Crédito a consumidores	4809	4111	63 %	-15 %
Cartão de crédito	3497	2881	44 %	-18 %
Crédito pessoal	751	664	10 %	-12 %
Crédito automóvel	337	292	4 %	-13 %
Linha de crédito	174	233	4 %	34 %
Facilidade de descoberto	50	41	1 %	-18 %
Depósitos bancários	667	889	14 %	33 %
Multiproduto	272	237	4 %	-13 %
Crédito a empresas	231	337	5 %	46 %
Crédito à habitação	38	59	1 %	55 %
Instrumentos de pagamento	144	102	2 %	-29 %
Institucional	739	821	13 %	11 %
Total	6900	6556	100 %	-5 %

Gráfico C.15.1 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2013-2014



1.3. Depósitos indexados e duais⁴

No âmbito da avaliação prévia da conformidade da informação divulgada nos prospectos informativos dos depósitos indexados e duais, em 2014 o Banco de Portugal avaliou a conformidade de 219 prospectos informativos submetidos por 12 instituições de crédito, dos quais

210 referentes a depósitos indexados e nove relativos a depósitos duais. A atividade de fiscalização destes prospectos envolveu um esforço acrescido por parte do Banco de Portugal, já que o número de depósitos indexados e duais comercializados em 2014 aumentou em cerca de 38 por cento face ao ano anterior.

Quadro IV.1.3.1 • Depósitos indexados e duais | Prospectos informativos | 2013-2014

Tipo de depósito	2013		2014	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
Indexado	145	9	210	10
Dual	14	3	9	4
Total	159	11	219	12

Para além da informação prestada nos prospectos informativos, o Banco de Portugal verificou também as taxas de remuneração de 109 depósitos indexados e 22 tranches de depósitos duais (13 componentes fixas e 9 indexadas). Neste contexto foi verificada, designadamente, a correta determinação pelas instituições do valor do(s) indexante(s) e a sua aplicação de acordo com a forma de cálculo da

remuneração fixada nos respetivos prospectos informativos. Após esta verificação estas taxas de remuneração foram divulgadas no Portal do Cliente Bancário (PCB). Também aqui o Banco de Portugal desenvolveu um esforço acrescido na sua atividade de fiscalização, uma vez que se verificou um aumento de 98 por cento no número de depósitos vencidos, face aos registados em 2013.

Quadro IV.1.3.2 • Depósitos indexados e duais | Depósitos vencidos | 2013-2014

Tipo de depósito	2013		2014	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Depósitos indexados	43	5	109	9
Depósitos duais	23	4	22	4
Componentes indexadas	20		13	
Componentes simples	3		9	
Total	66	8	131	12

1.4. Taxas máximas no crédito aos consumidores⁵

No ano de 2014 foi reportada⁶ ao Banco de Portugal informação relativa a 1 377 184 contratos de crédito aos consumidores por parte de 55 instituições de crédito, o que corresponde a uma média de cerca de 115 mil contratos por mês e representa uma redução de 6,5 por cento face ao segundo semestre de 2013. Esta informação, para além de ser utilizada no cálculo das taxas máximas do crédito aos consumidores, permite também que o Banco de Portugal avalie a conformidade entre as TAEG reportadas em cada novo contrato de crédito

e as taxas máximas em vigor para cada segmento de crédito.

Na fiscalização da informação reportada pelas instituições de crédito, relativa ao ano de 2014, o Banco de Portugal apenas identificou 25 contratos de oito instituições com indícios de incumprimento das taxas máximas aplicáveis, tendo de imediato sido solicitada informação complementar sobre estes contratos e iniciada a respetiva análise jurídica.

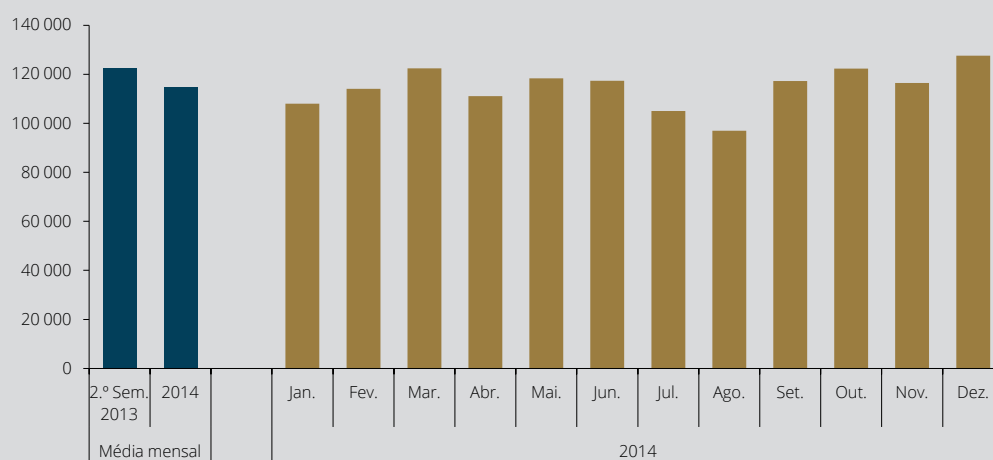


Gráfico IV.1.4.1 •
Crédito aos
consumidores
| Número
de contratos
reportados
| 2.º semestre
2013-2014

Total de contratos reportados 2014 = 1 377 184

2. Ações de inspeção

Em 2014 a atividade de inspeção do Banco de Portugal deu particular destaque à fiscalização dos regimes do incumprimento e do regime dos serviços mínimos bancários. Acompanhou também a implementação de outras alterações legais e regulamentares introduzidas na segunda metade de 2013, nomeadamente as relativas ao regime da mora em operações de crédito e ao regime do crédito aos consumidores.

Na fiscalização dos regimes de incumprimento, o Banco de Portugal recorreu frequentemente a inspeções credenciadas, centrando a sua atenção nos serviços centrais das instituições, por estas ações permitirem fiscalizar os procedimentos internos adotados pelas instituições de crédito na implementação do Plano de Ação para o Risco do Incumprimento (PARI) e do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações do Incumprimento (PERSI).

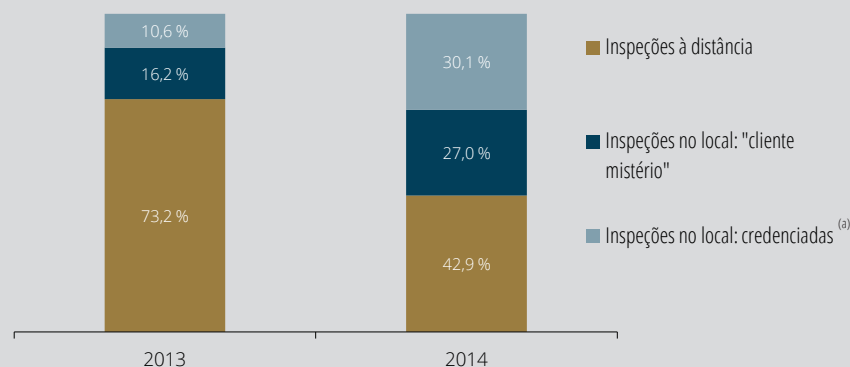
No caso do regime extraordinário, cujo acesso está dependente da iniciativa dos clientes bancários, a fiscalização foi desenvolvida em grande parte através de ações “cliente mistério” junto dos balcões das instituições de crédito, para avaliar se a informação prestada aos clientes era completa e adequada. As ações “cliente mistério” realizadas foram complementadas por ações credenciadas, nos balcões e serviços centrais, para fiscalizar também a conformidade dos procedimentos adotados pelas instituições.

O regime de serviços mínimos bancários tem também sido objeto de particular atenção do Banco de Portugal. A implementação deste regime, que impõe às instituições aderentes a obrigação da sua divulgação e cujo acesso depende da iniciativa dos clientes, foi fiscalizada através da realização de inspeções “cliente mistério” e credenciadas aos balcões, em diversos pontos do país, permitindo ao Banco de Portugal ter uma perspetiva transversal das práticas das instituições neste domínio.

Na fiscalização do regime do crédito aos consumidores, o Banco de Portugal efetuou ações como “cliente mistério” para avaliar o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual e ações credenciadas para avaliar os procedimentos de contratação de operações de crédito, nomeadamente de facilidades de descoberto e cartões de crédito.

Destaca-se ainda o acréscimo significativo das ações de inspeção junto de agências de instituições a matérias relacionadas com o preçário, contas de pagamento, depósitos a prazo e com o regime do Livro de Reclamações. Estas inspeções abrangeram balcões das instituições situados em várias localidades do país, permitindo avaliar o cumprimento de deveres de informação e de outras normas específicas deste regime.

Gráfico IV.2.1 •
Ações de inspeção
| Distribuição por tipo de inspeção
| 2013-2014



(a) Inclui inspeções aos balcões e aos serviços centrais.

Assim, no período em análise, o Banco de Portugal realizou um total de 868 ações de inspeção abrangendo 96 instituições. Estas ações corresponderam em mais de metade dos casos (57,1 por cento) a inspeções realizadas junto das instituições, representando um aumento significativo face ao ano anterior (32 por cento). O recurso mais intenso a este tipo de ações resultou sobretudo das matérias mais intensamente fiscalizadas em 2014, designadamente os regimes do incumprimento e os serviços mínimos bancários.

As ações de inspeção efetuadas em diferentes modalidades – à distância, “cliente mistério” e credenciadas – exigem a mobilização de recursos bastante distintos. A escolha do tipo de modalidade resulta das matérias que são prioritariamente objeto de inspeção pelo Banco de Portugal, podendo, por isso, variar de ano para ano. As inspeções à distância são realizadas através da análise de informação reportada

pelas instituições ou recolhida nos seus sítios de internet, enquanto aquelas em que o Banco de Portugal atua como “cliente mistério” ou através de inspetores credenciados envolvem a deslocação às instituições, aos balcões, no primeiro caso, ou aos serviços centrais e/ou balcões, no segundo caso. As inspeções aos serviços centrais são sempre credenciadas e requerem, em geral, a permanência na instituição por vários dias, para a verificação de contratos e outra documentação, procedimentos e sistemas informáticos. As ações credenciadas aos balcões são, em geral, de duração mais curta, tal como as ações “cliente mistério”, envolvendo um contacto menos prolongado com a instituição, em que se avalia, por exemplo, o cumprimento de deveres de informação, particularmente críticos na fase pré-contratual da venda de produtos ou no acesso a direitos pelos clientes, como sejam os serviços mínimos bancários ou a prevenção e regularização de situações de incumprimento.

Quadro IV.2.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 2014

	“Cliente mistério”	Credenciadas	Total	Entidades abrangidas
Preçários	52	50	102	22
Serviços mínimos bancários	24	24	48	10
Regime extraordinário do incumprimento	20	21	41	15
Crédito aos consumidores	31	28	59	13
Crédito à habitação e outros créditos hipotecários	1	0	1	1
Contas e instrumentos de pagamento	29	30	59	17
Depósitos a prazo simples	28	28	56	13
Livro de Reclamações	49	50	99	21
Total	234	231	465	22

Quadro IV.2.2 • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 2014

	Credenciadas	Entidades abrangidas
Regime geral do incumprimento	11	6
Regime extraordinário do incumprimento	4	4
Regime da mora	11	6
Crédito aos consumidores	2	2
Contas e instrumentos de pagamento	3	3
Total	31	8

Quadro IV.2.3 • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 2014

	À distância	Entidades abrangidas
Preçários	201	96
Serviços mínimos bancários	2	2
Regime geral do incumprimento	5	3
Regime da mora	19	11
Crédito aos consumidores	64	54
Crédito à habitação e outros créditos hipotecários	10	10
Contas e instrumentos de pagamento	68	60
Depósitos a prazo simples	3	3
Total	372	96

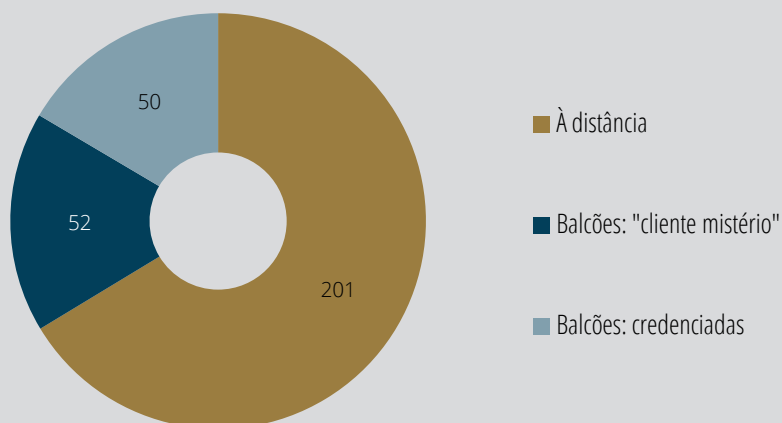
2.1. Preçários

Em 2014, o Banco de Portugal realizou 303 inspeções abrangendo 96 instituições para fiscalizar os deveres de divulgação e atualização do preçário. Destas ações, 102 foram inspeções no local, compreendendo 52 inspeções “cliente mistério” e 50 credenciadas. Nestas ações, que abrangeram agências das instituições localizadas em diversas áreas geográficas do território nacional, o Banco de Portugal fiscalizou a divulgação do preçário aos balcões, em local bem visível e identificado; a existência de preçário completo e organizado; e a atualização do preçário. Nas inspeções credenciadas foi ainda analisado o conteúdo do preçário existente nos balcões e verificada a

sua conformidade com o preçário reportado pela instituição ao Banco de Portugal (e posteriormente publicado no Portal do Cliente Bancário).

Em complemento destas inspeções, o Banco de Portugal efetuou ainda 201 inspeções à distância, fiscalizando a divulgação do preçário no sítio da internet das instituições, avaliando a obrigatoriedade da sua disponibilização em local de acesso direto e visível, bem como a atualização do folheto de comissões e despesas e do folheto de taxas de juro, designadamente dos indexantes de operações de crédito a taxa variável e das taxas máximas do crédito aos consumidores.

Gráfico IV.2.1.1 •
Ações de inspeção
| Preçários
| 2014



2.2. Regime dos serviços mínimos bancários⁷

Em 2014, o Banco de Portugal realizou um total de 50 ações de inspeção para avaliar o cumprimento do regime dos serviços mínimos bancários pelas instituições aderentes. A quase totalidade destas ações (48) foi realizada junto das 10 instituições aderentes⁸, através de ações de inspeção “cliente mistério” e credenciadas.

Nas 48 inspeções realizadas aos balcões das instituições aderentes, das quais 24 ações como “cliente mistério” e 24 credenciadas, o Banco de Portugal avaliou a conformidade dos procedimentos adotados na comercialização dos serviços associados à conta de SMB e a transparência e completude da informação prestada pelos funcionários. Nas ações “cliente mistério” foi inspecionado o cumprimento das condições de acesso à conta de SMB, nomeadamente a inexistência de restrições à abertura de uma conta ou à conversão da conta de depósitos em conta de SMB não previstas neste regime. Foi também verificada a prestação dos serviços bancários abrangidos pelo regime, em particular dos serviços de pagamento ali estabelecidos. A aplicação de comissões, não excedendo o valor máximo legalmente previsto de 1 por cento do salário mínimo nacional pelo conjunto de serviços associados à conta de SMB, foi igualmente fiscalizada. Nos balcões

das instituições, o Banco de Portugal verificou também a afixação do cartaz de divulgação dos SMB, em local visível e no formato definido. Em inspeções credenciadas foram ainda avaliados os procedimentos internos definidos para a abertura de contas de SMB, o cumprimento das condições de acesso estabelecidas na lei e as condições de prestação dos serviços de pagamento associados a estas contas.

Nas duas inspeções à distância efetuadas aos sítios da internet de duas instituições aderentes, foi avaliada a disponibilização, em local visível e de fácil acesso, da informação da adesão ao regime dos SMB, das condições de acesso ao regime e o conteúdo da FIN da conta de SMB.

2.3. Regime geral do incumprimento

Em 2014, o Banco de Portugal realizou um total de 16 ações de inspeção para avaliar a aplicação do regime geral do incumprimento pelas instituições de crédito. Destas ações, 11 foram efetuadas junto das instituições e 5 foram efetuadas à distância.

Através de ações de inspeção credenciadas, efetuadas junto dos serviços centrais das instituições, o Banco de Portugal avaliou a adequação dos procedimentos internos adotados e os sistemas informáticos utilizados, na identificação de clientes em risco de incumprimento

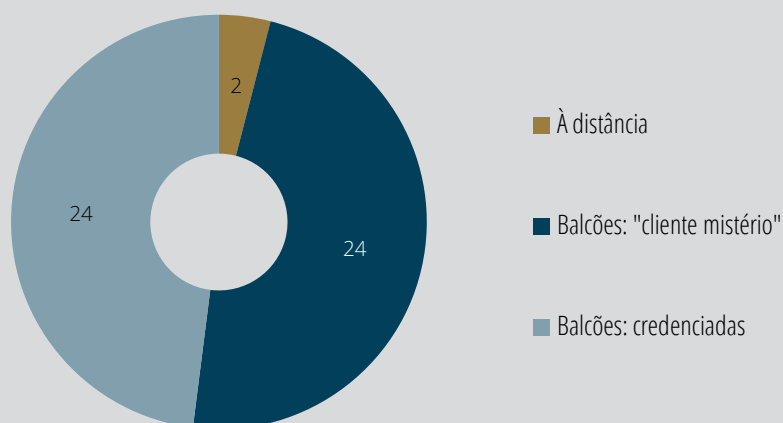


Gráfico IV.2.2.1 •
Ações de inspeção
| Serviços
mínimos bancários
| 2014

e na integração, análise e extinção das operações de crédito no PERSI. Foi verificada a não cobrança de comissões no âmbito das renegociações de empréstimos em incumprimento. A correta aplicação dos procedimentos de formalização de propostas de regularização de situações de incumprimento apresentadas aos clientes e a adequação das mesmas foi também fiscalizada pelo Banco de Portugal. Nestas ações, verificou-se ainda o cumprimento dos deveres de informação e o teor das comunicações enviadas aos clientes, bem como a consistência do reporte de informação ao Banco de Portugal.

Através de ações de inspeção à distância, foi ainda verificada a informação divulgada nos sítios da internet das instituições relativamente ao regime geral do incumprimento.

2.4. Regime extraordinário do incumprimento

Em 2014, o Banco de Portugal realizou um total de 45 ações de inspeção para avaliar a aplicação do regime extraordinário do incumprimento no crédito à habitação, todas junto das instituições de crédito. Destas ações, 25 foram inspeções credenciadas (21 aos balcões e 4 aos serviços centrais) e 20 foram sob a forma de “cliente mistério”.

Através das ações de inspeção em que atuou como “cliente mistério” aos balcões das instituições, o Banco de Portugal avaliou o rigor e a completude da informação prestada pelos funcionários sobre a existência e características do regime extraordinário e o acesso ao mesmo, que está dependente da iniciativa do cliente. Nestas ações, tendo o “cliente mistério”

Gráfico IV.2.3.1 •
Ações de inspeção
| Regime geral do
incumprimento
| 2014

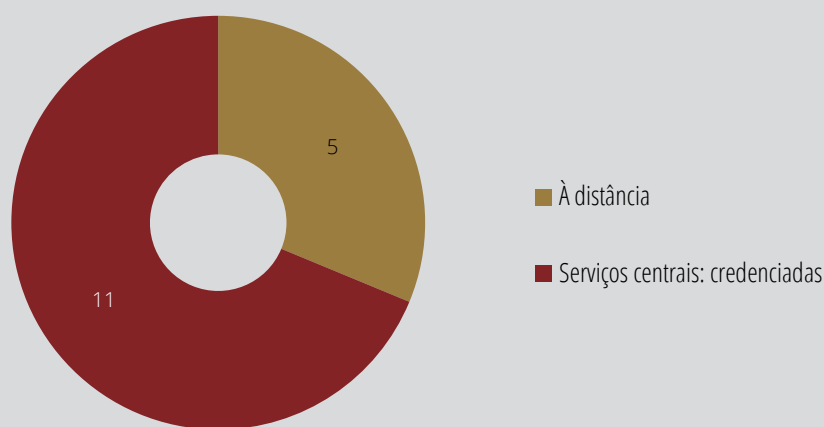
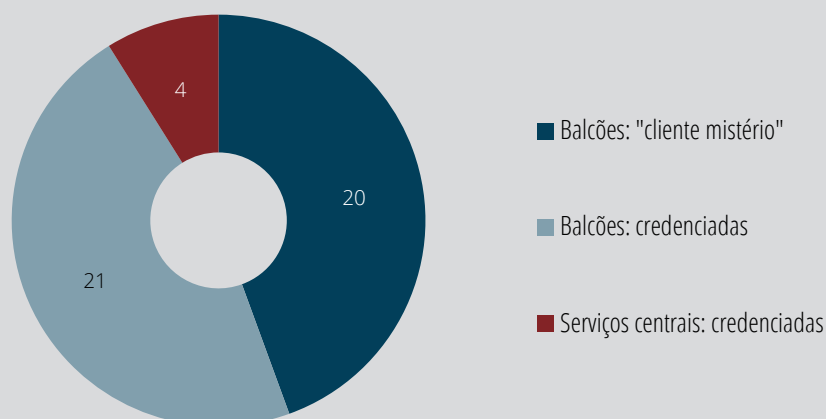


Gráfico IV.2.4.1 •
Ações de inspeção
| Regime
extraordinário do
incumprimento
| 2014



evidenciado que preenchia os requisitos para poder ser abrangido no regime, foi avaliado se a instituição disponibilizava informação necessária para o cliente poder requerer o acesso ao mesmo. O Banco de Portugal inspecionou por esta via igualmente os procedimentos de apresentação dos requerimentos de acesso e a entrega da informação obrigatória sobre os riscos de endividamento excessivo, bem como o alerta do “cliente mistério” para a existência da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado⁹.

