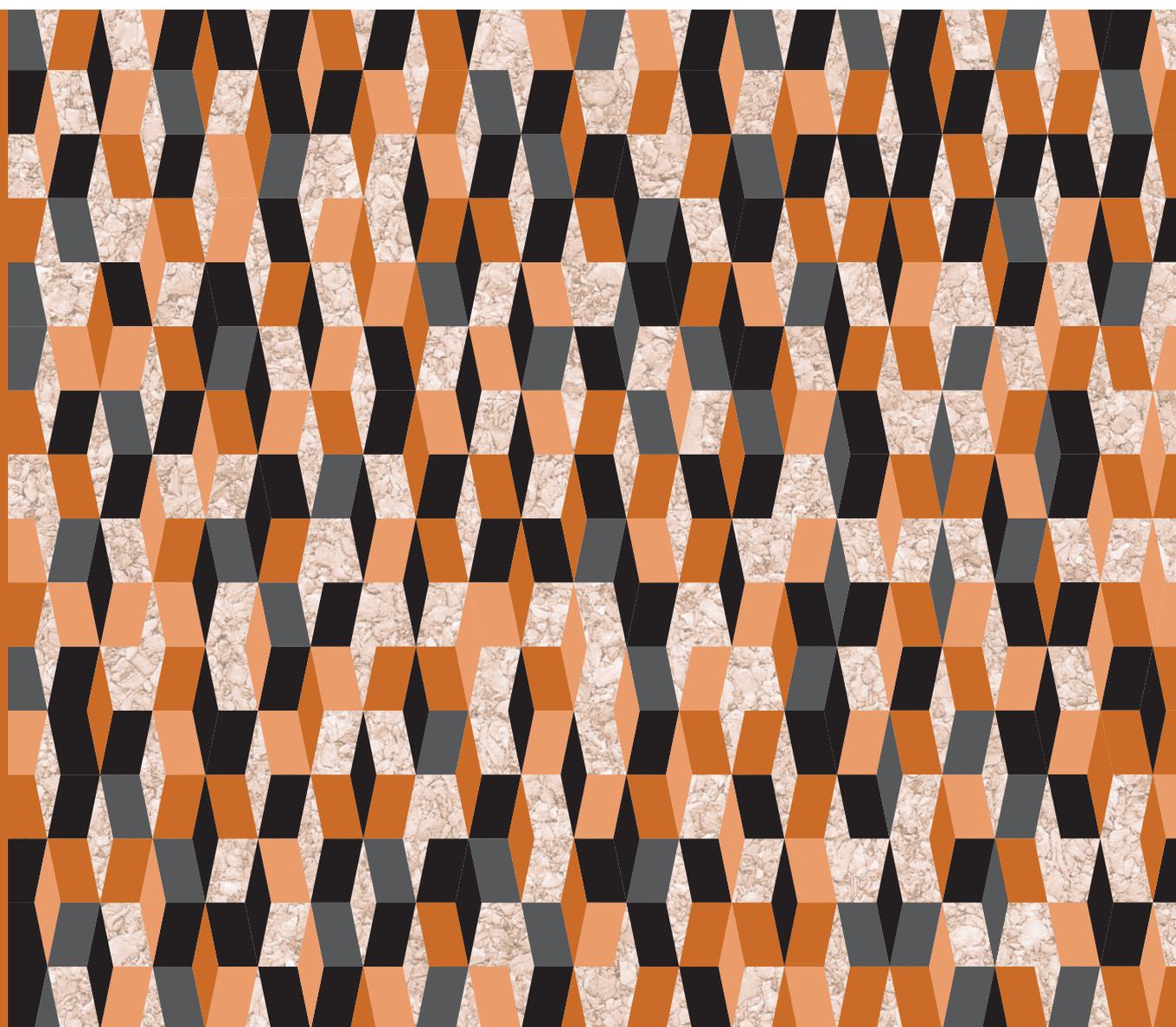


Relatório de Supervisão Comportamental

2015



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA



RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2015



Índice

Nota do Governador

Sumário executivo

I NOVOS CANAIS DIGITAIS | DESAFIOS PARA A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

1. O ecossistema digital | 25

Caixa 1 | Adesão aos canais digitais em Portugal | 26

1.1. Fatores impulsionadores dos serviços financeiros digitais | 28

Caixa 2 | Fatores para a crescente utilização de canais digitais | 28

Caixa 3 | Iniciativas europeias sobre a prestação de serviços financeiros digitais | 29

1.2. Novos serviços financeiros e novos prestadores | 31

2. Desafios para a supervisão comportamental | 33

2.1. Riscos associados aos canais digitais | 33

Caixa 4 | Riscos de segurança nos novos canais digitais | 33

2.2. A atuação do supervisor na mitigação de riscos | 35

Caixa 5 | Mitigação dos riscos de segurança nos novos canais digitais | 36

Caixa 6 | Boas práticas nas operações bancárias e pagamentos *online* | 39

II EVOLUÇÃO DO QUADRO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS DE RETALHO

1. Contas de pagamento | 46

Caixa 7 | Evolução das contas de Serviços Mínimos Bancários | 46

2. Depósitos indexados | 49

3. Crédito hipotecário | 50

Caixa 8 | Orientações da *EBA* sobre a avaliação da solvabilidade em contratos de crédito hipotecário | 50

Caixa 9 | Orientações da *EBA* sobre situações de incumprimento em contratos de crédito hipotecário | 51

4. Instrumentos de pagamento | 52

Caixa 10 | O sistema quadripartido de pagamento com cartões | 53

Caixa 11 | Orientações da *EBA* sobre segurança dos pagamentos através da internet | 55

Caixa 12 | Diretiva dos Serviços de Pagamento II | 56

5. Procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho | 57

6. Políticas e práticas de remuneração dos colaboradores | **58**

Caixa 13 | Relatório da *FinCoNet* sobre incentivos à comercialização de produtos de crédito | **58**

7. Resolução alternativa de litígios | **59**

III IMPLEMENTAÇÃO DOS REGIMES DO INCUMPRIMENTO

1. Regime geral do incumprimento | **67**

2. Regime extraordinário do incumprimento | **71**

2.1. Implementação do regime extraordinário | **71**

2.2. Atividade desenvolvida pela Comissão de Avaliação do Regime Extraordinário | **74**

3. Atividade da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado | **75**

Caixa 14 | Rede de Apoio ao Consumidor Endividado | **76**

IV AÇÕES DE INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO FINANCEIRA

1. Informação financeira através do Portal do Cliente Bancário | **83**

1.1. Novos conteúdos | **83**

Caixa 15 | Consultas ao Portal do Cliente Bancário | **85**

1.2. Resposta a pedidos de informação de clientes bancários | **86**

Caixa 16 | Temas mais frequentes nos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários | **87**

Caixa 17 | Pedidos de informação sobre os regimes do incumprimento | **92**

2. Atividades de formação financeira | **94**

2.1. Atividade setorial de formação financeira do Banco de Portugal | **94**

Caixa 18 | Ações de formação financeira através da Rede Regional do Banco de Portugal | **95**

2.2. Participação no Plano Nacional de Formação Financeira | **97**

3. Participação nos fóruns internacionais | **102**

Caixa 19 | Cooperação com os BCPLP sobre inclusão e formação financeira | **103**

V ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

1. Fiscalização sistemática | **109**

1.1. Preçários | **109**

1.2. Publicidade a produtos bancários | **110**

Caixa 20 | Características dos suportes publicitários fiscalizados | **112**

1.3. Depósitos indexados e duais | **114**

1.4. Taxas máximas no crédito aos consumidores | **115**

- 2. Ações de inspeção | **116**
 - 2.1. Inspeções aos balcões | **116**
 - 2.2. Inspeções aos serviços centrais | **119**
 - 2.3. Inspeções à distância | **121**
- 3. Reclamações dos clientes bancários | **123**
 - 3.1. Evolução recente | **123**
 - 3.2. Evolução das reclamações por matéria | **125**
 - Caixa 21 | Matérias mais reclamadas | **126**
 - Caixa 22 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito | **134**
 - Caixa 23 | Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores | **136**
 - Caixa 24 | Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário | **138**
 - 3.3. Resultados das reclamações encerradas | **139**
 - 3.4. Prazos de encerramento | **140**
 - Caixa 25 | Reclamações no âmbito dos regimes do incumprimento | **141**
 - Caixa 26 | Notas metodológicas | **146**
- 4. Correção de irregularidades e sancionamento | **148**
 - 4.1. Recomendações e determinações específicas | **148**
 - 4.2. Processos de contraordenação | **160**

VI SINOPSES

- 1. Iniciativas legislativas e regulamentares | **171**
- 2. Iniciativas e eventos da agenda internacional | **173**
- 3. Iniciativas de cooperação internacional da supervisão comportamental | **176**

Índice gráficos

- Gráfico C.1.1** • Evolução da proporção de famílias com computador, com ligação à internet e com ligação à internet através de banda larga | **26**
- Gráfico C.1.2** • Proporção de indivíduos que utilizam a internet, por escalão etário | 2005 e 2015 | **27**
- Gráfico C.1.3** • Proporção dos indivíduos que utilizam a internet | **27**
- Gráfico C.7.1** • SMB | Evolução do número de contas | 2013-2015 | **46**
- Gráfico C.7.2** • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2015 | **47**
- Gráfico C.7.3** • SMB | Caracterização das contas | 2015 | **47**
- Gráfico C.10.1** • Infografia sobre o comissionamento do sistema quadripartido de cartões de pagamento | **53**
- Gráfico III.1.1** • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito integrados no PERSI, por tipo de crédito | 2015 | **67**
- Gráfico III.1.2** • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito | 2015 | **68**
- Gráfico III.1.3** • PERSI | Motivos de extinção | 2014-2015 | **70**
- Gráfico III.2.1.1** • Regime extraordinário | Principal motivo de indeferimento dos requerimentos de acesso | 2015 | **73**
- Gráfico C.15.1** • PCB | Evolução das visitas aos principais conteúdos por temas | 2015 | **85**
- Gráfico IV.1.2.1** • Pedidos de informação | Evolução | 2013-2015 | **86**
- Gráfico IV.1.2.2** • Pedidos de informação | Evolução da distribuição temática | 2013-2015 | **86**
- Gráfico C.16.1** • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de contas de depósito | 2013-2015 | **88**
- Gráfico C.16.2** • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a contas de depósito | 2015 | **88**
- Gráfico C.16.3** • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito hipotecário | 2013-2015 | **88**
- Gráfico C.16.4** • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a crédito hipotecário | 2015 | **89**
- Gráfico C.16.5** • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito aos consumidores | 2013-2015 | **89**
- Gráfico C.16.6** • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a crédito aos consumidores | 2015 | **89**

- Gráfico C.16.7** • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito a empresas | 2013-2015 | **90**
- Gráfico C.16.8** • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a crédito a empresas | 2015 | **90**
- Gráfico C.16.9** • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de instrumentos de pagamento | 2013-2015 | **91**
- Gráfico C.16.10** • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a instrumentos de pagamento | 2015 | **91**
- Gráfico C.17.1** • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas dos regimes do incumprimento | 2013-2015 | **92**
- Gráfico C.17.2** • Pedidos de informação | Distribuição dos regimes de incumprimento por temas | 2015 | **93**
- Gráfico C.18.1** • Rede Regional | Distribuição do número de participantes por público-alvo | 2015 | **95**
- Gráfico C.18.2** • Rede regional | Temas das ações de formação | 2015 | **96**
- Gráfico V.1.2.1** • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2014-2015 | **110**
- Gráfico V.1.2.2** • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários alterados | 2015 | **111**
- Gráfico V.1.2.3** • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários alterados, por tipo de produto | 2015 | **111**
- Gráfico C.20.1** • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2014-2015 | **112**
- Gráfico V.1.4.1** • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2014-2015 | **115**
- Gráfico V.2.1.1** • Distribuição das ações de inspeção por matéria | Inspeções aos balcões | 2015 | **117**
- Gráfico V.2.2.1** • Distribuição das ações de inspeção por matéria | Inspeções aos serviços centrais | 2015 | **119**
- Gráfico V.2.3.1** • Distribuição das ações de inspeção por matéria | Inspeções à distância | 2015 | **121**
- Gráfico V.3.1.1** • Reclamações | Evolução do número de entradas, por proveniência | 2009-2015 | **123**
- Gráfico V.3.1.2** • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2013-2015 | **124**
- Gráfico V.3.2.1** • Reclamações | Matérias reclamadas (em percentagem) | 2014-2015 | **125**

- Gráfico C.21.1** • Reclamações | Contas de depósito | 2015 | **126**
- Gráfico C.21.2** • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2015 | **127**
- Gráfico C.21.3** • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 2015 | **127**
- Gráfico C.21.4** • Reclamações | Crédito hipotecário | 2015 | **128**
- Gráfico C.21.5** • Reclamações | Cartões de pagamento | 2015 | **129**
- Gráfico C.21.6** • Reclamações | Cheques | 2015 | **129**
- Gráfico C.21.7** • Reclamações | Transferências a crédito | 2015 | **130**
- Gráfico C.21.8** • Reclamações | Crédito às empresas | 2015 | **131**
- Gráfico V.3.2.2** • Reclamações | Variação em termos absolutos e em termos relativos, por matérias | 2015 | **133**
- Gráfico C.22.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 2015 | **135**
- Gráfico C.23.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2015 | **137**
- Gráfico C.24.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contratos de crédito hipotecário | 2015 | **139**
- Gráfico C.25.1** • Reclamações | Evolução das reclamações sobre regimes do incumprimento | 2013-2015 | **141**
- Gráfico C.25.2** • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por proveniência | 2015 | **141**
- Gráfico C.25.3** • Reclamações | Regimes do incumprimento, por tipo de crédito | 2015 | **143**
- Gráfico C.25.4** • Reclamações | Motivos das reclamações relativas ao regime geral | 2015 | **143**
- Gráfico C.25.5** • Reclamações | Motivos das reclamações relativas ao regime extraordinário | 2015 | **143**
- Gráfico C.25.6** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 2015 | **144**
- Gráfico V.4.1.1** • Recomendações e determinações específicas | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2014-2015 | **151**

Índice quadros

- Quadro C.7.1** • SMB | Evolução dos encargos anuais por instituição de crédito | 2014-2015 | **48**
- Quadro III.1** • Regularização do incumprimento no âmbito do PERSI e do regime extraordinário | 2013-2015 | **66**
- Quadro III.1.1** • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário | 2013-2015 | **68**
- Quadro III.1.2** • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2013-2015 | **69**
- Quadro III.1.3** • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2015 | **70**
- Quadro III.1.4** • PERSI | Soluções acordadas nos processos renegociados | 2015 | **71**
- Quadro III.2.1.1** • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso | 2013-2015 | **72**
- Quadro III.2.1.2** • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso deferidos | 2013-2015 | **73**
- Quadro III.2.1.3** • Regime extraordinário | Soluções acordadas e processos extintos | 2013-2015 | **74**
- Quadro IV.1.2.1** • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2014-2015 | **87**
- Quadro C.17.1** • Pedidos de informação | Regimes do incumprimento, por matérias | 2015 | **93**
- Quadro V.1** • Atividades de supervisão | Quadro resumo | 2014-2015 | **109**
- Quadro V.1.1.1** • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 2015 | **109**
- Quadro V.1.1.2** • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas | 2015 | **110**
- Quadro C.20.1** • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto | 2014-2015 | **113**
- Quadro V.1.3.1** • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos | 2014-2015 | **114**
- Quadro V.1.3.2** • Depósitos indexados e duais vencidos | 2014-2015 | **114**
- Quadro V.2.1.1** • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 2015 | **117**
- Quadro V.2.2.1** • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 2015 | **120**
- Quadro V.2.3.1** • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 2015 | **122**
- Quadro V.3.1.1** • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2013-2015 | **124**
- Quadro V.3.2.1** • Reclamações | Número de reclamações por matérias | 2014-2015 | **132**

- Quadro C.22.1** • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2015 | **134**
- Quadro C.23.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2015 | **136**
- Quadro C.24.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contratos de crédito hipotecário | **138**
- Quadro V.3.3.1** • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação | 2013-2015 | **139**
- Quadro C.25.1** • Reclamações | Regimes do incumprimento por tipo de crédito | 2014-2015 | **142**
- Quadro C.25.2** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 2015 | **145**
- Quadro C.25.3** • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação relativos a regimes do incumprimento | 2013-2015 | **145**
- Quadro V.4.1.1** • Recomendações e determinações específicas | Por matéria | 2014-2015 | **149**
- Quadro V.4.1.2** • Recomendações e determinações específicas | Preçários | 2015 | **149**
- Quadro V.4.1.3** • Recomendações e determinações específicas | Publicidade | 2015 | **150**
- Quadro V.4.1.4** • Recomendações e determinações específicas | Depósitos simples e suas contas | 2015 | **152**
- Quadro V.4.1.5** • Recomendações e determinações específicas | Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | 2015 | **154**
- Quadro V.4.1.6** • Recomendações e determinações específicas | Crédito aos consumidores | 2015 | **156**
- Quadro V.4.1.7** • Recomendações e determinações específicas | Instrumentos de pagamento | 2015 | **158**
- Quadro V.4.1.8** • Recomendações e determinações específicas | Livro de Reclamações | 2015 | **160**
- Quadro V.4.2.1** • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 2014-2015 | **161**
- Quadro V.4.2.2** • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal, por diploma habilitante | 2015 | **161**

Abreviaturas

- APB Associação Portuguesa de Bancos
- ASF Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
- ATM *Automated Teller Machine*
- BCPLP Bancos Centrais de Países de Língua Portuguesa
- CE Comissão Europeia
- CMVM Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
- CRC Central de Responsabilidades de Crédito
- EBA *European Banking Authority* (Autoridade Bancária Europeia)
- ESA *European Supervisory Authorities* (Autoridades Europeias de Supervisão)
- FIIAH Fundo de Investimento Imobiliário para Arrendamento Habitacional
- FIN Ficha de Informação Normalizada
- FinCoNet *International Financial Consumer Protection Organization* (Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro)
- G20 Grupo dos 20
- GPII *Global Partnership for Financial Inclusion* (Parceria Global para a Inclusão Financeira)
- IC Instituição de Crédito
- INFE *International Network on Financial Education* (Rede Internacional de Educação Financeira)
- KID *Key Information Document*
- OECD *Organisation for Economic Co-operation and Development* (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico)
- OTP *One-time password*
- PARI Plano de Ação para o Risco de Incumprimento
- PCB Portal do Cliente Bancário
- PERSI Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento
- PRIP *Packaged Retail and Insurance-based Investment Products* (Pacotes de produtos de investimento de retalho)
- PSD2 *Payment Services Directive* (Diretiva dos Serviços de Pagamento)
- 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
- RTS *Regulatory Technical Standards* (Normas técnicas de regulamentação)
- SEPA *Single Euro Payments Area* (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
- TAEF Taxa Anual de Encargos Efetiva Global
- TAN Taxa Anual Nominal
- TANB Taxa Anual Nominal Bruta
- TSC Taxa de Serviço ao Comerciante
- UE União Europeia

Nota do Governador

Nos próximos dois anos, entrará em vigor em Portugal e na Europa um vasto acervo de diretivas e de regulamentos que vão induzir uma alteração do paradigma da supervisão comportamental bancária, na medida em que vai implicar um reforço da supervisão da conduta das instituições de crédito, o que significa que a supervisão não se circunscreve à avaliação da transparência da informação prestada. O Banco de Portugal terá, assim, que assegurar um ainda maior escrutínio dos procedimentos e das práticas da comercialização de produtos e de serviços bancários.

É neste contexto que, em 2016 e 2017, entrarão em vigor no nosso ordenamento jurídico novas regras em matéria de conduta na concessão de crédito hipotecário. Pela primeira vez, serão introduzidas normas relativas à competência técnica e à remuneração dos colaboradores das entidades mutuantes. Trata-se de garantir que o cliente bancário recebe a assistência adequada por parte dos funcionários da entidade mutuante de forma a assegurar que o crédito que lhe é concedido é adequado à sua capacidade financeira. Por outro lado, a atividade de intermediário de crédito também passará a ser regulada: os profissionais desta atividade passam a estar sujeitos a registo público e ao cumprimento de deveres de conduta, podendo ser diretamente sancionados em caso de violação do quadro normativo aplicável. Por sua vez, o supervisor será chamado a regulamentar a obrigação de avaliação da solvabilidade dos clientes, por parte das entidades mutuantes, de forma a prevenir o endividamento insustentável.

O quadro normativo aplicável à comercialização de depósitos indexados também será ajustado, tendo em vista a harmonização deste regime ao nível europeu.

Também serão introduzidas novas regras para as contas de pagamento tendo em vista, sobretudo, o incremento da transparência e da comparabilidade das comissões associadas, com a criação, para o efeito, de um *site* na internet onde os clientes bancários possam comparar as comissões cobradas pelas diferentes instituições.

A supervisão comportamental, em particular na garantia de observância das regras estabelecidas, terá que ter em conta as limitações e os desafios decorrentes da revolução digital, encontrando um equilíbrio entre a proteção do cliente e a inovação do produto e do canal de distribuição. Diariamente surgem novos agentes, novos canais e produtos inovadores - um desafio que exige profunda e atempada atenção dos supervisores.

Em suma, o desafio da supervisão comportamental reside, por um lado, em evitar ceder à ilusão de que as instituições são virtuosas e assentam em valores e princípios que visam o equilíbrio dos interesses em presença e, por essa via, garantem o interesse geral; e, por outro lado, evitar cair na tentação de congelar os modelos de negócio e de distribuição em nome da segurança da relação de conduta, com prejuízo da eficiência e da sustentabilidade da função de intermediação financeira. Trata-se de um equilíbrio difícil e em permanente construção.

O Governador
Carlos da Silva Costa

Sumário executivo

No Relatório de Supervisão Comportamental de 2015, o Banco de Portugal:

- Destaca os desafios que a crescente utilização dos novos canais digitais na atividade bancária acarreta para a supervisão comportamental, designadamente na garantia de condições de segurança e no cumprimento das regras de transparência da informação pelas entidades supervisionadas (Capítulo I);
- Explicita a evolução do quadro normativo dos mercados bancários de retalho, referindo os novos direitos dos clientes no âmbito comercialização de produtos e serviços (Capítulo II);
- Apresenta os resultados da implementação dos regimes do incumprimento na prevenção e gestão de situações de sobre-endividamento de clientes particulares no crédito à habitação e no crédito aos consumidores (Capítulo III);
- Refere as ações de informação e formação financeira desenvolvidas pelo Banco de Portugal (Capítulo IV);
- Descreve as atividades do Banco de Portugal na fiscalização das instituições de crédito, a correção de irregularidades detetadas e o sancionamento dos incumprimentos mais graves (Capítulo V);
- Sistematiza as iniciativas legislativas e regulamentares, as atividades da agenda internacional e as atividades de cooperação internacional em que o Banco de Portugal esteve envolvido (Anexo).

Desafios dos novos canais digitais para a supervisão comportamental

O Banco de Portugal, no âmbito da sua função de supervisão comportamental, tem vindo a acompanhar a progressiva utilização dos novos canais digitais por parte dos clientes bancários, a par da crescente disponibilização

de serviços financeiros digitais pelas instituições financeiras.

O acesso aos serviços financeiros de retalho através de canais digitais implica novos riscos para os seus utilizadores. A disponibilização de serviços financeiros através de canais digitais apresenta riscos específicos relacionados com o canal em que são disponibilizados (riscos tecnológicos e operacionais), além dos inerentes ao do próprio produto financeiros adquiridos.

O Banco de Portugal apresenta neste relatório uma reflexão sobre os desafios dos novos canais digitais para a supervisão comportamental, nomeadamente os que se relacionam com a segurança, a natureza dos produtos e a transparência da informação prestada pelas instituições.

A análise e discussão da mitigação destes riscos, sobretudo nos serviços de pagamento móveis e *online*, tem tido um papel destacado na agenda de reguladores, supervisores, superintendentes, organizações internacionais e outros *fora*.

O Banco de Portugal está envolvido, no âmbito das suas competências de regulação e de supervisão de conduta e de formação financeira, nos *fora* internacionais que se debruçam sobre o ecossistema digital e os serviços financeiros inovadores. Destaca-se o trabalho pioneiro da Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (*FinCoNet*), que decidiu criar, em 2014, um grupo trabalho para analisar os desafios de supervisão de conduta associados à mitigação dos riscos de segurança na utilização de pagamentos através da internet e de dispositivos móveis (*online and mobile payments*), a que o Banco de Portugal preside.

Esta reflexão pretende identificar práticas de supervisão eficazes ao nível da prevenção dos riscos de segurança associados aos pagamentos inovadores e da fiscalização da informação prestada pelas instituições para maior proteção do cliente bancário.

Clientes bancários informados estarão também mais conscientes dos riscos de utilização dos novos canais digitais e mais sensibilizados para a adoção de práticas de mitigação desses riscos. As campanhas de sensibilização dos consumidores em matérias de formação financeira digital e sobre procedimentos de segurança são essenciais e têm vindo a ser desenvolvidas por vários supervisores e pelo Banco de Portugal. A nível internacional, na reflexão sobre as implicações dos serviços financeiros digitais para a educação e a inclusão financeira, destaca-se o trabalho da Rede Internacional de Educação Financeira (*INFE*) da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (*OECD*), de que o Banco de Portugal é membro.

Evolução do quadro normativo dos mercados bancários de retalho

O regime dos Serviços Mínimos Bancários voltou a ser revisto, em 2015, por iniciativa da Assembleia da República, no sentido de facilitar o acesso a este tipo de conta. Foi também estabelecida a obrigatoriedade da sua disponibilização por todas as instituições de crédito.

Também por iniciativa da Assembleia da República foram definidos princípios legais para a cobrança de comissões pelas instituições de crédito. O mesmo diploma legal veio também introduzir a proibição de cobrança de comissões por devolução de cheques ao respetivo beneficiário.

Os cartões de pagamento passaram a ter um limite para o valor das taxas de intercâmbio, por via da implementação da regulamentação europeia, o qual também introduziu deveres de informação a cumprir pelas instituições perante aos beneficiários de operações de pagamento (i.e. os comerciantes).

Entraram em vigor, em julho de 2015, os deveres de informação na vigência de contratos de crédito aos consumidores definidos pelo Banco de Portugal, que estabelecem a obrigação das instituições de crédito enviarem um extrato regular e detalhado aos mutuários.

A segurança nos pagamentos através da internet foi objeto de recomendações transmitidas pelo Banco de Portugal aos prestadores de serviços de pagamento nacionais implementando as Orientações da Autoridade Bancária Europeia (*EBA Guidelines on the security of internet payments*) com o objetivo de aumentar a segurança nas transações *online*.

O Banco de Portugal recomendou também aos prestadores de serviços de pagamento um conjunto de boas práticas sobre a informação a prestar aos clientes no âmbito da utilização de cartões *contactless*.

Em 2015, foram também publicadas orientações da *EBA* que definem boas práticas que as instituições de crédito devem adotar na avaliação de solvabilidade e na gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito hipotecário. A *EBA* publicou ainda orientações sobre os procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho.

Implementação dos regimes do incumprimento

O Banco de Portugal continuou a monitorizar a prevenção e gestão de situações de incumprimento de contratos de crédito de clientes particulares no âmbito do regime geral e do regime extraordinário. Esta monitorização efetuou-se através da análise dos dados reportados mensalmente pelas instituições, da realização de ações de inspeção às instituições e da apreciação de reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

Em 2015, o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (*PERSI*) abrangeu um maior número de clientes bancários, na sua maioria mutuários de crédito aos consumidores.

Os contratos integrados em *PERSI* registaram um acréscimo das situações em que se verificou a regularização das situações de incumprimento, em resultado do aumento do número de processos concluídos com o pagamento dos montantes em mora pelos clientes bancários.

As soluções acordadas com maior frequência no decurso do PERSI foram a renegociação dos contratos, destacando-se a introdução de períodos de carência de capital e / ou juros e o diferimento de capital para a última prestação.

O Banco de Portugal continuou a apoiar as atividades da Comissão de Avaliação do Regime Extraordinário, regime que cessou a sua vigência a 31 de dezembro de 2015, de acordo com o previsto na Lei. Os dados relativos à implementação do regime extraordinário, em 2015, confirmaram que este regime teve um impacto limitado, em resultado do número de requerimentos de acesso apresentados pelos clientes, da percentagem desses requerimentos em que se verificou o preenchimento das condições de acesso legalmente previstas e do número de situações de incumprimento regularizadas em resultado da sua aplicação.

Ações de informação e formação financeira

Em 2015, a atuação do Banco de Portugal na disseminação de informação financeira voltou a centrar-se na dinamização do Portal do Cliente Bancário, enquanto as atividades de formação financeira envolveram a realização de um amplo conjunto de ações apoiadas pela rede regional do Banco. Os temas mais frequentemente tratados nestas ações foram a importância da poupança, a elaboração do orçamento familiar, os cuidados a ter no recurso ao crédito, as contas e meios de pagamento e a prevenção de situações de fraude. O Banco de Portugal continuou a colaborar com a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) no desenvolvimento de iniciativas de informação e formação financeira para divulgação dos regimes de prevenção e gestão de situações de incumprimento e dos Serviços Mínimos Bancários.

O Banco de Portugal esteve também envolvido na dinamização dos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira, em conjunto com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), no âmbito do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros.

No plano internacional, o Banco de Portugal participou ativamente nos trabalhos da *INFE / OECD* e promoveu o aprofundamento da cooperação com os Bancos Centrais de Países de Língua Portuguesa (BCPLP).

O Banco de Portugal, na sequência do 1.º inquérito à literacia financeira da população, efetuado em 2010, realizou em 2015 o 2.º inquérito, em conjunto com a CMVM e ASF. Este inquérito incluiu ainda questões definidas pela *OECD / INFE*, para efeito da participação do Plano no inquérito internacional dinamizado por esta organização.

Atividades de supervisão

Em 2015, as atividades de **fiscalização da publicidade** exigiram do Banco de Portugal um maior envolvimento de recursos em resultado do crescimento do número de suportes de publicidade divulgados pelas instituições de crédito para promover os seus produtos e serviços bancários (16 por cento face ao ano de 2014).

O número de **prospetos informativos de depósitos indexados e duais submetidos ao Banco de Portugal** para verificação previamente à sua comercialização, também aumentou 18,7 por cento face a 2014, em resultado de mais depósitos comercializados e de um maior número de instituições.

O Banco de Portugal avaliou ainda o cumprimento das taxas máximas através da **informação reportada sobre os novos contratos de crédito aos consumidores** (cerca de 1,5 milhões de contratos), mais 7 por cento do que em 2014.

As **ações de inspeção** realizadas em 2015 focaram-se na fiscalização do crédito aos consumidores, num contexto de maior dinamismo deste mercado, em particular na comercialização de crédito automóvel e de cartões de crédito.

Foi dada particular atenção ao cumprimento do regime de taxas máximas através da realização de ações de inspeção nos serviços centrais das instituições para verificação da conformidade do cálculo da TAEG e dos procedimentos

e sistemas existentes. Com estas ações, o Banco de Portugal complementou a sua atuação fiscalizadora através da análise dos dados reportados mensalmente ao Banco de Portugal sobre os novos contratos.

O cumprimento dos deveres de informação pré-contratual e de assistência ao cliente bancário, na comercialização de crédito aos consumidores, depósitos e instrumentos de pagamento, foram também uma prioridade da atuação do Banco de Portugal. Para este efeito, foram realizadas ações de inspeção nos balcões das instituições, em maior número, junto de mais instituições e com maior grau de dispersão geográfica do que em 2014. No crédito aos consumidores, estas ações abrangeram também os designados pontos de venda que atuam como agentes das instituições (grandes superfícies comerciais e concessionários de automóveis).

Nas inspeções aos serviços centrais, o Banco de Portugal continuou a avaliar o cumprimento do quadro normativo aplicável às situações de incumprimento e de mora em contratos de crédito com particulares. Estas ações resultaram também da avaliação efetuada previamente pelo Banco de Portugal, a partir da análise das reclamações e pedidos de informação dos clientes e dos dados que as instituições reportam mensalmente.

Na sequência das alterações ao regime dos Serviços Mínimos Bancários, o Banco de Portugal avaliou a sua implementação, através da verificação da informação disponibilizadas pelas instituições no preçário e nos seus sítios na internet, em particular na Ficha de Informação Normalizada da conta de Serviços Mínimos Bancários.

A determinação da taxa de juro em operações de crédito a taxa variável foi também acompanhada pelo Banco de Portugal, no âmbito da implementação da sua Carta-Circular n.º 26/2015/DSC.

Em 2015, o Banco de Portugal recebeu 13 487 **reclamações de clientes bancários** contra a atuação de instituições de crédito, menos 5 por cento do que no ano anterior. Com exceção das contas de depósito, que registaram um aumento, a diminuição foi transversal à generalidade das matérias, sendo particularmente expressiva nas reclamações sobre a prevenção e gestão de situações de incumprimento.

Em resultado da sua ação fiscalizadora, o Banco de Portugal exigiu a correção das irregularidades detetadas através da emissão de 1034 **recomendações e determinações específicas** dirigidas a 62 instituições. Entendeu também instaurar 215 **processos de contraordenação** contra 45 instituições para sancionar infrações às normas aplicáveis.

As recomendações e determinações específicas emitidas em 2015 resultaram maioritariamente das ações de inspeção realizadas pelo Banco de Portugal (77 por cento), tendo a análise de reclamações dos clientes bancários representado 11 por cento, a fiscalização dos preçários 6 por cento e a análise das campanhas de publicidade também 6 por cento.

Os processos de contraordenação instaurados em 2015 resultaram maioritariamente (74 por cento) da análise das reclamações de clientes bancários, podendo o mesmo processo de contraordenação ter por base mais do que uma reclamação.

A supervisão comportamental em números – 2015

Fiscalização dos regimes do incumprimento:

- Analisada a informação relativa a 701 685 processos PERSI sobre contratos de crédito à habitação e aos consumidores;
- Analisada a informação relativa a 531 requerimento de acesso ao regime extraordinário;
- Recebidas 707 reclamações sobre matérias dos regimes do incumprimento, das quais 19 relativos ao regime extraordinário;
- Recebidos 61 pedidos de informação de clientes bancários sobre os regimes do incumprimento;
- Realizadas cinco ações de inspeção aos serviços centrais das instituições sobre o regime geral do incumprimento.

Atividades de fiscalização sistemática:

- Fiscalizados 1228 preçários (702 folhetos de comissões e despesas e 526 folhetos de taxas de juro) de 102 instituições;
- Analisados 7603 suportes publicitários de 62 instituições;
- Fiscalizados previamente 260 prospetos informativos de depósitos indexados e duais comercializados por 17 instituições;
- Verificado o apuramento das remunerações de 187 depósitos indexados e duais vencidos;
- Verificado o cumprimento das taxas máximas a partir da informação reportada por 55 instituições sobre 1 475 993 contratos de crédito aos consumidores.

Ações de inspeção realizadas:

- 467 ações de inspeção aos balcões de 35 instituições, das quais 282 ações cliente mistério e 185 ações credenciadas;
- 23 ações de inspeção aos serviços centrais de nove instituições;
- 525 ações de inspeção à distância a 86 instituições.

Gestão de reclamações:

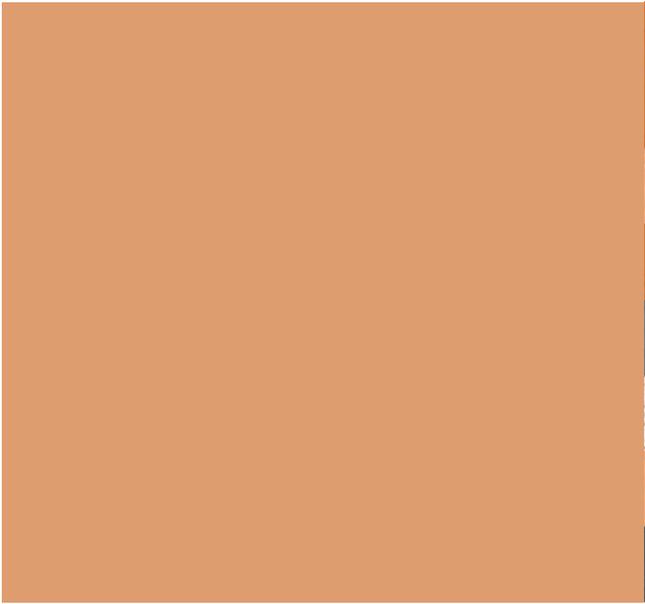
- Recebidas 13 487 reclamações, numa média de 1124 por mês;
- 64 por cento das reclamações encerradas sem indícios de infração.