Adicionalmente, através de inspeções credenciadas nos balcões das instituições, o Banco de Portugal avaliou também a informação efetivamente disponibilizada aos clientes e os procedimentos internos de registo e análise dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário.

Através das ações de inspeção credenciadas efetuadas junto dos serviços centrais das instituições, o Banco de Portugal avaliou a adequação dos procedimentos de receção, registo e tratamento dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário e dos sistemas informáticos de apoio implementados. A correta avaliação temporal e qualitativa dos requerimentos de acesso, da situação económica do cliente e da sua capacidade financeira foram também objeto de fiscalização. Foi igualmente verificado o cumprimento das medidas de proteção previstas na lei, nomeadamente, na

renegociação dos empréstimos e na aplicação de medidas substitutivas. O Banco de Portugal confirmou ainda o rigor da informação prestada nas comunicações enviadas aos clientes e a consistência da informação reportada ao Banco de Portugal.

2.5. Regime da mora

Em 2014, o Banco de Portugal realizou um total de 30 ações de inspeção para avaliar a aplicação do regime da mora pelas instituições de crédito. Pelas características das matérias a fiscalizar, fundamentalmente as regras de determinação dos juros de mora e os limites às comissões pela recuperação dos valores em dívida que podem ser aplicadas aos clientes em caso de incumprimento, estas ações envolveram 11 inspeções credenciadas efetuadas junto dos serviços centrais das instituições, complementadas com 19 inspeções à distância.

Através das ações de inspeção credenciadas aos serviços centrais das instituições, o Banco de Portugal avaliou a adequação dos procedimentos adotados pelas instituições para cumprimento da sobretaxa máxima de juros de mora e da comissão máxima que pode ser cobrada aos clientes pela recuperação de valores em dívida. A clareza, rigor e completude da informação prestada nas comunicações enviadas aos clientes foi igualmente verificada.

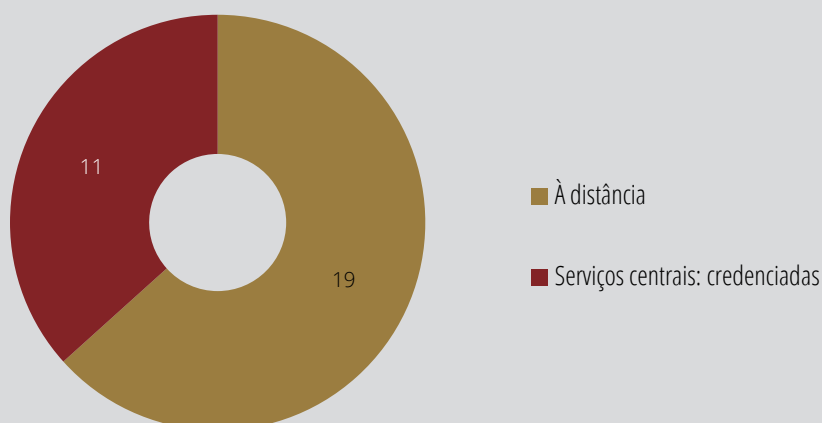


Gráfico IV.2.5.1 •
Ações de inspeção
| Regime da mora
| 2014

Através de ações de inspeção à distância, o Banco de Portugal verificou a conformidade da sobretaxa máxima de juros de mora e da comissão máxima permitidas pela recuperação dos valores em dívida no preçário das instituições de crédito.

2.6. Regime do crédito aos consumidores

O Banco de Portugal realizou 125 ações de inspeção a 56 instituições no âmbito da fiscalização do regime do crédito aos consumidores, que tinha registado importantes alterações que entraram em vigor a partir da segunda metade de 2013¹⁰. Do total das ações de inspeção, excluindo as sobre o regime geral do incumprimento e da mora, 59 foram realizadas aos balcões, das quais 31 como “cliente mistério” e 28 credenciadas, e 2 nos serviços centrais das instituições. Foram ainda realizadas 64 ações à distância.

Através de 31 ações de inspeção “cliente mistério” aos balcões das instituições de crédito, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual, nomeadamente a disponibilização da FIN ao cliente no momento da simulação ou solicitação de crédito e a disponibilização da minuta do contrato, a pedido do cliente.

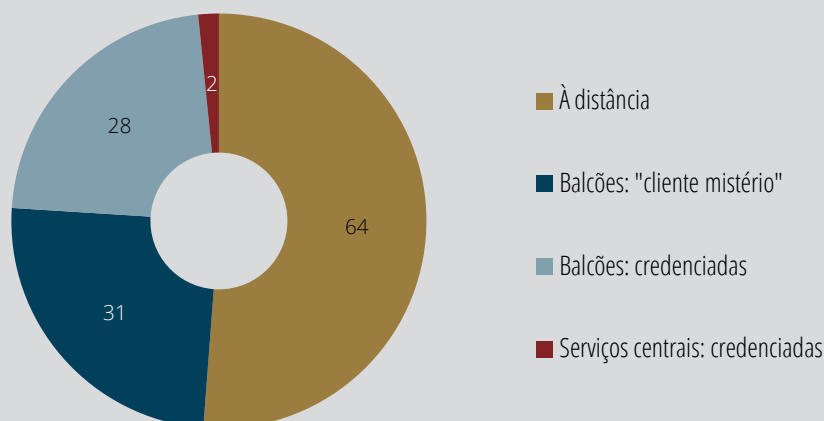
Através das 30 inspeções credenciadas, realizadas em agências e nos serviços centrais das instituições, foram ainda avaliados os procedimentos internos referentes à comercialização e contratação de operações de crédito aos consumidores, visando, em particular as facilidades de descoberto e os cartões de crédito. A verificação do cumprimento de deveres de informação pré-contratual e contratual foi outro dos objetivos das ações realizadas. Também o correto cumprimento dos deveres de reporte do Banco de Portugal foi fiscalizado.

Nas 64 inspeções à distância, o Banco de Portugal analisou diversos suportes de informação, dos quais se destacam o preçário e a FIN, com o intuito de avaliar o cumprimento dos requisitos de informação da FIN e dos contratos, bem como as práticas de comissionamento.

2.7. Regime do crédito à habitação e outros créditos hipotecários

Em 2014, a fiscalização da atuação das instituições de crédito no mercado do crédito à habitação centrou-se nas matérias associadas à implementação do regime extraordinário do incumprimento. Neste contexto, a fiscalização do regime do crédito à habitação e outros créditos hipotecários assumiu um caráter subsidiário, atendendo também à estabilidade do respetivo quadro normativo.

Gráfico IV.2.6.1 •
Ações de inspeção
| Crédito aos
consumidores
| 2014



Assim, excluindo os regimes do incumprimento, o Banco de Portugal realizou 11 ações de inspeção incidindo sobre a comercialização de contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários, abrangendo 11 instituições. Estas ações de inspeção envolveram uma inspeção aos balcões como “cliente mistério” e 10 ações à distância. Estas ações centraram-se na avaliação do cumprimento dos deveres de informação pré-contratual no âmbito da comercialização de operações de crédito à habitação, através da verificação dos simuladores constantes nos sítios da internet das instituições de crédito e da análise da informação disponibilizada aos clientes, em particular através da FIN. Foi também verificado o cumprimento do quadro normativo aplicável com base na análise de diversos suportes de informação (preçário, FIN e minutas de contratos).

2.8. Contas e instrumentos de pagamento

O Banco de Portugal realizou, no decorrer de 2014, 130 inspeções para avaliar o cumprimento dos normativos aplicáveis à comercialização de contas e instrumentos de pagamento, abrangendo 60 instituições. Foram efetuadas 59 ações junto dos balcões das instituições, das quais 29 sob a forma de “cliente mistério” e 30 inspeções credenciadas, e 3 ações nos serviços centrais de 3 instituições. Estas ações foram complementadas com a realização de 68 ações de inspeção à distância abrangendo 60 instituições.

Nas inspeções aos balcões, foi fiscalizado o cumprimento de deveres de informação pré-contratual, nomeadamente os de disponibilização da FIN ao cliente que pretende abrir uma conta à

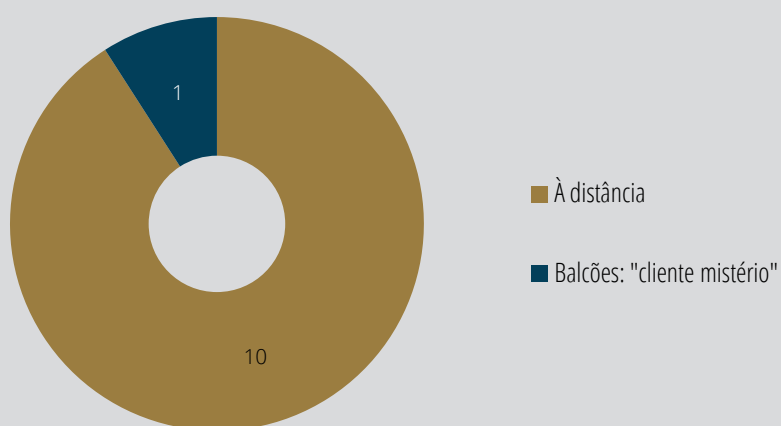


Gráfico IV.2.7.1 •
Ações de inspeção
| Crédito à
habitação e
outros créditos
com garantia
hipotecária
| 2014

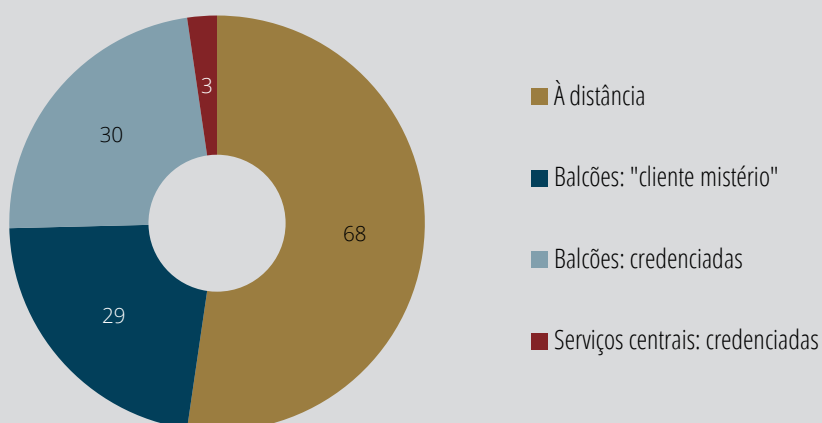


Gráfico IV.2.8.1 •
Ações de inspeção
| Contas e
instrumentos de
pagamento
| 2014

ordem e a entrega das condições gerais do contrato da conta. Nestas ações, o Banco de Portugal avaliou a prestação de esclarecimentos adequados quanto aos instrumentos de pagamento associados à conta, designadamente as características e encargos associados. Verificou ainda o cumprimento das normas que enquadram os deveres de conduta e as práticas comerciais das instituições, em particular as aplicáveis às vendas associadas de produtos financeiros, e a correta aplicação das recomendações do Banco de Portugal relativamente à não comercialização conjunta de produtos bancários de retalho com aplicações com risco de capital.

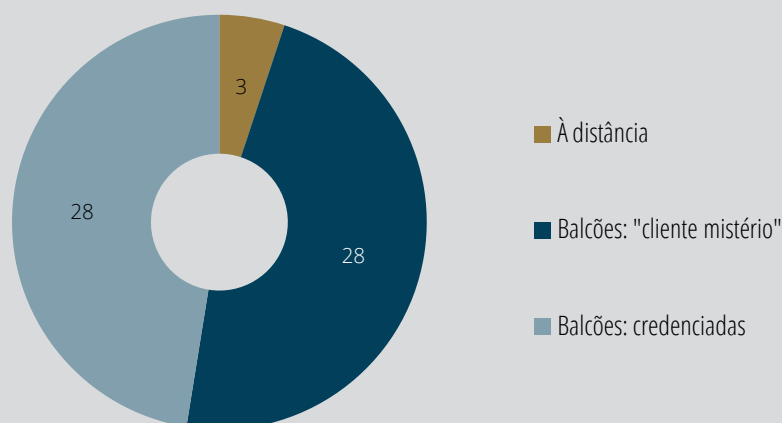
Através das ações credenciadas realizadas nos balcões e serviços centrais das instituições, o Banco de Portugal fiscalizou o conteúdo dos contratos-quadro da conta de depósitos à ordem e dos instrumentos de pagamento associados, verificando os respetivos requisitos de informação. As práticas de comissionamento das instituições foram igualmente inspecionadas, tendo sido verificada a correta aplicação de encargos na execução das operações de pagamento. O cumprimento dos deveres de informação aplicáveis na comercialização de contas e instrumentos de pagamento foi também avaliado, designadamente a prestação aos clientes de informação periódica obrigatória.

Nas ações de inspeção à distância, realizadas através da análise de preçários, de minutas de contratos e de extratos de conta, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento de deveres de informação aquando da alteração das condições contratuais por iniciativa das instituições, ou seja, do prazo de 60 dias previsto na lei e o direito à denúncia do contrato pelo cliente, sem encargos, em resultado destas alterações. A verificação do cumprimento dos deveres de prestação de informação periódica ao cliente, designadamente o direito do cliente receber, gratuitamente, um extrato mensal em suporte de papel, foi outro dos objetivos destas ações. Também as práticas de comissionamento das instituições foram analisadas, verificando-se o cumprimento das disposições previstas em regulamentação específica de instrumentos de pagamento, designadamente a isenção de cobrança de comissões pela prestação de informação relativa ao *IBAN* e *BIC* da conta e a igualdade de encargos de operações transfronteiriças com operações nacionais equivalentes.

2.9. Depósitos a prazo simples

Em 2014, o Banco de Portugal realizou um total de 59 ações de inspeção abrangendo 56 instituições para fiscalização do cumprimento de normas aplicáveis à comercialização de

Gráfico IV.2.9.1 •
Ações de inspeção
| Depósitos a
prazo simples
| 2014



depósitos a prazo simples. Foram efetuadas 56 ações junto dos balcões das instituições, 28 sob a forma de “cliente mistério” e 28 credenciadas. Estas ações foram complementadas com a realização de 3 ações à distância.

Nas ações de inspeção à comercialização de depósitos a prazo simples, através de inspeções “cliente mistério”, o Banco de Portugal dedicou especial atenção à informação prestada ao cliente na fase pré-contratual, verificando se lhe era disponibilizada a FIN. Avaliou também o rigor da informação transmitida pelos funcionários das instituições a clientes bancários que pretendem constituir depósitos a prazo. Nestas ações foi ainda avaliado o cumprimento dos deveres de informação e de assistência ao cliente e a competência técnica, diligência, conduta e práticas comerciais da instituição na venda facultativa de outros produtos financeiros associados.

Através de inspeções credenciadas aos balcões e aos serviços centrais das instituições, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento do dever de disponibilização da informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato, incluindo o envio do extrato mensal. Os requisitos de informação das FIN efetivamente entregues aos clientes, bem como dos contratos e dos extratos periódicos foram verificados, bem como as práticas implementadas para cálculo de juros.

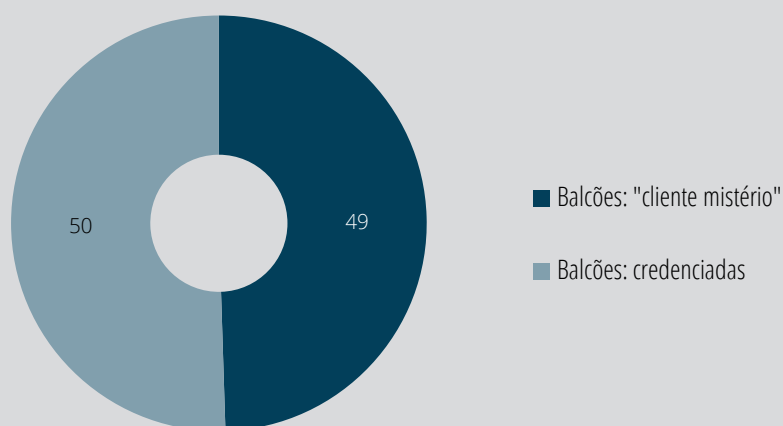
Nas ações à distância realizadas foram analisados preçários, suportes com informação pré-contratual e sítios da Internet das instituições, avaliando-se o cumprimento de normas aplicáveis à comercialização de depósitos a prazo simples.

2.10. Livro de Reclamações

Durante o ano de 2014, o Banco de Portugal efetuou 99 inspeções para avaliar o cumprimento dos deveres previstos no regime do Livro de Reclamações, número que representa um acréscimo significativo face ao ano anterior (em 2013 foram realizadas 42 inspeções ao Livro de Reclamações). Estas ações foram, na sua totalidade, realizadas nos balcões de 21 instituições situados em vários distritos do país.

Através de 49 ações de inspeção “cliente mistério”, o Banco de Portugal avaliou a existência e visibilidade do letreiro relativo ao Livro de Reclamações, a conformidade do modelo e a informação constante desse letreiro.

Através de 50 ações de inspeção credenciadas, o Banco de Portugal avaliou: a efetiva existência do Livro de Reclamações aos balcões, com páginas disponíveis para a apresentação de reclamações; a integridade dos Livros de Reclamações existentes nos balcões (inexistência páginas arrancadas); e o correto tratamento das reclamações preenchidas e o seu envio ao Banco de Portugal.



3. Reclamações dos clientes bancários

As instituições de crédito estão obrigadas, por força da lei, a enviar ao Banco de Portugal todas as reclamações inscritas no Livro de Reclamações. Adicionalmente, o Banco de Portugal recebe também reclamações diretamente dos clientes bancários, em particular através do Portal do Cliente Bancário.

O Banco de Portugal analisa reclamações de clientes bancários contra instituições de crédito cujas matérias reclamadas se enquadram no seu âmbito de competências, como sejam as que incidem sobre depósitos e suas contas, produtos de crédito e instrumentos de pagamento¹¹. A análise de reclamações constitui um instrumento de fiscalização do cumprimento das normas em vigor pelas instituições de crédito.

Ao Banco de Portugal compete exigir a correção de incumprimentos e sancionar as faltas graves que as instituições tenham cometido, não a reparação de danos que essas faltas tenham causado. A sanção que o Banco de Portugal tenha aplicado à instituição em caso de falta grave é uma coima que penaliza a instituição, mas esta não compensa a perda que o cliente tenha sofrido. A reparação de danos que tenham lesado o cliente bancário em resultado de irregularidades praticadas pelas instituições compete aos tribunais ou a entidades arbitrais.

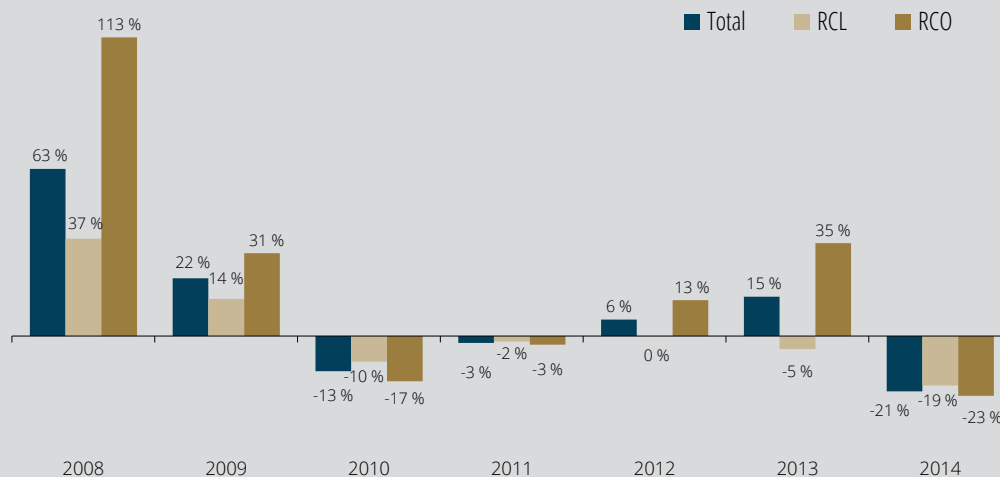
A mediação ou arbitragem de litígios de consumo entre cliente e instituição reclamada é uma função que, nos termos da lei, é desenvolvida por entidades que disponibilizem meios de resolução extrajudicial de conflitos e, em última análise, compete aos tribunais. São estas entidades que têm competência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

3.1. Evolução recente

Em 2014, foram recebidas 14 157 reclamações sobre matérias no âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média de 1180 por mês. Esta média mensal corresponde a uma redução de 21 por cento face ao ano anterior, invertendo os aumentos registados em 2013 (15 por cento) e em 2012 (6 por cento). A redução foi praticamente generalizada a todas as matérias reclamadas, com destaque para a diminuição das reclamações envolvendo produtos de crédito. A exceção foi a matéria dos débitos diretos que registou um aumento face a 2013.

A evolução registada em 2014 foi observada na generalidade dos produtos bancários, à exceção dos débitos diretos o que esteve relacionado com a conclusão do processo de migração para a SEPA. No ano anterior foram implementadas

Gráfico IV.3.1.1 •
Reclamações
| Evolução do
número de
entradas, por
proveniência
| 2008 – 2014



alterações ao quadro normativo, com destaque para os regimes do incumprimento, que conferiram aos clientes bancários um quadro mais amplo de direitos na sua relação com as instituições de crédito e que se tinha refletido num aumento acentuado das reclamações¹².

A redução observada em 2014 esteve, em grande parte, associada ao menor número de reclamações recebidas sobre cobrança de comissões pelas instituições de crédito, num contexto de implementação do regime da mora, que estabeleceu valores máximos para o comissionamento associado a prestações em atraso e impôs um teto máximo para a taxa de juro moratória, e da revisão do regime do crédito aos consumidores, que proibiu o comissionamento das ultrapassagens de crédito. A implementação dos regimes de regularização de situações de incumprimento refletiu-se, por seu lado, num menor número de reclamações sobre cobrança de valores em dívida.

As reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal representaram, em 2014, 57 por cento do total, percentagem ligeiramente inferior à registada em 2013, mantendo-se o Portal do Cliente Bancário como o meio mais frequente de apresentação destas reclamações (68,2 por cento dos casos). Face ao ano de 2013, as reclamações que foram remetidas diretamente pelos clientes bancários registaram uma redução de 22,6 por cento. As reclamações inscritas no Livro de Reclamações das instituições mantiveram a tendência de redução verificada nos anos anteriores, tendo diminuído 18,7 por cento face a 2013.

Em 2014, a análise de reclamações pelo Banco de Portugal conduziu, em 33 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 (67 por cento) concluiu-se que não existiam indícios de infração por parte da entidade reclamada.

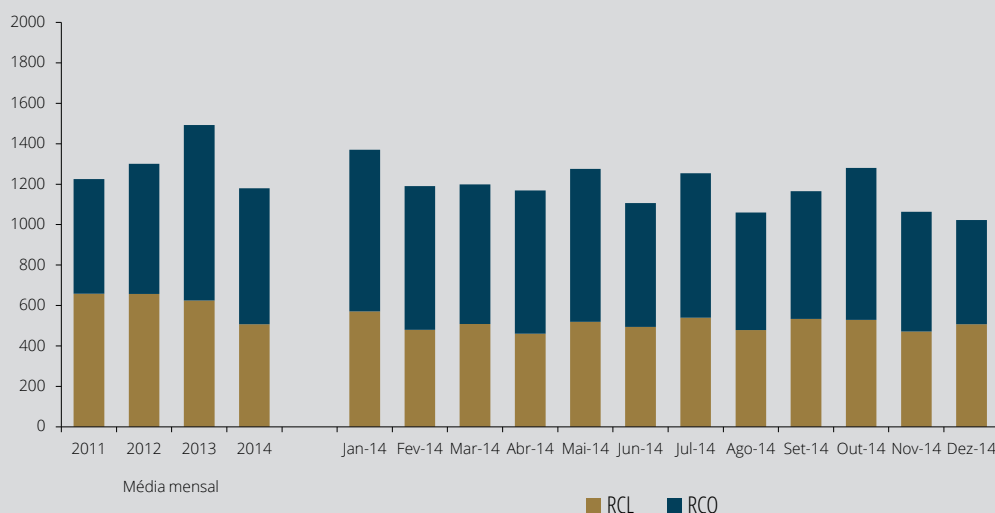


Gráfico IV.3.1.2 •
Reclamações
| Número de
entradas, por
proveniência
| 2011-2014

Quadro IV.3.1.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2012-2014

Ano	Mês	Entradas ^(a)			
		RCL ^(b)	RCO ^(c)		Total
			Total	das quais PCB ^(d)	
2012		7882	7221	4780	15 603
2013		7489	10 422	6846	17 911
2014	Janeiro	571	799	500	1370
	Fevereiro	479	712	478	1191
	Março	508	691	475	1199
	Abril	460	709	493	1169
	Maio	519	757	494	1276
	Junho	494	612	413	1106
	Julho	539	715	463	1254
	Agosto	478	582	392	1060
	Setembro	533	632	435	1165
	Outubro	529	751	545	1280
	Novembro	471	593	433	1064
	Dezembro	507	516	380	1023
	Total	6088	8069	5501	14 157

(a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Por memória, refira-se que, em 2012, 2013 e 2014, foram ainda recebidas, respetivamente, 1850, 1778 e 2590 reclamações que estavam fora do âmbito da supervisão do Banco de Portugal. Estas referem-se a matérias reclamadas que se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

(b) Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações.

(c) Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal.

(d) Portal do Cliente Bancário.

3.2. Evolução das reclamações por matéria

No ano de 2014, as matérias mais reclamadas incidiram sobre crédito aos consumidores e contas de depósito, que em conjunto representaram 57,5 por cento do total, o que compara com 56,1 por cento em 2013.

As reclamações recebidas sobre crédito aos consumidores registaram uma diminuição de 21,9 por cento, representando 28,9 por cento do total, menos 0,4 pontos percentuais do que em 2013. Esta redução foi originada, em grande medida, por um menor número de reclamações sobre matérias relativas a situações de sobre-endividamento, em particular relativas ao regime geral do incumprimento e à cobrança de valores em dívida, que no ano

anterior tinham registado um aumento significativo, bem como sobre matérias referentes à cobrança de comissões ou encargos.

As reclamações sobre contas de depósito, a segunda matéria mais reclamada (28,5 por cento), registaram uma redução de 16 por cento face ao ano anterior, assumindo ligeiramente maior peso face a 2013 (+1,6 pontos percentuais). A redução verificada em 2014 deveu-se maioritariamente as reclamações relativas à cobrança de comissões ou encargos sobre as contas de depósitos à ordem.

As reclamações sobre matérias relativas a crédito à habitação, a terceira mais reclamada, diminuíram 27,7 por cento, representando 11,3 por cento do total, menos 1 ponto percentual do que em 2013. A diminuição

do número de reclamações deveu-se, sobretudo, às reclamações referentes aos regimes do incumprimento e à mobilização de valores aplicados em planos de poupança reforma (PPR) para pagamento de prestações do crédito à habitação, as quais tinham registado um aumento significativo no ano anterior.

Os cartões constituíram a quarta matéria mais reclamada (7,6 por cento), seguidos dos cheques (5,8 por cento) e das transferências (4,3 por cento). Estas últimas registaram uma redução de 41,3 por cento face ao ano anterior em resultado do elevado número de reclamações, ocorrido em 2013, relativas à disponibilização ao beneficiário do valor transferido, as quais foram maioritariamente dirigidas contra uma instituição de pagamentos que cessou a sua atividade nesse ano¹³.

Em 2014, os débitos diretos foram a única matéria que registou um aumento de reclamações face ao ano anterior (88,6 por cento), comportamento motivado pela migração destas operações para o formato *SEPA* (*Single Euro Payments Area*), cujo prazo para ocorrer terminou em 1 de agosto de 2014¹⁴. Este aumento está relacionado com os constrangimentos técnicos registados pelos agentes nacionais aquando da adaptação dos seus sistemas de pagamentos ao sistema de débitos diretos

SEPA. Destacam-se situações com a operacionalização do primeiro débito direto ao abrigo do novo regime *SEPA* (que possui a designação de “*First*” e apresenta especificidades no seu processamento) e com dificuldades de comunicação entre os diversos intervenientes no processamento dos débitos diretos. Simultaneamente, surgiram reclamações relacionadas com a criação de débitos diretos na sequência das informações transmitidas aos prestadores de instrumentos de pagamento pelos beneficiários, e aos mecanismos de inibição de débitos diretos, em particular no que se refere às formas de cancelamento das autorizações de débito em conta junto do prestador de instrumentos de pagamento e aos efeitos desse cancelamento nas relações entre o ordenante e o beneficiário.

O número de reclamações sobre débitos diretos, mesmo quando ponderado pelo volume de operações realizado (valor relativo), fator que o pode influenciar, continua a registar um crescimento significativo, mas de menor magnitude do que o observado relativamente ao seu valor absoluto. Ou seja, o crescimento do número absoluto de reclamações sobre débitos diretos também esteve associado a um maior número de operações de pagamento realizadas através do uso deste instrumento.

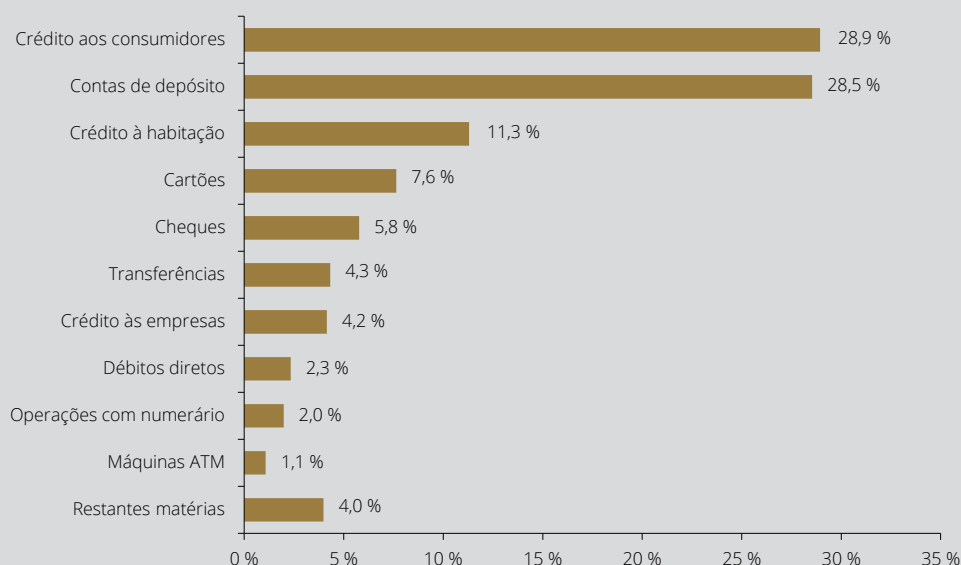


Gráfico IV.3.2.1 •
Reclamações
| Distribuição
das matérias
reclamadas
| 2014

Quadro IV.3.2.1 • Reclamações | Número de reclamações por matérias | 2013-2014

Matéria reclamada ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos		
	2013	2014	Var.	2013	2014	Unidade de referência
Crédito aos consumidores	5246	4096	-21,9 %	0,48	0,40	mil contratos
Contas de depósito	4810	4040	-16,0 %	0,21	0,18	mil contas
Crédito à habitação	2212	1599	-27,7 %	1,01	0,74	mil contratos
Cartões	1316	1081	-17,9 %	0,71	0,58	10 mil cartões
Cheques	1034	817	-21,0 %	0,19	0,17	10 mil cheques
Transferências	1040	611	-41,3 %	0,93	0,51	100 mil transferências
Crédito às empresas	650	588	-9,5 %	0,50	0,47	mil contratos
Débitos diretos	175	330	88,6 %	1,27	1,94	milhão de operações
Operações com numerário	308	280	-9,1 %	0,73	0,66	milhão de operações
Máquinas ATM	229	152	-33,6 %	1,29	0,88	100 máquinas ATM
Restantes matérias	891	563	-36,8 %	-	-	
Total	17 911	14 157	-21,0 %	-	-	

(a) 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 % do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização do Livro de Reclamações ao cliente.

(b) As unidades de referência utilizadas na relativização de cada uma das matérias encontram-se especificadas na caixa 21 relativa às notas metodológicas.

O número de reclamações é, com efeito, 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.

Na evolução do número relativo de reclamações em 2014 destaca-se:

- A diminuição do número relativo de reclamações em todas as matérias, à exceção dos débitos diretos, em linha com a evolução do número absoluto. Em 2014 assistiu-se a uma redução de atividade na generalidade dos produtos e serviços bancários objeto de reclamações¹⁵. A redução percentual do número absoluto de reclamações em cada uma dessas matérias foi superior à redução do respetivo nível de atividade das instituições de crédito.
- As diminuições verificadas nos produtos de crédito a particulares, ou seja, crédito à habitação e crédito aos consumidores (-26,7 por cento e -16,7 por cento, respetivamente). No crédito à habitação o número de reclamações por cada 100 mil contratos diminuiu de 101 para 74. No crédito aos consumidores, a matéria mais reclamada em termos absolutos, o número de reclamações por cada 100 mil contratos diminuiu de 48 para 40.
- A diminuição de 14,3 por cento registada nas contas de depósito, cujo número de reclamações por 100 mil contas de depósito à ordem passou de 21 para 18.
- A diminuição de 45,2 por cento registada nas transferências, cujo valor relativo passou de 93 para 51 por cada 10 milhões de transferências, em consequência da diminuição do número de reclamações após o aumento registado em 2013.

- A diminuição de 31,8 por cento registada nas máquinas *ATM*, cujo número relativo de reclamações passou de 129 para 88 por cada 10 mil máquinas.
- A diminuição de 18,3 por cento registada nas matérias relativas a cartões, cujo número relativo de reclamações passou de 71 para 58 por cada milhão de cartões.

Esta evolução pode ser comparada com a variação registada no número absoluto de reclamações em cada matéria, permitindo avaliar se esta última esteve associada à evolução no volume de atividade das instituições.

Em 2014, as maiores diferenças assinalam-se nos débitos diretos e nos cheques. Nos cheques, a diminuição do número absoluto de reclamações (-21 por cento) foi superior à redução do número relativo de reclamações (-10,5 por cento), em resultado da menor utilização deste serviço de pagamento.

Nas matérias de crédito aos consumidores, contas de depósito e crédito à habitação, a redução do número relativo de reclamações (-16,7 por cento, -14,3 por cento e -26,7 por cento, respetivamente) é menos acentuada do que a diminuição do número absoluto de reclamações (-21,9 por cento, -16 por cento e -27,7 por cento, respetivamente) em resultado do menor volume de atividade das instituições em 2014, face a 2013, que se refletiu na diminuição do número de contratos de crédito em vigor e do número de contas de depósitos à ordem.

Para as três matérias com maior número de reclamações – crédito aos consumidores, contas de depósito e crédito à habitação, que, no seu conjunto, representaram 68,8 por cento do total – o número de reclamações dirigidas a cada instituição foi ponderado pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados¹⁶.

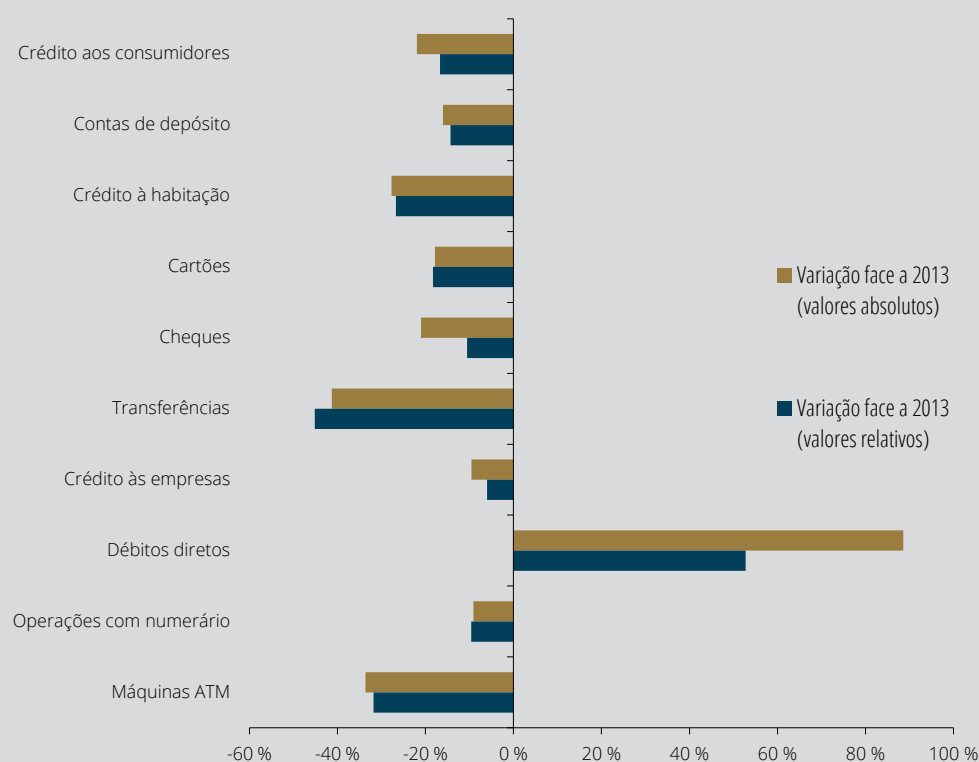


Gráfico IV.3.2.2 •
Reclamações
| Variação em
termos absolutos
e em termos
relativos, por
matérias | 2014

Caixa 16 | Matérias mais reclamadas

Nesta caixa destacam-se os temas mais frequentes das principais matérias reclamadas em 2014, independentemente do resultado da análise das reclamações.

Crédito aos consumidores

Em 2014, 46 por cento das reclamações sobre crédito aos consumidores incidiram sobre cartões de crédito. O segundo produto mais reclamado foi o crédito pessoal, com 29,8 por cento das reclamações, seguido do crédito automóvel, com 14,4 por cento.

As matérias mais frequentemente reclamadas foram:

- **Regime geral do incumprimento**, estando sobretudo em causa (i) a não apresentação pela instituição de crédito de propostas para a prevenção ou regularização do incumprimento e (ii) a não adoção atempada dos procedimentos associados às situações de incumprimento;
- **Cobrança de valores em dívida**, estando sobretudo em causa (i) as situações de

Gráfico C.16.1 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2014

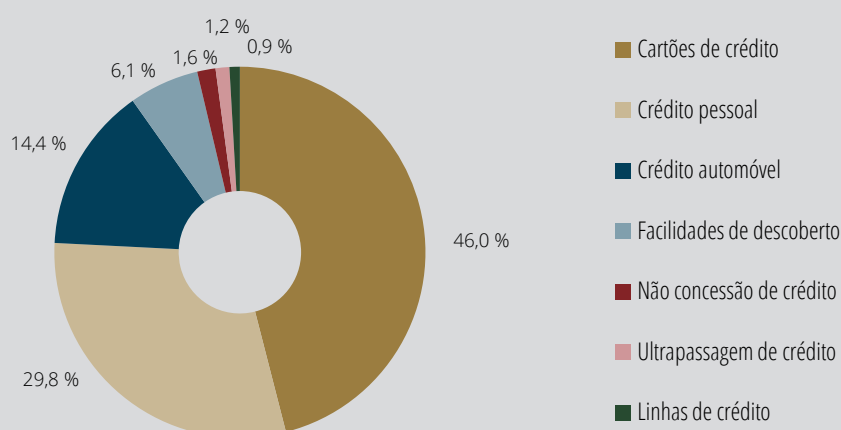
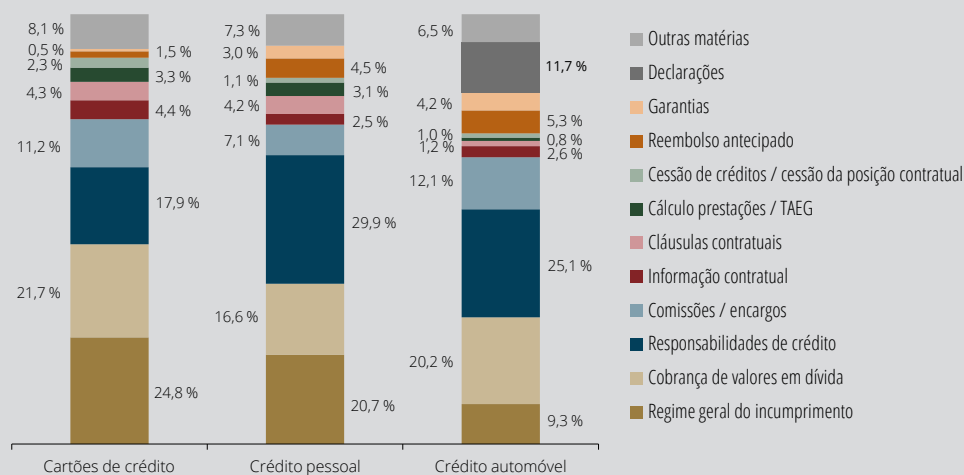


Gráfico C.16.2 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 2014



incumprimento não enquadráveis no regime de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito; (ii) o apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito, (iii) os métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida;

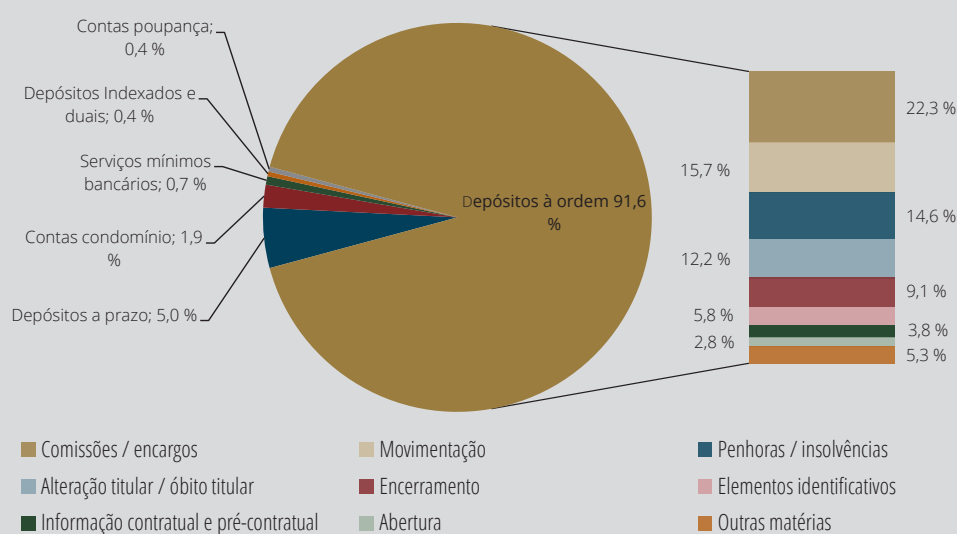
- **Responsabilidades de crédito**, estando sobretudo em causa o reporte, pelas instituições, de responsabilidades de crédito, efetivas ou potenciais, à Central de Responsabilidades de Crédito, destacando-se as situações respeitantes a alegados atrasos na comunicação da efetiva regularização de situações de incumprimento;
- **Cobrança de comissões e outros encargos**, nomeadamente (i) a alegada não prestação de informação, pelas instituições, sobre comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação, (ii) os montantes exigidos a título de comissões sobre os serviços prestados pelas instituições e (iii) a cobrança de comissões pelo atraso no pagamento das prestações do crédito.