Pedidos de informação:

- Recebidos 2673 pedidos de informação de clientes bancários, numa média de 223 por mês.

Correção de irregularidades e sancionamento:

- Emitidas 1034 determinações específicas para sanção de irregularidades emitidas, dirigidas a 62 instituições;
- Instaurados 215 processos de contraordenação contra 45 instituições para sancionamento do incumprimento de normas.





I Novos canais digitais | Desafios para a supervisão comportamental

1. O ecossistema digital
2. Desafios para a supervisão comportamental

O Banco de Portugal, no exercício da função de supervisão comportamental, tem vindo a acompanhar a crescente utilização dos canais digitais por parte dos clientes bancários para a realização de pagamentos e de operações bancárias de retalho, em particular de crédito ao consumo.

Tem-se assistido, nos últimos anos, a uma significativa adesão a estes canais por parte dos clientes bancários e a uma crescente disponibilização de serviços financeiros digitais por parte das instituições financeiras.

A adesão aos canais digitais terá um crescimento ainda mais significativo com a entrada no mercado de trabalho dos *Millennials* (Geração Y) e dos *Post-Millennials* ou Nativos Digitais (Geração Z).

A digitalização financeira tem sido especialmente impulsionada não só por novos prestadores de serviços financeiros, mas também pelos prestadores já estabelecidos (os *incumbents*), muitas vezes em cooperação com as empresas de tecnologia financeira (*Fintechs*). Assiste-se ainda à criação de bancos exclusivamente digitais (*digital banks*), cuja forma de relacionamento com os clientes e de comercialização dos seus produtos e serviços assenta exclusivamente em canais digitais.

É hoje reconhecidamente aceite, nos *fora* internacionais e na literatura que se tem debruçado sobre os serviços financeiros digitais, que estes canais acarretam desafios, do lado da oferta e do lado da procura, para o supervisor de conduta.

O Banco de Portugal tem monitorizado a comercialização desses novos produtos e serviços financeiros digitais, os quais têm suscitado desafios relacionados com a segurança, a sua natureza e o cumprimento de deveres de informação.

A segurança tem sido percecionada como o maior risco e, simultaneamente, o maior desafio para o supervisor de conduta, em face das perdas que podem resultar para os clientes bancários.

O Banco de Portugal tem também analisado detalhadamente as características dos produtos e serviços financeiros digitais a fim de verificar, nomeadamente, o quadro regulamentar específico aplicável ao produto ou ao serviço tradicional por detrás do produto ou serviço inovador.

A fiscalização do cumprimento dos deveres de informação por parte das entidades que comercializam produtos e serviços digitais tem também merecido especial atenção por parte do Banco de Portugal, que se encontra igualmente a refletir sobre se o ecossistema digital (*digital ecosystem*) exige novos requisitos de informação ou um novo enquadramento para a prestação da informação ao utilizador. Em particular, tem sido equacionada a informação que os prestadores de serviços financeiros digitais devem prestar aos clientes bancários sobre os riscos associados aos serviços digitais e os procedimentos de segurança que aqueles devem adotar para os mitigar.

Neste contexto, com o objetivo de aumentar a segurança nas transações *online*, o Banco de Portugal transmitiu aos prestadores de serviços de pagamento nacionais a necessidade de estes observarem as Orientações da EBA (*EBA Guidelines on the security of internet payments*) sobre a segurança dos pagamentos através da internet.

O Banco de Portugal aceitou ainda o desafio de coordenar um grupo de trabalho (*Standing Committee*) da *FinCoNet*, destinado a refletir sobre a mitigação dos riscos de segurança associados aos serviços de pagamento disponibilizados através da internet (*online payments*) e de dispositivos móveis (*mobile payments*) e os desafios para o supervisor de conduta.

O recurso aos serviços financeiros digitais na inclusão financeira é uma prioridade definida pelo GPFII/G-20 (Parceria Global para a Inclusão Financeira do G-20), que o Banco de Portugal está a acompanhar de perto, enquanto membro da *FinCoNet*, na medida em que esta Organização é *affiliated member* do GPFII/G-20 e, como tal, *implementing*

partner das respetivas iniciativas. A matéria dos serviços financeiros digitais e a inclusão financeira é uma das prioridades da presidência chinesa do G-20.

Acresce que este tema está também na agenda da G20 / *OECD Task Force on Financial Consumer Protection*, de que o Banco de Portugal é igualmente membro.

O Banco de Portugal, enquanto supervisor de conduta, acompanha ainda os desafios que a utilização de canais digitais levanta aos consumidores, participando também numa reflexão que ocorre a nível da *OECD / INFE* (Rede Internacional de Educação Financeira da Organização para o Desenvolvimento e Cooperação Económica).

A reflexão efetuada pelos fora internacionais sobre a mitigação do risco de segurança, em contexto digital, reconhece cada vez mais a importância de ser estabelecida, no plano nacional, uma estreita colaboração entre o supervisor de conduta, o supervisor prudencial e o superintendente, assim como entre estes e os órgãos judiciais.

A era digital exige do supervisor de conduta um acompanhamento permanente da comercialização de novos produtos e serviços digitais e das práticas adotadas na sua comercialização. O supervisor de conduta enfrenta um conjunto de desafios e de dificuldades, sendo chamado a testar a adequação das ferramentas de supervisão tradicionais na fiscalização da prestação de serviços financeiros digitais.

A utilização de canais digitais para a realização de pagamentos e de operações bancárias de retalho exige do supervisor de conduta uma atuação dinâmica, proativa e focada na proteção do cliente bancário.

Esta primeira reflexão, que agora se partilha, insere-se no plano de atividades do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal.

O Banco de Portugal continuará a acompanhar o desenvolvimento de produtos e serviços financeiros através de canais digitais, não deixando de considerar as reflexões e os trabalhos que estão a ser encetados no plano internacional e no qual tem sido (e continuará a ser) um parceiro ativo.

1. O ecossistema digital

Nos últimos anos, a inovação tecnológica, suportando e estimulando a digitalização financeira, tem alterado a configuração dos serviços financeiros de retalho e promete continuar a fazê-lo¹. O desenvolvimento tecnológico tem impulsionado o aparecimento de novos canais de prestação de serviços financeiros e a modernização da atividade financeira de retalho. A digitalização financeira assume uma escala global e tem contribuído, essencialmente nos países desenvolvidos, para a promoção e o crescimento do comércio eletrónico (*e-commerce*) e, nos países em vias de desenvolvimento, para a inclusão financeira e o crescimento económico.

As instituições financeiras oferecem, cada vez mais, produtos e serviços *online* e através de aplicações (APPs), sendo que, atualmente, a grande maioria dos consumidores utiliza regularmente os serviços financeiros digitais para movimentar a sua conta². A utilização da internet e de dispositivos móveis, tais como telemóveis (em especial, *smartphones*) e *tablets*, alterou a forma como os clientes bancários se relacionam com as instituições financeiras e acedem à prestação de serviços financeiros.

A digitalização da atividade financeira permite que os clientes acedam a produtos e serviços em qualquer altura e em qualquer lugar (*"whenever, wherever"*). Além desta ubiquidade, os serviços financeiros prestados através de novos canais são mais convenientes do que os serviços de pagamento tradicionais e tendencialmente mais simples e céleres.

A par da inovação tecnológica, a mudança do comportamento dos utilizadores de serviços financeiros, sobretudo da geração mais jovem (*Millennials* ou Geração Y e,

sobretudo, *Post-Millennials*, *Digital Natives* ou Geração Z)³, tem igualmente contribuído para o crescimento dos serviços financeiros digitais. Os *Millennials*, geração que nasceu entre a década de 80 e o ano 2000, cresceu com computadores, telemóveis e acesso à internet e são utilizadores de tecnologia. Por sua vez, a Geração Z é profundamente conhecedora e utilizadora de novas tecnologias e, tendencialmente, *"smartphonic"*. Por isso mesmo, a Geração Z é igualmente apelidada de Geração-M, "M" de *mobile*⁴.

A geração mais jovem relaciona-se de uma forma diferente com os prestadores de serviços financeiros: pretende ter remotamente disponível uma oferta de serviços financeiros e fazer as suas transações diárias facilmente (*"every day bank"*). Estas características de comportamento motivam o aparecimento de produtos e serviços financeiros digitais, vocacionados para satisfazer as suas necessidades, e ajudam a antever um crescimento significativo da utilização dos canais digitais no futuro.

Mas também os *Baby Boomers*, ou a Geração X, têm vindo a aderir aos serviços financeiros digitais, designadamente nos países desenvolvidos e, especialmente, tendo em vista a realização de operações bancárias através do *homebanking* e a realização de compras *online*.

Os comerciantes, sobretudo os comerciantes eletrónicos, têm sido igualmente importantes catalisadores dos serviços financeiros digitais, em particular de pagamentos, não só porque estes novos serviços são tendencialmente menos dispendiosos e possibilitam-lhe uma redução de custos, mas também porque, fruto da sua ubiquidade, contribuem para o incremento das compras à distância.

Caixa 1 | Adesão aos canais digitais em Portugal

Algumas instituições financeiras, em Portugal, têm vindo a disponibilizar produtos e serviços financeiros através da internet e aplicações que permitem aos clientes bancários visualizar os movimentos efetuados na conta de depósitos à ordem, fazer pagamentos e constituir poupanças. Os clientes têm também a possibilidade de aceder à abertura *online* de contas de depósitos à ordem ou à realização de transações de crédito ao consumo através de dispositivos móveis. As instituições financeiras têm estimulado os clientes bancários a utilizar estes novos canais para a realização de operações bancárias de retalho e de pagamentos, associando-lhes, por vezes, benefícios comerciais e ferramentas de gestão do orçamento.

A disponibilização crescente de serviços financeiros através dos canais digitais tem sido acompanhada pela adesão a esses canais por parte dos clientes bancários. Em Portugal, o aumento da utilização da internet tem potenciado a disponibilização aos clientes bancários de produtos e serviços financeiros, designadamente, no *homebanking*.

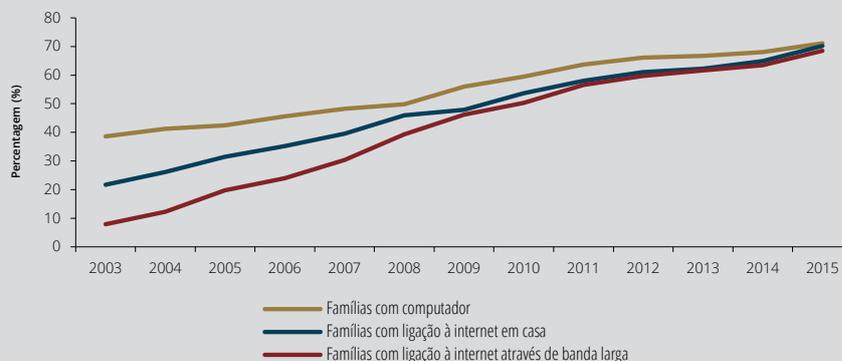
- Em 2015, cerca de 70 por cento das famílias em Portugal tinha ligação à internet. Nos

últimos dez anos, esta proporção aumentou cerca de 39 pontos percentuais.

- Esta trajetória crescente verifica-se também para as famílias com computador e com ligação à internet através de banda larga. Em Portugal, houve uma generalização da ligação à internet através de banda larga nas famílias com computador, nos últimos anos.
- A proporção dos indivíduos que utilizam a internet em Portugal (64,6 por cento) é inferior à verificada na maioria dos países da União Europeia, em 2014. Dinamarca, Holanda e Reino Unido apresentam proporções significativamente superiores, de mais de 90 por cento. No entanto, Portugal foi um dos países em que a taxa de penetração da internet mais aumentou (+33 pontos percentuais face a 2004).

As instituições financeiras têm oferecido cada vez mais aos seus clientes a possibilidade de usarem um *smartphone* ou um *tablet* para realizar transações financeiras, promovendo, designadamente, campanhas de publicidade nos *media* às suas aplicações. A crescente utilização de *smartphones* por parte dos clientes bancários tem apoiado o desenvolvimento de uma banca acessível 24 horas, sete dias por semana e em qualquer lugar.

Gráfico C.1.1 • Evolução da proporção de famílias com computador, com ligação à internet e com ligação à internet através de banda larga



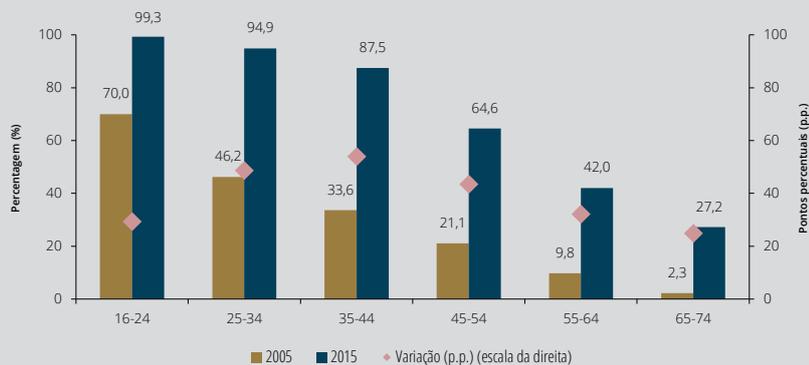
Fontes de dados: INE – Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Famílias

- Em 2015, cerca de 60 por cento dos indivíduos possuidores de telemóvel (residentes em Portugal) com dez anos ou mais utilizam um *smartphone* e a taxa de penetração tem vindo a aumentar⁵.
- A proporção de indivíduos que utilizam internet difere segundo o perfil etário dos indivíduos. Em Portugal, nos escalões de idade mais baixos (de 16 a 34 anos), a quase totalidade dos indivíduos utiliza a internet.

As gerações mais jovens apresentam uma maior adesão aos canais digitais. A entrada no mercado de trabalho dos *Millennials* e dos *Digital Natives* e o aumento do seu poder de compra ajudam a perspetivar um crescimento ainda mais significativo dos canais digitais e da oferta de serviços financeiros através destes canais.

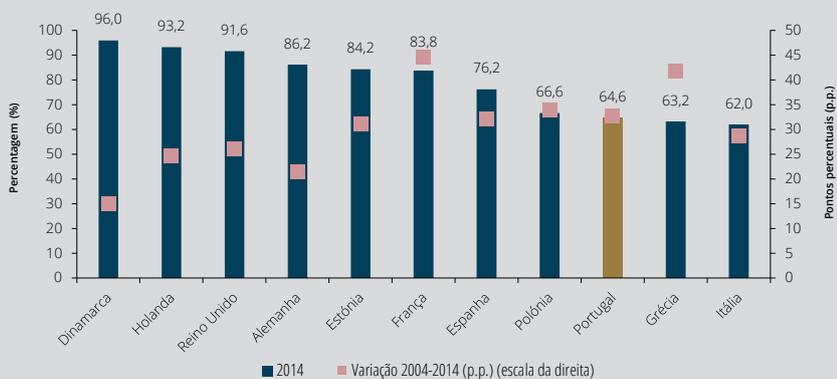
O Banco de Portugal, na sua missão de proteção do cliente bancário, tem acompanhado de perto estes novos desenvolvimentos, refletindo sobre a forma de promover a mitigação dos riscos de segurança e assegurar o cumprimento aos deveres de informação.

Gráfico C.1.2 • Proporção de indivíduos que utilizam a internet, por escalão etário | 2005 e 2015



Fontes de dados: INE – Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Famílias.

Gráfico C.1.3 • Proporção dos indivíduos que utilizam a internet



Fonte de dados: União Internacional de Telecomunicações / ONU.

1.1. Fatores impulsionadores dos serviços financeiros digitais

A prestação de serviços de pagamentos através de canais digitais e, muitas vezes, através de novos prestadores de serviços de pagamento beneficia os participantes no mercado.

Os utilizadores podem realizar transações financeiras, de uma forma mais acessível, conveniente e célere. Além disso, estes são, muitas vezes, incentivados a utilizar os canais digitais em virtude das menores comissões associadas à disponibilização destes produtos e serviços digitais e de campanhas promocionais.

Aos comerciantes, a utilização crescente de novos canais para a realização de transações financeiras, sobretudo pagamentos digitais, possibilita incrementar as vendas à distância e reduzir custos. A concorrência associada à prestação de serviços financeiros digitais permite ainda que os comerciantes beneficiem de comissões menos dispendiosas.

A utilização de canais digitais pelos clientes permite às instituições um melhor conhecimento das preferências do cliente, permitindo-lhes adequar a oferta em termos de produto e de abordagem comercial (“*customer centric marketing*”).

Os prestadores de serviços financeiros conseguem captar e fidelizar clientes, sobretudo uma geração nativa digital, beneficiando do aumento das transações e receitas. Por outro lado, a utilização de canais remotos permite uma poupança de custos e uma otimização da rede de agências e do número de colaboradores.

Além de beneficiar os participantes no mercado, a prestação de serviços financeiros digitais contribui também para o crescimento do comércio eletrónico e para o desenvolvimento económico.

A prestação de serviços financeiros digitais, sobretudo com base em *smartphones*, tem desempenhando um relevante papel na expansão do acesso a serviços financeiros (inclusão financeira)⁶.

Caixa 2 | Fatores para a crescente utilização de canais digitais

No contexto de uma crescente utilização de canais digitais pelos clientes bancários, o supervisor da conduta deverá estar atento e preparado para assegurar o integral cumprimento das regras de conduta e de transparência da informação por parte das entidades supervisionadas que comercializam produtos e serviços bancários de retalho e possibilitam a realização de pagamentos em ambiente digital.

Para responder de forma eficaz e eficiente aos desafios do ecossistema digital, o supervisor de conduta deve estar atento à evolução dos vários produtos e serviços financeiros digitais. Diversos fatores apontam para um crescimento futuro significativo, tanto do lado da oferta como do lado da procura.

Do lado da oferta, são determinantes os seguintes fatores:

- Inovação tecnológica constante;
- Surgimento de novos atores, nomeadamente as *Fintechs*, e os Bancos Digitais (*Digital Banks*);
- Crescimento do comércio eletrónico (*e-commerce*);
- Redução de custos – a utilização de canais digitais possibilita uma redução de custos tanto para os prestadores de serviços financeiros, como para os comerciantes que adaptam o seu negócio a estes canais.

Do lado da procura de produtos e serviços financeiros inovadores, destacam-se os seguintes fatores:

- Alteração do comportamento dos utilizadores de serviços financeiros – crescente apelo a uma maior rapidez, conveniência e facilidade;

- Aumento das compras *online* (*online shopping*);
- Demografia – as Gerações Y e Z enquanto promotoras de uma crescente utilização dos canais digitais;
- Inclusão financeira mais facilitada através dos canais digitais;
- Importância do envio de fundos (*remittances*) – intensificação dos fluxos transfronteiriços através de canais digitais.

Neste contexto, o Banco de Portugal prevê a realização de inquéritos junto das instituições financeiras e dos consumidores, de forma a obter informação detalhada sobre a penetração dos canais digitais e adequar a sua atuação aos novos desafios da progressiva digitalização dos produtos e serviços financeiros, tendo em vista a proteção do cliente bancário.

A Comissão Europeia tem apoiado o desenvolvimento de tecnologias inovadoras⁷ e promovido a utilização de serviços de pagamento eletrónicos com o objetivo de incrementar o

mercado interno⁸. Mais recentemente, destacam-se as iniciativas enquadradas no âmbito do Mercado Único Digital e do Livro Verde sobre Serviços Financeiros de Retalho.

Caixa 3 | Iniciativas europeias sobre a prestação de serviços financeiros digitais

Mercado Único Digital

O Mercado Único Digital é um mercado em que é assegurada a livre circulação de mercadorias, pessoas, serviços e capitais e em que os cidadãos e as empresas podem beneficiar de um acesso sem descontinuidades a atividades *online* e desenvolver essas atividades em condições de concorrência leal e com um elevado nível de proteção dos consumidores e dos seus dados pessoais, independentemente da sua nacionalidade ou local de residência⁹.

A realização de um Mercado Único Digital foi identificada por Jean-Claude Juncker como um dos dez domínios estratégicos do seu programa para a Presidência da Comissão Europeia¹⁰, reconhecendo as oportunidades do mundo digital e dos obstáculos atualmente existentes que inviabilizam que consumidores e empresas retirem o melhor proveito das novas tecnologias¹¹.

“Quero que todos os consumidores façam as suas compras nas melhores condições possíveis e que todas as empresas possam aceder ao mercado mais vasto possível – onde quer que se encontrem na Europa.” – Presidente da Comissão Europeia, Jean-Claude Juncker.

“A nossa estratégia é um programa ambicioso e necessário com iniciativas que visam domínios em que a UE pode realmente fazer a diferença. Preparam a Europa para que esta possa tirar todos os benefícios de um futuro digital. Proporcionarão aos indivíduos e às empresas as liberdades em linha que lhes permitam usufruir plenamente do enorme mercado interno da Europa.” – Vice-Presidente responsável pelo Mercado Único Digital, Andrus Ansip.

“As nossas economias e sociedades estão a tornar-se digitais. A prosperidade futura dependerá, em grande medida, da forma como iremos gerir essa transição. A Europa dispõe de trunfos para tal,

mas também tem muito trabalho a fazer, em particular para assegurar que as suas indústrias se adaptem e que os seus cidadãos aproveitem plenamente o potencial de novos serviços e bens digitais.” – Comissário responsável pela Economia e Sociedade Digitais, Günther H. Oettinger.

As declarações transcritas constam do comunicado de imprensa, de 6 de maio de 2015, através do qual, a Comissão Europeia, empenhada em “aderir à revolução digital” apresenta a Estratégia para o Mercado Único Digital¹², onde define 16 ações-chave a concretizar até ao final de 2016, com o objetivo de “derrubar as barreiras regulamentares e, finalmente, passar de 28 mercados nacionais para um Mercado Único”. A Estratégia assenta em três pilares:

(1) Melhor acesso dos consumidores e empresas a bens e serviços digitais, através do estabelecimento de regras para facilitar o comércio eletrónico transfronteiriço, nomeadamente em matéria de contratos e de proteção dos consumidores quando fazem compras *online*, da entrega de encomendas transfronteiriças, eliminação dos bloqueios geográficos, modernização dos direitos de autor e simplificação dos regimes de IVA.

(2) Criação de condições adequadas e de condições de concorrência equitativas para o desenvolvimento de redes digitais e de serviços inovadores, com iniciativas no domínio das telecomunicações e dos meios de comunicação social audiovisuais.

(3) Otimização do potencial de crescimento da economia digital, o que implica investir em infraestruturas e tecnologias de informação e comunicação, como a computação em nuvem (*Cloud computing*) e megadados (*Big Data*), investigação e inovação com vista a dinamizar a competitividade industrial, bem como a melhorar os serviços públicos, a inclusão e as competências. Destacando-se a Iniciativa Europeia de Livre Circulação de Dados, a Iniciativa sobre a Computação em Nuvem Europeia e um Plano de Ação para a Administração Pública *Online*.

A Comissão visa com esta Estratégia dotar a União Europeia do enquadramento jurídico necessário para acolher a revolução digital, de forma a salvaguardar a segurança, a proteção dos dados pessoais, a privacidade e a neutralidade da rede, promovendo, dessa forma, o reforço da confiança dos consumidores e prevenindo a discriminação desleal de consumidores e empresas quando estes tentam aceder a conteúdos ou adquirir bens e serviços *online* na UE.

A realização de um Mercado Único Digital é vista como um veículo para o crescimento inclusivo, aumento da eficiência e dinamização da economia, realçando-se a necessidade de fomentar a ubiquidade, o acesso simplificado, os preços acessíveis e a qualidade da oferta de produtos e serviços *online* em qualquer Estado-Membro.

Livro Verde sobre Serviços Financeiros de Retalho

Com o objetivo de analisar “o que é possível fazer para ajudar o Mercado Único na área dos serviços financeiros a produzir melhorias tangíveis nas vidas dos cidadãos na UE” e “refletir sobre a possibilidade de uma maior abertura do mercado europeu dos serviços financeiros de retalho”, beneficiando da recente tendência da digitalização, a Comissão Europeia publicou, a 10 de dezembro de 2015, o “Livro Verde sobre Serviços Financeiros de retalho – Mais qualidade nos produtos, mais escolha e mais oportunidade para consumidores e empresas”¹³.

No Livro Verde, a Comissão Europeia procura identificar os obstáculos, bem como as eventuais soluções para uma plena utilização do Mercado Único¹⁴, com a salvaguarda de um nível adequado de proteção para consumidores e investidores¹⁵, salientando que, para a expansão do Mercado Único neste domínio, é fundamental a criação de um clima de confiança.

A Comissão Europeia, dando conta de um mercado de serviços financeiros de retalho ainda fragmentado, uma concorrência insuficiente e reduzida atividade transfronteiriça, aponta o comércio *online* (*e-commerce*) como incentivador da oferta de produtos e serviços à distância por parte das empresas a clientes de outros Estados-Membros e a digitalização como fator potenciador de uma evolução do panorama do setor financeiro de retalho.

Uma crescente oferta de produtos e serviços financeiros *online* ou através de aplicações pelas instituições financeiras, a utilização de serviços bancários *online* por cada vez mais consumidores, a entrada de novos atores no mercado (tais como as *Fintechs* e as empresas dos *media* sociais) e a utilização de novas tecnologias (exemplificativamente, o método *blockchain* e *Big Data*), não só alteram a relação que as empresas têm com os seus clientes, como também suscitam desafios de regulamentação.

Reconhece ainda que a digitalização poderá promover a atividade transfronteiriça, melhorar a qualidade dos produtos e serviços prestado aos consumidores e reduzir os preços, contudo são identificados diversos desafios. Em particular, em matéria de segurança, proteção de dados, proteção dos consumidores e intervenção de novos intervenientes no setor que poderão estar fora do perímetro de supervisão.

A Comissão salienta ainda o desenvolvimento dos pagamentos através da internet, dos pagamentos móveis e dos pagamentos instantâneos nos mercados nacionais. É destacada a vasta oferta de pagamentos através de dispositivos móveis referindo-se como exemplo os pagamentos entre pares (*peer-to-peer*), as carteiras móveis (*mobile wallets*) e a utilização de tecnologias inovadoras, tais como as *Near-Field Communications* e os códigos *Quick Response*. Todavia, a obstar à sua maior aceitação pelos comerciantes e utilização transfronteiriça, a Comissão destaca a cobertura geográfica restrita e a interoperabilidade de grande parte das soluções atualmente disponíveis.

A Comissão Europeia está ciente de que a era digital é um desafio global para o qual a União Europeia deve estar preparada. Por um lado, deverá fomentar a inovação e explorar os seus benefícios, por outro lado, acautelar os riscos associados, garantindo que ao consumidor destes novos produtos e serviços financeiros é disponibilizada a informação sobre a sua função e o seu preço, permitindo a comparação com outros produtos e serviços comercializados noutros Estados-Membros. Tudo isto num mercado europeu concorrencial e seguro.

1.2. Novos serviços financeiros e novos prestadores

A digitalização dos serviços financeiros conduziu à emergência de novos produtos e serviços financeiros, tais como carteiras digitais (*wallets*), soluções de pagamento móveis disponibilizadas por empresas de telecomunicações (*Telcos*), cartões virtuais, empréstimos através de mensagens de texto, empréstimos entre pares (*peer-to-peer lending*) ou moedas virtuais. Alguns destes produtos reconduzem-se,

contudo, a produtos financeiros tradicionais, com funcionalidades idênticas, mas com características diferenciadas, em função do distinto canal utilizado.

Com a prestação de serviços financeiros através de canais digitais têm também surgido novas ferramentas financeiras, como aplicações que ajudam na gestão do orçamento familiar, que alertam os clientes caso um limite de despesas pré-definido seja alcançado, ou que permitem a comparação de preços.

A inovação no domínio financeiro tem sido especialmente impulsionada pela emergência de novos prestadores de serviços financeiros, que apresentam uma natureza e uma estrutura diferenciada relativamente aos prestadores tradicionais e cujo principal modelo de negócio nem sempre assenta em serviços financeiros¹⁶.

Estes novos atores assumem, com frequência, uma natureza exclusivamente digital, disponibilizando sobretudo pagamentos inovadores através da internet e de dispositivos móveis (*online e mobile payments*) e vocacionados especialmente para a realização de operações transfronteiriças. Em muitos países, não estão sequer integrados no perímetro de supervisão financeira.

Na União Europeia, o quadro regulamentar estabelecido em matéria de serviços de pagamento tem permitido a emergência de novos prestadores de serviços de pagamento, tais como as instituições de pagamento e as instituições de moeda eletrónica, que, apesar de integradas no perímetro de supervisão, concorrem com os bancos e as demais instituições financeiras tradicionais na prestação de serviços de pagamento digitais. Em outras jurisdições, como no Quênia e na Tanzânia, as empresas de telecomunicação (*Mobile Network Operators / Telcos*) prestam serviços financeiros através de telemóvel, não estando sob o âmbito da supervisão financeira.

Além destes novos atores, também as instituições de crédito e as demais instituições financeiras tradicionais têm apostado na modernização dos serviços financeiros, estabelecendo, por vezes, parcerias com empresas de tecnologia (*Fintechs*) e empresas de telecomunicações (*Telcos*) ou empenhando-se na sua promoção, para marcarem posição na prestação de serviços financeiros digitais, aproximarem-se dos clientes atuais, preservando-os, e reduzirem custos operacionais¹⁷.

As *Fintechs* têm tido um papel ativo na inovação financeira, delineando muitas das soluções tecnológicas que apoiam o funcionamento do mercado financeiro digital. São muitas vezes responsáveis pelo desenvolvimento de novas soluções tecnológicas, que permitem a

distribuição de produtos e a prestação de serviços financeiros de uma forma mais célere e adaptada. As *Fintechs* estudam também novas formas de interação entre os prestadores de serviços financeiros e os seus clientes, promovendo ferramentas de *marketing* associadas à prestação de serviços digitais.

As instituições financeiras têm disponibilizado, fruto, por vezes, da sua parceria com *Fintechs*, produtos e serviços inovadores, tais como aplicações que facilitam o processo de abertura de conta e que permitem a realização de transações em redes sociais (*Social Banking APPs*), soluções tecnológicas que permitem a realização de operações financeiras através da voz (*Voice banking*), que efetuam propostas de crédito em tempo real, ou que combinam a prestação de serviços financeiros com campanhas de *marketing*.

As instituições financeiras têm ainda estabelecido parcerias com as *Fintechs* em matéria de métodos de autenticação dos clientes em transações digitais, destacando-se, por exemplo, a disponibilização de soluções de autenticação através de *selfie* ou com recurso a dados biométricos, como a voz, a impressão digital e o reconhecimento da íris, com o intuito de reforçar os seus sistemas e aumentar a segurança das operações, conduzindo, assim, a uma maior confiança dos clientes nos seus serviços e, conseqüentemente, a uma maior utilização dos canais digitais.

Os prestadores de serviços financeiros tradicionais (*incumbents*) têm também vindo a adaptar a sua oferta de produtos e serviços financeiros aos canais digitais, tentando, por um lado, reduzir os custos e, por outro, satisfazer as necessidades crescentes de clientes *self-directed*, orientados para os canais digitais. Têm surgido também bancos cuja atividade comercial e transacional assenta apenas em dispositivos móveis (*mobile-only banks*)¹⁸. Estes bancos dirigem-se, tendencialmente, a um segmento de mercado emergente que privilegia o acesso 24 horas à sua conta, de maneira rápida e fácil e que não valoriza tanto a capilaridade física de uma rede de agências ou a disponibilidade de numerário.

2. Desafios para a supervisão comportamental

2.1. Riscos associados aos canais digitais

A proliferação da prestação de serviços financeiros de retalho através de novos canais digitais implica novos riscos para os seus utilizadores. Além dos riscos inerentes ao próprio produto ou serviço financeiro, os serviços financeiros digitais acarretam riscos relacionados com o canal em que são disponibilizados, riscos tecnológicos e operacionais, mas também de proteção do consumidor.

O principal risco prende-se com a segurança. A perceção de insegurança nas transações financeiras é uma das principais barreiras à utilização de serviços digitais, sendo o aumento da segurança apontado como um dos pontos-chave para o sucesso dos serviços financeiros digitais¹⁹.

A digitalização dos serviços financeiros de retalho, e, em particular, dos pagamentos, é suscetível de enfraquecer a segurança dos utilizadores de serviços financeiros, sobretudo porque se diluem as garantias associadas à identificação e à autenticação do prestador de serviços financeiros e dos utilizadores.

O aumento do risco de segurança está associado com o nível de complexidade e sofisticação tecnológica dos novos canais digitais, que pode gerar incompreensão nos consumidores, comerciantes, reguladores e supervisores.

O elevado número e variedade de entidades que podem estar envolvidas na prestação do serviço financeiro leva a que as regras aplicáveis a cada uma delas nem sempre sejam claras. Além disso, os prestadores de serviços nem sempre têm controlo sobre todos os intervenientes do processo, o que pode levar também a um aumento dos riscos de segurança.

A segurança é simultaneamente um dos maiores desafios para os reguladores e para os supervisores financeiros, também porque, na prestação de serviços digitais, os prestadores não têm controlo relativamente à rede e especialmente aos dispositivos utilizados pelos clientes para efetuarem transações financeiras²⁰. Daqui decorre que há um conjunto de fatores exógenos aos prestadores de serviços financeiros, e apenas controláveis pelos clientes, que podem igualmente contribuir para enfraquecer a segurança dos pagamentos digitais.

A prestação de serviços financeiros digitais acarreta também riscos relacionados com a proteção de dados pessoais²¹. A prestação de dados pessoais, em contexto *online*, é suscetível de ser fraudulentamente utilizada por terceiros com fins ilícitos, nomeadamente através do rastreamento e da análise da conduta do cliente e da utilização da informação assim obtida (hábitos, interesses e outra informação pessoal) para a prática de atividades fraudulentas.

Caixa 4 | Riscos de segurança nos novos canais digitais

A realidade tem vindo a mostrar que nem sempre a inovação tecnológica tem sido acompanhada por um investimento adequado na segurança dos sistemas e dos consumidores, verificando-se um aumento do tipo e sofisticação das fraudes relacionadas com a utilização de novos canais digitais.

Fraude

O risco de fraude nos canais digitais é apontado como uma das principais preocupações para os consumidores de serviços financeiros, em particular nos serviços de pagamento.

Entre as principais fraudes identificadas, destaca-se:

i) O roubo de identidade (*identity theft*), que consiste na utilização por terceiros de informação pessoal, resultando em perdas financeiras para o consumidor através, por exemplo, de compras fraudulentas ou acesso indevido ao *homebanking*. O roubo de identidade pode também basear-se em técnicas de **profiling e tracking**, ou seja, na agregação e análise de grandes volumes de informação sobre os utilizadores, de forma a prever o seu comportamento ou identificar os seus hábitos e outro tipo de informação pessoal.

ii) Instalação de **malware**, que consiste na instalação ilícita de *software* malicioso, com o objetivo de causar danos no sistema e obter informação pessoal do consumidor.

iii) Ataques de **phishing**, cuja forma mais comum consiste no envio de um *email* que aparenta ser de uma fonte fiável e que tenta persuadir o consumidor a aceder a um *site* falso idêntico ao legítimo e revelar informação confidencial (por exemplo, *usernames*, *passwords*, número do cartão de crédito).

iv) **"SIM card swap"**, que constitui um ataque ao telemóvel do consumidor, fazendo com que as chamadas e SMS recebidas, incluindo OTP²², sejam redirecionadas para um cartão de telemóvel que está na posse de terceiros.

Práticas desleais

A prestação de serviços financeiros em canais remotos – sem a presença física de um operador e em plataformas que não favorecem a leitura cuidada de informação – pode resultar

em consumidores menos esclarecidos sobre a informação pré-contratual e contratual dos serviços subscritos.

Há casos de falta de transparência da informação, em que os consumidores são persuadidos através de **"subscription traps"** a subcrever um serviço financeiro que se apresenta com condições muito atrativas, não se apercebendo que também estão a aderir a outros serviços. Estes outros serviços podem resultar posteriormente em pagamentos regulares ou em elevadas penalizações por cancelamento.

O pagamento de pequenos montantes, que são debitados no momento da subscrição de um serviço financeiro sem o consentimento do consumidor, é outra forma de prática desleal conhecida por **"cramming"**.

Falta de fiabilidade dos sistemas e infra-estruturas

O funcionamento das redes e das infraestruturas que suportam os novos canais digitais pode pôr em causa a segurança da prestação de serviços financeiros. Os problemas de funcionamento das infraestruturas podem comprometer, do ponto de vista operacional, a subscrição de serviços financeiros ou o processamento de pagamentos. O elevado número de acessos pode levar a uma sobrecarga dos sistemas e à indisponibilidade momentânea dos canais que suportam a prestação de serviços financeiros.

Por outro lado, a perda ou roubo de dispositivos (computadores, telemóveis, *tablets*) que contêm informação pessoal dos consumidores pode resultar na violação de dados do consumidor.

Os prestadores de serviços financeiros recorrem cada vez mais a grandes volumes de dados pessoais (*Big Data*), coligidos a partir de diversas fontes, como as redes sociais (*Social Networks*), a fim de obter informações sobre clientes alvo (*Know Your Customer*)²³.

A recolha e análise desta informação permitem aos prestadores de serviços financeiros um maior conhecimento dos clientes. Desta forma, é-lhes possível adequar a oferta de produtos e serviços financeiros, otimizar o canal de contacto, e escolher o melhor momento

para abordar comercialmente determinado cliente (“*personalised banking*”).

A prática de agregação de dados pessoais dos clientes com vista à identificação dos seus hábitos de consumo, de interesses e de outras informações pessoais – *profiling* – suscita questões sensíveis e importantes relacionadas com a forma como esses dados pessoais são recolhidos (em que medida o cliente teve conhecimento e legitimou a obtenção desses dados pessoais) e com a sua adequada utilização²⁴.

Acresce que o facto de os serviços financeiros digitais serem delineados com base no conhecimento do perfil do cliente suscita um compromisso importante entre a necessidade de divulgação de dados pessoais para a contratação desses produtos e as exigências de proteção de dados pessoais.

A prestação de serviços financeiros através de novos canais digitais coloca também riscos relacionados com a transparência da informação. A ausência de contacto físico com o prestador de serviços financeiros digitais pode dificultar a disponibilização de informações pré-contratuais, comprometendo o efetivo esclarecimento do cliente²⁵.

Os serviços financeiros digitais são, frequentemente, comercializados sem que haja uma explicação clara e objetiva das suas características e riscos, apesar de, em variadas circunstâncias, existir uma correspondência no plano material com produtos e serviços financeiros convencionais, com os quais os clientes se encontram familiarizados.

Os riscos associados à utilização de serviços financeiros digitais afetam especialmente os que apresentam menor literacia tecnológica e digital. A utilização de canais digitais por quem tem menos conhecimentos tecnológicos aumenta os respetivos riscos de segurança. Se o cliente desconhece como deve operar para navegar em ambiente seguro, nomeadamente instalando e atualizando o antivírus, corre riscos acrescidos. O ambiente digital (*digital ecosystem*) é suscetível de comprometer a segurança.

2.2. A atuação do supervisor na mitigação de riscos

Embora as tecnologias inovadoras proporcionem oportunidades para melhorar a prestação de serviços financeiros, tornando-os mais simples, céleres e convenientes, e reduzir preços, a prestação de serviços financeiros através de novos canais digitais acarreta importantes desafios para a supervisão comportamental²⁶.

Um dos principais desafios prende-se com a fiscalização da atividade de vários atores na prestação de serviços financeiros digitais, sobretudo quando estes apresentam uma diferente natureza jurídica e estão vinculados a diferentes deveres. É possível que os atuais quadros de regulamentação e de supervisão não abranjam na mesma medida os novos intervenientes e os já estabelecidos, inclusivamente do ponto de vista dos consumidores, o que é suscetível de pôr em crise o estabelecimento de um *level playing field*²⁷. As dificuldades aumentam quando estão em causa novos *players*, que apenas atuam no ambiente digital, efetuando transações a uma escala transfronteiriça.

A mitigação dos riscos de segurança, sobretudo em matéria de serviços de pagamento digitais, tem ocupado um papel central na agenda nacional e internacional de reguladores, supervisores, superintendentes dos sistemas de pagamentos, organizações internacionais e outros *fora*.

A natureza transfronteiriça, nomeadamente dos serviços de pagamento, tem vindo a acentuar o caráter mundial desta questão, exigindo um maior esforço de cooperação em matérias de supervisão a nível internacional.

A par das iniciativas de regulação e de cooperação entre supervisores, os próprios prestadores de serviços financeiros têm desenvolvido um conjunto de iniciativas de autorregulação, com vista a mitigar os riscos de segurança na utilização de serviços financeiros através de novos canais, tendo presente que a falta de segurança pode comprometer a confiança dos clientes nos serviços financeiros digitais²⁸ e afetar negativamente a sua reputação.

As *Fintechs* têm tido um papel significativo nesta matéria, oferecendo soluções tecnológicas que permitem aos prestadores de serviços financeiros disponibilizar formas de autenticação mais seguras, em particular com recurso à utilização de dados biométricos.

Os incidentes de segurança podem também resultar da insuficiente informação dos clientes sobre os procedimentos a seguir na subscrição de serviços financeiros nos canais digitais, o que justifica a importância das campanhas de sensibilização na mitigação dos riscos de segurança.

Caixa 5 | Mitigação dos riscos de segurança nos novos canais digitais

Cooperação internacional

A fim de aumentar a segurança na prestação de serviços financeiros digitais, têm sido promovidas iniciativas de cooperação a nível europeu e internacional. Esta reflexão tem tido como objetivo discutir os riscos de segurança associados a estes serviços, assim como as formas de os mitigar. Pretende-se a partilha de boas práticas e o estabelecimento de orientações / recomendações com vista à adoção de uma atuação harmonizada por parte de reguladores e de supervisores, atendendo à natureza tendencialmente transfronteiriça destes serviços.

O Banco de Portugal tem acompanhado a reflexão que tem vindo a ser feita internacionalmente sobre os serviços financeiros digitais, estando envolvido, no âmbito das suas competências de regulação e de supervisão de conduta e de formação financeira, nos *fora* europeus e mundiais que se debruçam sobre o ecossistema digital e os serviços financeiros inovadores.

Em 2011, foram publicados princípios relativos à proteção do consumidor de serviços financeiros por parte do G-20 / *OECD*. Em 2014, foi definido um plano de ação relativamente à regulação e à supervisão de novos produtos, tecnologias e canais.

O Fórum Europeu sobre a Segurança dos Pagamentos de Retalho (*SecuRe Pay*),

copresidido pelo Banco Central Europeu e pela *EBA*, tem promovido a cooperação entre as autoridades de supervisão e de superintendência dos serviços de pagamento. O seu objetivo é promover o conhecimento e a compreensão das questões relacionadas com a segurança dos serviços e instrumentos de pagamentos de retalho eletrónicos. Verificado o aumento de fraudes através da internet, o *SecuRe Pay* publicou, em 2013, as *Recomendações relativas à segurança dos pagamentos através da internet*, tendo em vista o aumento da segurança dos pagamentos efetuados por esta via e uma maior proteção do utilizador de serviços de pagamento.

A fim de dotar as Recomendações de uma natureza jurídica mais robusta, estas foram convertidas em Orientações da *EBA*²⁹, entrando em vigor, nas respetivas jurisdições europeias, no dia 1 de agosto de 2015.

Destacam-se as orientações sobre o controlo, a mitigação e o reporte de riscos de segurança por parte dos prestadores de serviços de pagamento, bem como a introdução de mecanismos de autenticação forte do cliente (*strong customer authentication*)³⁰, que permitam aos prestadores de serviços de pagamento verificar, de uma forma mais segura, a identidade do utilizador antes de proceder ao pagamento *online*, de forma a prevenir a fraude nos pagamentos realizados através da internet.

Através da Carta-Circular n.º 55/2015/DSP, de 10 de julho, o Banco de Portugal transmitiu aos prestadores de serviços de pagamento que devem observar os requisitos previstos nas mencionadas Orientações³¹.

Para aumentar a segurança dos pagamentos digitais, a nova Diretiva dos Serviços de Pagamento (PSD2)³³, que terá de ser transposta para os ordenamentos dos diferentes Estados-Membros até ao dia 13 de janeiro de 2018, acolhe, no seu articulado, a autenticação forte do utilizador de serviços de pagamento e incumbe a EBA de elaborar normas técnicas de regulamentação (RTS) sobre esta mesma matéria. A Diretiva prevê ainda que os prestadores de serviços de pagamento devem comunicar incidentes de segurança severos, informando disso os utilizadores de serviços de pagamento, caso o incidente tenha ou seja suscetível de ter repercussões nos interesses financeiros destes³².

Também a *FinCoNet* decidiu, na Assembleia-Geral de 2014, que ocorreu em Xangai, eleger o tema da segurança nos serviços de pagamento inovadores como uma prioridade. Neste seguimento, foi constituído um grupo de trabalho (*Standing Committee*), presidido pelo Banco de Portugal, que se encontra a analisar os desafios de supervisão de conduta associados à mitigação dos riscos de segurança acarretados pela utilização de pagamentos *online* (*online payments*) e através de dispositivos móveis (*mobile payments*).

Através desta reflexão, que conta com a participação de autoridades de supervisão representativas dos vários continentes, pretende-se a identificação de práticas de supervisão sólidas e eficazes ao nível da prevenção dos riscos de segurança associados aos pagamentos inovadores (*innovative payments*), com vista a maior proteção do cliente bancário utilizador.

O GPF/G-20 assumiu o aumento da segurança associada aos produtos e serviços financeiros digitais como uma prioridade, estando fortemente empenhado na definição de iniciativas

com vista a incrementar a literacia financeira digital (*financial digital literacy*) dos utilizadores dos canais digitais. A *FinCoNet* é *affiliated member* do GPF/G-20 e, como tal, *implementing partner* das respetivas iniciativas. Os serviços financeiros digitais são uma das prioridades da presidência chinesa do G-20, quer da perspetiva da regulação e da supervisão, quer do ponto de vista da formação financeira.

A *G20 / OECD Task Force on Financial Consumer Protection*, em que o Banco de Portugal também participa, encontra-se igualmente a reflectir sobre a inovação financeira.

Iniciativas de autorregulação

A ocorrência de fraude eletrónica ou o comprometimento de informação confidencial dos clientes pode colocar em causa a confiança dos clientes e aumentar o risco reputacional dos prestadores destes serviços financeiros. Por esta razão, estas entidades têm implementado iniciativas de autorregulação, de forma a minimizar os riscos de segurança na prestação de serviços financeiros nos novos canais digitais.

Entre estas iniciativas, inclui-se a adoção de novas formas de autenticação, como a utilização de *one-time passwords* ou a utilização de dados biométricos (eg. impressão digital, reconhecimento da íris)³⁴.

Algumas entidades têm adotado procedimentos internos baseados nas normas definidas internacionalmente pela Organização Internacional de Normalização (ISO). Destacam-se as normas publicadas sobre a gestão da segurança de informação (norma ISO 27001) e sobre a troca de informação eletrónica entre instituições financeiras (norma ISO 20022).

Iniciativas de educação financeira

Consumidores informados serão mais conscientes sobre os riscos de utilização dos novos canais digitais e sobre as medidas de mitigação desses riscos, mesmo que estas tornem menos ágeis os processos de autenticação.

As campanhas de sensibilização dos consumidores em matérias de literacia financeira, tecnológica e sobre procedimentos de segurança assumem-se como uma peça chave para a mitigação dos riscos de segurança.

Estas iniciativas têm vindo a ser desenvolvidas por reguladores, supervisores ou mesmo por entidades de prestação de serviços financeiros digitais.

A nível internacional, a *OECD / INFE* (Rede Internacional de Educação Financeira da Organização para o Desenvolvimento e Cooperação Económica), de que o Banco de Portugal é membro, encontra-se igualmente a refletir sobre os serviços financeiros digitais, analisando as suas implicações para a educação e a inclusão financeira.

A prestação de serviços financeiros através de canais digitais suscita ainda um importante desafio relacionado com a utilização das ferramentas tradicionais de supervisão. A disponibilização de serviços financeiros através de canais digitais e, muitas vezes, por prestadores que, embora abrangidos no perímetro de supervisão, assumem uma natureza distinta dos tradicionais prestadores de serviços financeiros, coloca desafios ao supervisor de conduta relacionados com a adequação das ferramentas de supervisão convencionais.

Estas dificuldades são incrementadas pela existência de uma significativa proliferação de serviços financeiros digitais com características tecnológicas diversas, pela inexistência de uma padronização dos serviços financeiros digitais e pela participação de diferentes prestadores, muitas vezes em parceria com entidades não financeiras, responsáveis apenas pelo desenvolvimento tecnológico associado a estes serviços.

As ferramentas de supervisão tradicionais estão, na verdade, a ser testadas pela existência destes novos canais digitais, discutindo-se a sua adequação para verificar o cumprimento das normas legais e regulamentares por parte dos prestadores de tais serviços.

O facto de estar em causa a prestação de serviços financeiros através de novos canais e dotados de características tecnológicas inovadoras exige do supervisor de conduta um conhecimento especializado. O eficaz

exercício da atuação fiscalizadora pressupõe um conhecimento das características dos serviços e dos canais através dos quais estes são disponibilizados.

Neste contexto, tem sido assumido que a análise de reclamações constitui uma ferramenta importante do ponto de vista da supervisão comportamental. A análise de reclamações permite acompanhar de perto as inovações registadas na prestação de serviços financeiros digitais, auxiliando na identificação de serviços financeiros prestados através de novos canais digitais e dos riscos associados à sua utilização. Além disso, as reclamações de utilizadores de serviços financeiros permitem avaliar o cumprimento por parte dos prestadores dos requisitos de segurança que lhes são exigidos e para sinalizar os prestadores de serviços financeiros que apresentam maiores fragilidades ao nível dos canais de distribuição desses serviços, permitindo, assim, uma atuação por parte do supervisor.

A informação recolhida através da análise de reclamações permite ainda o desenvolvimento de iniciativas de educação financeira, tais como campanhas de sensibilização sobre as vantagens e os riscos associados à disponibilização de produtos financeiros através de canais digitais.

Além de as ferramentas de supervisão tradicionais poderem ter de ser ajustadas para responder a estas preocupações, os supervisores enfrentam ainda os desafios relacionados

com a adequação, em tempo útil, dos quadros regulamentares à permanente evolução nesta matéria, o que incrementa as dificuldades associadas à fiscalização da prestação de serviços financeiros através de novos canais. Pense-se nas situações em que a lei exige a prestação de informação em papel, não ressaltando as situações em que a contratação ocorre apenas através de canais digitais.

A supervisão comportamental enfrenta, assim, importantes desafios relacionados com a prestação de serviços financeiros através de canais digitais. Um dos primeiros desafios prende-se com a mitigação de riscos despoletados por estes serviços, em particular de segurança, num contexto em que a prestação de serviços financeiros assenta na oferta de produtos e serviços com características inovadoras, por novos atores e com uma vocação tendencialmente transfronteiriça.

O desenvolvimento de campanhas de sensibilização dos clientes, em matéria de literacia tecnológica, de riscos e de procedimentos

de segurança a ser observados pelos clientes para os mitigar, e de outras iniciativas de informação financeira, tais como panfletos informativos, em linguagem simples, sobre serviços financeiros digitais, pode ser uma peça fundamental na mitigação de riscos. Os próprios prestadores de serviços financeiros também devem informar adequadamente os seus clientes sobre os riscos associados aos serviços financeiros digitais e quais os procedimentos a adotar na sua mitigação.

Em face dos desafios suscitados pelos serviços financeiros inovadores, tem sido sublinhada a importância de uma atuação colaborativa entre supervisores e superintendentes dos sistemas de pagamento, no plano interno, e dos supervisores com organizações e outros *fora* internacionais empenhados em analisar estes novos serviços e os seus riscos. Tem sido perfilhada a posição de que uma atuação partilhada é essencial para acompanhar o mercado financeiro digital e para responder aos seus constantes desafios.

Caixa 6 | Boas práticas nas operações bancárias e pagamentos *online*

O Banco de Portugal, no exercício da sua função de supervisão comportamental, tem promovido, nomeadamente através da realização de ações de informação e de formação financeira, a utilização segura dos serviços financeiros digitais, em particular quando está em causa o acesso ao serviço de *homebanking* e a realização de compras através da internet e de dispositivos móveis.

A utilização de canais digitais para a realização de operações bancárias e de pagamentos *online* de forma segura depende, em grande medida, da observância de regras de segurança por parte das instituições financeiras. É importante que os prestadores de serviços financeiros digitais adotem sistemas robustos

e seguros, assim como as melhores práticas nacionais e internacionais sobre esta matéria. Destacam-se, a este respeito, as Orientações da *EBA* sobre a segurança dos pagamentos através da internet (*EBA Guidelines on the security of internet payments*).

O Banco de Portugal reconhece igualmente que os clientes bancários também têm um papel fundamental em matéria de segurança, devendo observar os cuidados necessários e adotar os procedimentos de segurança que as instituições lhes transmitem. A informação e a formação dos clientes bancários é um importante fator de mitigação dos riscos de segurança associados à utilização dos novos canais digitais.

Neste contexto, considerando a importância que os clientes bancários têm na prevenção de situações fraudulentas, o Banco de Portugal disponibiliza no Portal do Cliente Bancário informação sobre um conjunto de procedimentos de segurança que os clientes bancários devem adotar quando utilizam a internet para realizar operações bancárias e pagamentos, a fim de aumentar a segurança e prevenir a ocorrência de situações fraudulentas, que lesem o seu património.

A divulgação de boas práticas sobre a prevenção da fraude bancária *online* insere-se num conjunto de iniciativas que o Banco de Portugal pretende adotar com vista ao incremento da literacia financeira digital (*digital financial literacy*) dos clientes bancários nacionais.



Proteja-se da fraude online
Faça operações bancárias e compras na internet em segurança.

Antes de se ligar à internet

- Evite usar equipamentos públicos.
- Proteja o seu equipamento com programa anti-vírus e anti-*spyware* e com *firewall*.
- Atualize regularmente os programas que protegem o seu computador, *tablet* ou *smartphone*.

Quando utiliza a internet

- Não utilize palavras-passe óbvias (por exemplo, 123456 ou associadas a informação pessoal fácil de obter, como a data de nascimento).
- Não divulgue as suas palavras-passe a terceiros.
- Não abra e elimine imediatamente qualquer mensagem de *e-mail* de carácter duvidoso.
- Não clique em *links* nem faça *downloads* de fontes desconhecidas.
- Não inscreva dados confidenciais e outras informações em sítios de internet cuja autenticidade não esteja assegurada.

Quando faz uma operação bancária online

- Certifique-se de que a instituição está autorizada a prestar serviços bancários ou de pagamento em Portugal. Consulte a lista de instituições autorizadas.
- Digite sempre o endereço eletrónico pretendido. Não aceda à página através de *links* em mensagens de *e-mail*, através de endereços gravados nos "Favoritos" ou no "Histórico" nem através de resultados de pesquisas.
- Verifique se o endereço a que pretende aceder se inicia com *https://* e que aparece um cadeado no final do endereço ou na barra inferior da janela.

Quando faz uma compra online

- Procure previamente informações sobre o vendedor.
- Utilize cartões virtuais (pode criá-los através de um caixa automático ou do *homebanking*) ou use instrumentos de pagamento com segurança acrescida (ex: cartões com limite de crédito, com reduzido prazo de validade ou com procedimentos de autenticação adicionais).

Depois de fazer uma operação bancária ou uma compra online

- Guarde os registos das operações efetuadas.
- Consulte periodicamente a sua conta e verifique os movimentos realizados.

Se suspeitar de fraude

- Contacte imediatamente a instituição que lhe presta serviços bancários ou de pagamento.
Utilize os contactos indicados pela sua instituição ou consulte a lista de contactos dos emissores dos cartões de pagamento.
- Participe a situação às autoridades (PSP, GNR, PJ ou Ministério Público).

Notas

1. A presente reflexão beneficia do envolvimento do Banco de Portugal nos trabalhos encetados pela Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (*FinCoNet*) e pela Rede Internacional de Educação Financeira da Organização para o Desenvolvimento e Cooperação Económica (*INFE / OECD*).
2. Comissão Europeia, *Livro Verde sobre serviços financeiros de retalho*, 2015.
3. Brett King, "Generation M: The Emergence of 'See and Hear' Brand Engagement", 2012, disponível em http://www.huffingtonpost.com/brett-king/generation-m-see-and-hear_b_1946776.html.
4. Bernardo Nicoletti, *Mobile banking – Evolution or revolution*, 2014.
5. <http://www.marktest.com/wap/a/n/id-1f2a.aspx>
6. Vide *Consumers International*, "Mobile payments and consumer protection", 2014, disponível em http://www.consumersinternational.org/media/1439190/ci_mobilepaymentsbriefing_jan14_final.pdf.
7. Comissão Europeia, *Livro Verde sobre serviços financeiros de retalho*, 2015.
8. Cf. considerandos da Diretiva (CE) 2007/64/CE e da Diretiva (UE) 2015/2366.
9. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões – *Estratégia para o Mercado Único Digital na Europa* [COM(2015) 192 final], de 6 de maio de 2015.
10. Juncker, Jean-Claude, *Um novo começo para a Europa: o meu Programa para o emprego, o crescimento, a equidade e a mudança democrática – Orientações políticas para a próxima Comissão Europeia*, de 15 de julho de 2014.
11. O Mercado Único digital foi considerado pela Comissão Europeia "essencial para o emprego, o crescimento e a inovação" na Análise Anual do Crescimento para 2015 [COM(2014) 902 final], de 28 de novembro de 2014.
12. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões – *Estratégia para o Mercado Único Digital na Europa* [COM(2015) 192 final], de 6 de maio de 2015.
13. COM(2015) 630 final.
14. Com o intuito de estimular o debate a nível nacional e da UE, o Livro Verde esteve em consulta pública até ao passado dia 18 de março de 2016.
15. O objetivo é permitir: (i) que as empresas sediadas num Estado-Membro da UE oferecem, mais facilmente, serviços financeiros de retalho noutros Estados-Membros da UE; (ii) que os consumidores comprem serviços financeiros de retalho oferecidos noutros Estados-Membros da UE; e (iii) a "portabilidade" dos produtos e serviços financeiros quando os cidadãos mudem de Estado-Membro.
16. Comissão Europeia, *Livro Verde sobre serviços financeiros de retalho*, 2015.
17. Comissão Europeia, *Livro Verde sobre serviços financeiros de retalho*, 2015.
18. Bernardo Nicoletti, *Mobile banking – Evolution or revolution*, 2014.
19. Bernardo Nicoletti, *Mobile banking – Evolution or revolution*, 2014.
20. Bernardo Nicoletti, *Mobile banking – Evolution or revolution*, 2014.
21. Cf. Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), "Doing Digital Finance Right: The Case for Stronger Mitigation of Customer Risks, 2015, disponível em <http://www.cgap.org/sites/default/files/Focus-Note-Doing-Digital-Finance-Right-Jun-2015.pdf>.
22. *One-time password (OTP)* é uma *password* "descartável", válida apenas para um *login* no *homebanking* ou para uma transação.
23. Bernardo Nicoletti, *Mobile banking – Evolution or revolution*, 2014 e Comissão Europeia, *Livro Verde sobre serviços financeiros de retalho*, 2015.
24. Financial Consumer Agency of Canada, "Mobile Payments and Consumer Protection in Canada", 2013, disponível em http://www.fcac-acfc.gc.ca/Eng/resources/researchSurveys/Documents/FCAC_Mobile_Payments_Consumer_Protection_accessible_EN.pdf.
25. Comissão Europeia, *Livro Verde sobre serviços financeiros de retalho*, 2015.
26. Comissão Europeia, *Livro Verde sobre serviços financeiros de retalho*, 2015.
27. Comissão Europeia, *Livro Verde sobre serviços financeiros de retalho*, 2015.
28. *Bank for international settlements (BIS)* – Committee on Payment and Settlement Systems, "Innovations in retail payments", 2012, disponível em <http://www.bis.org/cpmi/publ/d102.pdf>
29. Orientações sobre a segurança dos pagamentos efetuados através da internet.
30. Autenticação forte do cliente é o procedimento baseado na utilização de dois ou mais dos seguintes elementos – categorizados como conhecimento, propriedade e inerência: i) algo que apenas o utilizador conhece, por exemplo uma palavra-passe estática, um código, um número de identificação pessoal; ii) algo que apenas o utilizador possui, por exemplo um dispositivo de autenticação (*token*), um cartão inteligente, um telemóvel; iii) alguma característica inerente ao utilizador, por exemplo, uma característica biométrica, designadamente uma impressão digital. O procedimento de autenticação forte deve ser concebido de forma a proteger a confidencialidade dos dados de autenticação.
31. Ver ponto 4 do Capítulo II e caixa 11.
32. Ver caixa 12.
33. Diretiva 2015/2366, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015.
34. Chris Skinner, *Digital banking*, 2014.





II Evolução do quadro normativo dos mercados bancários de retalho

1. Contas de pagamento
2. Depósitos indexados
3. Crédito hipotecário
4. Instrumentos de pagamento
5. Procedimentos de governação
e monitorização de produtos bancários
de retalho
6. Políticas e práticas de remuneração
dos colaboradores
7. Resolução alternativa de litígios

O regime dos Serviços Mínimos Bancários voltou a ser revisto, em 2015, por iniciativa da Assembleia da República, no sentido de facilitar o acesso a este tipo de conta. Foi também estabelecida a obrigatoriedade da sua disponibilização por todas as instituições de crédito.

Também por iniciativa da Assembleia da República foram definidos princípios legais para a cobrança de comissões pelas instituições de crédito. O mesmo diploma legal veio também introduzir a proibição de cobrança de comissões por devolução de cheques ao respetivo beneficiário. Introduziu ainda a obrigatoriedade de envio aos clientes bancários de uma fatura-recibo discriminativa das comissões e despesas cobradas no âmbito da conta de depósito à ordem.

Os cartões de pagamento passaram a ter um limite para o valor das taxas de intercâmbio aplicáveis por via da implementação de um Regulamento Europeu, o qual também introduziu deveres de informação a cumprir pelas instituições relativamente aos beneficiários de operações de pagamento (i.e. os comerciantes).

Entraram em vigor, em julho de 2015, os deveres de informação na vigência de contratos de crédito aos consumidores definidos pelo Banco de Portugal, que estabelecem a obrigação de envio de um extrato regular e detalham a informação que deve constar do mesmo.

A segurança nos pagamentos através da internet foi objeto de orientações prudenciais e de conduta transmitidas pelo Banco de Portugal às instituições. O Banco de Portugal recomendou também aos prestadores de serviços de pagamento um conjunto de boas práticas sobre a informação a prestar no âmbito da utilização de cartões *contactless*.

Em setembro de 2015, foi publicada a lei que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que regula a mediação, a conciliação e a arbitragem de litígios.

No final de 2015 foi publicada a nova Diretiva dos Serviços de Pagamento (*PSD2*), que tem como um dos seus principais objetivos a promoção do crescimento integrado de pagamentos eletrónicos. Esta Diretiva deverá ser transposta para a ordem jurídica nacional até 18 de janeiro de 2018.

A nível das Autoridades de Supervisão Europeias, em 2015, destaca-se a publicação pela *EBA* de orientações sobre a avaliação de solvabilidade e a gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito hipotecário, destinadas a apoiar a implementação da Diretiva do Crédito Hipotecário. A *EBA* publicou também orientações sobre os procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho e colocou em consulta pública um conjunto de orientações sobre políticas e práticas de remuneração dos colaboradores das instituições. Neste último domínio, destaca-se também o trabalho da *FinCoNet* ao longo de 2015 e a publicação, já no início de 2016, de um relatório onde se sublinha a necessidade de regulação dos incentivos à comercialização de produtos de crédito. O Banco de Portugal participou ativamente nestes trabalhos enquanto membro do *Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation* da *EBA* e do *Standing Committee on Responsible Lending* da *FinCoNet*, respetivamente.

O Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão (*ESA*) preparou, ao longo de 2015, normas técnicas de regulamentação sobre o conteúdo e o formato do documento de informação pré-contratual (*Key Information Document – KID*) a ser disponibilizado pelas instituições na comercialização de produtos financeiros complexos (i.e. os designados *PRIIPs*), abrangendo a comercialização dos depósitos indexados. Estas normas técnicas deverão entrar em vigor no início de 2017.

1. Contas de pagamento

Entrou em vigor a 4 de outubro de 2015, a Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, que alterou o regime dos Serviços Mínimos Bancários, introduziu a obrigação de envio pelas instituições de crédito de uma fatura-recibo discriminativa das comissões e despesas cobradas no âmbito da conta de depósito à ordem e estabeleceu, por via legal, requisitos para a cobrança de comissões pelas instituições de crédito¹.

A alteração do regime dos Serviços Mínimos Bancários estabeleceu a obrigatoriedade da sua disponibilização por todas as instituições de crédito que prestem ao público estes serviços. Esta alteração veio também permitir que as pessoas com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60 por cento possam ser titulares de uma conta de Serviços Mínimos Bancários em conjunto com pessoas singulares que detenham outras contas de depósito à ordem.

O Banco de Portugal regulamentou os deveres de informação a observar pelas instituições de crédito relativamente à divulgação das condições de acesso aos Serviços Mínimos Bancários² e definiu obrigações de reporte para efeitos da monitorização deste mercado e de apoio à respetiva fiscalização³.

As instituições de crédito passaram a ser obrigadas a enviar aos clientes, anualmente e de forma gratuita, no mês de janeiro, uma fatura-recibo que discrimine todas as comissões e despesas associadas à conta de depósito à ordem pagas no ano civil anterior. Esta obrigação não prejudica as obrigações de faturação e declarativas previstas na legislação fiscal.

A cobrança de comissões passou, também por via legal, a ter de obedecer ao princípio de que uma comissão tem de corresponder a um serviço efetivamente prestado pela instituição de crédito.

Caixa 7 | Evolução das contas de Serviços Mínimos Bancários⁴

Em 31 de dezembro de 2015 existiam 24 068 contas de Serviços Mínimos Bancários, mais 73,4 por cento do que no final do ano anterior,

representando um acréscimo de 10 184 contas. Em 2015, foram abertas 11 299 contas, das quais 5140 foram constituídas no primeiro

Gráfico C.7.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2013-2015



semestre e 6159 no segundo semestre. Das novas contas abertas no segundo semestre do ano, 135 contas (cerca de 2,2 por cento) correspondem a contas sedeadas em instituições que passaram a disponibilizar contas de Serviços Mínimos Bancários com a entrada em vigor do novo regime, em 4 de outubro de 2015.

As contas constituídas em 2015 resultaram, em 36,3 por cento dos casos, da conversão de uma conta de depósitos à ordem e os restantes 63,7 por cento da abertura de uma nova conta. Face a 2014, a proporção de contas abertas que resultaram da conversão de uma conta de depósitos à ordem no total de contas constituídas em 2015, registou um aumento de 13 pontos percentuais.

Em 2015, as instituições reportaram o encerramento de 1115 contas, das quais 72,1 por cento foram encerradas por iniciativa do cliente e as restantes 27,9 por cento foram encerradas por iniciativa da instituição de crédito, tendo por base a inexistência de movimentos na conta ou o facto de o titular da conta ser detentor de outras contas de depósitos à ordem.

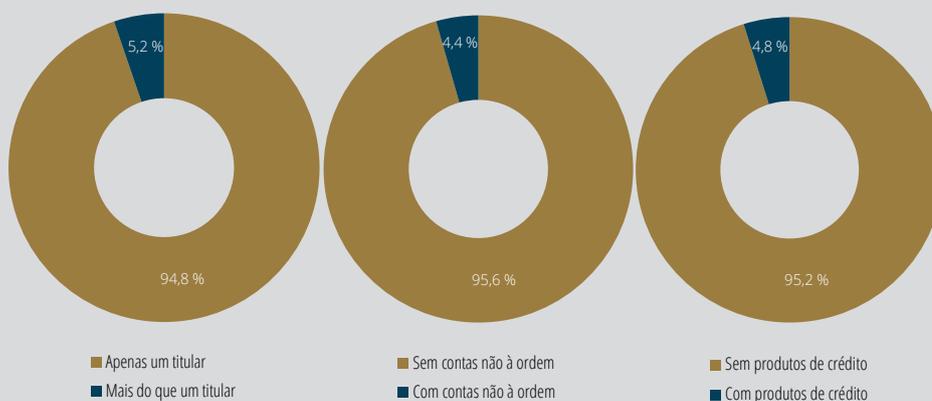
No final do ano, a maioria das contas (94,8 por cento) tinha apenas um titular. Também a maioria dos titulares não detinha outras contas não à ordem (95,6 por cento) nem outros produtos de crédito (95,2 por cento).

No final de 2015, sete instituições isentavam os seus clientes do pagamento de comissões ou outros encargos (o Banco Activobank,

Gráfico C.7.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2015



Gráfico C.7.3 • SMB | Caracterização das contas | 2015



o Banco BPI, o Banco Popular Portugal, o Banco Privado Atlântico-Europa, o BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria e a Caixa Geral de Depósitos). As instituições de crédito não podem cobrar comissões, despesas

ou outros encargos, associados a contas de Serviços Mínimos Bancários que, anualmente e no seu conjunto, ultrapassem 1 por cento do salário mínimo nacional, o que, no final de 2015, equivalia a 5,05 euros.

Quadro C.7.1 • SMB | Evolução dos encargos anuais por instituição de crédito | 2014-2015^(c)

	2014	2015
Abanca Corporation Bancária, Sucursal em Portugal ^(a)	-	4,80 €
Banco Activobank ^(a)	-	0 €
Banco BIC Português	4,84 €	4,84 €
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal) ^(a)	-	5,04 €
Banco BPI	0 €	0 €
Banco Comercial Português	4,80 €	4,80 €
Banco de Investimento Global ^(a)	-	4,85 €
Banco do Brasil – Sucursal em Portugal ^(a)	-	4,80 €
Banco Invest ^(a)	-	4,85 €
Banco Popular Portugal ^(a)	-	0 €
Banco Privado Atlântico-Europa ^(a)	-	0 €
Banco Santander Totta	4,66 €	4,66 €
Barclays Bank ^(a)	-	4,84 €
Best – Banco Electrónico de Serviço Total ^(a)	-	0 €
Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo	4,84 €	4,60 €
Caixa de Crédito Agrícola Mútuo dos Açores ^(b)	4,65 €	4,65 €
Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral ^(a)	-	4,85 €
Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca ^(a)	-	4,86 €
Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria ^(a)	-	0 €
Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra ^(a)	-	4,86 €
Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras ^(a)	-	4,85 €
Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo ^(a)	-	4,80 €
Caixa Económica Montepio Geral	4,64 €	4,64 €
Caixa Geral de Depósitos	0 €	0 €
Deutsche Bank – Sucursal em Portugal ^(a)	-	4,66 €
Novo Banco	4,85 €	4,85 €
Novo Banco dos Açores ^(a)	-	4,85 €

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

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

(a) Passou a disponibilizar Serviços Mínimos Bancários a partir 4 de outubro de 2015 (Lei n.º 66/2015).

(b) Apesar de integrada na Caixa Central, esta instituição apresenta um preçário distinto.

(c) O Banif – Banco Internacional do Funchal iniciou a contratação de contas de SMB a 4 de outubro de 2015. No entanto, com a alienação ao Banco Santander Totta, S. A. da atividade do Banif e da maior parte dos seus ativos e passivos, esta instituição deixou de fazer novas contratações a partir de 20 de dezembro de 2015. Nessa data a comissão dos SMB do Banif era de 4,85 €.

2. Depósitos indexados

O Comité conjunto das ESA⁵ preparou, ao longo de 2015, uma proposta de implementação dos deveres de informação pré-contratual na comercialização de produtos financeiros complexos (i.e. os designados *PRIIPs*) previstos no Regulamento (UE) 1286/2014 ("Regulamento dos *PRIIP*"), apresentada à Comissão Europeia no início de 2016⁶.

Os *PRIIP* (*Packaged Retail and Insurance-based Investment Products*) são produtos financeiros para aplicação de poupança comercializados nos mercados de retalho cuja remuneração é determinada de forma complexa, estando o montante a receber pelo cliente sujeito a flutuações devido à exposição a ativos subjacentes (como sejam ações, cabazes de ações, índices acionistas, matérias-primas, taxas de câmbio). Os *PRIIP* podem assumir a forma de depósitos, seguros, fundos ou obrigações. Os depósitos indexados sujeitos à supervisão do Banco de Portugal fazem parte do grupo de produtos classificados como *PRIIPs* pelo referido Regulamento.

As ESA foram mandatadas pelo Regulamento dos *PRIIP* para desenvolverem um conjunto de normas técnicas de regulamentação sobre o conteúdo e forma de apresentação de um "Documento de Informação Fundamental" (*Key Information Document (KID)*) com informação pré-contratual para estes produtos.

O Regulamento dos *PRIIPs* estabelece que estas normas sejam aplicáveis em toda a União Europeia a partir de 31 de dezembro de 2016.

O Documento de Informação Fundamental, que deverá ser disponibilizado aos clientes não profissionais em momento anterior ao da contratação de um *PRIIP*, apresenta as principais características de risco, remuneração e custos deste tipo de produtos, num formato pré-definido, harmonizado a nível europeu, e que não pode ter mais de três páginas.