Contas de depósito

Em 2014, a quase totalidade de reclamações relativas a contas de depósito teve a ver com contas de depósito à ordem (91,6 por cento). Face a 2013, destaca-se a redução do peso relativo das reclamações relacionadas com comissões / encargos e movimentação, embora se mantenha como a principal das seguintes matérias mais reclamadas:

- **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 pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente e (iii) a movimentação de contas plurais (sobretudo, de contas solidárias);

Gráfico C.16.3 • Reclamações | Contas de depósito | 2014



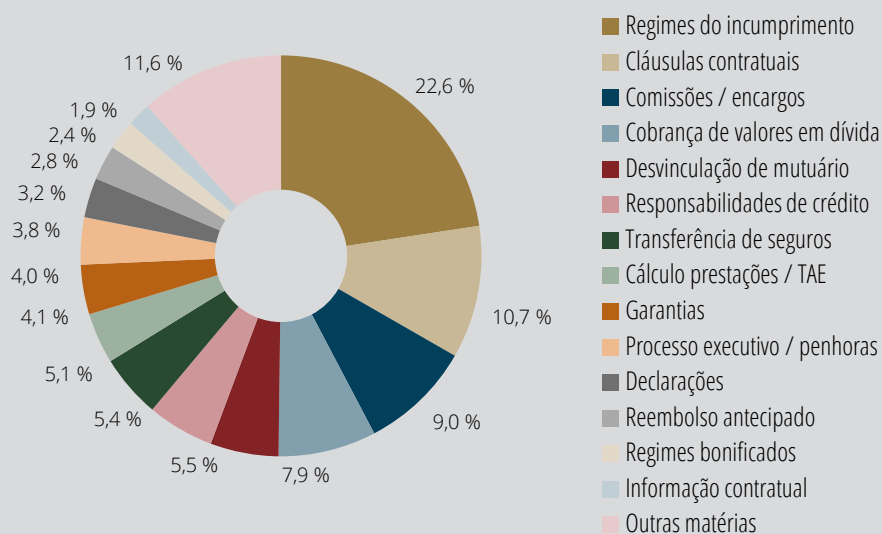
- **Penhoras / Insolvências**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) ao cumprimento dos limites da penhora do saldo da conta de depósitos, (ii) ao levantamento da penhora após pagamento da dívida; e (iii) ao bloqueio da conta de depósitos na sequência da publicação da declaração de insolvência;
- **Alteração da titularidade da conta**, estando sobretudo em causa reclamações sobre (i) 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), (ii) os procedimentos exigidos pelas instituições de crédito para alteração de titulares ou dos seus representantes (por exemplo, a exigência de documentação escrita), bem como a demora na concretização da alteração.

Crédito à habitação

Em 2014, as matérias mais reclamadas no âmbito do crédito à habitação foram as seguintes:

- **Prevenção e gestão de situações de incumprimento**, que abrange sobretudo as reclamações relativas a matérias enquadráveis no regime geral do incumprimento;
- **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);
- **Comissões e outros encargos**, estando sobretudo em causa a cobrança de comissões pelo atraso no pagamento de prestações mensais.

Gráfico C.16.4 • Reclamações | Crédito à habitação | 2014



Cartões de pagamento

No ano de 2014, as reclamações mais frequentes no âmbito dos cartões respeitaram às seguintes matérias:

- **Pedido / substituição dos cartões**, estando sobretudo em causa a recusa de emissão de cartão de crédito ou a demora na sua substituição;
- **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;

- **Anuidade**, estando sobretudo em causa (i) o montante da anuidade exigida pelas instituições emitentes, (ii) a alegada não comunicação das alterações do montante da anuidade e (iii) as condições de isenção ou de pagamento da anuidade.

Cheques

No ano de 2014, as reclamações mais frequentes no âmbito dos cheques respeitaram às seguintes matérias:

Gráfico C.16.5 • Reclamações | Cartões | 2014

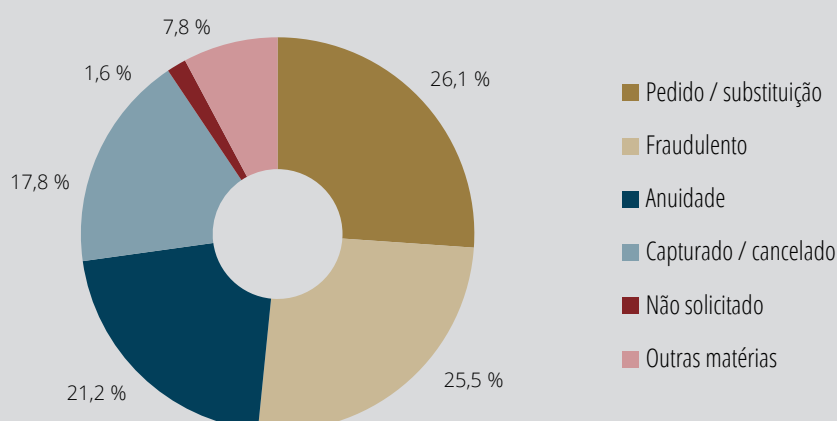
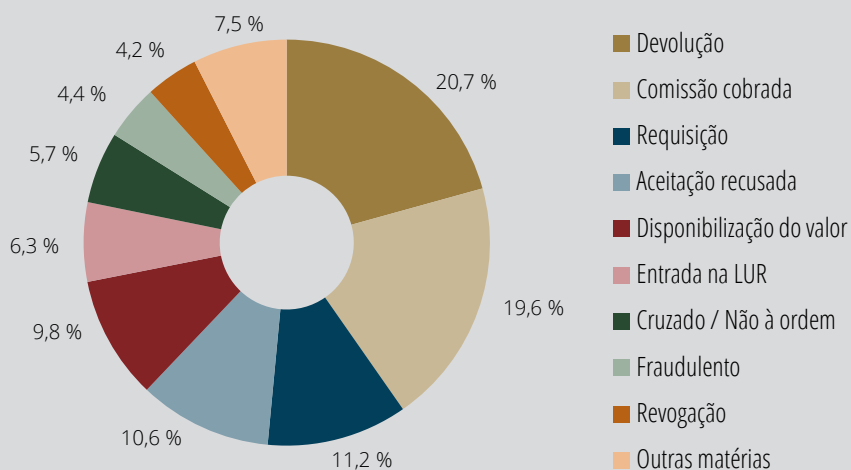


Gráfico C.16.6 • Reclamações | Cheques | 2014



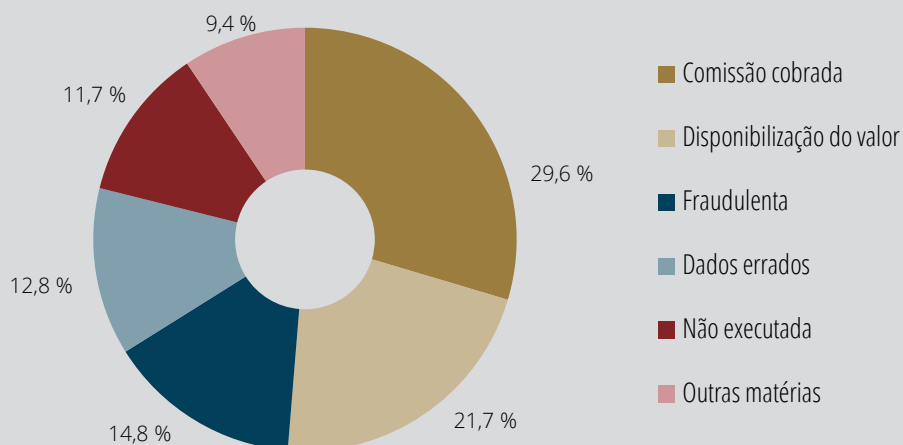
- **Devolução de cheques**, onde se incluem reclamações sobre (i) o não pagamento de cheques por falta de provisão, (ii) o alegado incumprimento da obrigação de verificação da regularidade da sucessão dos endossos por parte das instituições tomadoras de cheques e (iii) o modo de pagamento de cheques cruzados ou não à ordem;
- **Comissões cobradas**, nomeadamente na emissão de módulos de cheques ou das comissões exigidas em resultado da devolução de cheques;
- **Requisição de cheques**, estando sobretudo em causa a não atribuição de módulos de cheques por parte das instituições de crédito aos seus clientes;
- **Recusa de aceitação de cheques**, estando em causa essencialmente (i) o preenchimento incorreto do cheque, (ii) a apresentação a pagamento por pessoa diferente do beneficiário do cheque, e (iii) a apresentação do cheque fora do prazo para o seu pagamento.

Transferências

No ano de 2014, as reclamações mais frequentes no âmbito das transferências respeitaram às seguintes matérias:

- **Cobrança de comissões relativas a transferências**, designadamente quanto ao montante cobrado, quer nas operações transfronteiriças, quer nas operações nacionais;
- **Alegada demora na disponibilização do valor transferido**, estando em causa, sobretudo, o cumprimento dos prazos de execução fixados na lei;
- **Operações alegadamente fraudulentas**, particularmente no contexto da prestação de serviços bancários através de meios de comunicação à distância, estando em causa a autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito e a sua responsabilidade pela execução dessas operações.

Gráfico C.16.7 • Reclamações | Transferências | 2014

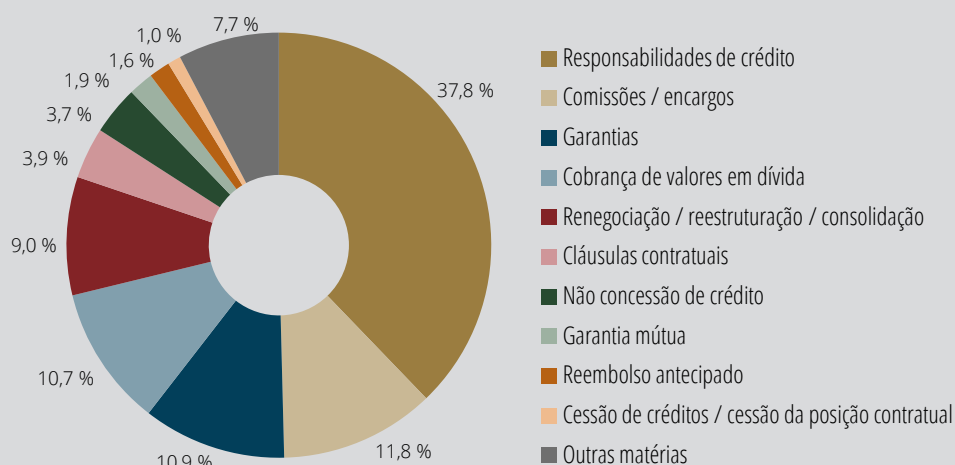


Crédito às empresas

No âmbito do crédito a empresas, destacam-se as reclamações respeitantes às seguintes matérias:

- **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 e outros 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;
- **Garantias**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) à adequação da garantia exigida face ao montante do crédito concedido, e (ii) ao pagamento aos beneficiários das garantias bancárias prestadas pelas instituições;
- **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.16.8 • Reclamações | Crédito às empresas | 2014



Caixa 17 | Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores

Quadro C.17.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2014

Sigla	Instituição de crédito	2014
BPSAF	BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL)	2,60
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	2,33
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	1,96
FCE	FCE BANK PLC	1,95
SOFIN	SOFINLOC – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,73
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	1,69
BPNI	BPN CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,67
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,46
FGACA	FGA CAPITAL – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,21
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,09
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	1,07
RCFI	RCI GEST – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,03
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,99
BBMAIS	BANCO BANIF MAIS, S. A.	0,94
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	0,87
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,84
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,78
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,70
BFT	BANCO FINANTIA, S. A.	0,69
PSFSP	POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,69
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0,65
BAKBP	BANCO ACTIVOBANK (PORTUGAL), S. A.	0,49
COFID	COFIDIS	0,47
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,45
Média do sistema		0,40
ONEYF	ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,39
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,39
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,38
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,31
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,29
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,29
BBNPP	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	0,23
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,20
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,20
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,20
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,19
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,18
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., S. A. (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,13

Nota: A média do sistema equivale a 40 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

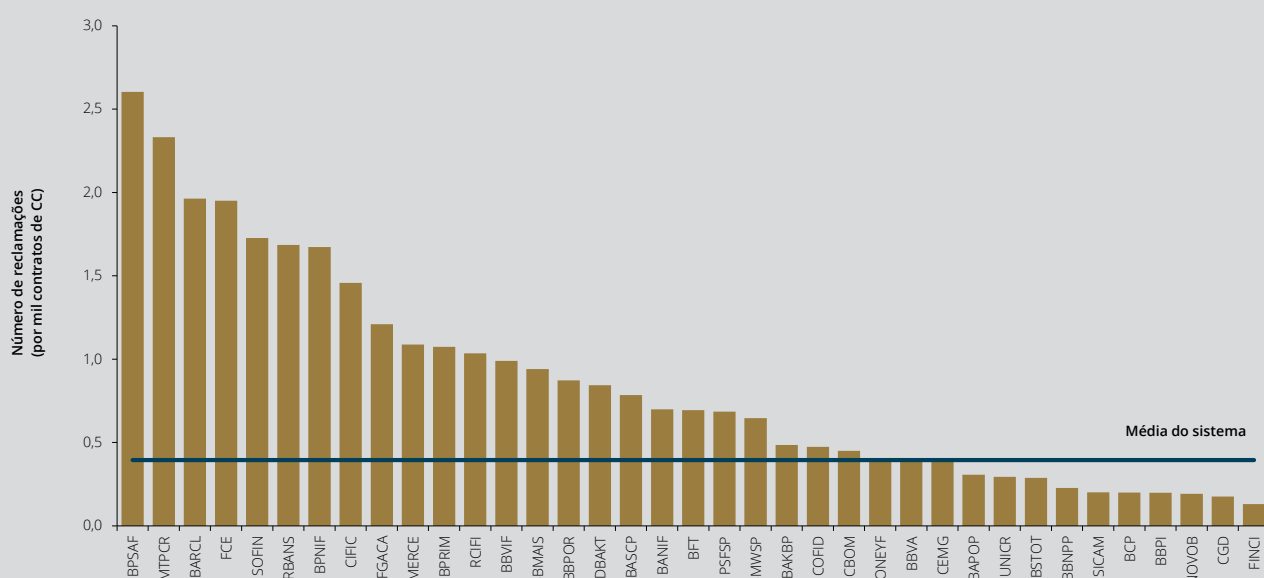
O quadro anterior apresenta, para 2014, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2014. 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 Best – Banco Eletrónico de Serviço Total, Crediagora, Banco do Brasil – sucursal em Portugal, Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria – sucursal em Portugal, Volkswagen Bank

– sucursal em Portugal, Caixa Económica do Porto, Novo Banco dos Açores, BNP Paribas Lease Group e Banco Grupo Cajates – sucursal em Portugal (atualmente Ibercaja Banco – sucursal em Portugal).

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, sendo o caso do Banco Invest, Banco de Investimento Imobiliário, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Banco de Investimento Global, NCG Banco – sucursal em Portugal (atualmente Abanca Corporación Bancária – sucursal em Portugal), Union de Créditos Inmobiliários – sucursal em Portugal e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.

Gráfico C.17.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2014



Caixa 18 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito

Quadro C.18.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2014

Sigla	Instituição de crédito	2014
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,75
BB	BANCO DO BRASIL AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,67
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,42
BAKBP	BANCO ACTIOBANK (PORTUGAL), S. A.	0,31
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,26
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,25
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,25
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,21
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,19
Média do sistema		0,18
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,18
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,17
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,16
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,14
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,13
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,12
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	0,11
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,07

Nota: A média do sistema equivale a 18 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

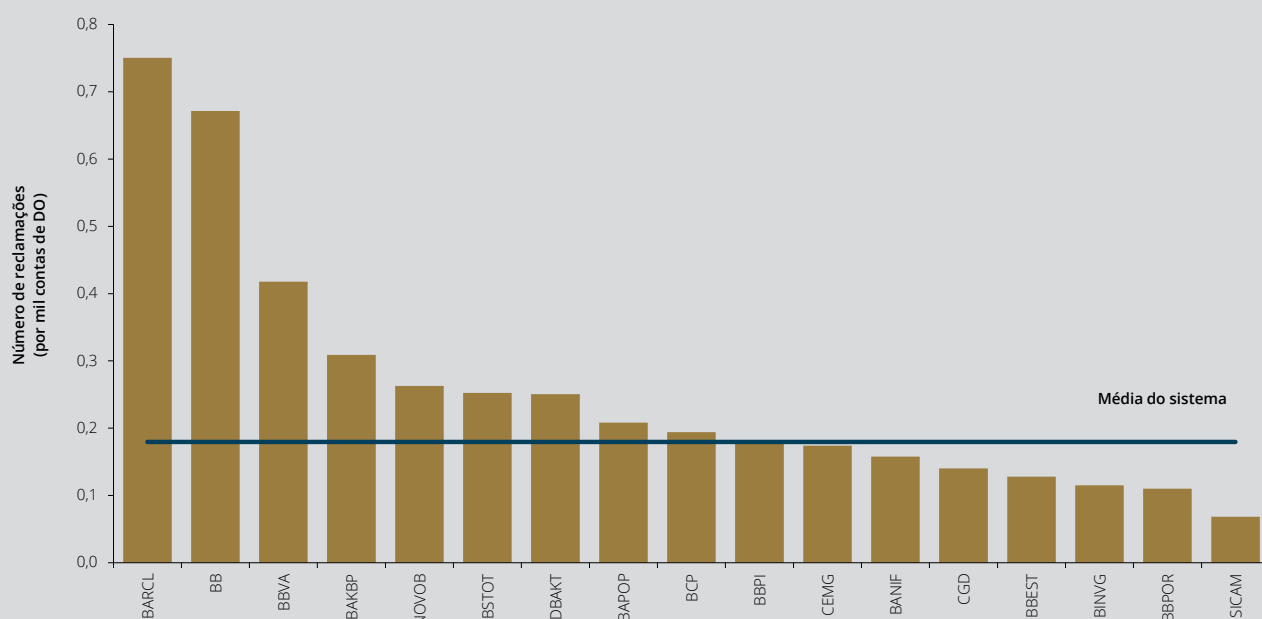
O quadro anterior apresenta, para 2014, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2014. 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 Novo Banco dos Açores, Banco Invest, NCG Banco – sucursal em Portugal (atualmente Abanca Corporación Bancária – sucursal em Portugal), Banco BAI Europa, Banco Finantia, Banco Efisa, Banque Privée Espírito Santo – sucursal em Portugal,

Banco L.J. Carregosa, Banco Grupo Cajates – sucursal em Portugal (atualmente Ibercaja 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 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, AS “PrivatBank” – sucursal em Portugal, Banco Privado Atlântico-Europa e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras.

Gráfico C.18.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 2014



Caixa 19 | Instituições mais reclamadas no crédito à habitação

Quadro C.19.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação | 2014

Sigla	Instituição de crédito	2014
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	1,96
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	1,65
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	1,55
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	1,03
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,99
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS IMMOBILIÁRIOS, S. A. – ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,95
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,93
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,91
Média do sistema		0,74
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,68
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,63
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,52
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,50
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,49
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,48

Nota: A média do sistema equivale a 74 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito à habitação.

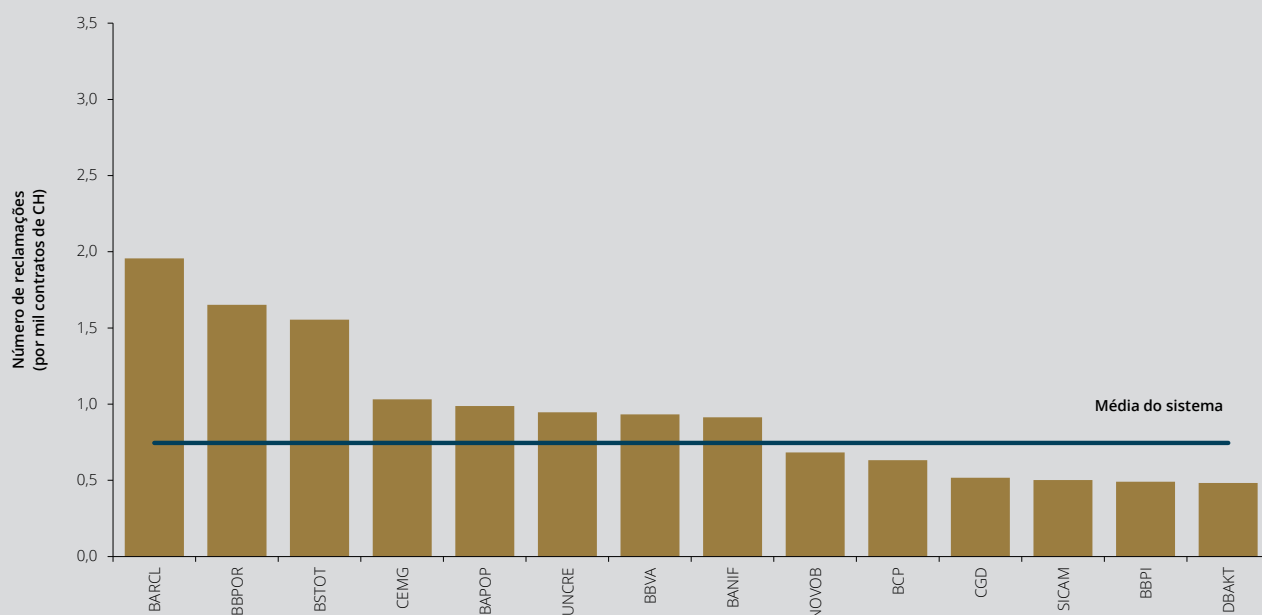
O quadro anterior apresenta, para 2014, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2014. 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 de Investimento Imobiliário, Banco Primus, Banco ActivoBank, NCG Banco – sucursal em Portugal (atualmente Abanca Corporación Bancária – sucursal em Portugal), Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria – sucursal em Portugal e Novo Banco dos Açores.