O conteúdo deste documento é inovador na forma de caracterização dos produtos, nomeadamente pelo recurso a uma linguagem gráfica e simbólica. Prevê-se a apresentação de um indicador global de risco e de cenários de remuneração ao longo do tempo para informar os clientes sobre o perfil de risco / rendimento de cada produto. Também a apresentação dos custos associados aos produtos é feita através de um indicador sumário.

A proposta das ESA beneficiou da realização de consultas públicas e também da realização de testes junto de grupos de consumidores (*consumer testing*).

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 Portugal⁷ 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. No 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.

3. Crédito hipotecário

A EBA publicou, em agosto de 2015, orientações sobre a avaliação da solvabilidade em contratos de crédito hipotecário e orientações sobre a gestão de situações de incumprimento de contratos de crédito hipotecário para apoiar os trabalhos de transposição da Diretiva do Crédito Hipotecário⁸ nos diferentes Estados-Membros.

As orientações da EBA relativas à gestão de situações de incumprimento encontram-se já refletidas no quadro legal e regulamentar aplicável à prevenção e regularização extrajudicial de situações de incumprimento existente em Portugal, definido no regime geral do incumprimento (Decreto-Lei n.º 227/2012) e no Aviso n.º 17/2012.

Caixa 8 | Orientações da EBA sobre a avaliação da solvabilidade em contratos de crédito hipotecário⁹

Estas orientações estabelecem requisitos sobre a forma como as instituições verificam o rendimento dos consumidores, como documentam e retêm toda a informação relacionada com o processo, como identificam se a informação recolhida é fidedigna e como avaliam a capacidade do consumidor cumprir as obrigações relacionadas com o contrato de crédito.

Relativamente à verificação do rendimento, as instituições devem realizar diligências e tomar medidas razoáveis no sentido de analisar os níveis de rendimento do consumidor, o respetivo historial de rendimentos e eventuais variações ao longo do tempo. No caso dos consumidores que sejam trabalhadores independentes ou cujos rendimentos sejam sazonais ou irregulares, as instituições devem realizar diligências adicionais e tomar medidas razoáveis no sentido de verificar as informações relacionadas com a capacidade do consumidor para cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito.

As instituições devem documentar exaustivamente as informações que conduzam à aprovação do crédito hipotecário e conservar esta documentação pelo menos até ao termo do contrato de crédito. Devem ainda assegurar que esteja sempre disponível para as autoridades competentes um registo contendo uma explicação adequada das medidas tomadas para verificação dos rendimentos. Esse registo

deve incluir pelo menos o historial de rendimentos recolhido para cada cliente.

As instituições devem também conceber toda a documentação relativa ao empréstimo de tal forma que esta possa auxiliar a identificar e a prevenir declarações falsas por parte do consumidor ou de outros intervenientes no processo, como o próprio mutuante ou intermediários de crédito.

No que diz respeito ao processo de avaliação da solvabilidade propriamente dito, as instituições devem ter em consideração fatores relevantes que possam influenciar a capacidade do consumidor cumprir as suas obrigações sem causar dificuldades excessivas ou sobre-endividamento. Esses fatores poderão incluir outras obrigações de serviço da dívida, as respetivas taxas de juro e o capital em dívida relativamente a esse endividamento, provas de eventuais pagamentos em falta, bem como impostos e seguros diretamente relacionados, sempre que estes sejam conhecidos.

As instituições devem definir processos sólidos de avaliação da capacidade do consumidor para cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito e manter registos atualizados de tais procedimentos. Estes processos devem ser revistos com regularidade.

Se o prazo do empréstimo for alargado para além da idade de reforma prevista do consumidor, as instituições devem prestar particular

atenção à adequabilidade do rendimento provável do consumidor e à sua capacidade de continuar a cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito durante a reforma.

As instituições devem ainda garantir que a avaliação da capacidade de cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito por parte do consumidor não se baseia no presumível aumento significativo do respetivo rendimento, a menos que a documentação forneça indícios suficientes nesse sentido. As instituições

devem prever um montante razoável para as despesas fixas e outras despesas não supérfluas, incluindo as despesas do dia-a-dia do consumidor. Devem ainda prever montantes prudentes para potenciais cenários negativos no futuro, incluindo, por exemplo, uma redução dos rendimentos na reforma, um aumento das taxas de juro de referência no caso de créditos hipotecários com taxa variável, uma amortização negativa, valores residuais ou pagamentos diferidos de capital ou juros.

Caixa 9 | Orientações da *EBA* sobre situações de incumprimento em contratos de crédito hipotecário¹⁰

As orientações da *EBA* relativas a pagamentos em atraso e execução hipotecária preconizam a implementação pelas instituições de crédito de procedimentos internos com vista a assegurar a deteção atempada de clientes em dificuldades no pagamento das prestações do crédito e o acompanhamento adequado desses clientes.

As instituições de crédito devem colaborar com os clientes no sentido de avaliar os motivos subjacentes às suas dificuldades financeiras e procurar, juntamente com eles, soluções adequadas para a sua situação. O contacto com os clientes em dificuldades financeiras deve respeitar a sua privacidade e ser adequada às circunstâncias, quer os efetuados pelas instituições de crédito, quer os efetuados por entidades externas por elas contratadas.

As instituições de crédito deverão ainda assegurar a prestação de informação e assistência aos clientes em dificuldades de pagamento, utilizando linguagem simples e clara. Entre as informações que devem ser prestadas aos clientes, a *EBA* destaca:

- O número de prestações em falta ou parcialmente pagas;
- O montante total das prestações em atraso;
- Os encargos resultantes do atraso no pagamento;

- A importância da colaboração do cliente com a instituição de crédito;
- As consequências da falta de pagamento (por exemplo, juros de mora, comissões e outros encargos e possível perda do património);
- Os programas existentes para apoiar os clientes em dificuldades no pagamento dos seus créditos.

Na avaliação das soluções a propor para a regularização do incumprimento, a *EBA* determina que as instituições de crédito tenham em consideração as circunstâncias individuais dos clientes e a sua capacidade de reembolso. Em função destes critérios, as soluções de regularização deverão incluir uma ou várias das seguintes medidas:

- Refinanciamento total ou parcial do contrato de crédito;
- Alargamento do prazo de reembolso;
- Alteração do tipo de contrato;
- Diferimento do pagamento ou de parte das prestações para determinado período;
- Alteração da taxa de juro;
- Definição de um período de carência no pagamento de prestações.

A EBA recomenda também que as instituições de crédito documentem os motivos pelos quais consideram que as soluções propostas aos clientes são adequadas às suas circunstâncias e, bem assim, que mantenham, por um período de tempo razoável, os registos das suas negociações com os clientes.

As orientações destacam, por fim, a importância da formação dos funcionários que lidam com clientes em dificuldades de pagamento, designadamente sobre os procedimentos internos implementados.

4. Instrumentos de pagamento

Cartões de pagamento

Em maio de 2015, foram introduzidas novas regras sobre cartões de pagamento na União Europeia através da publicação de um Regulamento¹¹ que estabelece requisitos uniformes para as operações efetuadas através de cartões, de dispositivos ou de programas de telecomunicações, digitais ou informáticos, que deem origem a uma operação com cartão de débito (incluindo cartão pré-pago) ou com cartão de crédito.

Estas novas regras limitam o valor das taxas de intercâmbio aplicáveis a operações com cartões de pagamento emitidos por sistemas quadripartidos de pagamento com cartões¹². Estas novas regras são aplicáveis às operações em que o prestador de serviços de pagamento do ordenante e o prestador de serviços de pagamento do beneficiário estão situados na União Europeia. À luz deste novo enquadramento, as operações de pagamento baseadas em cartões de débito (incluindo cartões pré-pagos) e de crédito titulados por consumidores estão sujeitas a uma taxa de intercâmbio máxima. No caso de operações de pagamento baseadas em cartão de débito, a taxa de intercâmbio não pode ser superior a 0,2 por cento do valor da operação. Nas operações baseadas em cartão de crédito, essa taxa não pode ser superior a 0,3 por cento do valor da operação.

Com estas novas regras passa a ser possível ao consumidor solicitar a inclusão, num instrumento de pagamento, de duas ou mais marcas de pagamento diferentes (por exemplo, cartão de pagamento multimarca), desde que

esse serviço seja fornecido pelo prestador de serviços de pagamento. Além disso, ao abrigo das novas regras, os consumidores, quando utilizarem um cartão de pagamento multimarca, poderão escolher, nos pontos de venda, a marca de pagamento desejada.

Os prestadores de serviços de pagamento passam também a ter de prestar informação aos beneficiários de operações de pagamento baseadas em cartão (i.e., os comerciantes), designadamente sobre o montante dos encargos cobrados aos beneficiários e discriminando o valor da Taxa de Serviço ao Comerciante (TSC) e o montante da taxa de intercâmbio.

Estas normas não se aplicam às operações de pagamento baseadas em instrumentos de pagamento específicos que só possam ser utilizados de forma limitada e que:

- Só permitam a aquisição de bens ou serviços pelo seu titular nas instalações do emittente ou numa rede restrita de prestadores de serviços diretamente ligados por um acordo comercial a um emittente profissional; ou
- Só possam ser utilizados para adquirir uma gama muito restrita de bens ou serviços; ou
- Sejam válidos apenas num Estado-Membro e sejam fornecidos a pedido de uma empresa ou de uma entidade do setor público e regulados por uma autoridade pública nacional ou regional para fins sociais ou fiscais específicos a fim de adquirir bens ou serviços específicos a fornecedores ligados por um acordo comercial ao emittente.

O Regulamento entrou em vigor no dia 8 de junho de 2015. Contudo, as normas relativas às taxas de intercâmbio e ao dever de informação aos beneficiários de operações de pagamento baseadas em cartões apenas estão em vigor

desde o dia 9 de dezembro de 2015. Por sua vez, outras disposições, tais como os artigos referentes à escolha da marca de pagamento, são aplicáveis apenas a partir do dia 9 de junho de 2016.

Caixa 10 | O sistema quadripartido de pagamento com cartões

No sistema quadripartido de pagamento com cartões, as operações são efetuadas a partir da conta de pagamento de um ordenante (o titular do cartão) para a conta de pagamento de um beneficiário (por exemplo, um comerciante) por intermédio do sistema do emitente do cartão (do lado do ordenante) e do adquirente (do lado do beneficiário). No sistema quadripartido intervêm, assim, uma multiplicidade de entidades.

A taxa de intercâmbio (ou *interchange fee*) corresponde à taxa paga, direta ou indiretamente (isto é, através de terceiros), pelo adquirente (ou seja, o prestador de serviços de pagamento do beneficiário da operação, como seja um

comerciante) ao emitente do cartão utilizado, por cada operação realizada entre estes prestadores de serviços de pagamento.

A taxa de intercâmbio é uma das componentes da TSC, que corresponde à comissão paga pelo beneficiário de operações de pagamento (por exemplo, um comerciante) ao seu prestador de serviços de pagamento (o adquirente), quando este último aceita operações de pagamento baseadas em cartões.

A participação no sistema de pagamento com cartões implica ainda pagamento de comissões do sistema do cartão por parte do adquirente e do emitente.

Gráfico C.10.1 • Infografia sobre o comissionamento do sistema quadripartido de cartões de pagamento



- 1 – Taxa de Serviço ao Comerciante (TSC)
- 2 – Anuidade ou mensalidade do cartão
- 3 – Comissão interbancária / interchange fee
- 4 e 5 – Comissões do sistema do cartão

Cartões de pagamento com tecnologia *contactless*

Os cartões *contactless* permitem a realização de operações de pagamento através da aproximação do cartão, a curta distância, de um terminal de pagamento automático preparado para receber pagamentos deste tipo. Esta tecnologia encontra-se incorporada em cartões de pagamento, mas pode também estar disponível em dispositivos móveis, nomeadamente em telemóveis (*smartphones*).

Em face da crescente aceitação de cartões de pagamento com a tecnologia de leitura por aproximação (*contactless*), em setembro de 2015 o Banco de Portugal recomendou¹³ aos prestadores de serviços de pagamento um conjunto de boas práticas relativas à informação a prestar aos clientes no âmbito da utilização de cartões de pagamento com essa tecnologia.

O Banco de Portugal salientou a importância de os titulares de cartões de pagamento *contactless* serem devidamente informados sobre as características e as condições de utilização destes cartões, em particular, no que diz respeito aos limites de segurança aplicáveis à sua utilização sem a introdução do código pessoal do cartão (PIN).

O Banco de Portugal recomendou aos prestadores de serviços de pagamento que, quer nos casos em que já emitiram cartões *contactless*, quer nos casos em que sejam emitidos, pela primeira vez, cartões com esta tecnologia, devem informar os respetivos titulares, de forma clara e inteligível, sobre as características, as condições e os limites (nomeadamente, o montante máximo por operação de pagamento e o valor global das transações *contactless* sucessivas) associados à utilização destes cartões para a realização de pagamentos com recurso à tecnologia *contactless*.

O Banco de Portugal transmitiu também que essa informação deve ser prestada em suporte de papel ou noutra suporte duradouro e, quando aplicável, pode ser prestada em simultâneo com a informação periódica a que os prestadores de serviços de pagamento estão obrigados.

Cheques

A Lei n.º 66/2015 veio vedar, a partir de outubro de 2015, a cobrança de comissões ao beneficiário (a pessoa que aceita o cheque em pagamento) pela devolução de cheques, nos casos em que essa devolução ocorre por um dos seguintes motivos: falta ou insuficiência de provisão (isto é, quando, respetivamente, o saldo da conta de depósitos sacada é zero ou não é suficiente para permitir o seu pagamento pelo banco), conta encerrada (o que se verifica quando o contrato de depósito foi extinto por iniciativa do cliente ou do banco), saque irregular (isto é, quando existe divergência ou insuficiência de assinatura), conta bloqueada (o que sucede quando o saldo da conta sacada está indisponível por decisão de autoridade judicial) ou conta suspensa (isto é, quando tiver falecido um dos titulares de conta coletiva e enquanto não se efetuar a partilha de bens).

Pagamentos através da internet

O Banco de Portugal transmitiu¹⁴ aos prestadores de serviços de pagamento a necessidade de observarem os requisitos de segurança previstos nas orientações da EBA¹⁵ sobre a segurança dos pagamentos efetuados através da internet, que entraram em vigor em agosto de 2015. Estes requisitos de segurança têm por base as Recomendações elaboradas pelo *European Forum on the Security of Retail Payments (SecuRe Pay)*, que funciona junto do Banco Central Europeu e antecipam alguns requisitos que constam na Diretiva dos Serviços de Pagamento II.

Caixa 11 | Orientações da EBA sobre segurança dos pagamentos através da internet

Estas orientações estabelecem os requisitos mínimos de segurança que os prestadores de serviços de pagamento, na União Europeia, devem observar para reforçar a segurança dos pagamentos realizados através da internet.

Estas orientações consignam, relativamente ao “ambiente geral de controlo e de segurança”, que os prestadores de serviços de pagamento devem, designadamente:

- i) Implementar e rever regularmente uma política de segurança formal para os serviços de pagamento realizados através da internet;
- ii) Realizar e documentar avaliações de risco exaustivas relativas à segurança de pagamentos através da internet;
- iii) Assegurar a monitorização, o tratamento e o acompanhamento de incidentes de segurança;
- iv) Implementar medidas de segurança em consonância com as suas respetivas políticas de segurança para mitigar riscos identificados;
- v) Estabelecer processos que garantam que todas as operações, assim como o fluxo de processo da autorização de débito em conta, são rastreados adequadamente.

Em matéria de “controlo específico e medidas de segurança para pagamentos através da internet”, prevê-se, nomeadamente, que os prestadores de serviços de pagamento:

- i) Identifiquem devidamente os clientes em conformidade com a legislação europeia de prevenção do branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo;
- ii) Confirmem a sua vontade de proceder a pagamentos através da internet, utilizando os serviços antes de lhes ser concedido o acesso a esses serviços;
- iii) Prestem informações “prévias”, “regulares” ou, caso necessário, informações “*ad hoc*” adequadas ao cliente sobre os requisitos necessários (por exemplo, equipamento ou procedimentos) para realizar operações de pagamento seguras através da internet e sobre os riscos inerentes;

iv) Garantam a iniciação dos pagamentos através da internet, assim como o acesso a dados de pagamento sensíveis através de um procedimento de autenticação forte do cliente;

v) Assegurem que o pedido do cliente para o primeiro fornecimento de instrumentos de autenticação necessários para utilizar o serviço de pagamento através da internet e / ou o fornecimento aos clientes de *software* relacionado com pagamento são realizados de forma segura;

vi) Limitem o número de tentativas de início de sessão ou de autenticação, definam regras para o “tempo limite” da sessão de serviços de pagamento através da internet e limites de tempo para a validade da autenticação;

vii) Executem mecanismos de monitorização de operações desenhados para evitar, detetar e bloquear operações de pagamento fraudulentas antes da autorização final do prestadores de serviços de pagamento;

viii) Sujeitem as operações de risco elevado ou as suas suspeitas a um procedimento específico de filtragem e avaliação; e

ix) Protejam os dados de pagamento sensíveis durante o seu armazenamento, tratamento ou transmissão.

Por fim, no que respeita à “sensibilização e educação do cliente e comunicação com o cliente”, as orientações estabelecem que os prestadores de serviços de pagamento devem:

i) Prestar assistência e orientação aos clientes, sempre que necessário, relativamente à utilização segura dos serviços de pagamento através da internet;

ii) Comunicar com os seus clientes de modo a tranquilizá-los sobre a autenticidade das mensagens recebidas, fornecendo, pelo menos, um canal seguro para a comunicação contínua com os clientes relativamente à utilização correta e segura do serviço de pagamento através da internet;

iii) Prestar assistência aos clientes para todas as questões, reclamações, pedidos de apoio e notificações de anomalias ou incidentes relativos a pagamentos através da internet, assim como serviços relacionados;

iv) Iniciar programas de educação e sensibilização dos clientes;

v) Definir limites para serviços de pagamento através da internet; e

vi) Confirmar aos seus clientes a iniciação do pagamento e fornecer de forma atempada a informação necessária para verificar que a operação de pagamento foi iniciada e / ou executada corretamente.

Caixa 12 | Diretiva dos Serviços de Pagamento II

No final do ano de 2015 foi publicada a nova Diretiva dos Serviços de Pagamento¹⁶, que tem como um dos seus principais objetivos a promoção do crescimento do mercado integrado de pagamentos eletrónicos. Esta Diretiva deve ser transposta para a ordem jurídica nacional até ao dia 13 de janeiro de 2018¹⁷.

Algumas normas relativas à transparência e aos requisitos de informação e aos direitos e obrigações relativos à prestação e à utilização de serviços de pagamento (Títulos III e IV da Diretiva) passam a aplicar-se às operações de pagamento efetuadas em todas as moedas, mesmo quando só um dos prestadores de serviços de pagamento está localizado na União Europeia. O diploma comunitário clarifica também as operações excluídas do seu âmbito, estabelecendo que este não é aplicável, nomeadamente, aos serviços baseados em instrumentos de pagamento específicos, que só possam ser utilizados de forma limitada e que só permitam a aquisição de uma gama muito restrita de bens ou serviços.

A definição de serviço de pagamento mantém-se tecnologicamente neutra, de forma a permitir o desenvolvimento de serviços de pagamento inovadores. No entanto, foi alargado o elenco de serviços de pagamento regulados pela Diretiva, passando a incluir os serviços de iniciação do pagamento e os serviços de informação sobre contas. A Diretiva é, assim, aplicável ao serviço que inicia uma ordem de pagamento a pedido do utilizador de serviço de pagamento relativamente a uma conta detida noutro prestador de serviços

de pagamento (serviço de iniciação do pagamento) e, também, ao serviço *online* (em linha) que se traduz na prestação de informações consolidadas sobre uma ou mais contas de pagamento detidas pelo utilizador de serviços de pagamento junto de outro ou outros prestadores de serviços de pagamento (serviço de informação sobre contas). As entidades que prestam estes serviços de pagamento passam a estar vinculadas às normas da Diretiva.

A Diretiva tem também como objetivo assegurar uma maior proteção do utilizador de serviços de pagamento, reforçando as exigências de segurança relativamente à utilização de serviços de pagamento.

Considerando que “a segurança dos pagamentos eletrónicos é fundamental para assegurar a proteção dos utilizadores e o desenvolvimento de um ambiente adequado para o comércio eletrónico”¹⁸, a Diretiva prevê que, sempre que esteja em causa o acesso *online* à conta de pagamento, se inicie uma operação de pagamento eletrónico ou se realize uma ação, através de um canal remoto, que possa envolver um risco de fraude no pagamento ou outros abusos, os prestadores de serviços de pagamento devem assegurar a autenticação forte do cliente. A fim de prevenir situações de fraude, a autenticação do cliente deverá ser efetuada com base num procedimento que utiliza dois ou mais elementos mutuamente independentes, sendo que, pelo menos, um desses elementos deve ser dinâmico, isto é, ser não reutilizável e não reproduzível.

Os prestadores de serviços de pagamento passam também a estar vinculados a notificar a autoridade do Estado-Membro de origem do prestador de serviços de pagamento de incidentes de segurança de caráter severo. Caso o incidente tenha, ou seja suscetível de ter, repercussões nos interesses financeiros dos seus utilizadores de serviços de pagamento, o prestador de serviços de pagamento deve ainda informar, sem demora, os utilizadores do incidente de todas as medidas que podem tomar para atenuar os seus efeitos adversos.

A Diretiva reduz o valor das perdas que o utilizador de serviços de pagamento deve suportar, em caso de execução de operações de pagamento não autorizadas decorrentes de perda, furto ou apropriação abusiva de um

instrumento de pagamento, estabelecendo que essas perdas têm um montante máximo de 50 euros, salvo se o utilizador tiver atuado fraudulentamente, com dolo ou negligência grave.

A Diretiva reforça ainda a tutela concedida ao utilizador de serviços de pagamento em matéria de reclamações e de meios de resolução alternativa de litígios, estabelecendo um procedimento para a apreciação de reclamações pelos prestadores de serviços de pagamento e o dever de os prestadores de serviços de pagamento informarem os utilizadores de, pelo menos, uma instância de resolução alternativa de litígios com competência para apreciar os litígios relativos aos direitos e obrigações previstos na Diretiva.

5. Procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho

Em 2015, a *EBA* publicou orientações sobre os procedimentos internos que as instituições deverão seguir na criação e comercialização de depósitos bancários, créditos, serviços de pagamento e serviços de moeda eletrónica¹⁹.

Estas orientações integram o trabalho desenvolvido pela *EBA* no âmbito das suas competências de proteção dos consumidores. Visam obrigar as instituições a desenvolver um enquadramento mais robusto que promova a criação e comercialização responsáveis de produtos bancários, mitigando os riscos de conduta inerentes.

Estas orientações definem um conjunto de normas a que as instituições devem obedecer na criação de produtos, incluindo requisitos sobre a documentação dos procedimentos e as funções de controlo interno. De acordo

com estas orientações os produtos devem ser adequados ao mercado-alvo, devendo para isso ser sujeitos a testes de adequação ao mercado e a essa adequação monitorizada ao longo do tempo. São também definidos requisitos para a escolha dos canais de distribuição e para a reavaliação e eventual retificação de procedimentos.

São ainda definidos requisitos específicos para as entidades que intervêm na comercialização dos produtos, como sejam os intermediários de crédito, designadamente requisitos sobre a existência e revisão de procedimentos de controlo interno e sobre a respetiva documentação, bem como sobre o conhecimento do mercado-alvo e o apoio aos criadores de produtos nesse plano.

6. Políticas e práticas de remuneração dos colaboradores

No final de 2015, a *EBA* colocou em consulta pública uma proposta de orientações sobre as políticas e práticas de remuneração dos colaboradores envolvidos na venda de produtos e serviços bancários de retalho. Com estas orientações a *EBA* pretende evitar a criação de incentivos que ponham em causa a proteção dos consumidores e pretende reduzir os eventuais riscos de conduta das instituições.

Esta proposta de orientações aplica-se à remuneração dos colaboradores de instituições de crédito, intermediários de crédito, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica que estejam envolvidos na venda de produtos e serviços bancários de retalho, nomeadamente créditos (hipotecários, aos consumidores ou outros créditos), depósitos, moeda eletrónica, contas e serviços de pagamento.

A *EBA* estabelece que as políticas e as práticas de remuneração dos colaboradores envolvidos na venda de produtos e serviços bancários devem considerar os direitos e interesses dos consumidores e prevenir conflitos de interesses. As políticas e práticas de remuneração devem definir critérios qualitativos e quantitativos para determinar as remunerações variáveis. Devem também ser documentadas, guardadas por um período mínimo de cinco anos, disponibilizadas às entidades competentes sempre que solicitado e serem de fácil acesso aos colaboradores.

Também a *FinCoNet* publicou, já no início de 2016, um relatório onde sublinha a necessidade de que sejam regulados os incentivos à comercialização de produtos de crédito²⁰.

Caixa 13 | Relatório da *FinCoNet* sobre incentivos à comercialização de produtos de crédito

A *FinCoNet*²¹ prosseguiu, em 2015, os seus trabalhos em matéria de crédito responsável. Tendo por base o relatório publicado em 2014²², no qual apresentou diversas iniciativas desenvolvidas a nível internacional para a promoção da regulação e supervisão no âmbito da concessão responsável de crédito e identificou um conjunto de boas práticas. A *FinCoNet* focou a sua abordagem nos desafios colocados à supervisão dos incentivos à comercialização de produtos de crédito.

A *FinCoNet* dirigiu um questionário às autoridades de supervisão de 24 países através do qual procurou aferir a existência de requisitos legais ou regulamentares aplicáveis aos incentivos à comercialização de produtos de crédito, as práticas seguidas pelas instituições de crédito nos vários mercados e a abordagem adotada pelos supervisores.

Com base nos resultados do questionário e os contributos publicados por diversas organizações a nível internacional, a *FinCoNet* publicou, já no início de 2016, um relatório²³ sobre a regulação dos incentivos à comercialização de produtos de crédito.

No relatório é realizada uma análise dos incentivos concedidos pelas instituições de crédito e o seu impacto potencial na concessão responsável de crédito. Em causa estão, sobretudo, os incentivos de remuneração concedidos aos funcionários das instituições. Os incentivos dirigidos aos consumidores para a contratação de produtos de crédito são também abordados.

A *FinCoNet* concluiu que os incentivos à comercialização de produtos de crédito, quando mal definidos, são suscetíveis de causar danos aos consumidores, às instituições de crédito e ao

sistema financeiro em geral. Todavia, constata-se que, na generalidade das jurisdições que responderam ao questionário, não existem regras ou princípios específicos que mitiguem este tipo de riscos.

Para 2016 está prevista a realização de uma consulta pública sobre um conjunto de tópicos relacionados com este tema e que foram já apresentados pela *FinCoNet*, nomeadamente:

- **Supervisão adequada:** De que forma os supervisores podem, de forma eficaz, incorporar na sua supervisão o impacto dos incentivos à comercialização de produtos de crédito.
- **Vendas associadas:** De que forma, e em que medida, a supervisão dos incentivos à comercialização de produtos de crédito deve abranger os incentivos existentes em estratégias de vendas associadas de produtos.
- **Cultura de orientação para o cliente:** De que forma, e em que medida, a supervisão da concessão responsável de crédito deve ter em consideração o papel que os incentivos à comercialização de produtos de crédito desempenham na definição da cultura interna das instituições e em que medida os incentivos incorretamente configurados do ponto de vista do interesse dos clientes podem constituir um obstáculo a outras medidas de proteção dos consumidores (ex. deveres de informação ou de aconselhamento).
- **Princípios gerais ou regras específicas:** Quais as vantagens da definição de princípios gerais e da fixação de requisitos específicos sobre os incentivos à comercialização de produtos de crédito.
- **Supervisão de diferentes canais de comercialização:** De que forma a abordagem seguida pelos supervisores nesta matéria pode, eficazmente, aplicar-se a diferentes canais de comercialização.
- **Governança:** De que forma, e em que medida, a supervisão dos incentivos à comercialização de produtos de crédito e da concessão responsável de crédito deve incluir uma avaliação dos incentivos incorporados no modo como os produtos são configurados e dirigidos aos consumidores.
- **Monitorização:** De que forma, e em que medida, a supervisão dos incentivos deve abranger a avaliação dos procedimentos das instituições para acompanhar a respetiva implementação, detetar situações de risco elevado e providenciar a sua resolução.
- **Informação:** Qual a eficácia da prestação de informação aos consumidores como medida de mitigação dos riscos associados aos incentivos à comercialização de produtos de crédito.
- **Vantagens dos incentivos promocionais face ao custo do produto de crédito:** Qual o papel e a eficácia da disponibilização de informação ao consumidor ou da utilização de avisos nos casos em que são utilizados incentivos promocionais à compra de produtos de crédito que são largamente ultrapassados pelo custo desses mesmos produtos.

7. Resolução alternativa de litígios

Em setembro de 2015, foi publicada a lei que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva sobre a resolução alternativa de litígios de consumo²⁴. Esta Diretiva regula os procedimentos de resolução alternativa de litígios (RAL) – a mediação, a conciliação e a arbitragem, promovidos por uma entidade de resolução alternativa de litígios, quando estes sejam iniciados

por um consumidor contra um fornecedor de bens ou um prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, incluindo produtos e serviços bancários. Estão em causa relações contratuais entre fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos em Portugal e na União Europeia e

consumidores residentes também em Portugal e na União Europeia.

Esta lei estabelece os requisitos a que devem obedecer as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e as regras aplicáveis aos procedimentos de RAL e impõe aos fornecedores de bens e prestadores de serviços um conjunto de deveres de informação aos consumidores.

As entidades de resolução alternativa de litígios de consumo devem:

- i) Atuar de forma independente e imparcial, assim como as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de resolução alternativa de litígios;
- ii) Assegurar que os procedimentos são eficazes e facilmente acessíveis, tanto através da internet (devendo estas manter, designadamente, um sítio eletrónico atualizado que proporcione às partes um acesso fácil a informações relativas ao procedimento de resolução alternativa de litígios) como dos meios convencionais;
- iii) Permitir que as partes sejam acompanhadas ou representadas por um terceiro, não sendo necessário o recurso a um advogado;
- iv) Assegurar que os procedimentos sejam gratuitos ou estejam disponíveis mediante o pagamento de uma taxa de valor reduzido;
- v) Assegurar que os procedimentos sejam decididos, em geral, no prazo máximo de 90 dias.

As entidades de resolução alternativa de litígios de consumo autorizadas nos termos da nova lei integram a Rede de Arbitragem de

Consumo. A lista e os contactos das entidades que integram a Rede de Arbitragem de Consumo são divulgados pela Direção-Geral do Consumidor no Portal do Consumidor.

Estas entidades também estão ligadas à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (Plataforma RLL), possibilitando aos consumidores a resolução extrajudicial de litígios relativos às obrigações contratuais respeitantes a produtos ou serviços bancários contratados *online*, tanto em Portugal como noutros países da União Europeia.

Por seu turno, as instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica estão obrigadas a informar os consumidores sobre:

- i) As entidades de resolução alternativa de litígios a que aderiram e o respetivo sítio eletrónico na internet; ou
- ii) Caso não tenham aderido previamente a estas entidades, as entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis, bem como o respetivo sítio eletrónico na internet.

As instituições devem prestar estas informações de forma clara, compreensível e facilmente acessível nos seus sítios eletrónicos na internet, nos contratos – quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão – ou noutro suporte duradouro (por exemplo, através de um letreiro).

As instituições dispuseram de um prazo de seis meses (até 23 de março de 2016) para se adaptarem à presente lei.

Notas

1. Este diploma veio também proibir a cobrança de comissões e despesas associadas à devolução de cheque, tópico desenvolvido no ponto 4 deste capítulo.
2. Aviso n.º 2/2015.
3. Instrução n.º 15/2015.
4. 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 Serviços Mínimos Bancários.
5. O Comité Conjunto (*Joint Committee*) das Autoridades Europeias de Supervisão (*ESA*) 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.
6. <http://www.eba.europa.eu/-/esas-finalise-key-information-documents-for-retail-investors-in-the-eu>
7. O ponto 1.3 do capítulo V descreve a atividade de fiscalização realizada pelo Banco de Portugal durante o ano de 2015 aos depósitos indexados.
8. Diretiva 2014/17/UE.
9. Disponíveis para *download* em http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_GuidelinesCreditworthinessAssessment_PT.pdf
10. Disponíveis para *download* em http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_GuidelinesArrearsForeclosure_PT.pdf
11. Regulamento (UE) 2015/751, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2015.
12. Nos termos do n.º 3 do Artigo 1.º do Regulamento, o Capítulo II, que regula as taxas de intercâmbio, não é aplicável a operações com cartões de pagamento emitidos por sistemas tripartidos de pagamento com cartões, assim como a operações com cartões de empresa e a levantamentos de numerário em caixas automáticos ou ao balcão de prestadores de serviços de pagamento.
13. Carta-Circular n.º 68/2015/DSC, de 9 de setembro.
14. Através da Carta-Circular n.º 55/2015/DSP, de 10 de julho.
15. Disponíveis para *download* em http://www.eba.europa.eu/documents/10180/1004450/EBA_2015_PT+Guidelines+on+Internet+Payments.pdf/558993c7-c253-472c-bae3-f897f6c6038a
16. Diretiva (UE) 2015/2366, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015 –, que revoga a Diretiva 2007/64/CE, transposta para a ordem interna nacional pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.
17. Até lá, continuam a aplicar-se as normas aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro, que transpôs para o ordenamento português a Diretiva 2007/64/CE.
18. Considerando 95.
19. Orientações relativas aos procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho.
20. Disponível para *download* em http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/FinCoNet_ReportOnSalesIncentivesAndResponsibleLending.pdf
21. A *FinCoNet* é uma organização internacional de autoridades de supervisão responsáveis pela conduta em mercado na comercialização de produtos bancários de retalho. O principal objetivo desta organização é melhorar a proteção dos clientes de produtos bancários, com especial ênfase para os produtos de crédito e os serviços de pagamento. O Banco de Portugal integra o Conselho Diretivo da *FinConet*.
22. Disponível para *download* em http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/FinCoNet_ReportOnResponsibleLending.pdf.
23. Disponível para *download* em http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/FinCoNet_ReportOnSalesIncentivesAndResponsibleLending.pdf
24. Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.





III Implementação dos regimes do incumprimento

1. Regime geral do incumprimento
2. Regime extraordinário do incumprimento
3. Atividade da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

O Banco de Portugal prosseguiu, em 2015, as atividades de fiscalização da atuação das instituições de crédito no âmbito da implementação do regime geral¹ e do regime extraordinário² do incumprimento, nomeadamente através da realização de ações de inspeção e da análise de reclamações apresentadas pelos clientes bancários. O Banco de Portugal continuou também a acompanhar a implementação dos regimes do incumprimento com base nos dados reportados pelas instituições de crédito sobre os contratos abrangidos pelo PERSI e pelo regime extraordinário. Este reporte, efetuado em cumprimento de normas regulamentares do Banco de Portugal³, permitiu também fiscalizar a atuação das instituições de crédito, complementando a supervisão efetuada a partir das ações de inspeção e da análise de reclamações.

Em 2015 registou-se um aumento do número de clientes bancários que foram abrangidos pelo regime geral do incumprimento, num contexto em que o nível de incumprimento de contratos de crédito pelas famílias permaneceu elevado. O aumento, face a 2014, do número de processos PERSI abertos pelas instituições de crédito foi visível quer no segmento do crédito à habitação e outros créditos hipotecários, quer no segmento do crédito aos consumidores.

A maioria dos contratos de crédito integrados no PERSI teve por objeto dívidas de crédito aos consumidores, destacando-se o peso dos contratos de crédito *revolving* e, neste segmento, das dívidas resultantes da utilização de cartões de crédito. Por outro lado, no que respeita ao montante de crédito envolvido, o maior peso está associado aos contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários.

A eficácia do PERSI, refletida no rácio de processos concluídos com a regularização das situações de incumprimento, registou um aumento no segmento do crédito à habitação e outros créditos hipotecários, suportado essencialmente, pelo acréscimo de processos em que se verificou o pagamento dos montantes em atraso pelos clientes bancários. De igual modo, verificou-se no segmento do crédito aos consumidores um aumento do

número de processos PERSI concluídos na sequência do pagamento pelos clientes dos montantes em mora, embora o rácio de processos encerrados com a regularização das situações de incumprimento tenha registado uma descida.

Os dados sobre o número de processos concluídos com o pagamento dos montantes em mora revelam a importância de uma atuação tempestiva das instituições de crédito após a verificação do incumprimento, pelos clientes bancários, das obrigações decorrentes dos respetivos contratos de crédito. Recordar-se que, para além dos deveres a que estão vinculadas numa fase prévia ao incumprimento, no quadro do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI), as instituições de crédito estão obrigadas a integrar os clientes bancários no PERSI entre os 31 e os 60 dias subsequentes ao não pagamento de uma prestação. O início do PERSI pode ainda ter lugar mais cedo, se os clientes em incumprimento o solicitarem ou se os clientes que alertaram proativamente as instituições de crédito para as suas dificuldades financeiras.

Importa ainda ter em consideração que, frequentemente, as instituições de crédito e os clientes bancários acordam soluções para a regularização das situações de incumprimento já após o termo do PERSI. Assim, os dados relativos aos acordos celebrados no âmbito do PERSI não refletem a totalidade das soluções estabelecidas entre as instituições de crédito e os clientes com vista à regularização das situações de incumprimento.

No que respeita às soluções acordadas pelas partes no decurso do PERSI, continuou a verificar-se uma preponderância da renegociação dos termos e condições dos contratos de crédito, destacando-se, no que respeita ao segmento do crédito à habitação e outros créditos hipotecários, a introdução de períodos de carência de capital e / ou juros, e no crédito aos consumidores, o diferimento de parte do capital para a última prestação. O peso da renegociação face a outro tipo de soluções, como a consolidação de créditos, a concessão

de empréstimos adicionais para pagamento de prestações ou o refinanciamento, poderá também estar relacionado com o facto de o PERSI ter lugar numa fase inicial do incumprimento.

Por outro lado, o regime extraordinário do incumprimento continuou a registar, em 2015, um impacto limitado, não obstante as alterações introduzidas pelo legislador em setembro de 2014. Com efeito, o ano de 2015 registou o menor número de requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários desde a entrada em vigor do referido regime, em 9 de novembro de 2012. Assinala-se ainda a redução acentuada, face a 2014, da percentagem de processos concluídos com a regularização das situações de incumprimento.

Nos termos legalmente previstos, o período de vigência do regime extraordinário terminou em 31 de dezembro de 2015, mantendo-se o regime aplicável apenas aos clientes que solicitaram a sua aplicação até à referida data.

A RACE prosseguiu a sua atividade de apoio aos clientes bancários em risco de incumprimento e em mora no cumprimento de contratos de crédito, seja através da prestação de informação e esclarecimento de dúvidas, seja acompanhando e apoiando os clientes no processo de negociação com as instituições de crédito. Salienta-se o facto de a atividade desenvolvida por estas entidades, que deve obedecer a requisitos legais de competência, idoneidade e independência, não implicar quaisquer custos para os clientes bancários. A atividade desenvolvida pelas entidades da RACE é acompanhada e avaliada pela Direção-Geral do Consumidor.

Quadro III.1 • Regularização do incumprimento no âmbito do PERSI e do regime extraordinário | 2013-2015

	2013	2014	2015	Total
Regime geral – PERSI				
Crédito à habitação e outros créditos hipotecários				
Processos PERSI iniciados	181 655	123 594	132 108	437 357
Processos PERSI concluídos	165 406	118 214	129 013	412 633
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(a)	69 516	71 198	85 238	225 952
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	42,0 %	60,2 %	66,1 %	54,8 %
Crédito aos consumidores				
Processos PERSI iniciados	657 948	539 041	569 577	1 766 566
Processos PERSI concluídos	590 642	508 209	572 664	1 671 515
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(a)	198 636	226 955	242 298	667 889
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	33,6 %	44,7 %	42,3 %	40,0 %
Regime extraordinário				
Requerimentos de acesso deferidos	361	133	137	631
Processos de regime extraordinário concluídos	271	155	139	565
Processos de regime extraordinário concluídos com regularização do incumprimento ^(a)	161	97	54	312
Processos de regime extraordinário concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos	59,4 %	62,6 %	38,8 %	55,2 %

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

No exercício das suas competências legais, o Banco de Portugal manteve, ao longo do ano, um acompanhamento permanente e sistemático da implementação pelas instituições de crédito dos regimes do incumprimento. Destacam-se as atividades desenvolvidas na fiscalização da implementação do regime geral, designadamente através da realização de diversas ações de inspeção aos serviços

centrais das instituições de crédito e da análise de reclamações apresentadas pelos clientes bancários. Para uma análise da atividade de supervisão desenvolvida pelo Banco de Portugal neste âmbito, remete-se para os pontos relativos às ações de inspeção, à análise de reclamações e à correção de irregularidades e sancionamento presentes no capítulo V.

1. Regime geral do incumprimento

Em 2015, as instituições de crédito desenvolveram 701 685 processos PERSI, envolvendo um total de 493 230 contratos de crédito, com um montante total em dívida de cerca de 5,3 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 4,1 por cento.

Dos referidos contratos de crédito, 17 por cento estavam enquadrados no regime do crédito hipotecário⁴ e 83 por cento eram contratos de crédito aos consumidores. No que se refere aos montantes totais em dívida associados a cada tipo de crédito, a estrutura é inversa, sendo 82 por cento de crédito hipotecário e 18 por cento de crédito aos consumidores, uma vez que os contratos de crédito à habitação têm valores médios significativamente mais elevados. Estas duas distribuições são muito semelhantes ao verificado nos anos anteriores.

No segmento do crédito hipotecário foram iniciados, em 2015, 132 108 processos PERSI, relativos a 84 916 contratos de crédito, envolvendo

um montante total em dívida de cerca de 4,3 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 1,3 por cento. No mesmo ano, foram concluídos 129 013 processos PERSI, relativos a 75 181 contratos de crédito hipotecário, que apresentavam um montante total em dívida de cerca de 3,8 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 1,9 por cento. No final de dezembro, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 24 724 processos PERSI referentes a contratos de crédito hipotecário.

No que se refere à conclusão dos referidos processos, destaca-se o aumento verificado na proporção de PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário em que se verificou a regularização das situações de incumprimento, de 60,2 por cento em 2014 para 66,1 por cento em 2015, o que se deveu ao acréscimo de processos concluídos na sequência do pagamento dos montantes em mora.

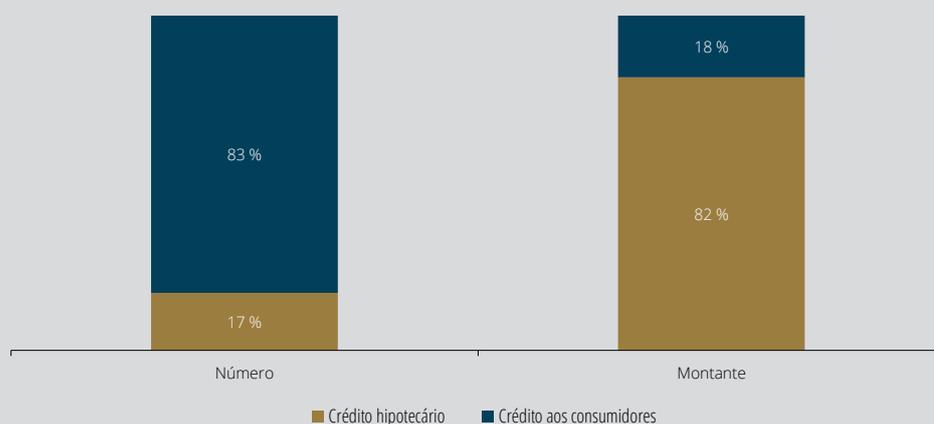


Gráfico III.1.1 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito integrados no PERSI, por tipo de crédito | 2015

Quadro III.1.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário | 2013-2015

	Processos			Contratos ^(a)	
	2013	2014	2015	2015	2013-2015
Processos PERSI iniciados					
Número	181 655	123 594	132 108	84 916	236 448
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	4307,5	12 390,1
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	1,3 %	3,7 %
Processos PERSI em análise^(d)					
Número	16 249	21 629	24 724	-	-
Processos PERSI concluídos					
Número	165 406	118 214	129 013	75 181	212 469
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	3849,8	11 210,9
Rácio de incumprimento	-	-	-	1,9 %	4,0 %
Dos quais:					
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento^(e)					
	69 516	71 198	85 238	-	-
Pagamento dos montantes em mora	58 258	64 615	80 325	-	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	11 258	6583	4913	-	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	42,0 %	60,2 %	66,1 %	-	-

Notas: (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.

(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.

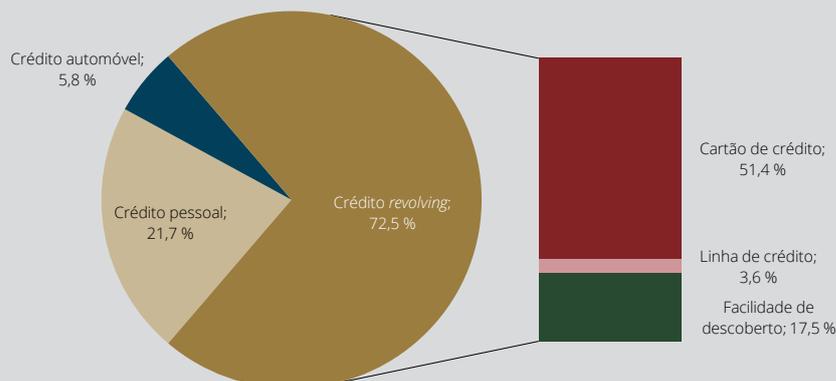
(e) Processos concluídos por um dos seguintes motivos: pagamento dos montantes em mora, renegociação do contrato de crédito, consolidação de créditos, refinanciamento do contrato de crédito, concessão de um empréstimo adicional para pagamento das prestações, dação em cumprimento.

(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, no ano de 2015, 569 577 processos PERSI, relativos a 408 314 contratos de crédito, que apresentavam um montante total em dívida de cerca de 970 milhões de euros e um rácio de incumprimento de 16,8 por cento. Cerca de metade

(51,4 por cento) dos contratos de crédito aos consumidores abrangidos pelo PERSI em 2015 são relativos a cartões de crédito, seguindo-se os contratos de crédito pessoal (21,7 por cento) e as facilidades de descoberto (17,5 por cento). O crédito *revolving* foi responsável por 72,5 por cento dos processos PERSI iniciados em 2015.

Gráfico III.1.2 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito | 2015



Quadro III.1.2 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2013-2015

	Processos			Contratos ^(a)	
	2013	2014	2015	2015	2013-2015
Processos PERSI iniciados					
Número	657 948	539 041	569 577	408 314	1 190 290
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	970,2	3344,7
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	16,8 %	22,9 %
Processos PERSI em análise^(d)					
Número	67 306	98 138	95 051	-	-
Processos PERSI concluídos					
Número	590 642	508 209	572 664	400 936	1 094 108
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	996,8	3128,5
Rácio de incumprimento	-	-	-	22,1 %	23,1 %
Dos quais:					
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento^(e)	198 636	226 955	242 298	-	-
Pagamento dos montantes em mora	167 211	206 498	225 790	-	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	31 425	20 457	16 508	-	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	33,6 %	44,7 %	42,3 %	-	-

Notas: (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.

(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.

Em 2015, as instituições de crédito concluíram 572 664 processos PERSI, relativos a 400 936 contratos de crédito aos consumidores, com um montante total em dívida de cerca de mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 22,1 por cento. Inversamente ao verificado no crédito hipotecário, registou-se uma redução da proporção dos processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores concluídos com a regularização das situações de incumprimento. Em comparação com o ano de 2014, no qual 44,7 por cento dos processos PERSI foram concluídos com a regularização do incumprimento, este rácio foi, em 2015, de 42,3 por cento.

No final de dezembro encontravam-se ainda em fase de análise ou de negociação 95 051 processos PERSI envolvendo contratos de crédito aos consumidores.

Relativamente aos motivos de extinção, no segmento do crédito hipotecário destaca-se, em 2015, o aumento da proporção de processos PERSI concluídos na sequência do pagamento dos montantes em mora (de 54,6 por cento, em 2014, para 62,3 por cento, em 2015). Porém, no crédito aos consumidores, verificou-se um aumento dos processos concluídos devido à impossibilidade de alcançar um acordo entre as partes durante a vigência do PERSI (de 49,8 por cento, em 2014, para 54 por cento, em 2015), o que se verificou com especial peso nos processos PERSI relativos a crédito *revolving*.

Em 2015, as instituições de crédito e os clientes bancários acordaram a renegociação dos contratos de crédito em 15 670 processos PERSI, envolvendo um montante total renegociado de 199,4 milhões de euros. Destes processos,

4558 tiveram por objeto contratos de crédito hipotecário, com um montante renegociado de 179,1 milhões de euros, e 11 112 respeitaram a contratos de crédito aos consumidores, com um montante renegociado de 20,4 milhões de euros. No crédito aos consumidores, o recurso ao refinanciamento do contrato de crédito, adotado

em 2820 processos e envolvendo um montante refinanciado de cerca de 18,8 milhões de euros, e a consolidação de créditos, acordada em 1631 processos e envolvendo um montante total consolidado de cerca de 7,8 milhões de euros, constituíram a segunda e terceira soluções mais acordadas no âmbito do PERSI.

Quadro III.1.3 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2015^(a)

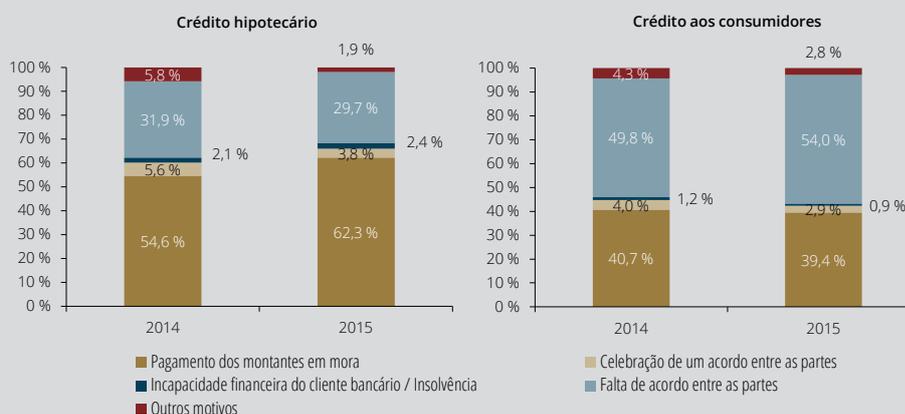
	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Renegociação do contrato de crédito (número)	4558	11 112	15 670
Montante renegociado (milhões de euros)	179,1	20,4	199,4
Consolidação de créditos (número)	14	1631	1645
Montante consolidado (milhões de euros)	0,4	7,8	8,2
Refinanciamento (número)	55	2820	2875
Montante refinanciado (milhões de euros)	2,1	18,8	20,9
Empréstimo adicional para pagamento de prestações (número)	354	946	1300
Montante do crédito (milhões de euros)	1,8	6,8	8,6
Dação em cumprimento (número)	27	19	46
Por memória: Número de contratos	4707	15 495	20 202

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

No que se refere à renegociação de contratos de crédito hipotecário, as instituições de crédito e os clientes bancários acordaram a

introdução de um período de carência de capital e / ou juros em 1966 processos e o alargamento do prazo do contrato em 726 processos.

Gráfico III.1.3 • PERSI | Motivos de extinção | 2014-2015



Nos contratos de crédito aos consumidores, o diferimento de capital para a última prestação e o alargamento do prazo do contrato foram as alterações mais frequentemente

acordadas nas renegociações efetuadas ao abrigo do PERSI, tendo-se verificado, respetivamente, em 7174 e 2374 processos PERSI.

Quadro III.1.4 • PERSI | Soluções acordadas nos processos renegociados | 2015^(a)

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
<i>Spread / Taxa de juro</i>	228	1716	1944
<i>Prazo</i>	726	2374	3100
<i>Período de carência de capital (e / ou juros)</i>	1966	504	2470
<i>Diferimento de capital para última prestação</i>	477	7174	7651
<i>Outras condições^(b)</i>	2768	1477	4245
<i>Por memória: Número de contratos</i>	3016	7048	10 064

Notas: (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. O reporte de todas estas opções é realizado de uma forma agregada, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas incluídas nesta categoria.

2. Regime extraordinário do incumprimento

2.1. Implementação do regime extraordinário

Desde a entrada em vigor do regime extraordinário, em 10 de novembro de 2012, até ao final de 2015, os clientes bancários apresentaram um total de 2983 requerimentos de acesso ao regime, relativos a 2635 contratos de crédito, distribuídos por 20 instituições de crédito.

O ano de 2015 registou o menor número de requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários desde a entrada em vigor do regime extraordinário com apenas 531 pedidos de acesso ao referido regime. Salienta-se que já em 2014 se tinha assistido a uma redução de 66 por cento do número de requerimentos de acesso apresentados relativamente aos dados do ano anterior.

Quadro III.2.1.1 • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso | 2013^(a)-2015

	Requerimentos de acesso				Contratos de crédito ^(b)	
	2013 ^(a)	2014	2015	Total 2013 ^(a) -2015	Total 2013 ^(a) -2015	% de contratos de crédito
Requerimentos de acesso (20 instituições)	1830	622	531	2983	2635	-
N.º de requerimentos em análise ^(c)	35	32	32	-	-	-
Requerimentos indeferidos	1434	492	394	2320	1996	77 %
Requerimentos deferidos	361	133	137	631	607	23 %
Contratos de crédito à habitação	211	95	100	406	388	-
Outros contratos de crédito	150	38	37	225	219	-
Processos concluídos	271	155	139	565	-	-
Com regularização do incumprimento	161	97	54	312	-	-
Processos concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos	59,4 %	62,6 %	38,8 %	55,2 %	-	-

Notas: (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.

Dos requerimentos recebidos em 2015, três são referentes a fiadores que solicitaram o acesso ao regime extraordinário, valor que compara com dois requerimentos recebidos no último trimestre de 2014, após a entrada em vigor das alterações introduzidas pela Lei n.º 58/2014, de 25 de agosto e que vieram possibilitar o acesso ao regime de fiadores de contratos de crédito à habitação.

No ano de 2015, as instituições de crédito indeferiram 394 requerimentos de acesso, por não ter sido demonstrado o preenchimento das condições de acesso legalmente previstas.

Desde o início do regime extraordinário foram indeferidos 2320 requerimentos de acesso, relativos a 1996 contratos de crédito (77 por cento do total de contratos de crédito com requerimento de acesso deferido ou indeferido).

O principal motivo invocado para o indeferimento dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário em 2015 foi a não entrega, pelos clientes bancários, dos documentos

necessários para efeitos de comprovação do preenchimento das condições de acesso (25,9 por cento). Em segundo lugar, surge o não preenchimento da condição relativa à redução significativa (i.e. igual ou superior a 35 por cento) do rendimento anual bruto do agregado familiar (19,3 por cento), seguido do facto de o crédito para o qual foi solicitado o acesso ao regime extraordinário não se destinar a financiar a habitação própria permanente dos mutuários (13,5 por cento).

Em 2015, as instituições de crédito deferiram 137 requerimentos de acesso. Desde o início do regime foram deferidos 631 requerimentos de acesso, relativos a 607 contratos de crédito (23 por cento dos contratos de crédito com requerimento de acesso deferido ou indeferido).

Dos requerimentos de acesso deferidos em 2015, 27 por cento (37) respeitam a contratos de crédito não abrangidos pelo âmbito de aplicação do regime extraordinário, por não

terem como finalidade a aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente, valor que compara com 28,6 por cento em 2014. Os contratos de crédito cujos requerimentos de acesso ao regime extraordinário foram deferidos em 2015 apresentavam

um montante em dívida em situação regular de cerca de 7,3 milhões de euros e um montante de crédito vencido de cerca de um milhão de euros, o que corresponde a um rácio de incumprimento de 11,9 por cento.

Quadro III.2.1.2 • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso deferidos | 2013-2015

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	133	7 012 115	698 842	9,1 %
2015	137	7 315 524	987 786	11,9 %
Total 2013-2015	631	-	-	-
Total de contratos de crédito	607	29 697 863	3 655 848	11,0 %

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

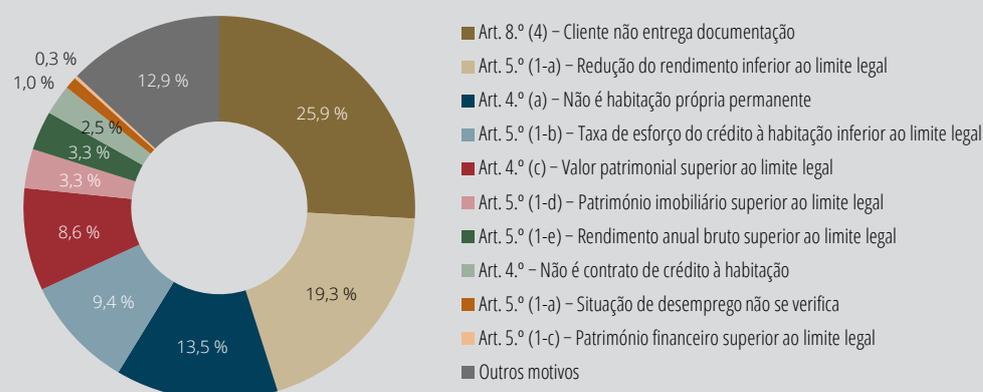


Gráfico III.2.1.1 • Regime extraordinário | Principal motivo de indeferimento dos requerimentos de acesso | 2015^(a)

Nota: (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.

Em 2015 foram concluídos 139 processos ao abrigo do regime extraordinário, dos quais 38,8 por cento (54 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 2014, verificou-se uma redução de 23,7 pontos percentuais da proporção de processos

concluídos com a celebração de um acordo entre as partes para a regularização do incumprimento. Este facto ficou a dever-se ao encerramento de um número significativo de processos que se encontravam pendentes por falta de contacto do cliente bancário após recusa do plano de reestruturação apresentado pela instituição de crédito.

Quadro III.2.1.3 • Regime extraordinário | Soluções acordadas e processos extintos | 2013-2015

	2013	2014	2015
Processos concluídos com acordo	161	97	54
Contratos de crédito renegociados	145	90	48
<i>Também com empréstimo adicional</i>	49	27	6
Empréstimos adicionais (apenas)	2	2	2
Dação em cumprimento	14	4	4
Alienação do imóvel a FIIAH	0	1	0
Processos concluídos sem acordo	110	58	85
Cliente recusa aplicação de "medidas substitutivas"	75	34	34
Não aplicação de medidas substitutivas (outros encargos sobre o imóvel)	0	3	3
Outros motivos	35	21	48
Total de contratos abrangidos	271	155	139

A aplicação do regime extraordinário resultou na renegociação de 48 contratos de crédito em 2015, representando um montante total renegociado de cerca de 2,8 milhões de euros. Relativamente a seis 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 um período de carência de capital foi uma solução incluída em 77,1 por cento das renegociações acordadas, surgindo, por vezes, conjugada com outras soluções, designadamente, o alargamento do prazo do contrato.

Em quatro processos de regime extraordinário houve lugar à dação em cumprimento do imóvel hipotecado, a qual teve como efeito a extinção integral da dívida em dois desses casos.

2.2. Atividade desenvolvida pela Comissão de Avaliação do Regime Extraordinário

A avaliação do 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 CMVM e pela DECO, em representação dos consumidores (por indicação da Direção-Geral do Consumidor, após ouvidas as associações relevantes)⁵.

No exercício das suas competências, a Comissão de Avaliação apresentou à Assembleia da República e ao Governo, desde a entrada em vigor do regime extraordinário, em 10 de novembro de 2012, quatro relatórios de avaliação, em

25 de novembro de 2013, 27 de fevereiro de 2014 e em 7 de abril e 15 de setembro de 2015.

Recorda-se que, na sequência da apreciação dos primeiros dois relatórios produzidos pela Comissão de Avaliação, a Assembleia da República decidiu introduzir alterações ao regime extraordinário⁶, com o objetivo de flexibilizar as condições de acesso ao regime pelos clientes bancários. O legislador consagrou ainda, no texto da lei, um conjunto de boas práticas aprovadas pela Comissão de Avaliação, no seu primeiro relatório, com o intuito de melhorar a implementação do regime extraordinário⁷.

Em 15 de setembro, a Comissão de Avaliação remeteu à Assembleia da República e ao Governo o seu relatório final de avaliação do impacto da implementação do regime extraordinário. O referido relatório, que, nos termos da lei, deveria ser produzido até 15 de outubro⁸, visou apoiar o legislador na avaliação

da necessidade de prorrogar o período de vigência do regime extraordinário, fixado pelo legislador para 31 de dezembro de 2015.

O relatório de avaliação final produzido pela Comissão de Avaliação teve por base a análise dos dados reportados ao Banco de Portugal pelas instituições de crédito sobre os contratos de crédito com requerimentos de acesso ao regime extraordinário e teve em consideração a existência e o impacto da implementação dos outros mecanismos previstos na lei para promover a regularização extrajudicial de situações de incumprimento de contratos de crédito à habitação, em particular o PERSI.

Na medida em que o seu período de vigência não foi prorrogado, o regime extraordinário caducou, nos termos legalmente previstos, em 1 de janeiro de 2016. Não obstante, o regime mantém-se aplicável aos requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários até ao dia 31 de dezembro de 2015.

3. Atividade da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

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 14 | Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

(Texto preparado pela Direção-Geral do Consumidor)

A RACE foi criada pelo regime geral do incumprimento com objetivo de assegurar aos clientes bancários em risco de incumprimento ou em mora no cumprimento das suas obrigações ao abrigo de contratos de crédito o acesso, a título gratuito, a informação, apoio e aconselhamento, em particular no decurso das negociações com as instituições de crédito.

Na sua atuação, as entidades da RACE devem respeitar princípios de independência, imparcialidade, legalidade e transparência. A prestação de apoio a clientes bancários deve ainda ser célere e obedecer a critérios de elevado rigor técnico, devendo sempre ser assegurada a confidencialidade das informações prestadas.

Estas entidades não podem atuar em representação do cliente bancário ou por sua conta e estão igualmente impedidas de adotar mecanismos de conciliação, mediação ou arbitragem. Saliencia-se ainda que a sua intervenção termina se for proposta ação judicial pela instituição de crédito relacionada com o contrato de crédito a que se refere o apoio prestado.

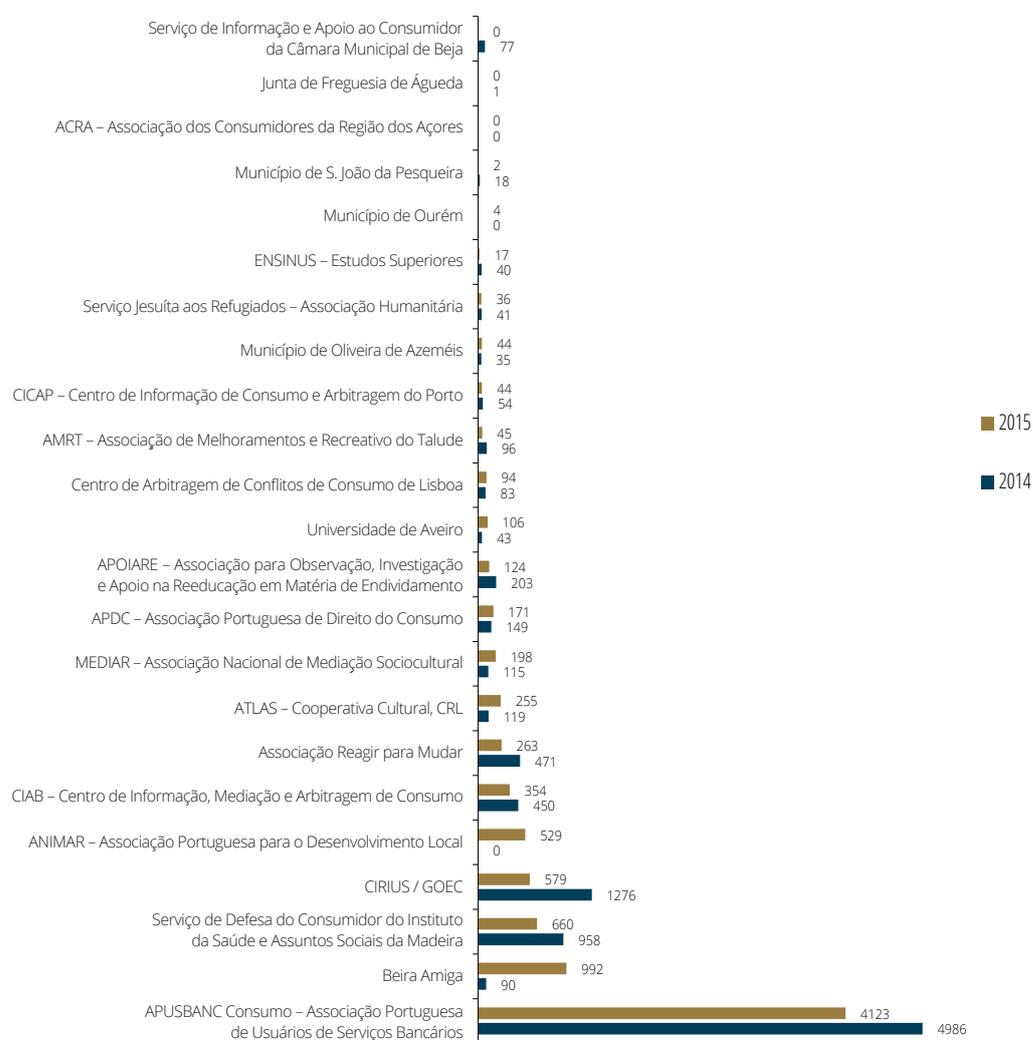
As entidades que compõem a RACE são reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor, após parecer do Banco de Portugal, tendo de demonstrar o preenchimento de um conjunto de requisitos relativos à sua competência técnica, independência e idoneidade.

Em funcionamento desde maio de 2013, a RACE integra atualmente as seguintes entidades:

- ACRA – Associação dos Consumidores da Região Açores – Região Autónoma dos Açores;
- AMRT – Associação de Melhoramentos e Recreativo do Talude – concelho de Loures;
- ANIMAR – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Local – Região Lisboa e Vale do Tejo;
- APDC – Associação Portuguesa de Direito do Consumo – distritos de Coimbra, Castelo Branco, Leiria, Viseu e Guarda;
- APOIARE – Associação para Observação, Investigação e Apoio na Reeducação em Matéria de Endividamento – Lisboa e Porto;
- APUSBANC Consumo – Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários – âmbito nacional;
- Associação Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa – área metropolitana de Lisboa;
- Associação Reagir para Mudar – área metropolitana de Lisboa;
- ATLAS – Cooperativa Cultural, CRL – área metropolitana do Porto;
- Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor, de Apoio a Famílias, de Mediação e de Arbitragem – concelho de Viseu;
- CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – Minho e parte de Trás os Montes e Alto Douro;
- CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto – área metropolitana do Porto;
- CIRIUS / GOEC – Centro de Investigações Regionais e Urbanas – âmbito nacional;
- ENSINUS – Estudos Superiores – âmbito nacional;
- Junta de Freguesia de Águeda – concelho de Águeda;
- MEDIAR – Associação Nacional de Mediação Sociocultural – área Metropolitana de Lisboa;
- Município de Oliveira de Azeméis – concelho de Oliveira de Azeméis;
- Município de Ourém – Concelho de Ourém;
- Município de S. João da Pesqueira – região do Douro, norte do país;
- Serviço de Defesa do Consumidor do Instituto da Saúde e Assuntos Sociais da Madeira – IPRAM – Região Autónoma da Madeira;

- Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor da Câmara Municipal de Beja – concelho de Beja;
- Serviço Jesuíta aos Refugiados – Associação Humanitária – área metropolitana de Lisboa;
- Universidade de Aveiro – Aveiro e zonas limítrofes.

Compete à Direção-Geral do Consumidor acompanhar e avaliar a atividade desenvolvida pelas entidades que integram a RACE. Com esse propósito, as referidas entidades remetem à Direção-Geral do Consumidor, com periodicidade trimestral, um conjunto de informação estatística relativa ao tratamento de pedidos de informação, de apoio e de acompanhamento dos clientes bancários, bem como sobre a realização de ações no âmbito da formação financeira.



Fonte: Direção-Geral do Consumidor.

Em 2015, as entidades da RACE deram resposta a um total de 8640 processos, incluindo pedidos de informação e processos de acompanhamento dos clientes bancários. Este número de

processos representa um ligeiro decréscimo relativamente a 2014, ano em que as entidades da RACE deram resposta a cerca de 9300 pedidos de informação e de acompanhamento.



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 de 2014.
3. A informação quantitativa apresentada neste ponto foi reportada pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal ao abrigo da Instrução n.º 44/2012.
4. Consideram-se contratos de crédito hipotecário, os contratos de crédito à habitação, os créditos conexos e os outros créditos garantidos por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel.
5. Artigo 39.º, n.º 1 da Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, alterada pela Lei n.º 58/2014, de 25 de agosto.
6. Lei n.º 58/2014, de 25 de agosto, que entrou em vigor em 24 de setembro de 2014.
7. As boas práticas foram posteriormente transmitidas ao mercado pelo Banco de Portugal, através da Carta-Circular n.º 98/2013/DSC.
8. Artigo 39.º, n.º 9 da Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, alterada pela Lei n.º 58/2014, de 25 de agosto.





IV

Ações de informação e formação financeira

1. Informação financeira através do Portal do Cliente Bancário
2. Atividades de formação financeira
3. Participação nos fóruns internacionais

A informação e formação financeira dos clientes bancários é um pilar da supervisão comportamental do Banco de Portugal como complemento à regulação e fiscalização da comercialização de produtos e serviços nos mercados bancários de retalho. Clientes bancários com maiores níveis de conhecimento sobre questões financeiras e com atitudes e comportamentos financeiros mais adequados contribuem para aumentar a eficácia dos instrumentos de regulação e promovem a estabilidade do sistema financeiro.

Para promover a informação financeira dos clientes bancários, o Banco de Portugal utiliza como canal privilegiado o Portal do Cliente Bancário. O Portal do Cliente Bancário é também utilizado para promover a formação financeira dos clientes bancários. Sempre que o Banco de Portugal recebe pedidos de informação de clientes bancários sobre produtos e serviços bancários, serviços prestados pelo Banco de Portugal e outros

assuntos, o esclarecimento destas questões é realizado através do encaminhamento para conteúdos disponibilizados no Portal.

As iniciativas de formação financeira do Banco de Portugal são desenvolvidas com o envolvimento da sua Rede Regional (Filial e Agências) presente no território do Continente e nas Ilhas.

Nas suas atividades de formação financeira, o Banco de Portugal participa ainda na dinamização do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) com os outros supervisores financeiros (Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões), em parceria com um vasto e diverso conjunto de entidades.

No domínio internacional, destaca-se a participação do Banco de Portugal nos trabalhos da OECD / INFE e as parcerias com outros bancos centrais de língua portuguesa para partilha de iniciativas e materiais sobre formação financeira.

1. Informação financeira através do Portal do Cliente Bancário

1.1. Novos conteúdos

Em 2015, dos novos conteúdos introduzidos no Portal do Cliente Bancário destaca-se a disponibilização de novos serviços ao público, informações relativas a novos meios de pagamento e a atualização das páginas sobre direitos e deveres dos clientes, refletindo a evolução do quadro legal e regulamentar aplicável.

O Banco de Portugal passou a disponibilizar a consulta à Base de Dados de Contas através do Portal do Cliente Bancário (e também do seu sítio institucional na internet). A Base de Dados de Contas contém informação sobre contas que os clientes bancários têm em seu nome e sobre pessoas autorizadas a movimentar essas contas (pessoas singulares ou coletivas).

O Portal do Cliente Bancário passou a divulgar também o valor da comissão de manutenção e o montante mínimo de abertura da conta base nas instituições que a comercializam, bem como os produtos e serviços incluídos e o acesso à

respetiva Ficha de Informação Normalizada (FIN). A divulgação desta informação possibilita a comparação entre instituições através de um acesso fácil às condições praticadas.

Com a aceitação crescente de pagamentos através de cartões com a tecnologia de leitura por aproximação (*contactless*), o Banco de Portugal disponibilizou no Portal do Cliente Bancário informação sobre a utilização de cartões com recurso a esta tecnologia, sensibilizando os clientes para as suas características, condições e limites de segurança. Paralelamente, o Banco de Portugal transmitiu aos prestadores de serviços de pagamento um conjunto de boas práticas¹ relativas à informação a prestar no âmbito da utilização de cartões de pagamento com esta tecnologia.