Não foi recebida qualquer reclamação contra a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, apesar de se tratar de uma instituição com relevo na área do crédito à habitação.

Gráfico C.19.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contratos de crédito à habitação | 2014



3.3. Resultados das reclamações encerradas

A análise pelo Banco de Portugal das reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados¹⁷: conclusão de que não existem indícios de infração por parte da instituição de crédito ou correção da situação pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação ou determinação específica do Banco de Portugal, incluindo o encerramento com medidas adequadas.

Em 2014, em cerca de 67 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito. Nos restantes 33 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.

Em algumas situações, o cliente bancário pode apresentar uma reclamação sobre a atuação da instituição de crédito mesmo estando esta a proceder de forma correta. Estes casos ocorrem, em geral, quando os clientes não têm um conhecimento completo das características dos produtos ou dos direitos que o quadro normativo em vigor lhes assegura. Nestes casos, a análise do processo de reclamação conduz necessariamente à conclusão de que não existem indícios de infração por parte da instituição de crédito.

As instituições de crédito corrigem a situação reclamada quando esta resulta do incumprimento de normas aplicáveis, acatando recomendações ou determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal. As instituições de crédito podem também solucionar as queixas apresentadas pelos clientes mesmo não se verificando qualquer irregularidade ou incumprimento resultante da sua atuação.

Quadro IV.3.3.1 • Resultados dos processos de reclamação encerrados | 2012-2014

Resultado	Distribuição percentual		
	2012	2013	2014
Sem indícios de infração por parte da IC	44 %	48 %	67 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP	56 %	52 %	33 %

3.4. Prazos de encerramento

O prazo médio de encerramento das reclamações foi, em 2014, de 59 dias, mais cinco dias do que no ano anterior.

O prazo médio inclui o tempo de análise da reclamação pelas instituições de crédito – que nalguns casos são questionadas por mais do que uma vez durante o processo de análise – e pelo Banco de Portugal. O canal de envio das reclamações ao Banco de Portugal determina diferentes prazos de análise uma vez que são aplicados procedimentos distintos consoante a reclamação seja apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO) ou inscrita no Livro de Reclamações de uma instituição de crédito (RCL).

No caso das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, as instituições de crédito são de imediato questionadas sobre o

conteúdo da reclamação, tendo 20 dias úteis para responder ao reclamante¹⁹ 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 2014, o prazo médio de encerramento deste tipo de reclamações foi de 81 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 situação²⁰. 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 2014, o prazo médio de encerramento deste tipo de reclamações foi de 28 dias.

O prazo médio de análise de reclamações está assim dependente dos procedimentos legais e regulamentares em vigor, sendo mais longo no caso das RCO. 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, dependendo a sua análise mais ou menos célere da resposta cabal às questões formuladas.

Caixa 20 | Reclamações sobre os regimes do incumprimento

Reclamações recebidas

Em 2014, o Banco de Portugal recebeu 1126 reclamações relativas à aplicação dos regimes de prevenção e gestão do incumprimento,

numa média mensal de 94 reclamações, menos 15,7 por cento do que em 2013. Estas reclamações representam 8 por cento do total de reclamações recebidas em 2014, proporção semelhante à do ano anterior (7,5 por cento).

Gráfico C.20.1 • Reclamações | Evolução das reclamações sobre regimes do incumprimento | 2013-2014

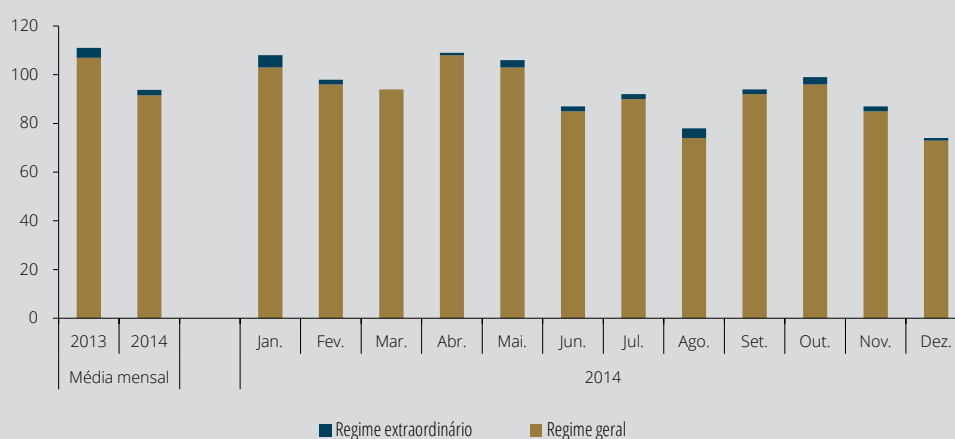
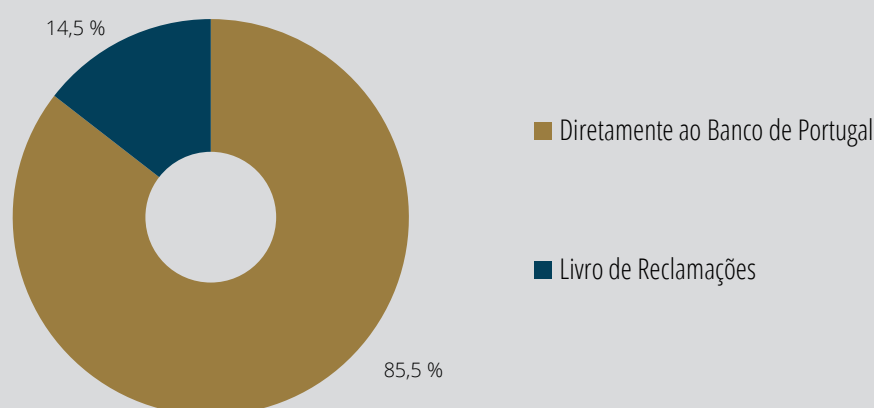


Gráfico C.20.2 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por proveniência | 2014



As reclamações sobre os regimes do incumprimento foram em 85,5 por cento dos casos remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO). Os restantes 14,5 por

cento foram reclamações apresentadas pelos clientes bancários através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL).

Quadro C.20.1 • Reclamações | Regimes do incumprimento por tipo de crédito
| 2013-2014

Matéria reclamada		2013	2014	Variação
Crédito à habitação		437	353	-19,2 %
Regime geral	PARI	158	119	-24,7 %
	PERSI	231	207	-10,4 %
Regime extraordinário		48	27	-43,8 %
Crédito aos consumidores		899	773	-14,0 %
Regime geral	PARI	228	192	-15,8 %
	PERSI	671	581	-13,4 %
Total		1336	1126	-15,7 %

Matérias reclamadas

Em 2014 a maioria das reclamações sobre situações de incumprimento esteve relacionada com a aplicação do regime geral (97,6 por cento do total). No âmbito do regime geral do incumprimento, o maior número de reclamações (71,7 por cento) foi sobre o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), tendo os restantes 28,3 por cento incidido sobre o Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI).

As reclamações relativas a situações de incumprimento respeitaram sobretudo a contratos de crédito aos consumidores (68,7 por cento), destacando-se as reclamações sobre cartões de crédito e sobre crédito pessoal. As restantes reclamações sobre os regimes do incumprimento (31,3 por cento) incidiram sobre matérias de crédito à habitação. Destas, 92,4 por cento estavam relacionadas com questões enquadradas no regime geral e 7,6 por cento com questões enquadradas no regime extraordinário.

Relativamente ao regime geral, a principal matéria objeto de reclamação, diz respeito à não apresentação de propostas de regularização do incumprimento por parte das instituições de crédito (28 por cento). Em concreto, os clientes bancários reclamam por as instituições concluírem, após avaliação da sua capacidade financeira, que a mesma não

viabiliza a renegociação do contrato de crédito em incumprimento. Nas reclamações que incidem sobre o PARI, os clientes bancários invocam, entre outros aspetos, o facto de as instituições de crédito recusarem a renegociação dos contratos de crédito em momento anterior à entrada em incumprimento pelo cliente bancário, não valorizando a atitude proativa do cliente na prevenção do incumprimento.

O processo de negociação, em particular o conteúdo das propostas de regularização apresentadas e a falta de celeridade do processo, foi a segunda matéria mais reclamada (23,2 por cento). Em terceiro e quarto lugares surgem a cobrança de juros e comissões no âmbito dos processos de gestão e regularização do incumprimento (13,1 por cento) e questões relacionadas com os deveres de informação (9,8 por cento), em particular o apuramento dos montantes totais em dívida nos contratos de crédito *revolving*.

No que concerne ao regime extraordinário, à semelhança do ano anterior, o motivo que originou mais reclamações foi a impossibilidade de aceder às medidas previstas no referido regime legal (63 por cento). Em concreto, os clientes bancários reclamaram do indeferimento do requerimento de acesso ao regime extraordinário, ou seja, da verificação feita pelas instituições de crédito do

Gráfico C.20.3 • Reclamações | Regimes do incumprimento, por tipo de crédito | 2014

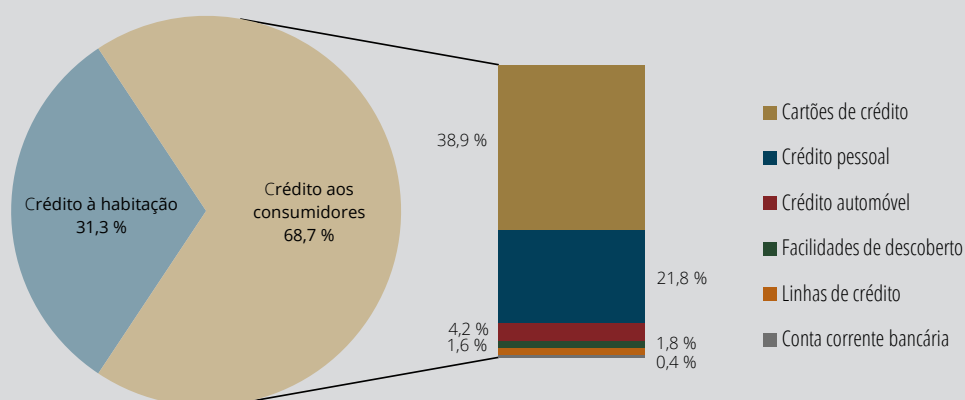


Gráfico C.20.4 • Reclamações | Motivos das reclamações relativas ao regime geral | 2014

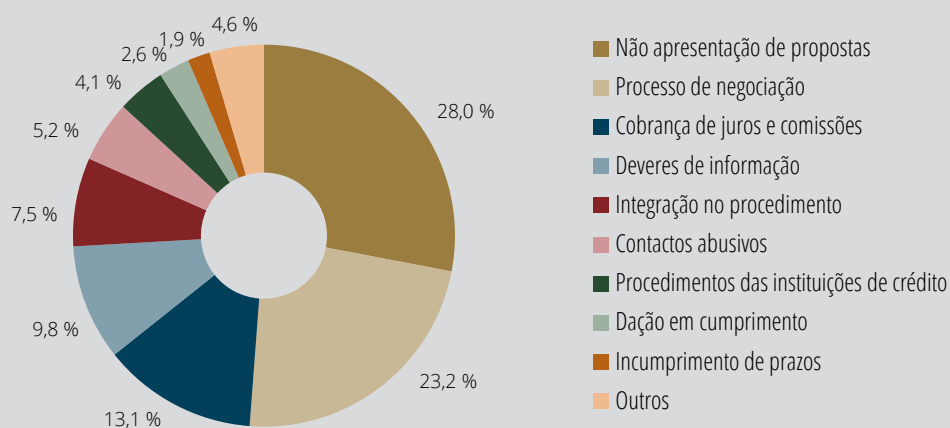
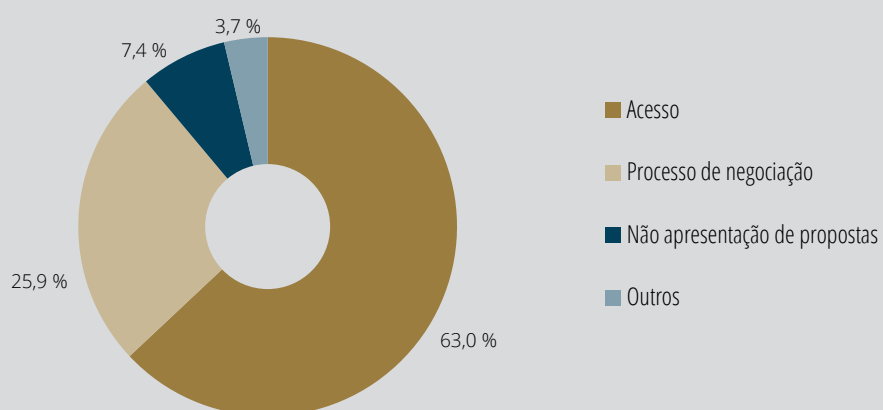


Gráfico C.20.5 • Reclamações | Motivos das reclamações relativas ao regime extraordinário | 2014



preenchimento, por parte dos mutuários, das condições de acesso a este regime. Em segundo e terceiro lugares, respetivamente, surgem as dificuldades sentidas pelos clientes no decurso do processo negocial (25,9 por cento) e a não apresentação de propostas de regularização da situação de incumprimento dos contratos de crédito (7,4 por cento).

Instituições reclamadas

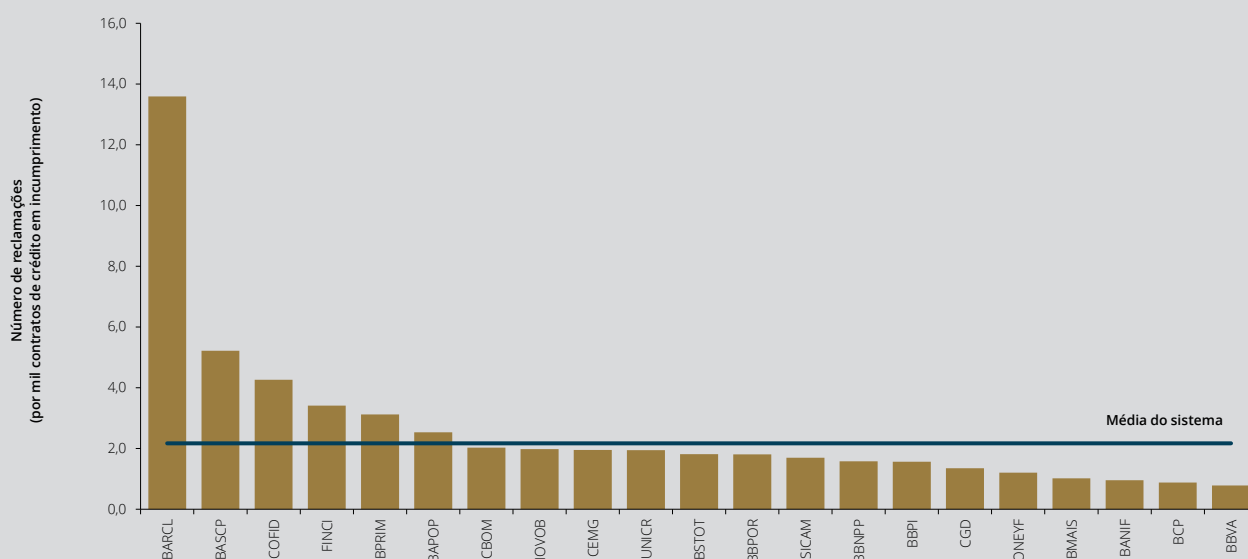
O número de reclamações dirigido a cada instituição de crédito, sobre os regimes geral e extraordinário do incumprimento, foi ponderado pelo respetivo número de contratos de crédito em incumprimento, reportado ao Banco de Portugal no âmbito da informação referente a estes regimes.

O quadro seguinte apresenta, para 2014, 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 seguinte tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2014. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é referido. Deste grupo fazem parte o Banque PSA Finance – sucursal em Portugal, Montepio Crédito – Instituição Financeira de Crédito, Banco Finantia, BPN Crédito – Instituição Financeira de Crédito, Union de Créditos Imobiliários – sucursal em Portugal, BBVA – Instituição Financeira de Crédito, Deutsche Bank Europe GmbH – sucursal em Portugal, Banco de Investimento Imobiliário, Best – Banco Eletrónico de Serviço Total, RCI Banque – sucursal em Portugal, BMW Bank – sucursal em Portugal, Crediagora, Sofinloc – Instituição Financeira de Crédito, FGA Capital – Instituição Financeira de Crédito e Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito.

Gráfico C.20.6 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 2014



Quadro C.20.2 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 2014

Sigla	Instituição de crédito	2014
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	13,59
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	5,22
COFID	COFIDIS	4,27
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., S. A. (SUCURSAL EM PORTUGAL)	3,41
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	3,12
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	2,54
Média do sistema		2,18
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	2,03
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	1,98
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	1,95
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,94
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	1,82
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A.	1,81
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	1,70
BBNPP	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	1,58
BBPI	BANCO BPI, S. A.	1,57
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	1,35
ONEYF	ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,21
BBMAIS	BANCO BANIF MAIS, S. A.	1,02
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,96
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,88
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,78

Nota: A média do sistema equivale a 22 reclamações por cada 10 mil contratos de crédito em incumprimento.

Resultado das reclamações encerradas

Em 2014, 70 por cento das reclamações enquadradas pelo regime geral do incumprimento encerradas neste período não apresentavam indícios de infração, proporção ligeiramente inferior à registada em 2013. Esta proporção

sobe para 92 por cento no caso das reclamações sobre matérias enquadradas pelo regime extraordinário encerradas em 2014, uma proporção superior à registada no ano anterior (88 por cento).

Quadro C.20.3 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação encerrados relativos a regimes do incumprimento | 2013-2014

Resultado	Regime geral		Regime extraordinário	
	2013	2014	2013	2014
Sem indícios de infração por parte da IC	72 %	70 %	88 %	92 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP	28 %	30 %	12 %	8 %

Caixa 21 | Notas metodológicas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de atuação, quer tenham sido apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado nas instituições de crédito, quer tenham sido enviadas diretamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários.

Excluem-se desta análise as reclamações entradas no Banco de Portugal cuja matéria em causa não se encontra no seu âmbito de atuação, bem como as reclamações apresentadas pelos clientes diretamente às instituições sem recurso ao Livro de Reclamações. Estas últimas não são remetidas ao Banco de Portugal, sendo tratadas bilateralmente entre clientes e instituições.

Matérias reclamadas

A classificação das reclamações em termos de matéria reclamada é realizada numa ótica do produto ou serviço financeiro que é alvo da exposição do reclamante. As reclamações são afetas a determinado produto ou serviço financeiro quando está em causa qualquer facto relacionado com as normas comportamentais referentes a esse produto ou serviço. Assim, as reclamações são classificadas por matéria reclamada da seguinte forma:

- Cartões – reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto instrumento 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 diferenciadas 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 2013 e 2014 (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 2013 e 2014 (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 2013 e 2014 (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 2013 e 2014 (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 2013 e 2014 (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 e 2014 (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 44/2012.
- Contas de depósito – número de contas de depósito à ordem em 2013 e 2014 (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 e realizadas ao abrigo da SEPA (*Single European Payments Area*) em 2013 e 2014. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2013 e 2014 (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 2013 e 2014. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Transferências – número de transferências processadas no SICOI e realizadas ao abrigo da SEPA (*Single European Payments Area*) em 2013 e 2014. 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 2014, uma média superior a uma reclamação por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

As instituições de crédito em relação às quais não foram recebidas reclamações no Banco de Portugal que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevo na atividade em causa, de acordo com critérios definidos pelo Banco de Portugal e com a informação reportada pelas próprias instituições de crédito.

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, pertencentes ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), foram consideradas em conjunto como uma única instituição. Não estão integradas no SICAM as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Chamusca, Leiria, Mafra e Torres Vedras.

4. Correção de irregularidades e sancionamento

O Banco de Portugal, no âmbito da sua função de supervisão comportamental, avalia a conformidade da atuação das instituições supervisionadas com as normas legais e regulamentares que lhes são aplicáveis. Neste contexto, o Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas²¹, podendo também instaurar processos de contraordenação, assegurando, por essas vias, o cumprimento dos preceitos normativos e regulamentares em vigor.

Na sequência da emissão de recomendações e determinações específicas, as instituições têm de fazer prova do respetivo cumprimento, podendo o Banco de Portugal, posteriormente, desenvolver ações de inspeção e outras diligências necessárias ao acompanhamento da situação.