Na sequência da entrada em vigor, no início de outubro, das alterações ao regime dos Serviços Mínimos Bancários, o Banco de Portugal divulgou informação sobre os novos direitos dos

clientes, sensibilizando-os para a maior facilidade de acesso, que resultou da introdução da obrigatoriedade da sua disponibilização por todas as instituições de crédito. A lista das instituições que os disponibilizam, bem como o

valor da comissão de manutenção de conta de Serviços Mínimos Bancários por instituição e a respetiva FIN passaram a ser disponibilizados também para o novo universo de instituições que prestam os Serviços Mínimos Bancários.

The screenshot shows the top navigation bar of the Banco de Portugal Client Portal. The main header features the Banco de Portugal logo and the text 'PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO'. Below the header is a horizontal menu with categories: DIREITOS DOS CLIENTES, INSTITUIÇÕES, CRÉDITO, DEPÓSITOS BANCÁRIOS, INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO, NOTAS E MOEDAS, TAXAS DE JURO E DE CÂMBIO, SERVIÇOS AO PÚBLICO, RECLAMAÇÕES, and PUBLICAÇÕES. The main content area is divided into three sections: 'ACESSOS RÁPIDOS' with a list of links, a central banner for 'Conta base: compare as comissões praticadas' with a sub-link 'COMPARATIVO DE COMISSÕES DA CONTA BASE', and a right-hand sidebar for 'PORTAL TODOS CONTAM' with a sub-link 'RELATÓRIOS DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL'.

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

The screenshot shows the top navigation bar of the Banco de Portugal Client Portal. The main header features the Banco de Portugal logo and the text 'Portal do CLIENTE BANCÁRIO'. Below the header is a horizontal menu with categories: DIREITOS DOS CLIENTES, INSTITUIÇÕES, CRÉDITO, DEPÓSITOS BANCÁRIOS, INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO, NOTAS E MOEDAS, TAXAS DE JURO E DE CÂMBIO, SERVIÇOS AO PÚBLICO, RECLAMAÇÕES, and PUBLICAÇÕES. The main content area is divided into three sections: 'ACESSOS RÁPIDOS' with a list of links, a central banner for 'Cartões com a tecnologia contactless' with a sub-link 'CARTÕES COM A TECNOLOGIA CONTACTLESS', and a right-hand sidebar for 'PORTAL TODOS CONTAM' with a sub-link 'RELATÓRIOS DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL'.

<http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/instrumentosdepagamento/Cartoes/Paginas/CartoesContactless.aspx>

The screenshot shows the top navigation bar of the Banco de Portugal Client Portal. The main header features the Banco de Portugal logo and the text 'Portal do CLIENTE BANCÁRIO'. Below the header is a horizontal menu with categories: DIREITOS DOS CLIENTES, INSTITUIÇÕES, CRÉDITO, DEPÓSITOS BANCÁRIOS, INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO, NOTAS E MOEDAS, TAXAS DE JURO E DE CÂMBIO, SERVIÇOS AO PÚBLICO, RECLAMAÇÕES, and PUBLICAÇÕES. The main content area is divided into three sections: 'ACESSOS RÁPIDOS' with a list of links, a central banner for 'Serviços mínimos bancários' with a sub-link 'NOVAS REGRAS PARA OS SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS', and a right-hand sidebar for 'PORTAL TODOS CONTAM' with a sub-link 'RELATÓRIOS DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL'.

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

Caixa 15 | Consultas ao Portal do Cliente Bancário

Em 2015 foram registados quase três milhões de visitas ao Portal do Cliente Bancário, o que corresponde a uma média de mais de oito mil acessos por dia.

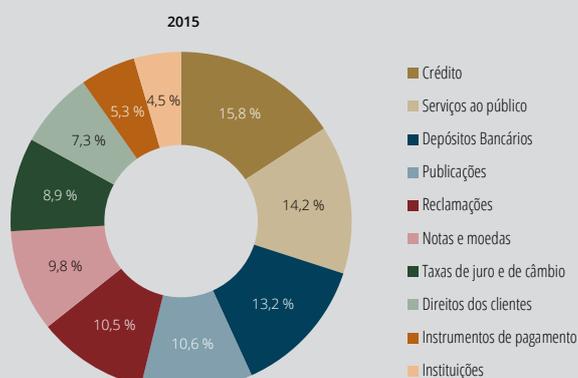
O maior número de visitas ocorreu nas páginas relacionadas com o crédito, nomeadamente nas páginas relativas ao crédito hipotecário, ao crédito aos consumidores e ao sobre-endividamento.

No que diz respeito à página dos depósitos bancários tiveram maior procura os conteúdos informativos sobre os diferentes tipos de depósito e sobre os Serviços Mínimos Bancários. O maior volume das consultas a esta última página foi influenciado pela alteração legislativa ao regime dos Serviços Mínimos Bancários² em outubro de 2015.

Destacam-se também as visitas às páginas onde o cliente bancário pode aceder e obter informações sobre as responsabilidades de crédito (CRC) e a Base de Dados de Contas, ambas inseridas nos serviços ao público disponibilizados pelo Banco de Portugal.

A página do Portal que disponibiliza informação sobre a forma de apresentar reclamações contra instituições de crédito apresentou também um número significativo de consultas.

Gráfico C.15.1 • PCB | Evolução das visitas aos principais conteúdos por temas | 2015



1.2. Resposta a pedidos de informação de clientes bancários

Durante o ano de 2015, o Banco de Portugal recebeu um total de 2673 pedidos de informação, um volume ligeiramente acima dos recebidos em 2014. A generalidade dos pedidos de informação recebidos foi remetida através do formulário específico constante no Portal do Cliente Bancário (93 por cento).

A maioria dos pedidos de informação está relacionada com produtos e serviços bancários (55 por cento). Face a 2014, verificou-se um aumento dos pedidos de informação deste tema (15,6 por cento), em resultado do maior número de questões sobre contas de depósito, instrumentos de pagamento e crédito

hipotecário. Em contrapartida, verificou-se uma redução do número de pedidos referentes a crédito aos consumidores e a crédito a empresas. Destaca-se também a redução dos pedidos de informação relativos aos regimes do incumprimento.

Foram ainda recebidos 612 pedidos sobre os serviços do Banco de Portugal, menos 8,5 por cento do que em 2014. Esta redução é explicada na sua maioria pela diminuição do número de pedidos de informação sobre responsabilidades de crédito e sobre notas e moedas.

Neste ano, verificou-se também uma diminuição dos pedidos de informação referentes a outros assuntos, onde se incluem as matérias fora da competência do Banco de Portugal.

Gráfico IV.1.2.1 • Pedidos de informação | Evolução | 2013-2015

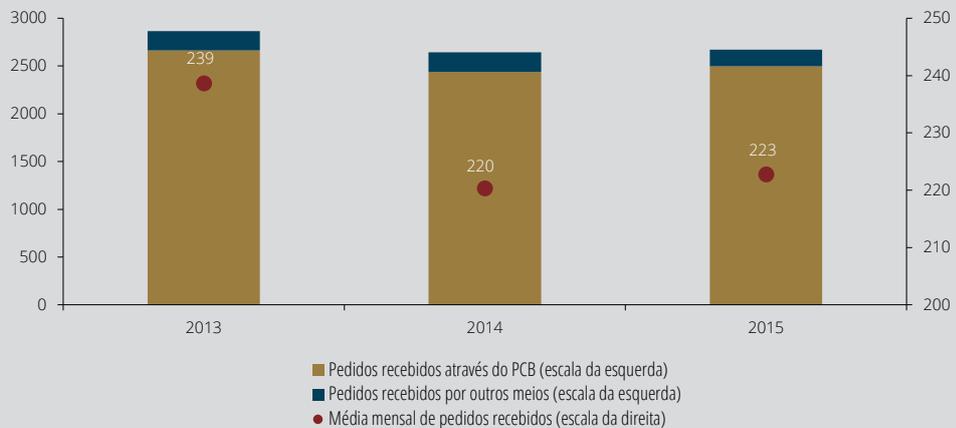
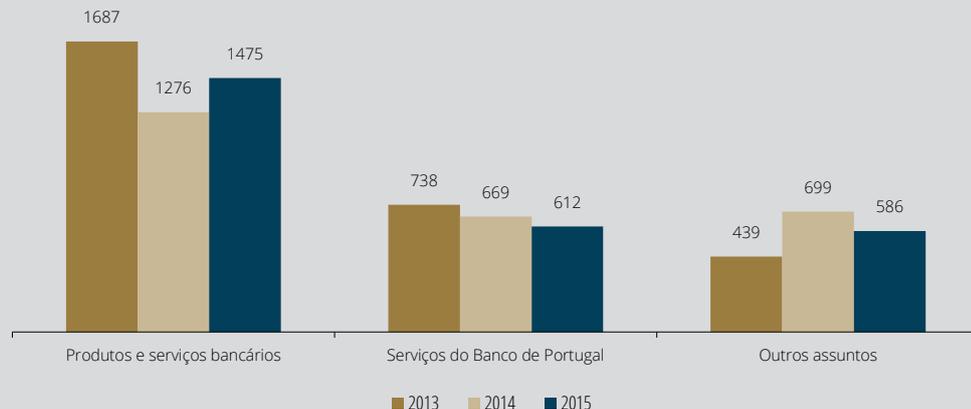


Gráfico IV.1.2.2 • Pedidos de informação | Evolução da distribuição temática | 2013-2015



Quadro IV.1.2.1 • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2014-2015

	Número de pedidos			Distribuição percentual		
	2014	2015	Variação (%)	2014	2015	Variação (p.p.)
Contas de depósito	510	658	29,0 %	40,0 %	44,6 %	4,6
Crédito hipotecário	279	293	5,0 %	21,9 %	19,9 %	-2,0
dos quais: Regimes do incumprimento	50	29	-42,0 %	3,9 %	2,0 %	-2,0
Crédito aos consumidores	226	201	-11,1 %	17,7 %	13,6 %	-4,1
dos quais: Regimes do incumprimento	52	32	-38,5 %	4,1 %	2,2 %	-1,9
Crédito a empresas	41	39	-4,9 %	3,2 %	2,6 %	-0,6
Instrumentos de pagamento	220	284	29,1 %	17,2 %	19,3 %	2,0
Total	1276	1475	15,6 %	100,0 %	100,0 %	-

Caixa 16 | Temas mais frequentes nos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários**Contas de depósito**

Os pedidos de informação mais frequentes sobre contas de depósito referem-se à informação solicitada pelas instituições aos clientes bancários sobre movimentos da conta à ordem, com vista ao cumprimento de deveres sobre prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo³. Destacam-se também os pedidos relacionados com a disponibilização aos clientes de extratos bancários de anos anteriores.

Foram também recebidos pedidos de informação sobre a possibilidade de as instituições de crédito cobrarem comissões associadas à conta de depósito, bem como as condições da sua aplicabilidade. Evidenciam-se ainda os pedidos de informação sobre condições de movimentação de contas de depósito, incluindo as contas em nome de titulares falecidos e sobre os procedimentos exigidos para o acesso a estas contas.

Foram ainda recebidas dúvidas sobre as regras para a abertura de contas de depósito, quer no estrangeiro, quer em Portugal, bem como sobre os procedimentos aplicáveis ao encerramento de contas. A informação que consta da Base de Dados de Contas também foi um assunto objeto de pedidos de informação.

Crédito hipotecário

Os pedidos de informação mais frequentes relacionam-se com o regime de crédito à habitação bonificado para pessoas com deficiência, cujo número de pedidos quadruplicou face a 2014, em resultado da entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2015, do novo regime⁴. As principais questões suscitadas pelos clientes relacionam-se com as condições de acesso, de permanência e de mudança para este regime.

Foram ainda recebidos pedidos de informação sobre o impacto financeiro de alterações aos contratos decorrentes de situações de modificação da titularidade, em resultado de divórcio, separação judicial de pessoas e bens ou morte.

As questões sobre a determinação da taxa de juro nos contratos em resultado da evolução do indexante para valores negativos, foram também objeto de pedidos de informação.

Gráfico C.16.1 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de contas de depósito | 2013-2015

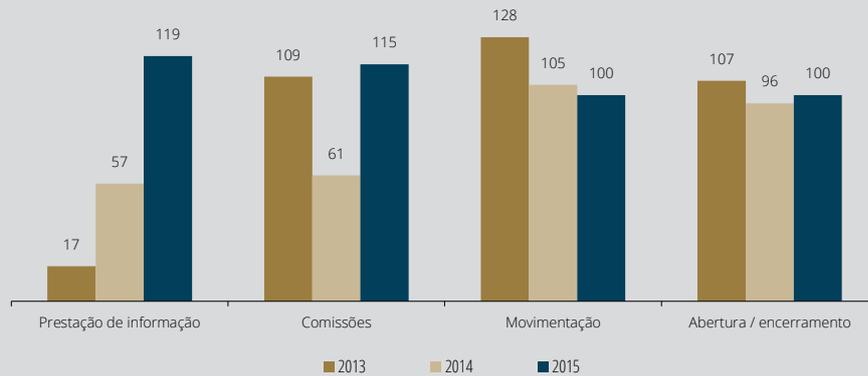


Gráfico C.16.2 • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a contas de depósito | 2015

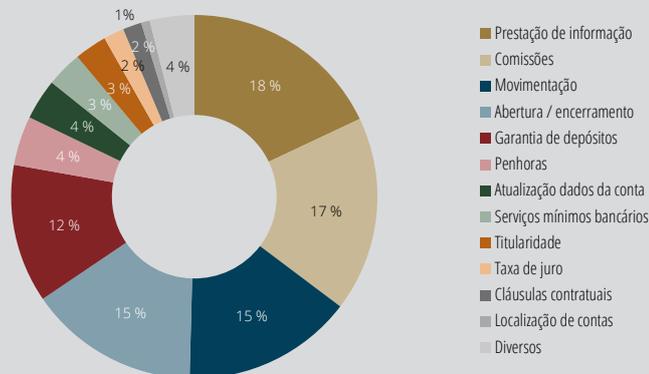
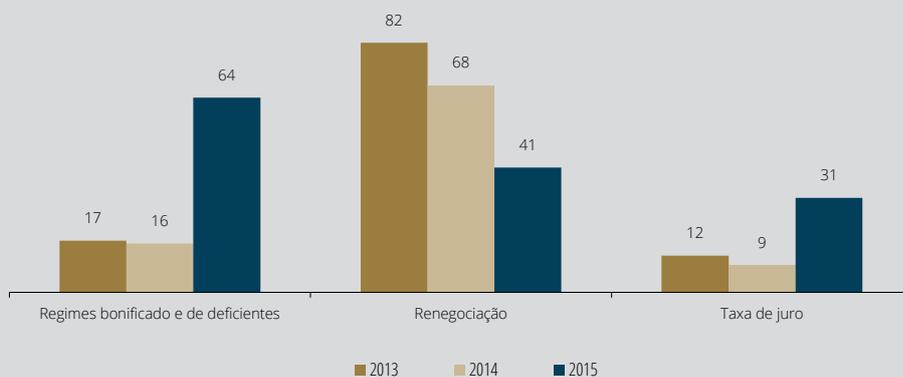


Gráfico C.16.3 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito hipotecário | 2013-2015



Crédito aos consumidores

As questões mais frequentes respeitam à cobrança de valores em dívida em situações de incumprimento. Destacam-se também as questões sobre a concessão e recusa de

crédito e a avaliação de solvabilidade do cliente bancário. A análise dos pedidos de informação sobre o incumprimento de contratos de crédito encontra-se na caixa seguinte.

Gráfico C.16.4 • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a crédito hipotecário | 2015

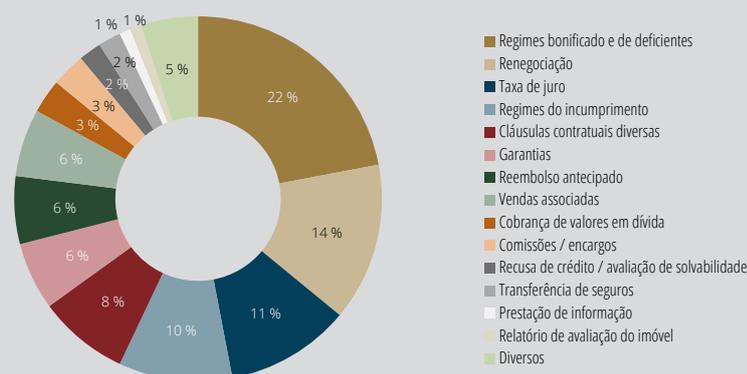


Gráfico C.16.5 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito aos consumidores | 2013-2015

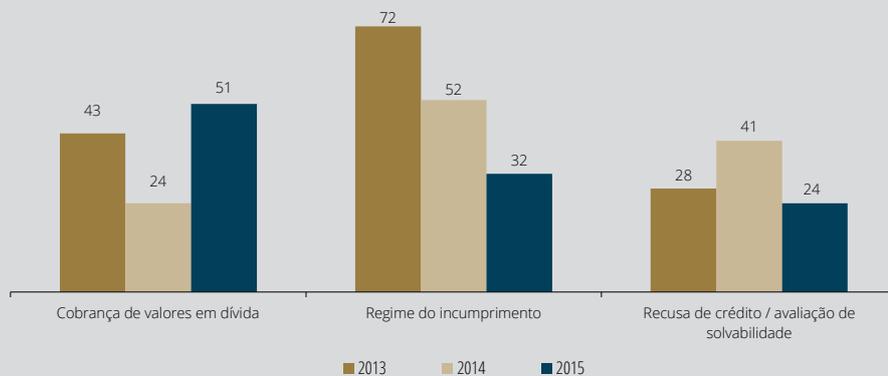
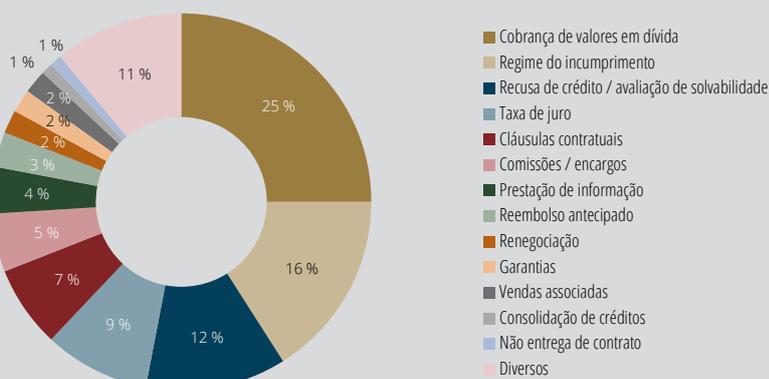


Gráfico C.16.6 • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a crédito aos consumidores | 2015



Crédito a empresas

As principais questões relacionam-se com os procedimentos utilizados pelas instituições de crédito e por entidades por estas contratadas para a cobrança dos valores em dívida, bem como a possibilidade de renegociação do contrato de crédito em caso de risco de incumprimento ou de mora. Outros temas foram a prestação de garantias por solicitação da instituição de crédito, o acionamento dessas garantias, a sua extinção e a cobrança de comissões e encargos. Os clientes bancários questionaram ainda as condições estabelecidas para a determinação da taxa de juro nos

contratos de crédito em resultado da evolução do indexante para valores negativos.

Instrumentos de pagamento

Nas transferências a crédito continuaram a ser suscitadas dúvidas sobre prazos para a disponibilização dos valores transferidos, encargos aplicáveis e a revogação de ordens de transferências. Os clientes bancários também levantaram questões sobre as informações que devem acompanhar as ordens de transferência e sobre o modelo de pagamentos *SEPA* (*Single Euro Payments Area*) aplicável às transferências.

Gráfico C.16.7 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de crédito a empresas | 2013-2015

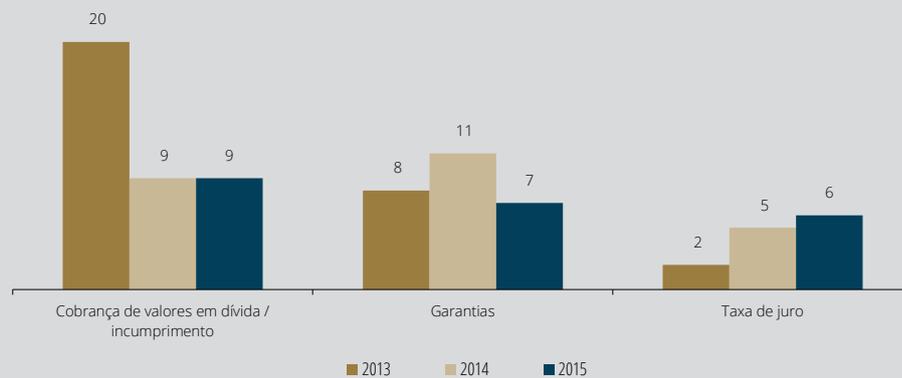
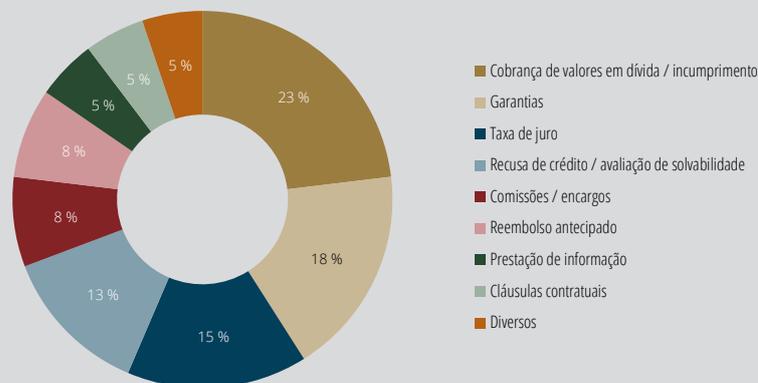


Gráfico C.16.8 • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a crédito a empresas | 2015



Relativamente aos cheques, as questões dos clientes bancários incidiram, em especial, sobre a devolução de cheques e os procedimentos a adotar pelos clientes para regularização desses cheques, os prazos para a disponibilização dos montantes titulados pelos cheques e a cobrança de comissões.

No âmbito dos cartões, realçam-se as questões relativas aos direitos e deveres dos clientes em caso de fraude, ao bloqueio e / ou captura de cartões e à emissão ou substituição de cartões.

Em matéria de débitos diretos, salientam-se as dúvidas dos clientes bancários relativamente aos montantes que podem ser cobrados no âmbito de uma autorização de débito direto em vigor, a possibilidade de reembolso de valores previamente debitados e o cancelamento de autorizações de débito direto.

Gráfico C.16.9 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas de instrumentos de pagamento | 2013-2015

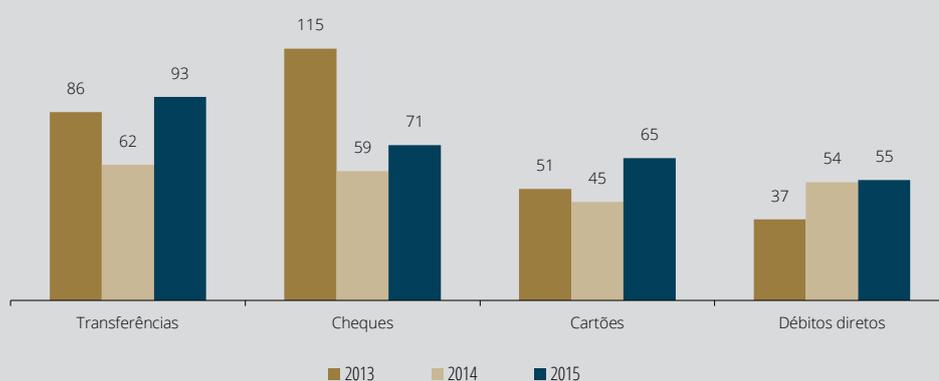
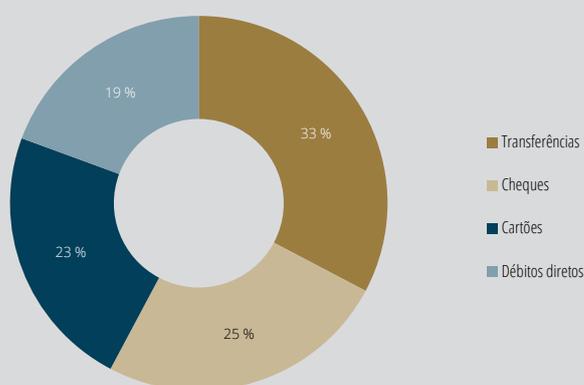


Gráfico C.16.10 • Pedidos de informação | Distribuição por temas relativos a instrumentos de pagamento | 2015



Caixa 17 | Pedidos de informação sobre os regimes do incumprimento

Em 2015, foram recebidos 61 pedidos de informação referentes aos regimes do incumprimento, dos quais dois relativos ao regime extraordinário. Face a 2014, observou-se uma redução de 35 por cento no número de pedidos de informação sobre o regime geral e de 82 por cento no regime extraordinário.

Dos pedidos de informação sobre o regime geral do incumprimento recebidos em 2015, 71 por cento incidiram sobre o PERSI, 22 por cento sobre o PARI e 7 por cento recaíram simultaneamente sobre o PERSI e o PARI.

No âmbito do PARI, os pedidos de informação incidiram sobre:

- Os mecanismos previstos na lei para promover a prevenção do incumprimento. Alguns desses pedidos foram apresentados na sequência da receção de cartas das instituições de crédito comunicando a inclusão dos clientes bancários no PARI, refletindo uma atuação pró-ativa das instituições em causa, após a deteção de indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes;

- As soluções que podem ser propostas aos clientes para a prevenção do incumprimento, tendo alguns clientes questionado a admissibilidade de soluções que lhes foram apresentadas pelas instituições de crédito.

No âmbito do PERSI, os pedidos de informação incidiram sobre:

- Os mecanismos existentes para promover a renegociação dos contratos de crédito em mora;
- A não apresentação de propostas de regularização do incumprimento ou o conteúdo das soluções propostas pelas instituições de crédito no decurso do processo negocial;
- A recusa pelas instituições de crédito das propostas apresentadas pelos clientes para a renegociação dos contratos de crédito ou, noutros casos, para a dação em cumprimento dos imóveis;
- Os procedimentos adotados pelas instituições de crédito na gestão de situações de incumprimento, designadamente, sobre o recurso a empresas de prestação de serviços de gestão de crédito;

Gráfico C.17.1 • Pedidos de informação | Evolução dos principais temas dos regimes do incumprimento | 2013-2015

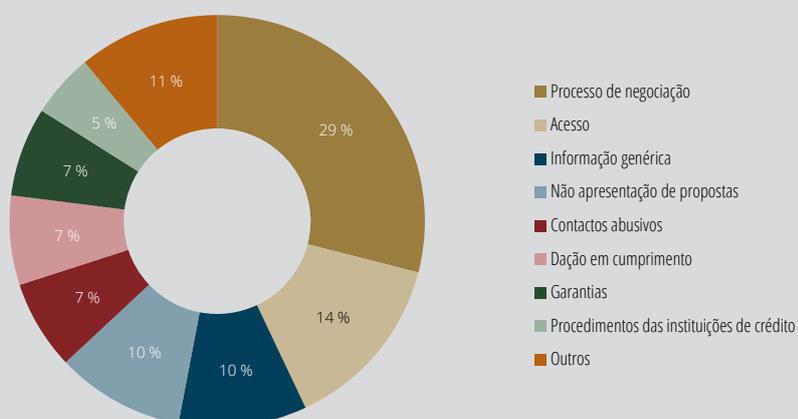


- Os contactos realizados para a cobrança de créditos em incumprimento que os clientes consideram abusivos, seja pelo seu teor agressivo ou intimidatório ou por terem sido utilizados elementos de contacto que não terão sido disponibilizados pelos clientes;
 - Os direitos dos fiadores de contratos de crédito em incumprimento.
- No que se refere ao regime extraordinário, os dois pedidos de informação recebidos incidiram sobre os requisitos de acesso previstos na lei e também sobre os requisitos e efeitos da dação em cumprimento do imóvel que garante o crédito à habitação.

Quadro C.17.1 • Pedidos de informação | Regimes do incumprimento, por matérias | 2015

Matéria questionada		Número de pedidos	Distribuição percentual
Crédito hipotecário		29	47,5 %
Regime geral	PARI	7	11,5 %
	PERSI	17	27,9 %
	PARI / PERSI	3	4,9 %
Regime extraordinário		2	3,3 %
Crédito aos consumidores		32	52,5 %
Regime geral	PARI	6	9,8 %
	PERSI	25	41,0 %
	PARI / PERSI	1	1,6 %
Total		61	100,0 %

Gráfico C.17.2 • Pedidos de informação | Distribuição dos regimes de incumprimento por temas | 2015



2. Atividades de formação financeira

2.1. Atividade setorial de formação financeira do Banco de Portugal

Ao longo de 2015, o Banco de Portugal realizou um amplo conjunto de ações de formação financeira sobre a importância da poupança, a elaboração de um orçamento familiar, os cuidados a ter com o recurso ao crédito, as contas e meios de pagamento e a prevenção de situações de fraude. Estas ações de formação foram realizadas em diversas partes do país com o apoio da rede regional do Banco de Portugal. Foram em grande parte dinamizadas junto de públicos mais jovens com o objetivo de promover atitudes e comportamentos financeiros adequados a adotar ao longo da vida.

O Banco de Portugal desenvolveu também iniciativas de informação e formação financeira dirigidas aos clientes bancários, dando prioridade à divulgação dos regimes de prevenção e gestão de situações de incumprimento e dos Serviços Mínimos Bancários.

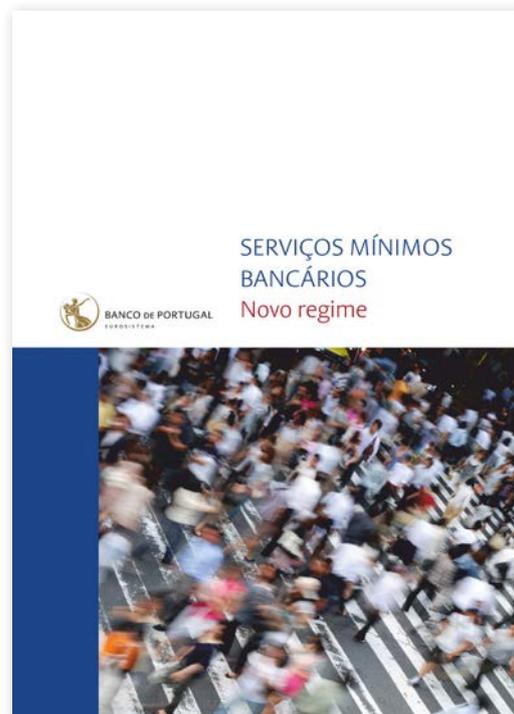
No âmbito da divulgação dos regimes de prevenção e gestão de situações de incumprimento,

o Banco de Portugal colaborou com a Direção-Geral do Consumidor e com as entidades da RACE. O Banco de Portugal realizou ainda ações de divulgação dos direitos e deveres dos clientes bancários em situação de incumprimento. Participou, em maio de 2015, no âmbito do colóquio sobre sobre-endividamento, organizado pela Câmara Municipal de Viseu e pela Associação Beira Amiga (entidade que integra a RACE) e, em outubro, no encontro anual dos Centros de Informação Autárquica ao Consumidor, promovido pela Direção-Geral do Consumidor.

Para promover a inclusão financeira, o Banco de Portugal tem vindo a divulgar o regime dos Serviços Mínimos Bancários. Estas iniciativas envolvem não só ações de formação presencial mas também campanhas de divulgação através de desdobráveis e cartazes afixados nos postos de atendimento da Segurança Social e do Alto Comissariado para as Migrações, por todo o país.



Brochura sobre o Incumprimento de contratos de crédito.



Brochura sobre o regime dos Serviços Mínimos Bancários.

Caixa 18 | Ações de formação financeira através da Rede Regional do Banco de Portugal

Ao longo de 2015, a Rede Regional do Banco de Portugal realizou um total de 214 ações de formação financeira, destacando-se o maior número de iniciativas nos três últimos meses do ano, potenciadas pela realização do Dia da Formação Financeira a 30 de outubro.

A informação e formação financeira devem chegar a públicos-alvo que se encontram geograficamente dispersos. Para esse efeito, é fundamental a proximidade com as entidades locais – associações, bibliotecas, juntas de freguesia, escolas, etc. – permitindo chegar a públicos muito diversos e com mensagens que lhes são adaptadas. O papel da Rede Regional do Banco de Portugal é crucial para o desenvolvimento de ações de formação e sensibilização locais e para a difusão de materiais informativos nos respetivos postos de atendimento.

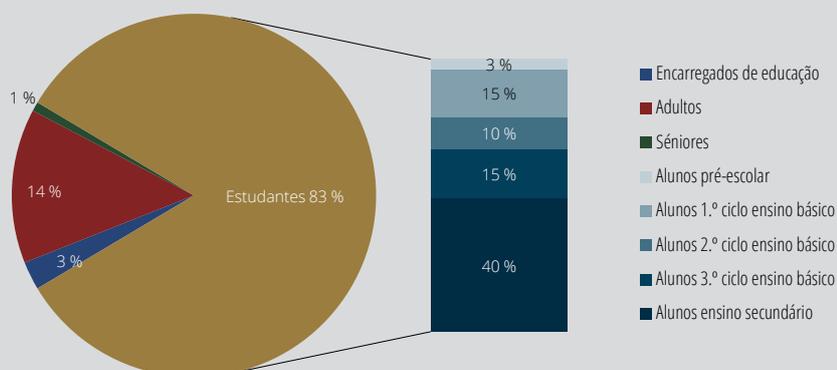
As 214 ações de formação financeira realizadas em 2015 pela Rede Regional envolveram 8528 participantes.

As ações desenvolvidas para o público escolar representaram mais de 80 por cento do total e envolveram todos os ciclos de ensino, desde a educação pré-escolar ao ensino secundário. Destacam-se as ações dirigidas ao último ciclo de ensino, que representam cerca de 40 por cento do total das ações de formação. Os principais temas abordados nestas ações foram a gestão do orçamento e a poupança.

As ações dirigidas a adultos envolveram colaboradores de juntas de freguesia, Guarda Nacional Republicana, Polícia de Segurança Pública e Centros Comunitários. Estas ações de formação financeira abordaram temáticas muito variadas, como seja a gestão do orçamento, os Serviços Mínimos Bancários ou a prevenção e gestão de situações de incumprimento.

A Rede Regional do Banco de Portugal é constituída por uma filial, no Porto, por seis agências no continente (Braga, Viseu, Coimbra, Castelo Branco, Évora e Faro) e por duas delegações regionais, nos Açores e na Madeira.

Gráfico C.18.1 • Rede Regional | Distribuição do número de participantes por público-alvo | 2015





Iniciativa desenvolvida com a Agência do Banco de Portugal, em Viseu.



Iniciativa desenvolvida com a Agência do Banco de Portugal, nos Açores.



Iniciativa desenvolvida com a Agência do Banco de Portugal, na Madeira.



Iniciativa desenvolvida com a Agência do Banco de Portugal, em Coimbra.



Iniciativa desenvolvida com a Filial do Banco de Portugal, no Porto.



Iniciativa desenvolvida com a Agência do Banco de Portugal, em Évora.

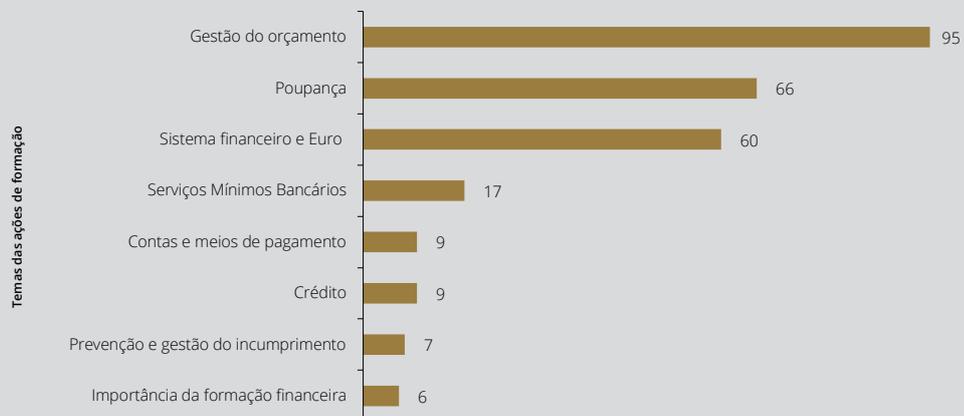


Iniciativa desenvolvida com a Agência do Banco de Portugal, em Faro.



Iniciativa desenvolvida com a Agência do Banco de Portugal, em Braga.

Gráfico C.18.2 • Rede regional | Temas das ações de formação | 2015



Nota: Em algumas ações de formação foi abordado mais do que um tema.