O não acatamento destas determinações pelas instituições é passível de constituir ilícito contraordenacional, podendo dar lugar à instauração do respetivo processo de contraordenação.

Os processos de contraordenação são instaurados ao abrigo dos poderes conferidos ao Banco de Portugal no âmbito das normas que regulam a atividade das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamento e das instituições de moeda eletrónica²².

4.1. Recomendações e determinações específicas

Através da emissão de determinações específicas, o Banco de Portugal impõe às instituições a adoção de um determinado comportamento, a cessação de uma determinada conduta ou a abstenção da sua repetição, estabelecendo também, junto das instituições, um prazo máximo para a sanção das irregularidades detetadas.

As recomendações são de aplicação geral e destinam-se a advertir as instituições para a necessidade de alterar um determinado comportamento, com vista a assegurar o cumprimento de normas legais ou regulamentares aplicáveis.

No seguimento da fiscalização sistemática desenvolvida, das ações de inspeção e da análise às reclamações dos clientes bancários, o Banco de Portugal emitiu, durante o ano de 2014, 770 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 o quadro legal e regulamentar respeitante a crédito aos consumidores e outros créditos (33 por cento), crédito à habitação e outros créditos com garantia

hipotecária (15,6 por cento), preçários (24,2 por cento), instrumentos de pagamento (8,8 por cento), publicidade (8,7 por cento), depósitos (8,2 por cento) e Livro de Reclamações (1,6 por cento).

Quadro IV.4.1.1 • Recomendações e determinações específicas | Por matéria | 2014

	Número	Entidades abrangidas
Preçários	186	50
Publicidade	67	30
Depósitos bancários	63	13
dos quais: Serviços mínimos bancários	19	6
Crédito hipotecário	120	17
dos quais: Regime geral do incumprimento	76	7
Regime extraordinário do incumprimento	16	13
Crédito aos consumidores	254	46
dos quais: Regime geral do incumprimento	78	7
Instrumentos de pagamento	68	19
Livro de Reclamações	12	9
Total	770	75

4.1.1. Preçários

Em 2014, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 186 recomendações e determinações específicas detetadas no âmbito do cumprimento dos deveres de informação aplicáveis ao preçário. As irregularidades foram detetadas em 50 instituições.

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:

- O preçário publicado nas agências, sítios da internet ou locais de atendimento, deve apresentar-se completo e devidamente organizado²³;
- O preçário deve encontrar-se publicado no sítio da internet da instituição, em local bem visível e de forma facilmente identificável²⁴;
- O folheto de comissões e despesas deve encontrar-se permanentemente atualizado e ter correspondência com o folheto enviado ao Banco de Portugal e publicado no Portal do Cliente Bancário²⁵;
- O folheto de comissões e despesas deve conter a informação atualizada de todas as comissões máximas aplicáveis aos produtos e serviços financeiros comercializados pelas instituições de crédito²⁶;
- Não poderão ser cobradas ao cliente comissões que não se encontrem identificadas no folheto de comissões e despesas ou que excedam o valor aí indicado²⁷;
- O folheto de taxas de juro deve permitir aos clientes conhecer as taxas representativas aplicadas pelas instituições de crédito às operações em comercialização²⁸;

- O folheto de taxas de juro deve apresentar a informação completa, nomeadamente, a relativa:
 - Às taxas de juro das operações de crédito, com indicação, no caso de operações em regime de taxa variável, da lista de todos os indexantes utilizados, bem como dos *spreads* mínimos e máximos, e no caso das operações em regime de taxa fixa, da TAN mínima e máxima aplicável²⁹;
 - À referência à legislação aplicável ao cálculo das TAEG e TAE³⁰;
 - Aos prazos mínimos e máximos das operações de crédito³¹.

Quadro IV.4.1.2 • Recomendações e determinações específicas | Preçários | 2014

Matérias	Número	Entidades abrangidas
Deveres de informação (transparência, clareza, completude e rigor do preçário)	69	23
Atualização do preçário	35	24
Divulgação do preçário	23	21
Reporte do preçário ao Banco de Portugal	18	18
Outras irregularidades e incorreções	41	22
Total	186	50

4.1.2. Publicidade

Em 2014, o Banco de Portugal emitiu 67 determinações específicas e recomendações para modificação de campanhas de publicidade e uma determinação específica de suspensão, que envolveram 30 instituições de crédito.

As determinações específicas e recomendações incidiram maioritariamente sobre publicidade relativa a produtos de crédito aos consumidores (64 por cento), principalmente a cartões de crédito e crédito automóvel.

Quadro IV.4.1.3 • Recomendações e determinações específicas | Publicidade | 2014

	Número	Entidades abrangidas
Produtos e serviços	58	28
Crédito aos consumidores	43	19
Depósitos bancários	5	4
Instrumentos de pagamento	4	4
Crédito a empresas	1	1
Multiproduto	5	5
Institucional	9	6
Total	67	30

Os incumprimentos à regulamentação específica da publicidade mais frequentes prenderam-se com a apresentação de designações incorretas, informações inconsistentes, designadamente no exemplo representativo

da TAEG, ou incompletas (deformação dos factos), e com a falta de destaque da TAEG e das condições de acesso e outras restrições face às características dos produtos e serviços destacadas nas mensagens publicitárias.

Em relação a 2013, assinala-se uma redução dos incumprimentos relativos à ausência de destaque do prazo e do montante de financiamento nos produtos de crédito aos consumidores. Por oposição, verifica-se um aumento da incidência do incumprimento de omissão ou dissimulação de informação obrigatória, no caso da publicidade a depósitos, e de apresentação incorreta do exemplo representativo da TAEG, no caso dos produtos de crédito a consumidores.

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:

- 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 obrigatória, designadamente, as condições de acesso e as restrições às características destacadas;
- 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;

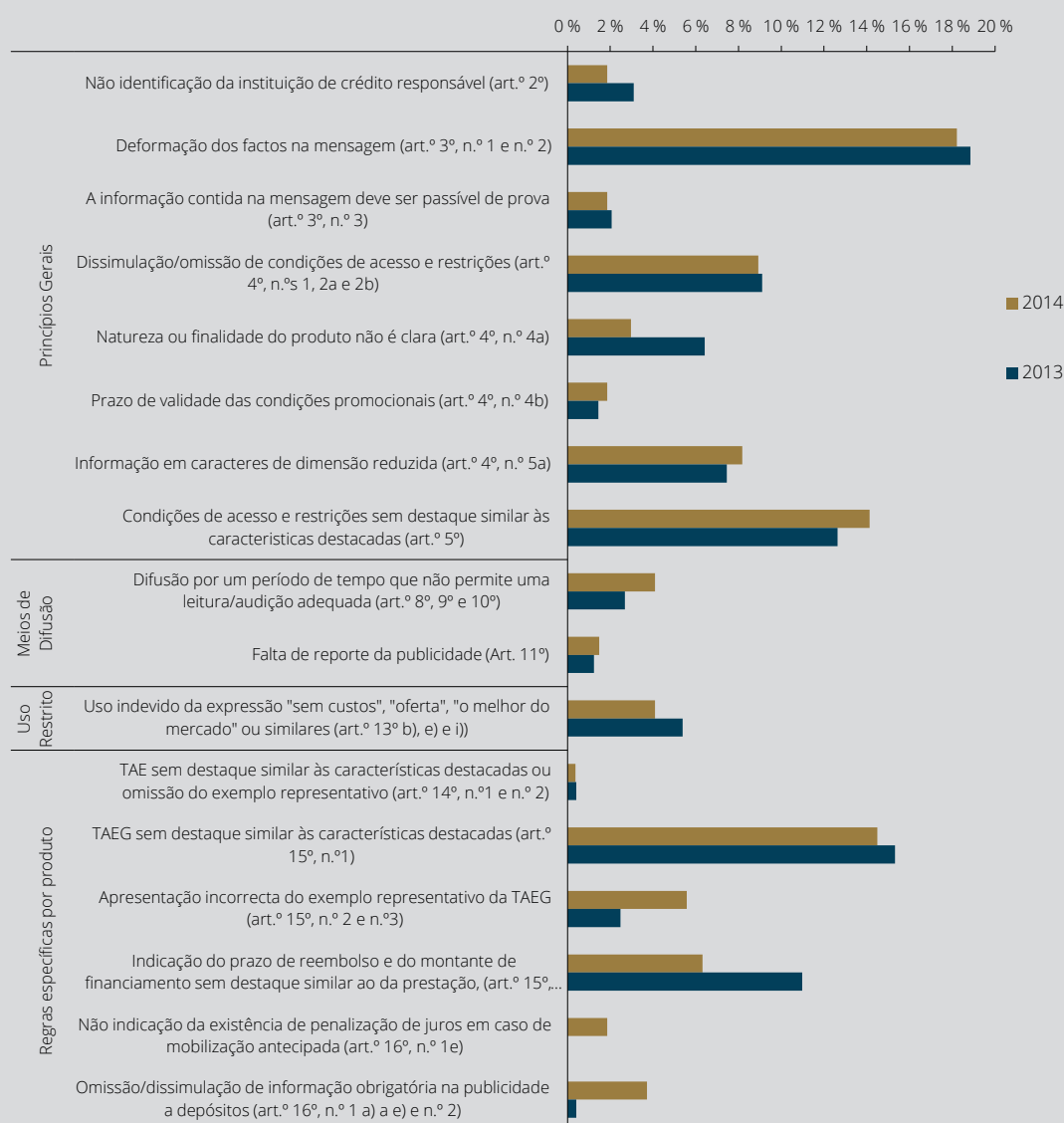


Gráfico IV.4.1.1 •
Recomendações
e determinações
específicas
| Incumprimentos
ao Aviso
n.º 10/2008
| 2013-2014

- 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 e serviços anunciados;
- A difusão da informação durante um período de tempo suficiente para permitir a leitura e audição adequadas;
- A indicação das 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 relevo equivalente, as condições particulares que suportam o uso de expressões de uso restrito, como sejam “o(a) melhor do mercado” e outras similares.

4.1.3. Depósitos

Em 2014, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 63 recomendações e determinações específicas para a sanção de irregularidades detetadas em matéria de depósitos simples. As irregularidades foram identificadas em 13 instituições.

Neste contexto, o Banco de Portugal dirigiu às instituições as seguintes recomendações e determinações específicas relacionadas com a comercialização de depósitos bancários e suas contas:

- Nos casos em que à renovação de depósitos sejam aplicáveis condições distintas daquelas que se encontram em vigor, as instituições devem informar os clientes das alterações com a antecedência suficiente para o exercício, por parte destes, da oposição à renovação³²;
- A Ficha de Informação Normalizada (FIN) do depósito deve ser disponibilizada ao cliente, em papel ou outro suporte duradouro, conforme a vontade expressa pelo cliente quanto ao suporte pretendido³³;
- O extrato da conta de depósitos à ordem deve ser enviado mensalmente ao cliente sempre que seja registado, pelo menos, um movimento mensal na conta³⁴;
- A informação contida nos extratos da conta de depósitos à ordem deve apresentar-se completa³⁵. No caso de vencimento de juros remuneratórios, deverão ser indicados os elementos relativos às datas de início e final do período a que respeitam, ao montante dos juros cobrados, à TAN aplicada, aos montantes a descoberto e aos respetivos impostos³⁶;
- O cliente bancário pode denunciar o contrato de abertura de conta em qualquer momento, salvo se as partes tiverem acordado num período de pré-aviso, o qual não poderá ser superior a um mês³⁷;
- As instituições apenas podem denunciar um contrato de abertura de conta quando previsto no respetivo contrato, mediante um pré-aviso de, pelo menos, dois meses³⁸;
- A movimentação de uma conta de depósitos à ordem deve ser sempre precedida de autorização do respetivo titular³⁹;
- Nas situações em que uma operação não foi autorizada pelo cliente ou foi incorretamente executada em virtude de uma deficiência ou anomalia técnica, as instituições devem reembolsá-lo do montante da

referida operação e, se for caso disso, repor a conta debitada na situação em que estaria se a operação em causa não tivesse sido executada⁴⁰.

No âmbito da avaliação do cumprimento do regime de **serviços mínimos bancários**, foram emitidas as seguintes recomendações e determinações específicas:

- O contrato deve conter a informação relativa às condições específicas associadas aos serviços mínimos bancários e incluir a expressão “serviços mínimos bancários” em lugar de destaque⁴¹;
- Os serviços prestados no âmbito do regime dos serviços mínimos bancários não podem

ter características específicas que resultem em condições mais restritivas para a sua utilização do que as existentes nos mesmos serviços quando prestados fora do âmbito do regime⁴²;

- O cartaz com a informação sobre os serviços mínimos bancários deve encontrar-se afixado nos balcões e outros locais de atendimento ao público das instituições de crédito, de acordo com o modelo definido e em local destacado e bem visível⁴³;
- A informação no sítio da internet sobre a adesão e as condições de acesso aos serviços mínimos bancários deve encontrar-se em local bem visível⁴⁴.

Quadro IV.4.1.4. • Recomendações e determinações específicas | Depósitos simples | 2014

	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização da FIN / condições gerais do contrato de abertura de conta de depósito à ordem	17	11
Informação contratual	7	2
Informação periódica	5	3
Encerramento de conta	5	5
Matérias específicas do regime de serviços mínimos bancários	19	6
Outros deveres	10	5
Total	63	13

4.1.4. Crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária

Em 2014, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 120 recomendações e determinações específicas para sanar irregularidades detetadas em matéria de crédito à habitação e de outros créditos com garantia hipotecária, identificadas em 17 instituições. Entre essas recomendações e determinações, destacam-se as respeitantes às seguintes matérias:

- As instituições de crédito devem implementar o PARI sempre que os clientes alertem os funcionários envolvidos no contacto com o público para o risco de virem a incumprir os seus contratos de crédito, devendo, em particular, entregar-lhes um documento informativo com os seus direitos e

deveres e adotar diligências para avaliar a sua capacidade financeira e a possibilidade de apresentar soluções que previnam o incumprimento⁴⁵;

- No prazo de 30 dias após o início do PERSI, as instituições de crédito devem informar os clientes do resultado da avaliação da sua capacidade financeira e, sendo viável, propor-lhes soluções de regularização do incumprimento adequadas à sua situação financeira, necessidades e objetivos⁴⁶;
- As instituições de crédito devem comunicar aos clientes a extinção do PERSI, descrevendo o fundamento legal para essa extinção e as razões pelas quais consideram inviável a manutenção do procedimento⁴⁷;

- A informação prestada aos clientes durante a vigência dos contratos de crédito à habitação, de crédito conexo e de outro crédito hipotecário deve conter, nomeadamente, a indicação do valor da próxima prestação mensal a pagar, desagregada nas respetivas componentes de capital e juros, bem como a TAN aplicável, com identificação dos respetivos indexante e *spread*⁴⁸;
- No caso de comunicações relativas ao incumprimento de obrigações contratuais no âmbito dos contratos de crédito à habitação, de crédito conexo e de outro crédito hipotecário, as instituições devem informar o cliente sobre as prestações ou outros valores em dívida à data de emissão da informação, bem como os montantes devidos a título de mora, com identificação da respetiva taxa e base de cálculo⁴⁹;
- Em caso de atraso no pagamento, as instituições podem aplicar uma sobretaxa anual máxima de 3 por cento sobre o capital vencido e não pago, podendo incluir-se neste os juros remuneratórios capitalizados, considerando-se, na parte em que o exceda, reduzida àquele limite máximo⁵⁰;
- A comissão de recuperação de valores em dívida apenas pode ser cobrada uma vez, por cada prestação vencida e não paga, e não pode exceder 4 por cento do valor da prestação, podendo as instituições, no entanto, cobrar um valor mínimo de 12 euros. A comissão em causa não pode, todavia, exceder um valor máximo de 150 euros, exceto se a prestação vencida e não paga for superior a 50 000 euros, caso em que a comissão a cobrar não pode exceder 0,5 por cento do valor dessa prestação⁵¹.

Quadro IV.4.1.5. • Recomendações e determinações específicas | Crédito hipotecário | 2014

	Número	Entidades abrangidas
Mora	24	7
Matérias específicas ao regime extraordinário do incumprimento	16	13
Matérias específicas ao regime geral do incumprimento	76	7
Outros deveres	4	1
Total	120	17

4.1.5. Crédito aos consumidores e outros créditos

Durante o período em análise, foram dirigidas às instituições de crédito 254 recomendações e determinações específicas para sanar irregularidades relacionadas com matérias relativas ao crédito aos consumidores e outros créditos. As irregularidades foram identificadas em 46 instituições.

Neste contexto, o Banco de Portugal dirigiu às instituições recomendações e determinações específicas respeitantes, designadamente, às matérias que se seguem:

- No prazo de 30 dias após o início do PERSI, as instituições de crédito devem informar

os clientes do resultado da avaliação da sua capacidade financeira e, sendo viável, propor-lhes soluções de regularização do incumprimento adequadas à sua situação financeira, necessidades e objetivos⁵²;

- No âmbito do PERSI, as instituições de crédito devem propor e negociar todas as soluções de regularização que consideram viáveis e adequadas à situação financeira, necessidades e objetivos dos clientes⁵³;
- As instituições de crédito devem comunicar aos clientes a extinção do PERSI, descrevendo o fundamento legal para essa extinção e as razões pelas quais consideram inviável a manutenção do procedimento⁵⁴;

- Na data de apresentação de uma oferta de crédito ou previamente à celebração do contrato de crédito, a instituição e, se for o caso, o intermediário de crédito devem disponibilizar ao cliente uma FIN⁵⁵;
- A instituição deve assegurar o cumprimento do dever de assistência ao consumidor, cabendo-lhe, designadamente, informá-lo quanto às características essenciais do produto, bem como quanto aos efeitos específicos decorrentes da celebração do contrato de crédito e concretamente das consequências da respetiva falta de pagamento⁵⁶;
- Os contratos de crédito aos consumidores devem conter os elementos previstos no Decreto-Lei n.º 133/2009 e observar os demais preceitos legais e regulamentares que regulam o crédito aos consumidores⁵⁷;
- Nas situações de exercício do direito de livre revogação, o mutuário do contrato de crédito aos consumidores dispõe de 30 dias para pagar ao credor o capital e os juros vencidos desde a data de utilização do crédito até à data de pagamento do capital⁵⁸;
- A cobrança de comissões associadas ao reembolso antecipado no âmbito do crédito aos consumidores encontra-se limitada aos valores máximos estabelecidos legalmente⁵⁹;
- O cliente deve ser imediatamente informado, em papel ou noutro suporte duradouro, de ultrapassagem de crédito significativa que se prolongue por um período superior a um mês, com informação especificada relativa ao montante da ultrapassagem, à TAN aplicável, aos eventuais encargos, juros de mora e sanções aplicáveis⁶⁰;
- As instituições não podem cobrar comissões em caso de ultrapassagem de crédito pelo consumidor⁶¹;
- No cálculo da TAEG são considerados todos os custos, incluindo juros, comissões, impostos e encargos de qualquer natureza ligados ao contrato de crédito, incluindo, entre outros, os seguros exigidos por força do contrato de crédito, as comissões de intermediação e os custos associados às garantias exigidas para a obtenção do crédito⁶²;
- É havido como usurário o contrato de crédito cuja TAEG ultrapasse, na data da sua celebração, a taxa máxima divulgada pelo Banco de Portugal para a respetiva tipologia de crédito⁶³;
- A TAN aplicável às ultrapassagens de crédito não pode superar a TAEG máxima divulgada pelo Banco de Portugal para os contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto que estabeleçam a obrigação de reembolso do crédito em prazo superior a um mês⁶⁴;
- Os contratos de crédito abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, com exceção das ultrapassagens de crédito, devem ser reportados ao Banco de Portugal no prazo de dez dias úteis a contar do final do período de celebração do contrato⁶⁵;
- Não é permitido às instituições condicionar a celebração do contrato de crédito à aquisição de outros produtos e serviços financeiros⁶⁶;
- Qualquer alteração ao contrato de subscrição de cartão de crédito (designadamente as reduções ao limite dos cartões efetuadas pelas instituições) deve ser comunicada ao respetivo titular em suporte de papel ou noutro suporte duradouro, com a antecedência de, pelo menos, dois meses em relação à data proposta para a respetiva aplicação⁶⁷.

Quadro IV.4.1.6. • Recomendações e determinações específicas | Crédito aos consumidores
| 2014

	Número	Entidades abrangidas
Requisitos de informação contratual	36	19
Comissões	30	22
Cálculo da TAEG e taxas máximas	27	12
Disponibilização da FIN / minuta do contrato	8	5
Reporte ao Banco de Portugal	7	3
Deveres de informação, assistência e regras de conduta	6	5
Reembolso antecipado	5	4
Taxa de juro (determinação, arredondamento e cálculo de juros)	4	4
Vendas associadas	2	2
Mora	32	10
Matérias específicas ao regime geral do incumprimento	78	7
Outros deveres	16	7
Total	254	46

4.1.6. Instrumentos de pagamento

No período objeto de análise, o Banco de Portugal emitiu 68 recomendações e determinações específicas dirigidas a 19 instituições, para sanção de irregularidades detetadas no âmbito da prestação de instrumentos de pagamento.