2.2. Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

Em 2015, as atividades do Plano Nacional de Formação Financeira deram continuidade à estratégia de introdução da formação financeira nas escolas, através da realização de mais duas ações de formação de professores (em Lisboa e em Évora), que se seguiram às anteriormente realizadas no Porto e em Coimbra. Estas ações, desenvolvidas em colaboração com a Direção-Geral da Educação, 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 adotado por este Ministério em 2013. As quatro ações de formação já realizadas tiveram forte adesão por parte de educadores e professores, tendo sido recebidas 830 candidaturas. No total, estas ações de formação abrangeram 160 educadores e professores.



Oficina de formação de professores em Lisboa.



Oficina de formação de professores em Évora.

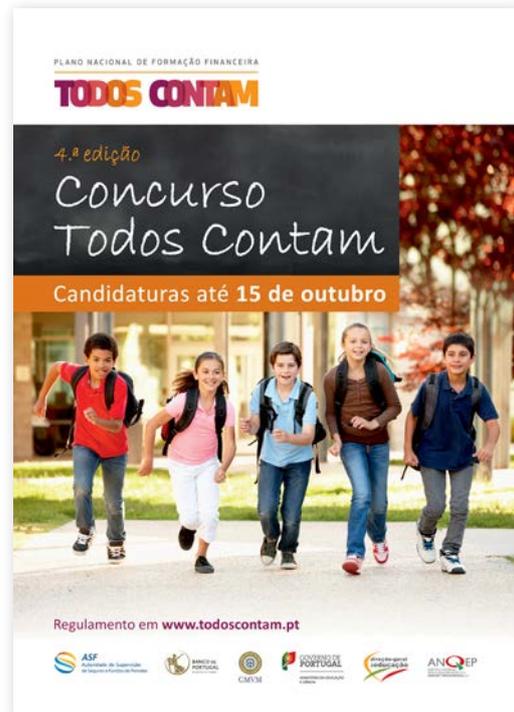


Caderno de Educação Financeira.

Ainda no âmbito da introdução da formação financeira nas escolas, foi lançado o primeiro Caderno de Educação Financeira, dirigido a alunos do 1.º ciclo do ensino básico, apresentado publicamente em outubro, no Dia da Formação Financeira. Este caderno resultou do protocolo de cooperação assinado em 2014 entre o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, o Ministério da Educação e quatro 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) para preparação de materiais didático-pedagógicos que apoiem professores e alunos na abordagem aos temas previstos no Referencial de Educação Financeira.

A formação financeira nas escolas foi também promovida através da realização de mais uma edição do Concurso Todos Contam. Esta é uma iniciativa dinamizada anualmente pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, em colaboração com o Ministério da Educação, que visa premiar os melhores projetos de formação financeira a implementar nas escolas em cada ano letivo. A 4.ª edição do Concurso, lançada em junho de 2015, teve grande adesão das escolas de todo o país (incluindo Açores e Madeira), envolvendo cerca de 90 escolas e mais de 20 100 alunos, num total de 59 candidaturas de todos os níveis de ensino. O júri do Concurso Todos Contam atribuiu os cinco prémios previstos no regulamento e ainda um Prémio Especial. Dada a elevada qualidade dos projetos submetidos a concurso, o júri decidiu ainda atribuir quatro menções honrosas.

Em 2015, o Plano encetou a formação financeira junto das empresas, reconhecendo a importância da promoção da formação financeira de empreendedores bem como de empresários e gestores das micro, pequenas e médias empresas em Portugal. Esta iniciativa teve por base a assinatura, em março de 2015, do protocolo



Cartaz da 4.ª edição do Concurso Todos Contam.

de colaboração entre o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros e o Ministério da Economia, através do IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P. (a que se juntou em 2016, o Instituto do Turismo de Portugal).



Assinatura do Protocolo entre o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros e o IAPMEI.

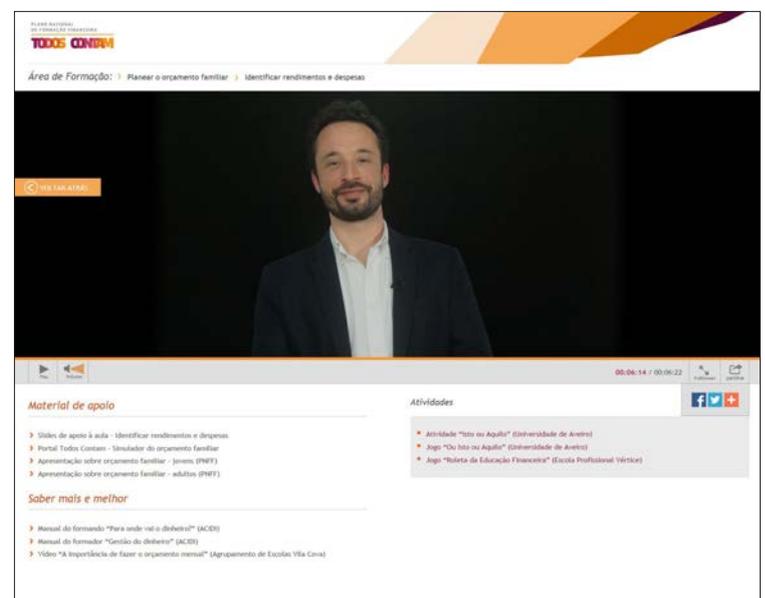
Em resultado da assinatura deste protocolo, foi elaborado o “Referencial de Formação Financeira para micro, pequenas e médias empresas”. Apresentado publicamente no Dia da Formação Financeira, em outubro, o Referencial foi submetido a um processo de consulta pública ao longo do mês de novembro. No decurso deste processo realizaram-se, em vários pontos do país, reuniões com associações empresariais e outros parceiros do Plano.

O Plano lançou ainda em 2015 a plataforma de *e-learning* Todos Contam, reforçando a sua presença através dos meios de comunicação digitais. Esta plataforma foi desenvolvida para apoiar a formação de adultos, nomeadamente a formação de formadores. A plataforma visa satisfazer as diferentes necessidades de formação identificadas em termos de conteúdos e de públicos-alvo, permitindo uma maior cobertura geográfica por ter acesso livre. A plataforma apresenta um conjunto de aulas e materiais sobre orçamento familiar, poupança e investimento, crédito e seguros.

A importância das competências financeiras no sucesso dos empreendedores da economia social levou a que o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros assinasse, em fevereiro de 2015, um protocolo de colaboração com a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES). No âmbito deste protocolo, o Plano participou na 2.ª edição do programa Academia ES, que decorreu em Almada. 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 Plano associou-se ainda ao Prémio António Sérgio promovido pela CASES, oferecendo pelo segundo ano consecutivo, 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,



Referencial de Formação Financeira para Micro, Pequenas e Médias Empresas.



Aula na plataforma de *e-learning* Todos Contam, em <http://elearning.todoscontam.pt/>

na produção de trabalhos de investigação, na oferta formativa de nível pós-graduado e na realização de trabalhos escolares em domínios relevantes para a economia social.

Em 2015, o Plano deu continuidade às iniciativas regulares de sensibilização para a importância da formação financeira. A 30 de outubro realizou-se o Dia da Formação Financeira 2015, que teve como ponto central a cidade de Faro (Teatro Municipal) e como lema

“A formação financeira no apoio às micro e pequenas empresas”, reconhecendo a importância das competências financeiras para empresários e gestores. Na conferência realizada no Teatro Municipal de Faro foram apresentadas as mais recentes iniciativas do Plano,



Assinatura do Protocolo entre o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros e a CASES.



Dia da Formação Financeira, no dia 30 de outubro de 2015: Sessão de abertura pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros. Da esquerda para a direita, o Governador do Banco de Portugal e Presidente do CNSF, Dr. Carlos da Silva Costa; o Presidente da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, Dr. Carlos Tavares; o Administrador do Banco de Portugal, Dr. António Varela; o Presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, Prof. Doutor José Figueiredo Almagá; e o Presidente da Câmara Municipal de Faro, Dr. Rogério Bacalhau.



Atividades realizadas nas escolas de todo o país, durante a *Global Money Week*.

apresentados os projetos vencedores da 4.^a edição do Concurso Todos Contam e efetuados *workshops* temáticos. Neste dia, tiveram ainda lugar diversas iniciativas dinamizadas pelos supervisores financeiros, pelos parceiros do Plano e pela rede de escolas Todos Contam.

O Plano Nacional de Formação Financeira participou, pelo terceiro ano consecutivo, na *Global Money Week*. Esta iniciativa da *Child and Youth Finance International*, que conta com o apoio da *OECD* e do Parlamento Europeu, decorreu entre 9 e 17 de março em 122 países. Em Portugal, 40 escolas participaram na *Global Money Week*, envolvendo cerca de 2500 alunos em iniciativas de sensibilização para as questões financeiras. O Plano realizou um conjunto alargado de atividades, incluindo sessões de formação sobre temas financeiros (gestão do orçamento, poupança, cartões de crédito, seguros e sistema financeiro), destacando-se a realizada no Agrupamento de Escolas de Tábua (Distrito de Coimbra), em que participaram cerca de 300 alunos do 3.º ciclo do ensino básico e do ensino secundário. O Plano associou-se também à *European Money Week*.



European Money Week no Portal Todos Contam.

3. Participação nos fóruns internacionais

O Banco de Portugal é membro fundador da rede internacional de formação financeira da *OECD*, a *INFE*, fazendo parte do Conselho Consultivo (*Advisory Board*), órgão que estabelece as suas orientações estratégicas.

Em 2015 a *OECD / INFE* passou a incluir na sua agenda a formação financeira para as micro, pequenas e médias empresas, alargando os seus trabalhos a este novo público-alvo e criando um grupo de trabalho dedicado a este tema. A partir de um questionário realizado em 2015 sobre a situação atual da formação financeira para micro e pequenas empresas, em 2016 a *OECD / INFE* pretende apresentar um relatório que deverá apoiar a definição de estratégias e ferramentas a utilizar no desenvolvimento da formação financeira de empreendedores, gestores e empresários das micro e pequenas empresas. O Banco de Portugal participa neste grupo de trabalho, partilhando também a sua experiência com o trabalho desenvolvido no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, em conjunto com o IAPMEI.

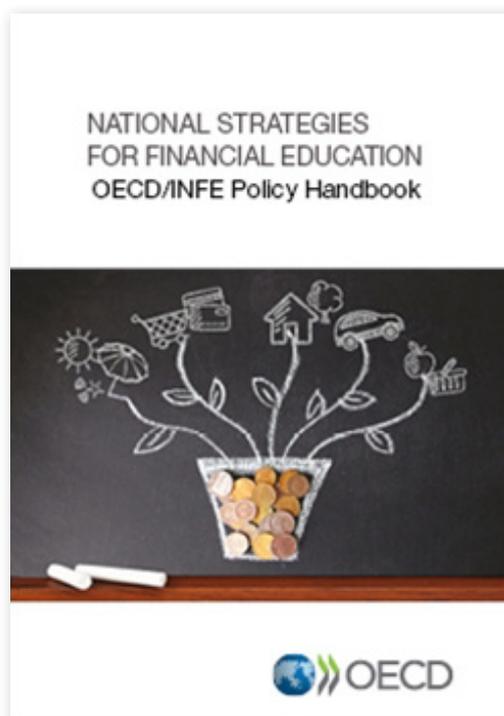
A *OECD / INFE* passou também a dar atenção às exigências que os novos canais digitais trazem para a formação financeira, nomeadamente no que se refere à adequada utilização de serviços financeiros através de canais eletrónicos (*digital finance*). O grupo de trabalho dedicado a este tema, no qual o Banco de Portugal participa ativamente, encontra-se a preparar um relatório sobre as implicações da utilização dos canais digitais na formação financeira e na proteção dos consumidores de produtos financeiros.

A *OECD / INFE* publicou em 2015 um manual sobre implementação de estratégias nacionais "*National Strategies for Financial Education: OECD / INFE Policy Handbook*", onde identifica as melhores práticas para implementar uma política integrada de formação financeira e descreve as experiências dos vários países ao longo dos últimos anos. A experiência portuguesa é referida entre diversos *case-studies*.

O Banco de Portugal também contribuiu para a elaboração deste trabalho.

A *OECD / INFE* publicou ainda o documento "*OECD / INFE Core competencies framework on financial literacy for youth*" que define as atitudes, comportamentos e conhecimentos financeiros esperados para jovens com idades entre 15 e 18 anos, onde o Banco de Portugal também participou.

Ainda em 2015, a *OECD / INFE* dinamizou o segundo inquérito à literacia financeira da população, definindo um conjunto de questões comuns a serem integradas nos questionários realizados pelos países aderentes a este projeto. Portugal foi um dos países que aderiu a este projeto, realizando a nível nacional um inquérito que incluiu estas e outras questões, designadamente as que já tinham sido inseridas no Inquérito à Literacia Financeira da População realizado em 2010 pelo Banco de Portugal. O inquérito realizado em Portugal em 2015, preparado no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, incluiu ainda questões específicas da ASF e da CMVM.



Manual da *INFE* sobre implementação de estratégias nacionais.

Caixa 19 | Cooperação com os BCPLP sobre inclusão e formação financeira

Em julho de 2015, o Banco de Portugal dinamizou em Lisboa o segundo encontro sobre a inclusão e formação financeira no âmbito da comunidade dos BCPLP. O primeiro encontro que ocorreu em julho de 2013 deu origem à publicação “Políticas de Inclusão e Formação Financeira”⁵.

Neste encontro foram discutidos os desafios que se colocam na implementação de programas e iniciativas nacionais de inclusão e formação financeira. Esteve também em análise o tema da educação financeira nas escolas e a necessária articulação entre bancos centrais e ministérios da educação nacionais. Foi ainda

discutida a utilização dos meios de formação financeira à distância, como portais, ferramentas de *e-learning* ou aplicações móveis.

Estes encontros de representantes de BCPLP permitem aos países de língua portuguesa partilharem as suas experiências de regulação, as suas políticas de inclusão e formação financeira e discutir as abordagens adotadas e os resultados obtidos.

A comunidade dos BCPLP no âmbito da inclusão e formação financeira mantém contactos regulares. A partilha de informação é realizada através do site <http://www.bcplp.org>.



Segundo encontro dos BCPLP em Lisboa, em julho de 2015.

Notas

1. Carta-Circular n.º 68/2015/DSC, de 9 de setembro.
2. Ver descrição da alteração legislativa no ponto 1 do capítulo II.
3. Aviso n.º 5/2013 do Banco de Portugal.
4. Lei n.º 64/2014, de 26 de agosto.
5. Disponível para download em <http://clientebanuario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/InclusaoFormacaoFinanceira/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Políticas%20Inclusão%20Formação%20Financeira.pdf>



V Atividades de supervisão

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

O Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento das normas a que se deve subordinar a atuação das instituições de crédito na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho. Esta atuação, que é complementar da sua função de regulação, tem vindo a aumentar de importância com a densificação do quadro normativo. A atuação fiscalizadora do Banco de Portugal efetua-se através da realização de ações de inspeção às instituições de crédito e da análise de reclamações dos clientes bancários, bem como da fiscalização numa base contínua (sistemática) de informação reportada pelas instituições. Sempre que são detetadas situações irregulares ou de incumprimento, o Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas, podendo também instaurar processos de contraordenação.

Em 2015, a **atividade fiscalizadora do Banco de Portugal** intensificou-se, o que se refletiu num maior número de recomendações e determinações específicas emitidas com vista à correção de irregularidades detetadas. A atuação do Banco de Portugal deu também origem à instauração de um maior número de processos de contraordenação para sancionamento das infrações identificadas.

Na sua atuação de **fiscalização sistemática**, o Banco de Portugal foi chamado a desenvolver, em 2015, um maior número de ações em resultado do aumento da realização de campanhas de publicidade, da comercialização de depósitos indexados e duais e da contratação de crédito aos consumidores.

O número de suportes de publicidade divulgados pelas instituições de crédito para promover produtos e serviços sujeitos à supervisão do Banco de Portugal aumentou 16 por cento, mantendo-se o crédito aos consumidores como o produto com maior peso nos suportes analisados. O número de prospetos informativos de depósitos indexados e duais, submetidos pelas instituições para verificação pelo Banco de Portugal, previamente à sua comercialização, também aumentou, 18,7 por cento, em resultado de mais depósitos comercializados e por um maior número de instituições.

O Banco de Portugal avaliou ainda o cumprimento das taxas máximas no crédito aos consumidores através da informação reportada pelas instituições sobre as TAEG dos novos contratos (cerca de 1,5 milhões de contratos), mais 7 por cento do que em 2014.

As **atividades de inspeção** também se intensificaram em 2015, tendo sido dado especial relevo à fiscalização do crédito aos consumidores, num contexto de maior dinamismo deste mercado, em particular dos segmentos do crédito automóvel e *revolving* (onde prevalecem os cartões de crédito). Estas ações incidiram na fiscalização do cumprimento do regime de taxas máximas e dos deveres de informação pré-contratual e de assistência ao cliente. Os deveres de informação foram também uma prioridade da atuação do Banco de Portugal no mercado dos depósitos bancários e dos instrumentos de pagamento.

Para esse efeito, intensificaram-se as inspeções aos balcões das instituições, realizando-se ações junto de um maior número de instituições e com maior dispersão geográfica. Estas ações abrangeram também os designados pontos de venda que atuam como agentes das instituições, nomeadamente na comercialização de crédito aos consumidores (grandes superfícies comerciais e concessionários de automóveis) e de instrumentos de pagamento.

Na fiscalização do cumprimento das taxas máximas no crédito aos consumidores, o Banco de Portugal realizou ações de inspeção nos serviços centrais das instituições de crédito, avaliando o adequado cálculo da TAEG através da análise de contratos celebrados e dos sistemas de informação de suporte à sua atividade comercial. Estas ações são complementares da análise efetuada pelo Banco de Portugal sobre as TAEG e a meta-informação dos contratos que são reportadas pelas instituições.

Nas inspeções aos serviços centrais, o Banco de Portugal continuou a avaliar o cumprimento do quadro normativo aplicável às situações de incumprimento e de mora em contratos de crédito com particulares, num contexto em que

o nível de incumprimento dos contratos de crédito por parte das famílias permanece elevado. Estas ações complementaram a avaliação efetuada previamente pelo Banco de Portugal, a partir da análise das reclamações e pedidos de informação dos clientes e dos dados que as instituições reportam mensalmente.

Na sequência da entrada em vigor da Lei n.º 66/2015, no início de outubro, que estabeleceu a obrigatoriedade de prestação de Serviços Mínimos Bancários por todas as instituições e que também introduziu normas relativas ao comissionamento dos produtos bancários, o Banco de Portugal avaliou a sua implementação, designadamente através da verificação da conformidade da informação divulgada no preçário das instituições e / ou nos seus sítios na internet, nomeadamente nas Fichas de Informação Normalizada ali disponibilizadas sobre a conta de Serviços Mínimos Bancários.

Ao longo do ano, o Banco de Portugal prestou também atenção à forma de determinação da taxa de juro em operações de crédito a taxa variável, nomeadamente a revisão do indexante em resultado da sua evolução para valores negativos (Carta-Circular n.º 26/2015/DSC).

A análise das **reclamações dos clientes bancários** é também um importante instrumento de fiscalização do cumprimento do quadro normativo pelas instituições. Em 2015, o Banco de Portugal recebeu 13 487 reclamações sobre matérias da sua competência (depósitos bancários e contas, produtos de crédito e serviços de pagamento), menos 5 por cento do que no ano anterior, para o que contribuiu em grande medida o menor número de reclamações sobre os regimes do incumprimento. Esta diminuição foi transversal à generalidade das matérias, com exceção das contas de depósito, que registaram um aumento.

Em resultado da sua ação fiscalizadora, o Banco de Portugal emitiu, durante o ano de 2015, 1034 recomendações e determinações específicas e instaurou 215 processos de contraordenação.

Face a 2014 verificou-se um aumento do número de **recomendações e determinações específicas** emitidas na sequência da intensificação da atuação fiscalizadora do Banco de Portugal. No caso da publicidade, o número de recomendações e determinações manteve-se estável face ao ano anterior, e nos preçários o Banco de Portugal exigiu a correção de menos irregularidades, denotando um maior grau de cumprimento das normas aplicáveis pelas instituições de crédito.

As recomendações e determinações específicas emitidas em 2015 resultaram maioritariamente das ações de inspeção realizadas pelo Banco de Portugal (77 por cento), tendo a análise de reclamações dos clientes bancários representado 11 por cento, a fiscalização dos preçários 6 por cento e a análise das campanhas de publicidade também 6 por cento.

O Banco de Portugal instaurou 215 **processos de contraordenação** contra 45 instituições, o que compara 64 processos em 2014. Esta evolução evidencia a exigência pelo Banco de Portugal do cumprimento do quadro normativo por parte das instituições de crédito.

Os processos instaurados em 2015 resultaram maioritariamente (74 por cento) da fiscalização realizada pelo Banco de Portugal através da análise das reclamações de clientes bancários, estando envolvidas nestes processos 294 reclamações, podendo o mesmo processo de contraordenação ter por base mais do que uma reclamação. Destacam-se também os 11 processos de contraordenação que resultaram da aplicação do regime das taxas máximas no crédito aos consumidores e de cinco ações de inspeção às instituições de crédito.

Quadro V.1 • Atividades de supervisão | Quadro resumo | 2014-2015

	Número		Entidades abrangidas	
	2014	2015	2014	2015
Fiscalização sistemática				
Preçários (folhetos de comissões e de taxas de juro) reportados	1332	1228	95	102
Suportes publicitários analisados	6556	7603	54	62
Prospetos de depósitos indexados e duais submetidos	219	260	12	17
Taxas de remuneração de depósitos indexados e duais verificadas	131	187	12	12
Contratos de crédito aos consumidores reportados	1 377 184	1 475 993	55	55
Ações de inspeção				
Aos balcões	465	467	22	35
Aos serviços centrais	31	23	8	9
À distância	372	525	96	86
Reclamações	14 157	13 487	77	79
RCL (provenientes do Livro de Reclamações)	6088	6268	51	47
RCO (provenientes de outros meios)	8069	7219	73	73
Correção de irregularidades e sancionamento				
Recomendações e determinações específicas	770	1034	75	62
Processos de contraordenação instaurados ^(a)	64	215	25	45

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

1. Fiscalização sistemática

1.1. Preçários

Em 2015, em cumprimento dos deveres de reporte ao Banco de Portugal, 89 instituições reportaram¹ 702 alterações aos folhetos de comissões e despesas, e 87 instituições remeteram 526 folhetos de taxas de juro. Recorde-se que o folheto de comissões e despesas é reportado ao Banco de Portugal sempre que

existem alterações ao seu conteúdo, previamente à sua divulgação no Portal do Cliente Bancário, 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 V.1.1.1 • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 2015

Âmbito	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Folheto de comissões e despesas	702	89
Folheto de taxas de juro	526	87
Total	1228	102

Das 702 alterações efetuadas pelas instituições ao folheto de comissões e despesas, 278 (cerca de 40 por cento) resultaram da intervenção do Banco de Portugal, exigindo a correção de irregularidades detetadas. Os restantes casos 424 (60 por cento) resultaram da iniciativa das instituições, no âmbito de alterações introduzidas

nas características dos produtos ou das comissões praticadas, ou ainda da modificação da informação prestada no folheto.

No final de 2015, o Folheto de Comissões e Despesas de 112 instituições encontrava-se publicado no Portal do Cliente Bancário.

Quadro V.1.1.2 • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas | 2015

	Número de folhetos	Entidades abrangidas ^(a)
Folhetos disponibilizados no final do ano	112	112
Modificações efetuadas ao longo de 2015	702	89
das quais:		
Alterações por intervenção do Banco de Portugal	278	73
Atualizações efetuadas por iniciativa das instituições	424	81

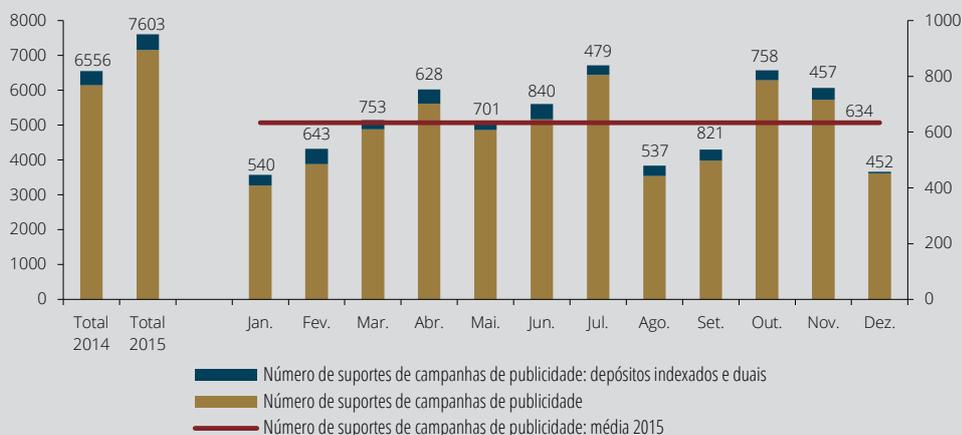
Nota: (a) Exclui as instituições que não cobram comissões pelos serviços prestados e as caixas de crédito agrícola que adotam o preçário do Crédito Agrícola.

1.2. Publicidade a produtos bancários

Em 2015, registou-se um aumento do número de suportes de publicidade divulgados pelas instituições de crédito nas campanhas analisadas pelo Banco de Portugal. Foram fiscalizados 7603 suportes publicitários da responsabilidade de 62 instituições de crédito, numa média mensal de 634 suportes, mais 16 por cento do que no ano anterior.

Do total de suportes fiscalizados em 2015, 6975 (92 por cento) foram fiscalizados após o seu lançamento, enquanto os restantes foram analisados previamente, em 184 dos casos (2 por cento) em resposta a pedido de parecer recebido das instituições de crédito, e em 444 suportes (6 por cento) por estarem associados à publicidade a depósitos indexados e duais, sujeitos, por lei, à apreciação prévia do Banco de Portugal.

Gráfico V.1.2.1 •
Publicidade
| Número
de suportes
publicitários
fiscalizados
| 2014-2015



Nota:
2015: 7603 suportes fiscalizados, dos quais 444 relativos a depósitos indexados e duais.

Na sequência da sua atuação fiscalizadora, o Banco de Portugal exigiu a alteração de 152 suportes de publicidade de 28 instituições de crédito. O rácio entre o número de suportes alterados e o número de suportes fiscalizados (*à posteriori*), que permite avaliar o grau de cumprimento pelas instituições de crédito das normas que regulam a publicidade, manteve-se estável face a 2014, fixando-se em 2,2 por cento.

No caso dos cartões de crédito, produto com o maior peso no número de suportes de publicidade difundidos pelas instituições, destaca-se o facto do rácio entre suportes alterados e suportes analisados se ter fixado em 1,4 por cento. O crédito automóvel registou 7,6 por cento dos suportes alterados face ao número de suportes analisados.

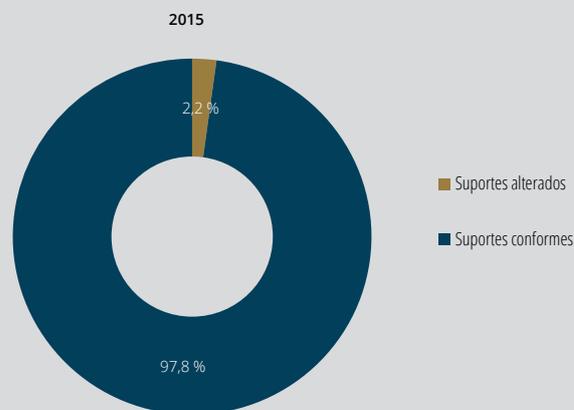


Gráfico V.1.2.2 •
Publicidade
| Percentagem
de suportes
publicitários
alterados
| 2015

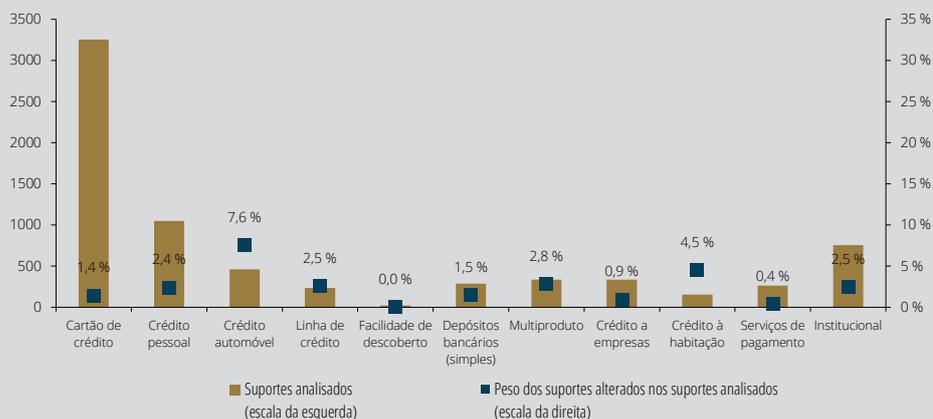


Gráfico V.1.2.3 •
Publicidade
| Percentagem
de suportes
publicitários
alterados, por
tipo de produto
| 2015

Caixa 20 | Características dos suportes publicitários fiscalizados

Tipo de produtos e serviços publicitados

Os suportes fiscalizados pelo Banco de Portugal estiveram em 90 por cento dos casos associados a campanhas de publicidade a produtos e serviços bancários e em 10 por cento dos casos a campanhas de publicidade institucional, onde não é referido nenhum produto ou serviço específico. Nas campanhas a produtos e serviços bancários destacam-se as relativas a cartões de crédito (43 por cento), crédito pessoal (14 por cento) e a depósitos (10 por cento).

Face a 2014, destaca-se o aumento nos suportes relativos a crédito pessoal (58 por cento) e a cartões de crédito (13 por cento). Nos suportes de publicidade relativos a depósitos registou-se uma diminuição em 18 por cento dos suportes analisados. Esta evolução é essencialmente explicada pela considerável diminuição do número de suportes associados aos depósitos simples, atendendo a que o número de suportes associados aos depósitos indexados e duais continuou a crescer. Em 2015 foram fiscalizados 444 suportes de publicidade a depósitos indexados e duais relativos a 127 depósitos da responsabilidade de dez instituições de crédito. Face a 2014, assinala-se um crescimento (8 por cento) da publicidade a

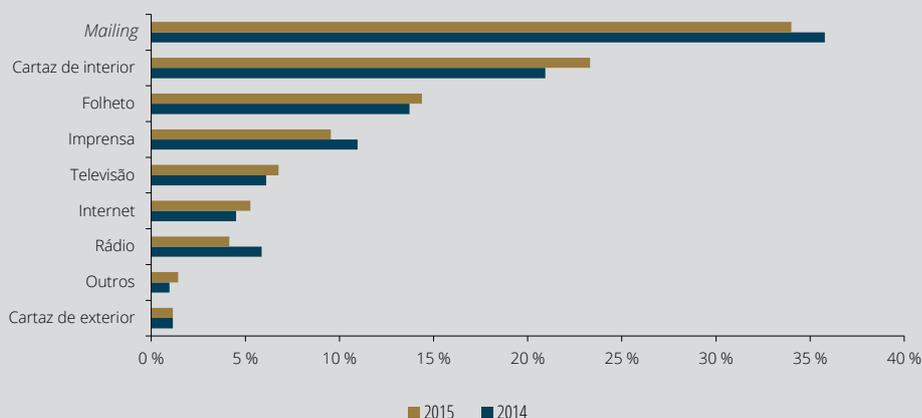
este tipo de depósitos em resultado do maior número de depósitos complexos comercializados, bem como do maior número de instituições envolvidas na comercialização deste tipo de depósitos e que optou por realizar campanhas de publicidade.

No crédito hipotecário registou-se um significativo aumento do número de suportes publicitários (164 por cento), bem como nos instrumentos de pagamento (159 por cento), estando, neste último caso, a maioria dos suportes analisados associados a cartões de débito e a transferências.

Suportes publicitários fiscalizados por meio de difusão

Os meios de difusão mais frequentemente utilizados pelas instituições de crédito nas campanhas de publicidade realizadas em 2015 foram os *mailings* enviados aos clientes (34 por cento), cartazes de interior, em agências e pontos de venda (23 por cento) e folhetos (14 por cento). Os suportes de imprensa, televisão e rádio representaram 21 por cento do total. Face a 2014, assinala-se uma redução da utilização da rádio, tendo como contrapartida o aumento dos restantes meios de difusão, em particular a internet, cartazes de interior e televisão.

Gráfico C.20.1 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2014-2015



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 36 por cento dos suportes analisados neste tipo de produto, seguindo-se os cartazes (30 por cento) e os folhetos (16 por cento). As campanhas multiproduto e de instrumentos de pagamento utilizam também preferencialmente o *mailing*, tendo ainda importância os folhetos e os cartazes

de interior, respetivamente. Na publicidade a depósitos bancários, os suportes analisados são em 75 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 imprensa e televisão (cerca de 45 por cento dos suportes analisados), sendo que 21 por cento corresponde a *mailings*.

Quadro C.20.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto | 2014-2015

Âmbito	2014	2015		Var.
		Número	Peso	
Produtos e serviços	5735	6847	90 %	19 %
Crédito aos consumidores	4111	5022	66 %	22 %
Cartão de crédito	2881	3255	43 %	13 %
Crédito pessoal	664	1050	14 %	58 %
Crédito automóvel	292	459	6 %	57 %
Linha de crédito	233	236	3 %	1 %
Facilidade de descoberto	41	22	0 %	-46 %
Depósitos bancários	889	732	10 %	-18 %
Crédito a empresas	337	337	4 %	0 %
Multiproduto	237	336	4 %	42 %
Instrumentos de pagamento	102	264	3 %	159 %
Crédito hipotecário	59	156	2 %	164 %
Institucional	821	756	10 %	-8 %
Total	6556	7603	100 %	16 %

1.3. Depósitos indexados e duais

Os prospetos informativos dos depósitos indexados e duais são fiscalizados pelo Banco de Portugal previamente à sua comercialização. Em 2015, o Banco de Portugal avaliou a conformidade da informação divulgada em 260 prospetos informativos de depósitos indexados e duais que lhe foram submetidos por um total de 17 instituições de crédito. Dos prospetos informativos fiscalizados, 235 eram referentes

a depósitos indexados e 25 a depósitos duais. A atividade de fiscalização destes prospetos por parte do Banco de Portugal aumentou em 2015 em resultado de um novo crescimento deste mercado. O número de depósitos indexados e duais analisados aumentou cerca de 19 por cento face a 2014, tendo também sido registado que mais cinco instituições de crédito submeteram à aprovação do Banco de Portugal este tipo de depósitos.

Quadro V.1.3.1 • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos | 2014-2015

Tipo de depósito	2014		2015	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
Indexado	210	10	235	15
Dual	9	4	25	3
Total	219	12	260	17

Para além da informação prestada nos prospetos informativos, o Banco de Portugal fiscalizou também o apuramento das taxas de remuneração (TANB) dos depósitos indexados e duais que chegaram ao seu termo. Nos 155 depósitos indexados e 32 tranches de depósitos duais que chegaram ao seu termo, o Banco de Portugal verificou, 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 prospetos informativos. Após a verificação do seu cálculo, as taxas de remuneração foram divulgadas no Portal do Cliente Bancário.

Quadro V.1.3.2 • Depósitos indexados e duais vencidos | 2014-2015

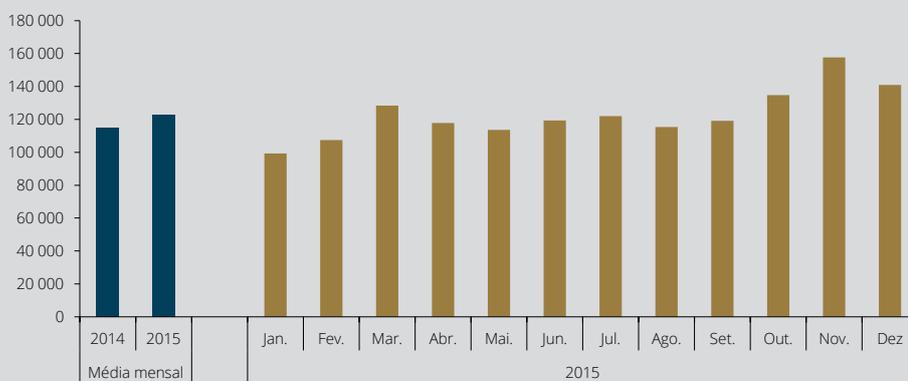
Tipo de depósito	2014		2015	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Indexado	109	9	155	10
Dual	22	4	32	3
Componente fixa	13		31	
Componente indexada	9		1	
Total	131	12	187	12

1.4. Taxas máximas no crédito aos consumidores

A informação reportada ao Banco de Portugal para o cálculo das taxas máximas do crédito aos consumidores é também usada para efeito da avaliação da conformidade entre as TAEG reportadas para os novos contratos de crédito e as taxas máximas em vigor para cada segmento de crédito.