Entre as recomendações e determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal nesta matéria, destacam-se as seguintes:

- Devem ser transmitidos ao cliente os elementos de informação pré-contratuais e contratuais relativos à sua conta de pagamento e aos respetivos instrumentos de pagamento⁶⁸;
- Se houver fundamento legal para o bloqueio do instrumento de pagamento e o contrato-quadro o estabelecer, a instituição deve informar o cliente do bloqueio do instrumento e da respetiva justificação, pela forma acordada. Esta informação deve ser transmitida ao cliente pela instituição, 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 aplicáveis⁶⁹;
- As instituições devem abster-se de enviar aos clientes instrumentos de pagamento (designadamente cartões) não solicitados, salvo quando um instrumento deste tipo já entregue ao cliente deva ser substituído⁷⁰;
- Nas transferências internas entre contas sediadas na mesma instituição, as quantias em dinheiro devem ser creditadas na conta do beneficiário no próprio dia, sendo a data-valor e a data de disponibilização a do momento do crédito⁷¹;
- O prestador de instrumentos 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 pagamento⁷²;
- A data-valor do débito na conta do cliente não pode ser anterior ao momento em que o montante da operação é debitado nessa conta de pagamento⁷³;
- Findo o prazo de apresentação a pagamento do cheque e havendo declaração de revogação, a instituição deve proceder à devolução do mesmo⁷⁴;

- No caso de contas com mais de um titular, a rescisão da convenção de cheque é extensiva aos cotitulares, devendo, porém, ser anulada relativamente aos que demonstrem ser alheios aos atos que motivaram a rescisão⁷⁵;
- Os encargos cobrados pela realização de operações de pagamento transfronteiriços não podem ser superiores aos que, a nível nacional, a instituição em causa exige por pagamentos equivalentes, no mesmo valor e na mesma moeda, desde que o cliente ordenante comunique o IBAN do beneficiário da operação e o BIC da respetiva instituição⁷⁶;
- As instituições devem prestar informação gratuita ao cliente sobre o seu IBAN (*International Bank Account Number* – Número Internacional de Conta) e BIC (*Bank Identifier Code* – Código de Identificação Bancária), seja por documento específico ou não, ainda que essa informação seja indicada nos extratos de conta do cliente⁷⁷.

Quadro IV.4.1.7. • Recomendações e determinações específicas | Instrumentos de pagamento | 2014

	Número	Entidades abrangidas
Requisitos do contrato	29	3
Comissões e encargos	15	12
Disponibilização de informação pré-contratual e contratual	14	11
Datas-valor e disponibilização de fundos	3	3
Bloqueio de cartões	2	2
Pagamento e revogação de cheques	1	1
Outras práticas	4	3
Total	68	19

4.1.7. Livro de Reclamações

Em 2014, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 12 recomendações e determinações específicas para sanar as irregularidades relacionadas com a aplicação do diploma relativo ao Livro de Reclamações. As irregularidades foram identificadas em nove instituições.

Neste específico contexto, o Banco de Portugal emitiu recomendações e determinações

específicas relacionadas com as seguintes temáticas:

- O letreiro sobre a existência de Livro de Reclamações deve encontrar-se afixado em local bem visível⁷⁸;
- 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 e / ou inutilizadas⁷⁹.

Quadro IV.4.1.8. • Recomendações e determinações específicas | Livro de Reclamações | 2014

	Número	Entidades abrangidas
Afixação / Modelo de letreiro	2	2
Envio de reclamações ao Banco de Portugal	10	8
Total	12	9

4.2. Processos de contraordenação

Sempre que seja detetada uma irregularidade passível de constituir ilícito contraordenacional, compete ao Banco de Portugal, no exercício das suas funções de supervisão comportamental, instaurar e instruir processos de contraordenação e aplicar as respetivas coimas.

Estas irregularidades podem ser detetadas designadamente no âmbito da apreciação de reclamações apresentadas pelos clientes bancários, da realização de ações de inspeção, da análise de campanhas publicitárias, bem como dos elementos de informação reportados pelas instituições ao Banco de Portugal.

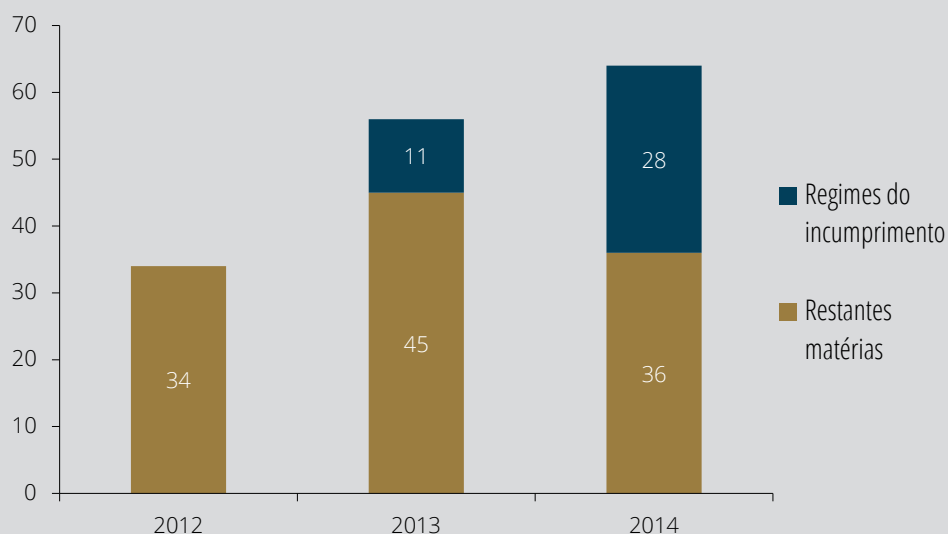
Um processo de contraordenação pode abranger várias irregularidades e, caso existam várias propostas de processo de contraordenação contra o mesmo arguido, aquelas podem vir a desencadear um único processo.

Os processos instaurados em 2014 resultam maioritariamente da fiscalização realizada pelo Banco de Portugal à análise das reclamações dos clientes bancários, estando envolvidas nestes processos 172 reclamações.

Durante o ano de 2014, o Banco de Portugal instaurou 64 processos contraordenacionais contra 25 instituições, sendo 41 respeitantes ao incumprimento de normas específicas que regem a atividade das instituições de crédito e três à observância das regras de conduta previstas no RGICSF. Por seu turno, 13 processos tiveram por objeto o incumprimento de preceitos imperativos relativos à prestação de instrumentos de pagamento e três respeitaram ao não cumprimento de normas previstas no regime do Livro de Reclamações. Foram ainda instaurados quatro processos que envolveram simultaneamente o incumprimento de normas sobre a atividade das instituições de crédito e preceitos relativos à prestação de instrumentos de pagamento.

Em 2014, o Banco de Portugal concluiu ainda 27 processos de contraordenação instaurados no âmbito das suas funções de supervisão comportamental. Relativamente aos processos concluídos em 2014, foram aplicadas coimas no montante total de cerca de meio milhão de euros.

Gráfico IV.4.2.1 •
Processos de
contraordenação
| Evolução
do número
de processos
instaurados
| 2012-2014



Quadro IV.4.2.1 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 2014^(a)

	Número
Preçários	1
Depósitos simples	10
Crédito hipotecário	12
dos quais: Regime geral do incumprimento	10
Crédito aos consumidores	25
dos quais: Regime geral do incumprimento	22
Instrumentos de pagamento	18
Livro de Reclamações	3
Outras situações	6
Total	64

(a) Alguns processos de contraordenação são relativos a mais do que uma matéria, pelo que o total não corresponde à soma das partes.

Quadro IV.4.2.2 • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal, por diploma habilitante | 2014

Diploma habilitante	Infrações	N.º de Processos instaurados
DL n.º 298/92, de 31 de dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito (designadamente em matéria de preçários, crédito à habitação e crédito conexo, crédito aos consumidores e depósitos)	41
	Incumprimento de regras de conduta (Artigo 74 do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	3
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	13
DL n.º 156/2005, de 15 de setembro (Diploma que institui o Livro de Reclamações)	Incumprimento do dever de envio de folhas de reclamação ao Banco de Portugal	3
DL n.º 298/92, de 31 de dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito	4
Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (aprovado pelo DL n.º 17/2009, 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	

4.2.1. Preçários

O processo de contraordenação instaurado no ano de 2014, relativamente a preçários, incidiu sobre as seguintes temáticas:

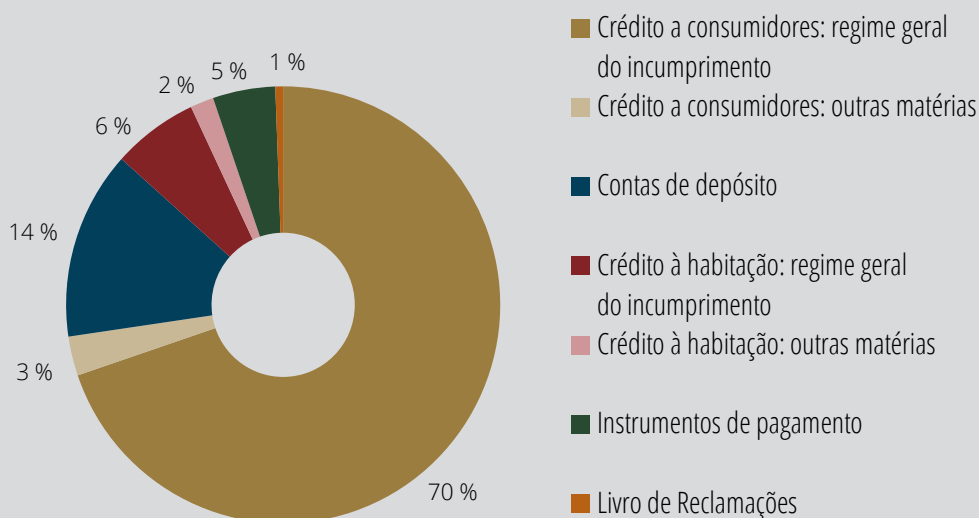
- As instituições que possuam sítio na internet devem disponibilizar o preçário completo e atualizado nas suas páginas, em local bem visível, de acesso direto e de forma facilmente identificável, sem necessidade de registo prévio pelos interessados⁸⁰;
- A informação constante de folheto de taxas de juro 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 praticam⁸¹;
- O folheto de taxas de juro deve ser 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 por referência aos meses de março, junho, setembro e dezembro de cada ano⁸².

4.2.2. Depósitos

Os 10 processos de contraordenação instaurados no ano de 2014, relativamente a depósitos, e que incluem, designadamente, irregularidades detetadas em 24 reclamações, tiveram por objeto as seguintes matérias:

- Em momento anterior à celebração dos contratos de depósitos simples, as instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes uma FIN para depósitos⁸³;
- As instituições devem, previamente à celebração dos contratos de depósito simples, entregar aos clientes uma cópia das condições gerais do contrato a celebrar⁸⁴;
- Aquando da celebração dos contratos de depósito, as instituições devem disponibilizar aos seus clientes a cópia desses contratos, contendo os elementos previstos pelo Banco de Portugal⁸⁵;
- As instituições devem remeter aos seus clientes um extrato com o detalhe de todos os movimentos a débito e a crédito efetuados nas suas contas de depósito, com a periodicidade prevista pelo Banco de Portugal⁸⁶.

Gráfico IV.4.2.2 •
Processos de
contraordenação
| Distribuição
das reclamações
que originaram
processos de
contraordenação,
por matérias
| 2014



4.2.3. Crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária

Os 12 processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal em matéria de crédito à habitação, e que incluem, designadamente, irregularidades detetadas em 14 reclamações (das quais, 11 sobre o regime geral do incumprimento) tiveram por objeto as seguintes situações:

- Não adoção, ou adoção tardia, das diligências associadas ao PERSI na sequência da integração automática neste procedimento, em 1 de janeiro de 2013, dos contratos de crédito em situação de incumprimento há mais de 30 dias⁸⁷;
- Não integração no PERSI de clientes cujos contratos de crédito permaneceram em situação de incumprimento por um período superior a 60 dias⁸⁸;
- Incumprimento do prazo de 30 dias após o início do PERSI para comunicar aos clientes o resultado da avaliação da sua capacidade financeira e, sendo viável, propor-lhes soluções de regularização adequadas à sua situação financeira, necessidades e objetivos⁸⁹;
- Observância do prazo de um ano para as instituições aumentarem o *spread* associado aos contratos de crédito à habitação, crédito conexo e outro crédito hipotecário, no caso de os clientes terem deixado de subscrever outros produtos ou serviços financeiros como forma de reduzir as comissões e demais custos desses contratos de crédito⁹⁰;
- Durante a vigência de um contrato de crédito à habitação, as instituições de crédito apenas podem proceder ao aumento do *spread* nos termos contratualmente previstos, em cumprimento do dever de proceder, através dos seus administradores e empregados, tanto nas relações com os clientes como nas relações com outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade e discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados⁹¹.

4.2.4. Crédito aos consumidores

Os 25 processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal em matéria de crédito aos consumidores, e que incluem, designadamente, irregularidades detetadas em 125 reclamações (das quais, 120 sobre o regime geral do incumprimento) tiveram por objeto:

- Não adoção, ou adoção tardia, das diligências associadas ao PERSI na sequência da integração automática neste procedimento, em 1 de janeiro de 2013, dos contratos de crédito em situação de incumprimento há mais de 30 dias⁹²;
- Não integração no PERSI de clientes cujos contratos de crédito permaneceram em situação de incumprimento por um período superior a 60 dias⁹³;
- Não adoção, ou adoção tardia, das diligências do PERSI relativamente a clientes que foram integrados neste procedimento em virtude de terem entrado em mora no cumprimento das suas obrigações após terem alertado a instituição de crédito para o risco de tal vir a suceder;
- Incumprimento do prazo de 30 dias após o início do PERSI para comunicar aos clientes o resultado da avaliação da sua capacidade financeira e, sendo viável, propor-lhes soluções de regularização adequadas à sua situação financeira, necessidades e objetivos⁹⁴;
- Resolução de contrato de crédito objeto de negociação no âmbito de um PERSI em curso, em violação das garantias de que os clientes beneficiam no decurso deste procedimento⁹⁵;
- Extinção do PERSI sem fundamento legal para o efeito⁹⁶;
- Inobservância, nos casos de contratos de crédito especiais, dos requisitos de informação pré-contratual e contratual aplicáveis em matéria de crédito aos consumidores, designadamente o dever de entrega de uma ficha de informação normalizada europeia em matéria de crédito aos consumidores e do exemplar do contrato de crédito⁹⁷;

- Disponibilização das quantias emergentes da celebração de contratos de crédito aos consumidores de forma distinta do contratualizado pelas partes, em inobservância do dever de as instituições de crédito procederem, através dos seus administradores e empregados, tanto nas relações com os clientes como nas relações com outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade e discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados.
- O prestador de instrumentos de pagamento do beneficiário deve garantir que o montante da operação de pagamento fique à disposição do beneficiário imediatamente após ter sido creditado na conta de pagamento do prestador de instrumentos de pagamento do beneficiário¹⁰³;
- Aos depósitos em cheques normalizados efetuados ao balcão e sacados sobre instituição de crédito distinta daquela em que são depositados deve ser atribuída a data-valor do segundo dia útil seguinte ao da sua apresentação junto daquela instituição, ficando o respetivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil¹⁰⁴;
- 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 útil¹⁰⁵;
- As instituições apenas podem proceder ao depósito de cheques em conta distinta da do beneficiário desde que os mesmos estejam endossados, em cumprimento do dever de proceder, através dos seus administradores e empregados, tanto nas relações com os clientes como nas relações com outras instituições, com diligência, neutralidade, lealdade e discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados¹⁰⁶.

4.2.5. Instrumentos de pagamento

Os 18 processos de contraordenação instaurados no ano de 2014, relativamente a instrumentos de pagamento, e que incluem, designadamente, irregularidades detetadas em 8 reclamações, incidiram sobre as seguintes matérias:

- Qualquer alteração das condições contratuais relativas à prestação de instrumentos de pagamento deverá ser comunicada ao cliente o mais tardar dois meses antes da data proposta para a sua aplicação⁹⁸;
- As instituições apenas podem denunciar o contrato-quadro quando previsto no respetivo contrato e mediante um pré-aviso de, pelo menos, dois meses⁹⁹;
- Ao ordenante e ao beneficiário só podem ser exigidos os encargos faturados pelo respetivo prestador de instrumentos de pagamento¹⁰⁰;
- 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 instrumentos de pagamento acordarem na prestação do consentimento em momento posterior¹⁰¹;
- 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 executada¹⁰²;

4.2.6. Livro de Reclamações

Os 3 processos de contraordenação instaurados no ano de 2014, em matéria de Livro de Reclamações, e que incluem designadamente irregularidades detetadas em 1 reclamação, tiveram por objeto o facto de após o preenchimento da folha de reclamação, as instituições reclamadas terem a obrigação de destacar do Livro de Reclamações o original que, no prazo de dez dias úteis, deverá ser remetido ao Banco de Portugal¹⁰⁷.

4.2.7. Outras situações

Os restantes 6 processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal durante o ano de 2014 debruçaram-se sobre as seguintes matérias:

- As instituições são obrigadas a cumprir as determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal no âmbito dos seus poderes de supervisão comportamental, procedendo à sanção das irregularidades detetadas no prazo estabelecido nessas determinações¹⁰⁸;
- As instituições são obrigadas a prestar ao Banco de Portugal as informações necessárias à verificação do cumprimento das normas legais e regulamentares que lhes são aplicáveis¹⁰⁹;
- Sempre que procedam a alterações ao teor das minutas reportadas ao Banco de Portugal ou que entendam substituir essas minutas, as instituições devem enviar ao Banco de Portugal uma cópia da nova versão da minuta com, pelo menos, 15 dias de antecedência relativamente à data prevista para a sua utilização, acompanhando esse envio de comunicação em que, entre outros aspetos, especifiquem as alterações introduzidas¹¹⁰.

Notas

1. Em 2012 este rácio foi de 3,4 por cento.
2. Ver ponto 1.3 do presente capítulo.
3. Em 2013 foram cinco as instituições que publicitaram os seus depósitos indexados e duais.
4. A análise deste mercado encontra-se descrita no *Relatório de Acompanhamento dos Mercados Bancários de Retalho*.
5. A análise deste mercado encontra-se descrita no *Relatório de Acompanhamento dos Mercados Bancários de Retalho*.
6. De acordo com o disposto na Instrução n.º 14/2013 do Banco de Portugal.
7. Recorda-se que, no âmbito do regime de Serviços Mínimos Bancários, os cidadãos têm direito a adquirir um conjunto de serviços bancários considerados essenciais a um custo reduzido, nomeadamente a abertura de uma conta de depósito à ordem e a disponibilização do respetivo cartão de débito. Estes serviços bancários são prestados pelas instituições de crédito que tenham aderido a este regime, nos termos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, alterado pela Lei n.º 19/2011, de 20 de maio, e pelo Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro.
8. O Crédito Agrícola inclui a Caixa Central e as 84 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas associadas integradas no Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo.
9. Anexo I do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012.
10. Ver Relatório de Supervisão Comportamental de 2013.
11. As reclamações que incidem sobre matérias da competência da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) são remetidas a estes supervisores, sendo o reclamante informado deste procedimento.
12. Em 2013, além dos regimes do incumprimento, o aumento do número de reclamações recebidas esteve também associado a matérias associadas à possibilidade de mobilização de valores aplicados em planos de poupança reforma (PPR) para pagamento de prestações de crédito à habitação e ao encerramento da atividade pela *Fox Transfers* nesse ano.
13. Estas reclamações respeitaram, na sua grande maioria, à agência de câmbios Fox Transfers Instituição de Pagamentos Lda.
14. Conforme determinado pelo Regulamento (UE) n.º 248/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, que alterou o Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012.
15. À exceção dos débitos diretos, transferências e operações com numerário.
16. Ver caixas 17 a 19.
17. 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 ASF) ou fora do âmbito de competências dos supervisores financeiros.
18. Recorda-se que em 2013 verificou-se um grande aumento de reclamações relativas a esta matéria, que, na sua grande maioria, respeitaram à agência de câmbios *Fox Transfers*.

19. Conforme Carta-Circular n.º 25/2008 de 26 de março.
20. Conforme Carta-Circular n.º 6/2008 de 24 de janeiro.
21. A emissão de recomendações e determinações específicas é exercida ao abrigo dos poderes conferidos pela alínea c) e e) do Artigo 116 do RGICSF e pela alínea c) do n.º 2 do Artigo 6.º do RJSPME.
22. Designadamente a alínea g) do n.º 1 do Artigo 116 do RGICSF, a alínea e) do n.º 1 do Artigo 6.º do RJSPME e a alínea j) do n.º 1 do Artigo 11 do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação (diploma que instituiu o Livro de Reclamações).
23. De acordo com o modelo definido na Instrução n.º 21/2009, e tendo por base o n.º 1 do Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
24. N.º 2 do Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
25. N.º 2 do Artigo 3.º, n.º 1 do Artigo 6.º e n.º 3 do Artigo 9.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
26. N.º 1 do Artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
27. N.º 4 do Artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
28. N.º 1 do Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
29. Nota 67 do Anexo III da Instrução n.º 21/2009.
30. Nota 68 do Anexo III da Instrução n.º 21/2009.
31. Nota 73 do Anexo III da Instrução n.º 21/2009.
32. N.º 5 do Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
33. N.º 1 do Artigo 9.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
34. Alínea b) do n.º 1 do Artigo 8.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
35. De acordo com os elementos previstos no Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
36. Alínea b) do n.º 3 do Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
37. N.º 1 do Artigo 56 do RJSPME.
38. N.º 4 do Artigo 56 do RJSPME.
39. Artigo 65 do RJSPME.
40. Artigos 69, 70 e 71 do RJSPME.
41. N.º 3 do Artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, na redação vigente.
42. N.º 3 do Artigo 4.º – C do Decreto-Lei n.º 27-C/2000.
43. Alínea a) do n.º 2 do Artigo 7.º-A do Decreto-Lei n.º 27-C/2000 e n.º 2 do Artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 15/2012.
44. N.º 1 do Artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 15/2012.
45. Artigo 3.º, n.º 3 do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012 e Artigo 10, n.ºs 1, 2 e 4 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
46. Artigo 15, n.ºs 1, 2 e 4 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
47. Artigo 17, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
48. Alíneas c) e d) do n.º 1 e nas alíneas a) e b) do n.º 2 do Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010.
49. N.º 5 do Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010.
50. N.º 1 do Artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 58/2013.
51. N.ºs 2 a 6 do Artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 58/2013.
52. Artigo 15.º, n.ºs 1, 2 e 4 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
53. Artigo 16.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
54. Artigo 17.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
55. De acordo com o modelo aprovado no âmbito da Instrução do Banco de Portugal n.º 12/2013, e tendo por base o Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação.
56. Artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.
57. Artigo 12 do Decreto-Lei n.º 133/2009 e Instrução do Banco de Portugal n.º 24/2010.
58. N.º 4 do Artigo 17 do Decreto-Lei n.º 133/2009.
59. N.º 4 do Artigo 19 do Decreto-Lei n.º 133/2009.
60. N.º 3 do Artigo 23 do Decreto-Lei n.º 133/2009.
61. N.º 4 do Artigo 23 do Decreto-Lei n.º 133/2009.
62. N.º 9 da Instrução n.º 13/2013 e Artigo 24 do Decreto-Lei n.º 133/2009.
63. Artigo 28 do Decreto-Lei n.º 133/2009.

64. N.º 5 do Artigo 28 do Decreto-Lei n.º 133/2009.
65. N.ºs 1 e 4 da Instrução do Banco de Portugal n.º 14/2013.
66. Artigo 29 do Decreto-Lei n.º 133/2009.
67. Artigo 55 do RJSPME.
68. Artigo 53 do RJSPME.
69. N.º 3 do Artigo 66 do RJSPME.
70. Alínea b) do n.º 1 do Artigo 68 do RJSPME.
71. N.º 1 do Artigo 83 do RJSPME.
72. N.º 4 do Artigo 80 e n.º 2 do Artigo 84 do RJSPME.
73. N.º 3 do Artigo 84 do RJSPME.
74. Artigos 29 e 32 da Lei Uniforme relativa ao cheque.
75. N.º 3 do Artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 454/91, de 28 de dezembro.
76. N.º 1 do Artigo 3.º do Regulamento (CE) N.º 924/2009.
77. N.º 1 do Artigo 4.º do Regulamento (CE) N.º 924/2009.
78. Alínea c) do n.º 1 do Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, na redação em vigor.
79. N.º 1 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005.
80. N.º 2 do Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
81. N.º 1 do Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
82. N.º 4 do Artigo 9.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
83. Nos termos do modelo aprovado pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009, tendo por base o Artigo 4.º e anexos ao Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
84. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
85. Artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
86. Artigos 7.º e 8.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
87. Artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
88. Artigos 7.º e 8.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
89. Artigo 15, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
90. N.º 4 do Artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, na sua atual redação.
91. Artigo 74.º do RGICSF.
92. Artigo 39, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
93. Artigo 14, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
94. Artigo 15.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
95. Artigo 18, n.º 1, alínea a) do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
96. Artigo 17, n.ºs 1 e 2 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
97. Artigo 12 do Decreto-Lei n.º 133/2009, Instrução n.º 24/2010, n.ºs 3 e 10 do Artigo 8.º e Artigo 12 do Decreto-Lei n.º 133/2009 e Instrução do Banco de Portugal n.º 12/2013.
98. N.º 1 do Artigo 55 do RJSPME.
99. N.º 4 do Artigo 56 do RJSPME.
100. N.º 1 do Artigo 63 do RJSPME.
101. N.ºs 1 e 2 do Artigo 65 do RJSPME.
102. Artigo 71 do RJSPME.
103. N.º 4 do Artigo 82 do RJSPME.
104. N.º 2 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro.
105. N.º 4 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro.
106. Artigo 74.º do RGICSF.
107. N.º 1 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
108. Alínea c) do Artigo 116 e alínea o) do n.º 1 do Artigo 211 do RGICSF.
109. Alínea e) do n.º 1 do Artigo 120 do RGICSF.
110. Pontos 2 e 3 da Instrução do Banco de Portugal n.º 24/2010.





V SINOPSES

1. Iniciativas legislativas e regulamentares
2. Iniciativas e eventos da agenda internacional
3. Iniciativas de cooperação internacional da supervisão comportamental

1. Iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objecto
26 de fevereiro	Regulamento (UE) n.º 248/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho	Altera a data de início de vigência do Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho de 14 de março, que estabelece o processamento das transferências a crédito e de débitos diretos em euros nos termos das regras da <i>SEPA</i> .
10 de março	Carta-Circular n.º 24/2014/DSC	Define as boas práticas a observar pelas instituições de crédito para a simplificação e padronização do comissionamento de contas de depósito à ordem, transmitindo o entendimento do Banco de Portugal de que as instituições de crédito devem comercializar uma conta de depósito à ordem padronizada, que inclua os serviços mínimos bancários previstos no Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na redação em vigor, mas sem as restrições de acesso ou de comissionamento previstas nesse diploma.
17 de março	Instrução n.º 2/2014	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 2.º trimestre de 2014.
16 de junho	Instrução n.º 8/2014	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 3.º trimestre de 2014.
17 de julho	Carta-Circular n.º 54/2014/DSC	Transmite o entendimento do Banco de Portugal relativamente à disponibilização, pelas instituições de crédito, do relatório de avaliação de imóvel destinado a garantir contratos de crédito, independentemente da sua finalidade, quando os custos sejam suportados no todo ou em parte pelos clientes.
25 de agosto	Lei n.º 58/2014	Altera o regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil, criado pela Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, flexibilizando as respetivas condições de acesso. Entre as alterações ao regime destacam-se a possibilidade de acesso ao regime extraordinário pelos fiadores, a alteração dos limites máximos do valor patrimonial dos imóveis, bem como dos requisitos atinentes ao cálculo da taxa de esforço e do rendimento anual bruto.
26 de agosto	Lei n.º 63/2014	Estabelece as condições aplicáveis aos empréstimos destinados à aquisição ou construção de habitação própria de deficientes das forças armadas com grau de incapacidade igual ou superior a 60 % e procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 230/80, de 16 de julho.
26 de agosto	Lei n.º 64/2014	Estabelece novas regras para a contratação de empréstimos bonificados à habitação por pessoas com deficiência, procedendo à revogação dos Decretos-Leis n.ºs 541/80, de 10 de novembro, e 98/86, de 17 de maio, criando um regime autónomo para a concessão de crédito à habitação a deficientes com grau de incapacidade igual ou superior a 60 %.
15 de outubro	Instrução n.º 21/2014	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 4.º trimestre de 2014.
3 de dezembro	Aviso n.º 10/2014	Estabelece os deveres, periodicidade e suporte da informação a prestar aos clientes durante a vigência dos contratos de crédito ao consumo e aos consumidores celebrados no âmbito dos Decretos-leis n.ºs 359/91, de 21 de setembro e 133/2009, de 2 de junho, em conformidade com a atribuição conferida ao Banco de Portugal no âmbito do n.º 4 do Artigo 14 daquele diploma, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março.
15 de dezembro	Instrução n.º 26/2014	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 1.º trimestre de 2015.

2. Iniciativas e eventos da agenda internacional

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Contas de pagamento	Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	Publicação da Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas (Diretiva das Contas de Pagamento). http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=OJ:JOL_2014_257_R_0008&from=PT
	<i>European Banking Authority (EBA)</i>	Realização de consulta pública sobre orientações a seguir pelas autoridades nacionais competentes na definição de uma lista com os 10 a 20 serviços associados a contas de pagamento considerados mais representativos, de acordo com o previsto na Diretiva das Contas de Pagamento. http://www.eba.europa.eu/news-press/calendar?p_p_id=8&_struts_action=%2Fcalendar%2Fview_event&_eventId=883287
	França	Publicação de Decreto que limita a comissão a cobrar pela disponibilização, a clientes em situação económica difícil, de um pacote de serviços financeiros de base (<i>Décret no 2014-738 du 30 juin 2014</i>). http://www.legifrance.gouv.fr/jopdf/common/jo_pdf.jsp?numJO=0&dateJO=20140701&numTexte=11&pageDebut=10847&pageFin=10848
	Reino Unido	Celebração de acordo entre o governo e a indústria bancária relativo ao fim da cobrança de comissões associadas a pagamentos não executados por saldo insuficiente em contas bancárias básicas (disponíveis para cidadão sem conta bancária ou com dificuldades financeiras). https://www.gov.uk/government/news/new-basic-fee-free-bank-accounts-to-help-millions-manage-their-money
Crédito à habitação	Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	Publicação da Diretiva 2014/17/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação (Diretiva do Crédito Hipotecário). http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32014L0017
	<i>European Banking Authority (EBA)</i>	Realização de consulta pública sobre orientações relativas à avaliação de solvabilidade de clientes bancários e ao tratamento de situações de incumprimento, no âmbito dos trabalhos preparatórios da implementação da Diretiva do Crédito Hipotecário. https://www.eba.europa.eu/-/eba-consults-on-creditworthiness-assessment-under-the-mcd https://www.eba.europa.eu/-/eba-consults-on-treatment-of-mortgage-borrowers-in-arrears
	<i>Financial Conduct Authority (FCA) – Reino Unido</i>	Publicação de documento de discussão sobre a introdução de alterações aos contratos de crédito à habitação (<i>DP14/2 Fairness of changes to mortgage contracts</i>). http://www.fca.org.uk/news/dp14-2-fairness-of-changes-to-mortgage-contracts

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Crédito aos consumidores	<i>Financial Conduct Authority (FCA)</i> – Reino Unido	Introdução de limites máximos aos encargos associados a empréstimos de curto prazo (prazo máximo de reembolso até um ano) e elevado custo (taxas anuais iguais ou superiores a 100 %) (<i>PS14/16: Detailed rules for the price cap on high-cost short-term credit – Including feedback on CP14/10 and final rules</i>). http://www.fca.org.uk/your-fca/documents/policy-statements/ps15-09 Publicação das novas regras aplicáveis às empresas que concedem crédito aos consumidores (<i>PS14/3: Final rules for consumer credit firms</i>). http://www.fca.org.uk/news/ps14-3-final-rules-for-consumer-credit-firms Publicação de relatório sobre o mercado de descobertos bancários (<i>Consumer credit insights: Overdrafts</i>). http://www.fca.org.uk/your-fca/documents/research/consumer-credit-insights-overdraft
Crédito responsável	<i>FinCoNet</i>	Publicação de relatório sobre crédito responsável (<i>FinCoNet report on responsible lending – Review of supervisory tools for suitable consumer lending practices</i>). http://www.finconet.org/finconet-publishes-report-on-responsible-lending.htm
Instrumentos de pagamento	Comissão Europeia	Entrada em vigor, a 1 de agosto de 2014, da aplicação das regras <i>SEPA</i> (<i>Single Euro Payments Area</i> ou Área Única de Pagamentos em Euros) às transferências a crédito e aos débitos diretos em euros. http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/SEPATransfDeb.aspx
	Banco Central Europeu (BCE)	Publicação de relatório sobre fraude com cartão de débito e crédito (<i>Third report on card fraud</i>). http://www.bportugal.pt/pt-PT/OBancoeoEurosistema/SistemaEuropeudeBancosCentrais/BCE/Comunicados/Paginas/combce20140225.aspx http://www.bportugal.pt/pt-PT/OBancoeoEurosistema/SistemaEuropeudeBancosCentrais/BCE/Comunicados/Documents/cardfraudreport201402en.pdf
	<i>European Banking Authority (EBA)</i>	Publicação de orientações para o reforço dos requisitos de segurança dos pagamentos através da internet na União Europeia. http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-on-the-security-of-internet-payments#
	OCDE	Publicação do documento <i>Consumer Policy Guidance on Mobile and Online Payments</i>. http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/OECD_Consumer-PolicyGuidanceOnMobileAndOnlinePayments.pdf
	<i>Bank for International Settlements (BIS)</i>	Publicação do estudo <i>Non-banks in retail payments</i>. http://www.bis.org/cpmi/publ/d118.pdf
	<i>Financial Conduct Authority (FCA)</i> – Reino Unido	Publicação de relatório sobre serviços bancários e pagamentos através de dispositivos móveis (<i>TR14/15 Mobile banking and payments</i>). http://www.fca.org.uk/your-fca/documents/thematic-reviews/tr14-15

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Depósitos indexados	Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	Publicação da Diretiva 2014/65/UE relativa ao mercado de instrumentos financeiros (DMIF2), que vem regular práticas de comercialização de depósitos indexados (ou depósitos estruturados). http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=OJ:L_2014_173_R_0009&id=1402928140492&from=PT
	Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	Publicação do Regulamento (UE) n.º 600/2014 dos mercados de instrumentos financeiros, que atribui poderes de intervenção às autoridades de supervisão nacionais e europeias sobre os mercados de instrumentos financeiros e de depósitos indexados (ou depósitos estruturados). http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=OJ:L_2014_173_R_0005&id=1402928369152&from=PT
	Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	Publicação do Regulamento (UE) N.º 1286/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre os documentos de informação fundamental para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIPs). http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32014R1286
	<i>European Banking Authority (EBA)</i>	Publicação de documento de aconselhamento técnico à Comissão Europeia, sobre os critérios e fatores a tomar em consideração para o exercício dos poderes de intervenção no mercado de depósitos indexados, no âmbito do Regulamento (UE) n.º 600/2014 dos mercados de instrumentos financeiros. https://www.eba.europa.eu/-/eba-issues-final-technical-advice-on-criteria-and-factors-for-intervention-on-structured-deposits-under-mifir
Gestão de reclamações	<i>European Banking Authority (EBA) e European Securities and Markets Authority (ESMA)</i>	Publicação de orientações para o tratamento de reclamações relacionadas com produtos e serviços bancários e do mercado de capitais. https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-for-complaints-handling-for-the-securities-esma-and-banking-eba-sectors
Vendas associadas	<i>ESAs Joint Committee</i>	Realização de consulta pública das Autoridades Europeias de Supervisão sobre orientações relativas à venda associada de produtos e serviços financeiros. http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/JCESA-CP_Cross-Selling.pdf
Moedas virtuais	<i>European Banking Authority (EBA)</i>	Publicação de parecer sobre moedas virtuais. http://www.eba.europa.eu/-/eba-proposes-potential-regulatory-regime-for-virtual-currencies-but-also-advises-that-financial-institutions-should-not-buy-hold-or-sell-them-while-n

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Crowdfunding	Financial Conduct Authority (FCA) – Reino Unido	Publicação de documento relativo à regulação das atividades de <i>crowdfunding</i> (PS14/4: <i>The FCA's regulatory approach to crowdfunding over the internet, and the promotion of non-readily realisable securities by other media</i>). http://www.fca.org.uk/static/documents/policy-state-ments/ps14-04.pdf
	França	Publicação do novo regime jurídico aplicável ao <i>crowdfunding</i> (ou <i>financement participatif</i>) – <i>Ordonnance n.º 2014-559 du 30 mai 2014</i> . http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000029008408#LEGIARTI000029011003
	Banco Central da Irlanda	Publicação de comunicação aos consumidores sobre as atividades de <i>crowdfunding</i> . http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/ConsumerNoticeCrowdfunding.aspx
Educação financeira	Child and Youth Finance International	Atribuição a Portugal (ao Plano Nacional de Formação Financeira) do Prémio País 2014 para a Europa da organização <i>Child and Youth Finance International</i> (CYFI). http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/PortugalvencedorCYFI2014.aspx
	OCDE / INFE	Banco de Portugal torna-se membro efetivo da <i>International Network on Financial Education</i> (INFE). http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/BancoPortugalMembroEfetivoINFE.aspx Publicação de orientações sobre o envolvimento de entidades privadas e de entidades sem fins lucrativos em iniciativas de formação financeira. http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/guidelines-private-not-for-profit-financial-education.pdf
	Espanha	Publicação de Decreto que integra a educação financeira no currículo escolar do ensino primário. http://www.finanzasparatodos.es/es/secciones/actualidad/EF_en_primaria.html
	Financial Consumer Agency of Canada	Realização de consultas públicas sobre a estratégia nacional de literacia financeira (<i>Toward a National Strategy for Financial Literacy</i>), em três fases: <i>Phase 1: Strengthening Seniors' Financial Literacy</i> ; <i>Phase 2: Priority Groups</i> ; e <i>Phase 3: Young Canadians and Adults</i> . http://www.fcac-acfc.gc.ca/Eng/about/news/Pages/News-nouvelles.aspx?itemid=272 http://www.fcac-acfc.gc.ca/Eng/about/news/Pages/News-nouvelles.aspx?itemid=281 http://www.fcac-acfc.gc.ca/Eng/about/news/Pages/News-nouvelles.aspx?itemid=283 No seguimento da primeira destas consultas, foi publicado o documento relativo à estratégia nacional de literacia financeira na população sénior (<i>National Strategy For Financial Literacy Phase 1: Strengthening Seniors' Financial Literacy</i>). http://www.fcac-acfc.gc.ca/Eng/financialLiteracy/financialLiteracyCanada/Documents/SeniorsStrategyEN.pdf

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Proteção do consumidor de produtos financeiros	<i>European Banking Authority (EBA)</i>	Publicação de relatório sobre principais tendências nos mercados bancários de retalho (<i>Consumer Trends Report</i>) em 2014. http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBAConsumer-TrendsReport2014.pdf
	<i>ESAs Joint Committee</i>	Realização do Dia da Proteção do Consumidor pelo comité conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (<i>Joint ESAs Consumers Protection Day</i>), no dia 4 de junho, em Londres. http://www.eba.europa.eu/-/highlights-from-the-esas-joint-consumer-protection-day
	<i>European Banking Authority (EBA)</i>	Realização de consulta pública sobre orientações relativas aos procedimentos internos que as instituições deverão seguir na criação e comercialização de produtos bancários de retalho (<i>Product Oversight and Governance</i>). http://www.eba.europa.eu/news-press/calendar?p_id=8&_8_struts_action=%2Fcalendar%2Fview_event&_8_eventId=888287
	<i>FinCoNet</i>	Lançamento do portal da Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (<i>FinCoNet</i>) – www.finconet.org . http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/ConsumerProtectionDay2014.aspx
	OCDE	Realização de consulta pública sobre relatório relativo à implementação dos Princípios G20 / OCDE para a Proteção do Consumidor de Produtos Financeiros – Princípios 1 a 3, 7, 8 e 10 (<i>Draft Effective Approaches to Support the Implementation of the remaining G20 High-Level Principles of Financial Consumer Protection</i>). http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/FCP-Effective-Approaches-2014.pdf
	<i>Financial Conduct Authority (FCA) – Reino Unido</i>	Publicação de relatório sobre os riscos para os consumidores resultantes da existência de incentivos financeiros aos funcionários na venda de produtos financeiros (<i>TR14/4 – Risks to customers from financial incentives – an update</i>). http://www.fca.org.uk/news/tr14-4-risks-to-customers-from-financial-incentives

3. Iniciativas de cooperação internacional da supervisão comportamental

Entidade	Ações realizadas
Banco Nacional de Angola	Deslocação a Lisboa, em março de 2014, de uma delegação do Banco Nacional de Angola para discussão com o Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal do comissionamento de produtos e serviços bancários de retalho. Deslocação a Angola, em julho de 2014, de uma equipa técnica do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal para realizar uma ação de assistência técnica no domínio da supervisão comportamental, centrada nos deveres gerais de informação e transparência na comercialização dos produtos bancários de retalho.
Banco Central do Brasil	Participação como orador convidado no Seminário Internacional sobre Arranjos e Instituições de Pagamento, em setembro de 2014, em Brasília, num painel sobre defesa do consumidor, no qual foram apresentados os desafios para reguladores e supervisores colocados pelas inovações que se vêm verificando na área dos pagamentos. Esta participação foi realizada enquanto membro do Conselho de Governança da <i>FinCoNet</i>. Participação no VI Fórum do Banco Central do Brasil sobre Inclusão Financeira, em novembro de 2014.
Banco de Moçambique	Deslocação a Lisboa, em julho de 2014, de uma delegação do Banco de Moçambique para a realização de estágio no Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, no qual foram abordados temas transversais a todas as atividades do departamento, nomeadamente, a descrição do enquadramento legal e regulamentar da supervisão dos mercados bancários de retalho em Portugal e das atividades de regulação, inspeção e gestão e tratamento de reclamações.
Banco Central do Montenegro	Deslocação a Lisboa, em fevereiro de 2014, de uma delegação do Banco Central do Montenegro para uma visita de trabalho no âmbito do programa TAIEX (<i>Technical Assistance and Information Exchange</i>) da Comissão Europeia, que visa promover a harmonização da aplicação de legislação Europeia, bem como a partilha das melhores práticas entre os países da União Europeia. Nesta visita foram discutidas matérias referentes à implementação de legislação da União Europeia relativa ao crédito ao consumo. Deslocação a Lisboa, em maio de 2014, do Vice-Governador do Banco Central do Montenegro para uma visita de trabalho onde foram discutidos assuntos relativos à supervisão comportamental.
CEMLA	Participação como orador na VI Conferência sobre Educação Económica e Financeira na América Latina e Caraíbas, organizada pela CEMLA (Centro de Estudos Monetários Latino-americanos), em novembro de 2014, onde foram debatidos temas relativos a estratégias de formação financeira.