No ano de 2015 foi reportada ao Banco de Portugal informação relativa a 1 475 993 contratos de crédito aos consumidores por parte de 55 instituições de crédito, o que corresponde a uma média de cerca de 123 mil contratos por mês e representa um aumento de 7 por cento face a 2014.

Na fiscalização da informação reportada pelas instituições de crédito, o Banco de Portugal detetou, em 2015, 177 contratos envolvendo 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. Durante o ano de 2015 foram instaurados 11 processos de contraordenação neste âmbito.



Total de contratos reportados 2015 = 1 475 993

Gráfico V.1.4.1 •
Crédito aos consumidores
| Número de contratos reportados
| 2014-2015

Nota: Os dados apresentados no gráfico incluem os contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto com prazo de reembolso inferior a um mês, os quais apenas passaram a ser reportados a partir de julho de 2013, com a entrada em vigor da Instrução n.º 14/2013, pelo que não são comparáveis com os publicados em relatórios anteriores.

2. Ações de inspeção

No âmbito da supervisão comportamental, o Banco de Portugal realiza ações de inspeção aos balcões e aos serviços centrais das instituições. São também realizadas ações de inspeção à distância, utilizando informação dos preçários reportados pelas instituições ou a informação disponível nos seus sítios de internet. A escolha e frequência de cada modalidade decorre das matérias que o Banco de Portugal considera que devem ser prioritariamente objeto de inspeção, em função de uma ponderação de risco.

Em 2015, o Banco de Portugal deu particular atenção à fiscalização da informação pré-contratual prestada pelas instituições e ao cumprimento dos deveres de assistência e de avaliação da adequabilidade do produto ao cliente, com ênfase na comercialização de depósitos, de crédito aos consumidores e de serviços de pagamento. Nesse sentido, intensificaram-se, face a 2014, as ações de inspeção aos balcões das instituições, aumentando a sua dispersão geográfica e o número de instituições abrangidas. Pela importância dos pontos de venda no crédito aos consumidores e nos serviços de pagamento, estas ações envolveram também as entidades que atuam como agentes das instituições, sendo sempre realizadas na modalidade de “cliente-mistério” por as mesmas se encontrarem fora do perímetro de supervisão do Banco de Portugal. De forma subsidiária, nas ações nos balcões, o Banco de Portugal fiscalizou os deveres das instituições de disponibilização do Preçário e do Livro de Reclamações.

As ações credenciadas realizadas nos serviços centrais das instituições focaram-se na fiscalização da comercialização de crédito aos consumidores, nomeadamente no cumprimento do regime de taxas máximas e da gestão de situações de incumprimento. Na definição das instituições envolvidas nestas ações, o Banco de Portugal ponderou indícios de irregularidades previamente identificados na sua atuação fiscalizadora, nomeadamente os recolhidos através de ações juntos dos balcões das

instituições, reportes de informação ou da análise de reclamações apresentadas pelos clientes bancários. Face a 2014, intensificaram-se as ações que incidiram sobre crédito aos consumidores, tendo sido realizadas mais inspeções e abrangidas mais instituições. Após o significativo programa de inspeções realizado em 2014 sobre os regimes do incumprimento, o número de ações desenvolvidas especificamente sobre esta matéria reduziu-se, tendo o Banco de Portugal desenvolvido a sua atuação fiscalizadora com maior intensidade através da apreciação de reclamações dos clientes e da análise de informação reportada pelas instituições.

Nas ações à distância, realizadas através da análise do preçário das instituições e da informação disponibilizada nos seus sítios na internet, o Banco de Portugal avaliou transversalmente a informação pré-contratual relativa a depósitos e a crédito à habitação e aos consumidores. Algumas destas ações integraram-se também numa atuação a montante que é complementar da realização de inspeções aos balcões e serviços centrais. Estas ações sobre o preçário e as FIN nos sítios de internet permitiram ainda avaliar o cumprimento de alterações ao quadro normativo, nomeadamente as introduzidas pela Lei 66/2015 relativamente à conformidade das condições de prestação dos Serviços Mínimos Bancários, a que todas as instituições passaram a estar obrigadas, e à proibição de cobrança de comissões ao beneficiário nas situações de devolução de cheques. Ao longo do ano, por esta via, o Banco de Portugal acompanhou também a forma como as instituições refletiram a evolução do indexante para valores negativos em operações de crédito a taxa variável (Carta-Circular n.º 26/2015/DSC).

2.1. Inspeções aos balcões

As inspeções realizadas pelo Banco de Portugal nos balcões das entidades sujeitas à sua supervisão são efetuadas sob a forma de “cliente mistério”, caso em que os inspetores do Banco

de Portugal atuam de forma anónima, ou sob a forma credenciada, caso em que atuam identificados. As inspeções “cliente mistério” são um importante instrumento de fiscalização comportamental, pois permite avaliar efetivamente a informação prestada pelos funcionários ao balcão e o processo de comercialização de produtos e serviços bancários junto dos clientes, designadamente a conduta das instituições no cumprimento do dever de assistência ao cliente.

Na generalidade dos casos, as inspeções “cliente mistério” são seguidas de ações credenciadas, com identificação perante as instituições dos factos observados in loco e recolha de elementos adicionais. Este tipo de atuação permite às instituições proceder de imediato à correção de eventuais irregularidades e, ao mesmo tempo, representa um importante apoio na formação dos respetivos colaboradores.

Quadro V.2.1.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 2015

	Cliente mistério	Credenciadas	Total	Entidades abrangidas
Preçários	40	20	60	20
Depósitos	84	66	150	15
À ordem	54	45	99	15
A prazo	30	21	51	10
Crédito aos consumidores	48	24	72	24
Crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária	27	21	48	11
Instrumentos de pagamento	43	34	77	28
Livro de reclamações	40	20	60	20
Total	282	185	467	35

Em 2015, o Banco de Portugal realizou 282 inspeções “cliente mistério” e 185 inspeções credenciadas junto de balcões de 35 instituições de crédito, instituições de pagamento e pontos de venda, dando particular atenção à fiscalização da informação pré-contratual

prestada pelos funcionários ao balcão, do dever de assistência ao cliente e da adequação dos produtos. O número total de ações junto dos balcões esteve em linha com o efetuado em 2014 mas abrangeu mais instituições. As inspeções realizadas foram maioritariamente

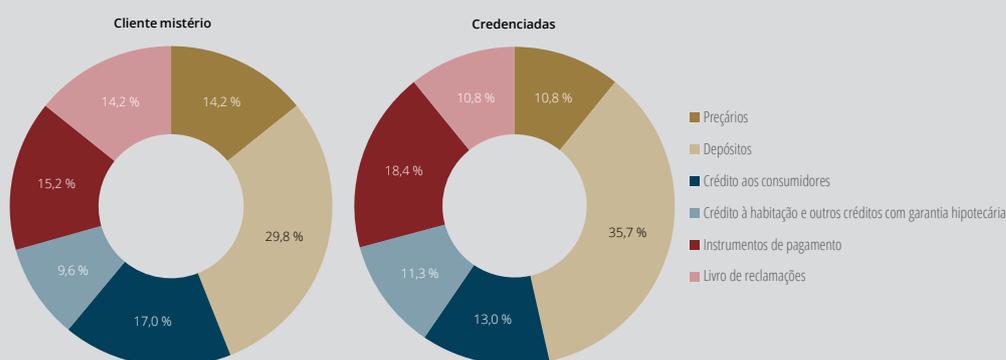


Gráfico V.2.1.1 • Distribuição das ações de inspeção por matéria | Inspeções aos balcões | 2015

sob a forma de cliente-mistério, para o que contribuiu uma menor frequência de situações em que foi necessário complementar estas ações com inspeções credenciadas para recolher informação adicional e averiguar incumprimentos detetados. Nos “pontos de venda” (i.e. o local onde ocorre a comercialização de bens adquiridos a crédito), que se situam fora do perímetro de supervisão comportamental do Banco de Portugal, as inspeções foram realizadas apenas sob a forma de cliente-mistério.

Depósitos bancários simples

O Banco de Portugal realizou inspeções aos balcões de 15 instituições de crédito para avaliar o cumprimento dos normativos aplicáveis à comercialização dos depósitos bancários simples, tendo sido efetuadas 84 ações “cliente mistério” e 66 inspeções credenciadas.

Através das inspeções “cliente mistério” foi avaliada a disponibilização de informação pré-contratual, designadamente a entrega da FIN e das condições gerais do contrato ao cliente que pretende abrir uma conta de depósito à ordem ou constituir um depósito a prazo. Nestas ações, o Banco de Portugal avaliou também a prestação de informação clara, completa e rigorosa sobre os encargos associados à conta de depósitos à ordem que o cliente pretende abrir bem como da adequabilidade do produto ao cliente.

Nas ações de inspeção credenciadas sobre esta matéria, o Banco de Portugal avaliou a conformidade das práticas de comercialização, designadamente o cálculo de juros de depósitos a prazo, bem como o cumprimento dos deveres de informação, através da avaliação do conteúdo dos suportes recolhidos (FIN e contratos-quadro da conta de depósitos à ordem).

Crédito aos consumidores

O Banco de Portugal realizou ações de inspeção junto dos balcões de 24 instituições de crédito para avaliar o cumprimento dos normativos aplicáveis à comercialização de crédito aos consumidores, as quais incidiram maioritariamente sobre cartões de crédito, facilidades de descoberto e crédito automóvel. Das ações

realizadas, 48 foram sob a forma de “cliente mistério” e 24 de forma credenciada.

Nestas ações de inspeção, o Banco de Portugal avaliou a informação pré-contratual e o cumprimento do dever de assistência ao cliente. Esta avaliação foi efetuada nos balcões das instituições, mas abrangendo também os designados “pontos de venda” (superfícies comerciais onde ocorre a comercialização do bem ou serviço adquirido através de financiamento concedido pelas instituições de crédito). No caso dos pontos de venda – lojas e concessionários de automóveis que intermedeiam a concessão de crédito em nome das instituições – as inspeções foram realizadas apenas sob a forma de cliente mistério, pois estas entidades estão fora do perímetro de supervisão comportamental do Banco de Portugal².

As restantes inspeções “cliente mistério” foram realizadas aos balcões das instituições de crédito, prosseguindo depois como ações credenciadas.

Através das ações “cliente mistério, o Banco de Portugal avaliou a transparência, completude e atualidade da informação disponibilizada ao cliente, incluindo nas situações de venda associada facultativa de outros produtos e serviços bancários. Foi também verificada a prestação de esclarecimentos sobre os produtos apresentados ao cliente e a adequação desses produtos às suas características (dever de assistência), particularmente importante no que se refere à comercialização de crédito *revolving* (nomeadamente nos cartões de crédito e nas facilidades de descoberto).

Nas inspeções credenciadas realizadas nos balcões, o Banco de Portugal, através da análise da informação disponibilizada ao cliente, verificou o cumprimento do regime de taxas máximas e a conformidade do cálculo da TAEG.

Crédito hipotecário

O Banco de Portugal realizou ações de inspeção junto dos balcões de 11 instituições de crédito para avaliar o cumprimento dos normativos aplicáveis à comercialização de crédito à habitação. Das ações de inspeção realizadas,

27 foram sob a forma de “cliente mistério” e 21 de forma credenciada.

Nas inspeções “cliente mistério”, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento do dever de assistência ao cliente, através da verificação da informação prestada sobre as características e a adequação do produto e a conformidade das práticas comerciais.

Atendendo ao papel de produto-âncora habitualmente desempenhado pelo crédito à habitação, o Banco de Portugal também avaliou, enquanto cliente-mistério, o cumprimento dos deveres de informação aplicáveis na venda associada facultativa de outros produtos e serviços bancários. Para tal analisou, na FIN³ das simulações efetuadas, os efeitos no empréstimo simulado de vendas associadas e de eventuais condições promocionais.

Através das inspeções credenciadas, o Banco de Portugal, com base em FIN e contratos celebrados, fiscalizou ainda o cumprimento dos deveres de informação aplicáveis a estes suportes documentais, bem como a conformidade das práticas de comissionamento e do cálculo da TAE (Taxa Anual Efetiva).

Instrumentos de pagamento

O Banco de Portugal realizou 77 ações de inspeção junto de balcões de 28 instituições de crédito e instituições de pagamento, incluindo também agentes que atuam por conta de instituições de pagamento. Nestas ações, o

Banco de Portugal fiscalizou, em sede de inspeção “cliente mistério” a disponibilização da informação ao cliente, na fase pré-contratual (no âmbito de um contrato-quadro ou da realização de operações de caráter isolado). Em sede de inspeção credenciada foram avaliadas as condições de realização de operações de pagamento, designadamente a conformidade das datas-valor de transferências a crédito.

Preçário e Livro de reclamações

O Banco de Portugal realizou ainda 80 inspeções “cliente mistério” e 40 inspeções credenciadas junto de agências de 20 instituições através das quais procedeu à fiscalização dos deveres de divulgação, atualização e acessibilidade do preçário e do Livro de Reclamações das instituições de crédito e das instituições de pagamento.

2.2. Inspeções aos serviços centrais

As inspeções efetuadas pelo Banco de Portugal aos serviços centrais das entidades supervisionadas são sempre sob a forma credenciada e visam fiscalizar o processo de comercialização dos produtos e serviços através da verificação de contratos e outra documentação e da análise dos procedimentos e controlos internos instituídos nas diferentes áreas de negócio, incluindo os sistemas de informação de suporte. As inspeções credenciadas aos serviços centrais exigem, por isso, em média, uma permanência mais longa dos inspetores do Banco de Portugal nas

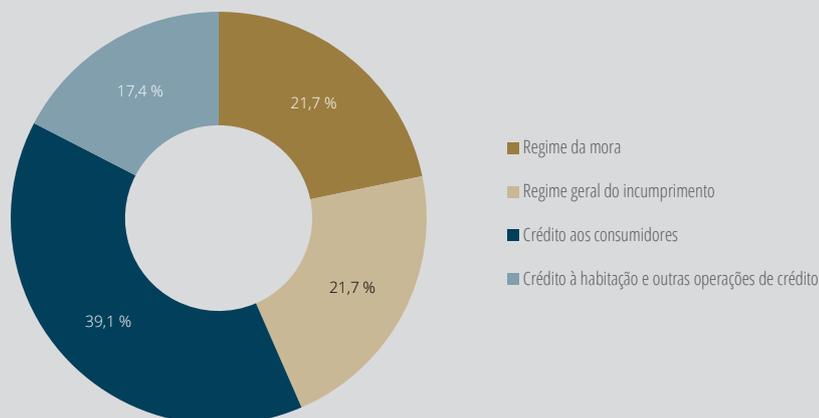


Gráfico V.2.2.1 •
Distribuição das ações de inspeção por matéria | Inspeções aos serviços centrais | 2015

instalações das instituições do que no caso das inspeções aos balcões, e têm mais frequentemente um foco previamente definido.

No ano de 2015, o Banco de Portugal realizou 23 ações de inspeção aos serviços centrais de nove instituições, com uma maior incidência na fiscalização do cumprimento do regime do crédito aos consumidores, com particular atenção ao cumprimento das taxas máximas, do regime da mora e do regime geral do incumprimento. Face a 2014, realizaram-se menos ações mas junto de mais instituições. As ações de inspeção sobre estas matérias foram complementares à atuação fiscalizadora

desenvolvida pelo Banco de Portugal a partir da análise dos reportes de informação pelas instituições sobre as TAEG nos novos contratos de crédito aos consumidores e sobre a gestão de situações de incumprimento, bem como da apreciação de reclamações de clientes. No caso dos regimes do incumprimento, o menor número de ações realizado em 2015 surge na sequência de uma atuação mais abrangente nos dois anos anteriores, com um significativo número de inspeções realizadas à atuação das instituições na gestão de situações de sobreendividamento (regime geral e regime extraordinário).

Quadro V.2.2.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 2015

	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Crédito aos consumidores	9	7
Regime da mora	5	4
Regime geral do incumprimento	5	3
Crédito à habitação e outras operações de crédito	4	3
Total	23	9

Regime do crédito aos consumidores

O Banco de Portugal realizou, em 2015, um total de nove ações de inspeção junto dos serviços centrais de sete instituições para avaliar o cumprimento do regime do crédito aos consumidores, tendo sido dedicada especial atenção às taxas máximas e ao cálculo da TAEG nas suas componentes de juros e de outros encargos. Foi verificado o respeito pelas normas aplicáveis à periodicidade de revisão do indexante em contratos de crédito de taxa variável e conformidade das práticas de comissionamento. Foram ainda avaliados os procedimentos e controlos internos adotados, incluindo nos sistemas de informação usados na comercialização e contratação de operações de crédito aos consumidores.

Foi ainda verificada a qualidade do reporte de informação ao Banco de Portugal, quer o previsto pelo regime de taxas máximas, nomeadamente a adequada classificação das

operações de crédito e o envio atempado dos dados sobre as TAEG praticadas, quer o aplicável às minutas de contratos de crédito adotadas.

Nestas ações de inspeção, o Banco de Portugal fiscalizou também o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual e contratual e o rigor e completude das comunicações enviadas aos clientes, bem como o respeito pelas normas legais e regulamentares aplicáveis nas situações de reembolso antecipado.

Regime da mora

O Banco de Portugal realizou, em 2015, um total de cinco ações de inspeção aos serviços centrais de quatro instituições de crédito para avaliar a aplicação do regime da mora. Nestas ações, o Banco de Portugal avaliou a conformidade da aplicação da sobretaxa máxima de juros de mora e da comissão máxima que pode ser cobrada aos clientes na recuperação

de valores em dívida. A clareza, rigor e completude da informação prestada nos documentos contratuais e nas comunicações com os clientes, sobre as penalidades que o quadro legal permite aplicar nas situações de mora, foram também avaliados.

Regime geral do incumprimento

O Banco de Portugal realizou, em 2015, cinco ações de inspeção aos serviços centrais de três instituições para avaliar a aplicação do regime geral do incumprimento, as quais foram efetuadas na sequência de um elevado número de ações desenvolvidas em 2014 para fiscalização dos regimes do incumprimento. Através destas ações, complementares da fiscalização efetuada através da apreciação de reclamações de clientes e da análise de informação reportada ao Banco de Portugal, foi verificada a adequação dos procedimentos internos adotados pelas instituições (incluindo os sistemas informáticos) na gestão de situações de incumprimento. Estes procedimentos internos abrangem a deteção de clientes em risco de incumprimento – PARI – e a integração, análise e extinção das operações de crédito no PERSI, estando também as instituições obrigadas a reportá-los ao Banco de Portugal sempre que

estes são alterados. Adicionalmente, o Banco de Portugal fiscalizou a forma como as instituições deram cumprimento aos deveres de informação nas comunicações efetuadas com os clientes em situações de incumprimento.

A conformidade dos procedimentos adotados para a formalização de propostas de regularização de situações de incumprimento e de renegociação de contratos de crédito em incumprimento após a extinção do PERSI foi também avaliada, tendo ainda sido verificado o respeito pelas limitações legais em matéria de comissionamento neste âmbito.

Foi igualmente avaliada a qualidade e consistência da informação reportada ao Banco de Portugal, designadamente as datas de entrada em situação de incumprimento, de integração e extinção do PERSI, bem como os motivos subjacentes a essa extinção.

2.3. Inspeções à distância

As inspeções à distância são realizadas através da análise de informação nos preçários reportados pelas instituições ou recolhida nos seus sítios de internet.

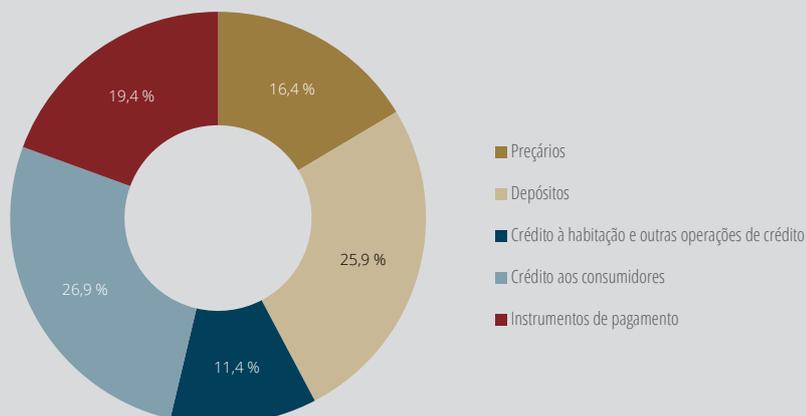


Gráfico V.2.3.1 •
Distribuição das
ações de inspeção
por matéria
| Inspeções à
distância | 2015

Quadro V.2.3.1 • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 2015

	Ações de inspeção	Entidades envolvidas
Preçários	86	86
Depósitos	136	54
Crédito à habitação e outras operações de crédito	60	40
Crédito aos consumidores	141	58
Instrumentos de pagamento	102	71
Total	525	86

Em 2015, o Banco de Portugal realizou 525 ações de inspeção à distância. Este tipo de ação permite uma fiscalização transversal das matérias, sendo a opção por esta abordagem baseada na ponderação do risco envolvido (*risk weighted*). As ações à distância foram realizadas com maior frequência do que em 2014 e estiveram centradas na fiscalização transversal da informação pré-contratual prestada pela instituições, através da análise das FIN disponibilizadas nos seus sítios de internet, com particular ênfase nos depósitos, crédito à habitação e crédito aos consumidores.

Neste âmbito, o Banco de Portugal deu especial atenção à entrada em vigor, no início de outubro, da Lei n.º 66/2015 que alterou o regime dos Serviços Mínimos Bancários e limitou o comissionamento dos produtos e serviços bancários. O cumprimento da obrigatoriedade de disponibilização dos Serviços Mínimos Bancários, que foi alargada a todas as instituições que prestam os serviços abrangidos por este regime, foi verificada pelo Banco de Portugal através da análise do preçário e da FIN da conta de Serviços Mínimos Bancários disponibilizada pelas instituições nos seus sítios de internet. Também o cumprimento da proibição que passou a vigorar, quanto à cobrança de comissões pela devolução de cheques⁴ ao beneficiário (i.e., a pessoa que aceita o cheque em pagamento), foi, em primeira linha, avaliado transversalmente através da análise do preçário das instituições.

Através da análise dos preçários, o Banco de Portugal acompanhou ainda a forma como as instituições refletiram a evolução dos indexantes de contratos de crédito com taxa variável para valores negativos nas condições praticadas.

A análise regular dos simuladores de crédito disponibilizados nos sítios da internet das instituições para operações de crédito hipotecário e operações de crédito aos consumidores foi também realizada ao longo do ano.

3. Reclamações dos clientes bancários

A análise de reclamações constitui um instrumento de fiscalização do cumprimento das normas em vigor pelas instituições de crédito. A informação recolhida nas reclamações de clientes bancários apoia a definição de matérias a inspecionar pelo Banco de Portugal.

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 pagamento⁵.

3.1. Evolução recente

Em 2015, foram recebidas 13 487 reclamações sobre matérias do âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média de 1124 reclamações por mês. Verificou-se, pelo segundo ano consecutivo, uma diminuição do número de reclamações recebidas, após o aumento do número de reclamações verificado em 2013, explicado, em parte, pela entrada em vigor dos regimes do incumprimento. Em 2015, a redução foi de 5 por cento, após queda de 21 por cento em 2014.

Para o decréscimo de reclamações recebidas em 2015 contribuiu, em grande parte, a

evolução do número de reclamações sobre os regimes do incumprimento, designadamente no crédito aos consumidores. A generalidade das matérias registou igualmente uma redução, com exceção das contas de depósito, que registaram um significativo aumento.

As reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal representaram, em 2015, 53,5 por cento do total, percentagem inferior à registada em 2014 (57 por cento), mantendo-se o Portal do Cliente Bancário como o meio mais frequente de envio destas reclamações (72,7 por cento dos casos). As reclamações remetidas diretamente pelos clientes bancários ao Banco de Portugal (RCO) registaram uma redução de 10,5 por cento, o que poderá ser explicado, em parte, pela diminuição das reclamações relativas aos regimes do incumprimento mais frequentemente apresentadas por este meio. Por outro lado, as reclamações inscritas no Livro de Reclamações (RCL) das instituições inverteram a tendência de redução verificada nos anos anteriores, tendo aumentado 3 por cento face a 2014, para o que contribuiu o maior número de reclamações entradas por este meio referentes a contas de depósito.

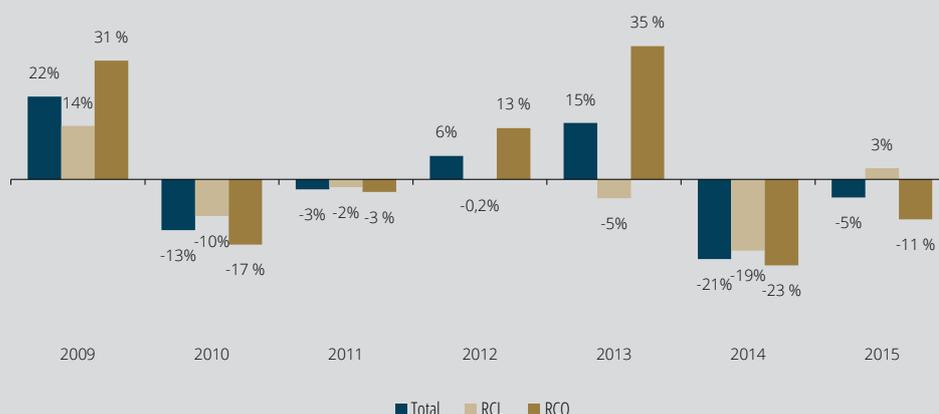


Gráfico V.3.1.1 •
Reclamações
| Evolução do
número de
entradas, por
proveniência
| 2009-2015

Quadro V.3.1.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2013-2015

Ano	Mês	Entradas ^(a)			
		RCL ^(b)	RCO ^(c)		Total
			Total	das quais PCB ^(d)	
2013		7489	10 422	6846	17 911
2014		6088	8069	5501	14 157
2015	Janeiro	496	552	401	1048
	Fevereiro	430	507	358	937
	Março	520	614	431	1134
	Abril	526	666	500	1192
	Maio	522	617	433	1139
	Junho	547	605	431	1152
	Julho	595	661	477	1256
	Agosto	574	593	458	1167
	Setembro	514	616	452	1130
	Outubro	526	639	480	1165
	Novembro	504	604	443	1108
	Dezembro	514	545	381	1059
	Total	6268	7219	5245	13 487

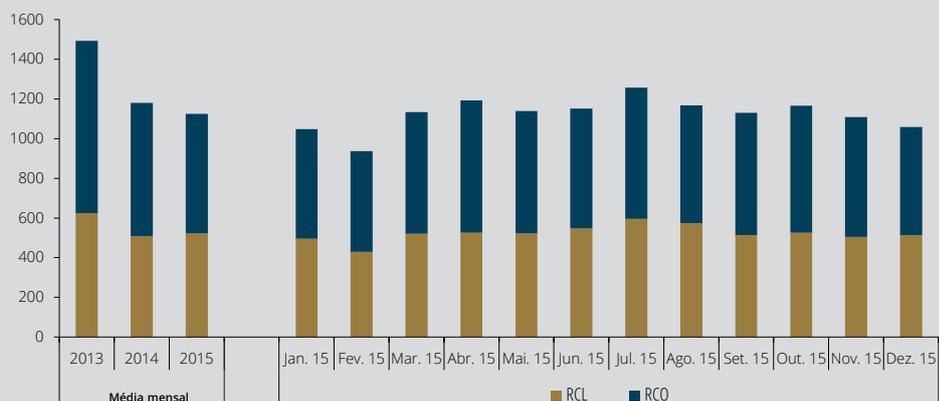
Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços financeiros do âmbito de atuação do Banco de Portugal. Por memória, refira-se que, em 2013, 2014 e 2015, foram ainda recebidas, respetivamente, 1778, 2590 e 2602 reclamações que estavam fora do seu âmbito de atuação. As reclamações não enquadradas no âmbito de atuação do Banco referem-se a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso, por exemplo, das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias reclamadas se inserem na esfera de competências da CMVM ou da ASF.

(b) Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações.

(c) Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal.

(d) Portal do Cliente Bancário.

Gráfico V.3.1.2 •
Reclamações
| Número de
entradas, por
proveniência
| 2013-2015



3.2. Evolução das reclamações por matéria

As reclamações sobre contas de depósito, a matéria mais reclamada em 2015, registaram um aumento de 12,5 por cento face ao ano anterior, assumindo um peso de 33,7 por cento no total de reclamações, superior em 5,2 pontos percentuais (p.p.) ao registado em 2014.

As reclamações recebidas sobre crédito aos consumidores registaram uma diminuição de 13 por cento, representando 26,4 por cento do total. Esta redução foi originada, em grande medida, por um menor número de reclamações em matérias relativas ao regime geral do incumprimento e ao regime da mora.

As reclamações sobre crédito hipotecário, a terceira matéria mais reclamada, diminuíram

5 por cento, tendo mantido o peso de 11,3 por cento do total. A diminuição do número de reclamações ocorreu, também aqui, nos temas referentes aos regimes do incumprimento.

Os cartões de pagamento constituíram a quarta matéria mais reclamada (8,1 por cento), seguidos dos cheques (4,7 por cento), das transferências (3,7 por cento) e do crédito às empresas (3,6 por cento).

Os débitos diretos foram a matéria que registou uma maior redução percentual (menos 34,2 por cento) face a 2014, ano em que tinham aumentado significativamente (+88,6 por cento) em resultado da migração destas operações para o formato *SEPA* e respetivos constrangimentos técnicos registados pelos agentes nacionais aquando da adaptação dos seus sistemas de pagamentos.

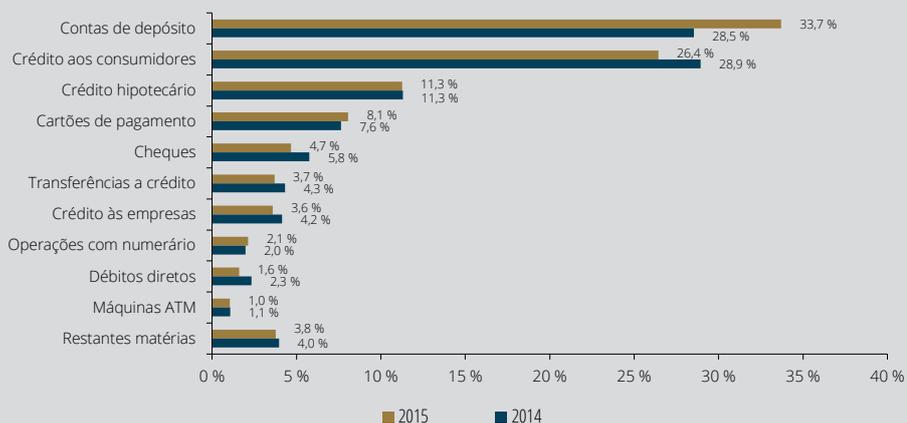


Gráfico V.3.2.1 •
Reclamações
| Matérias
reclamadas (em
percentagem)
| 2014-2015

Caixa 21 | Matérias mais reclamadas

Nesta Caixa destacam-se os temas mais frequentes das principais matérias reclamadas em 2015, independentemente do resultado da análise das reclamações.

Contas de depósito

A quase totalidade de reclamações relativas a contas de depósito esteve relacionada com contas de depósito à ordem (92,8 por cento). Face a 2014, destaca-se o aumento do peso relativo das reclamações relacionadas com comissões, por contrapartida da redução das reclamações relativas a movimentação e penhoras ou insolvências. Nas contas de depósito, as matérias mais reclamadas incidiram sobre:

- **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 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,

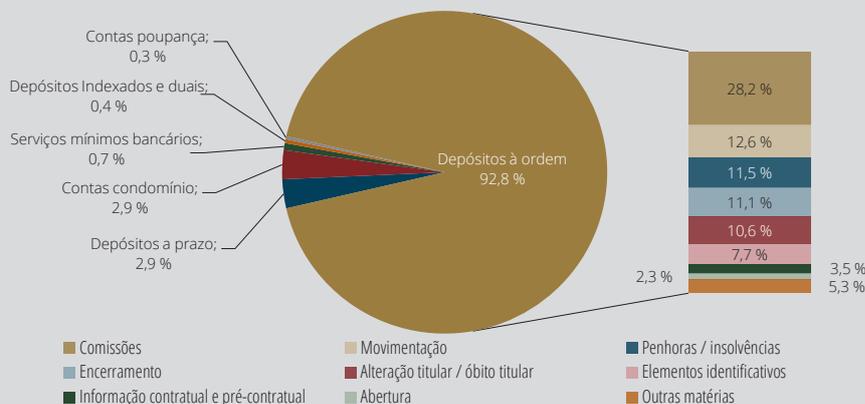
(ii) operações de débito efetuadas pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente e (iii) a movimentação de contas plurais (sobretudo, de contas solidárias);

- **Penhoras / Insolvências**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) ao alegado incumprimento dos limites de impenhorabilidade de depósitos bancários, (ii) à demora no levantamento da penhora após pagamento da dívida e (iii) ao bloqueio de conta de depósito na sequência da publicação da sentença de declaração de insolvência;
- **Encerramento**, estando sobretudo em causa reclamações sobre (i) o encerramento da conta por iniciativa da instituição e (ii) o alegado incumprimento, por parte da instituição, de instruções dadas pelo cliente para o encerramento da conta.

Crédito aos consumidores

Os cartões de crédito continuam a ser o produto de crédito aos consumidores que originou maior número de reclamações, com 40,6 por cento das reclamações sobre esta matéria. O segundo produto mais reclamado foi o crédito pessoal, com 34,3 por cento das reclamações, seguido do crédito automóvel, com 15,9 por cento.

Gráfico C.21.1 • Reclamações | Contas de depósito | 2015



No crédito aos consumidores, as matérias mais reclamadas incidiram sobre:

- **Responsabilidades de crédito**, estando sobretudo em causa o reporte, pelas instituições, de responsabilidades de crédito, efetivas ou potenciais, à Central de Responsabilidades de Crédito, em particular (i) alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento ou de extinção das responsabilidades de crédito, (ii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento e (iii) a demora na retificação de informação incorretamente reportada;
- **Cobrança de valores em dívida**, estando sobretudo em causa (i) as situações de 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 e (iii) os métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida;
- **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 ao PERSI;

Gráfico C.21.2 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2015

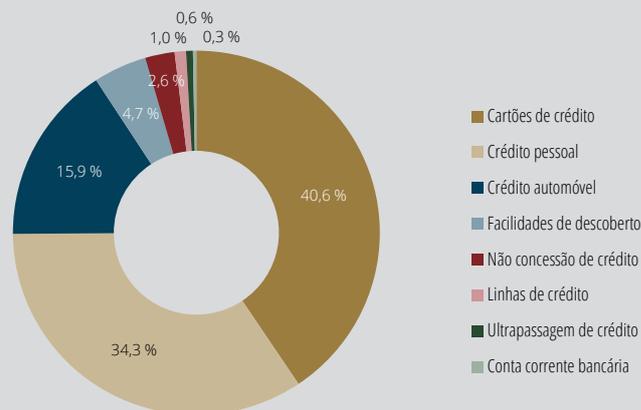
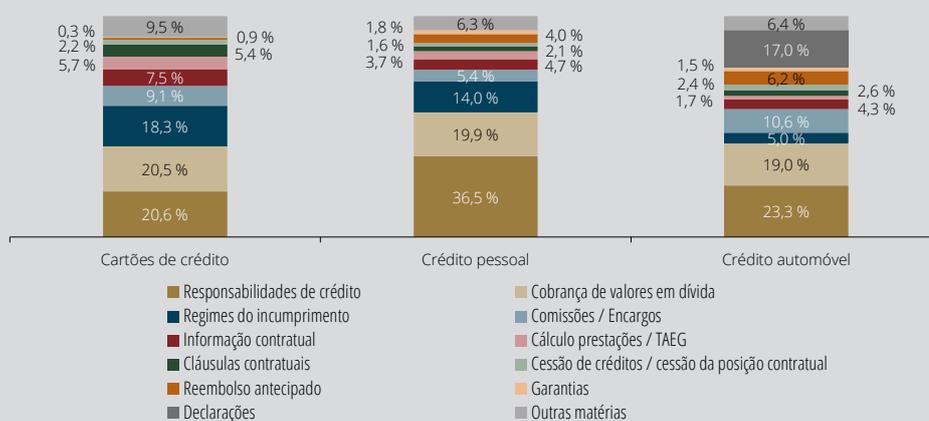


Gráfico C.21.3 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 2015



- **Cobrança de comissões / 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.

Crédito hipotecário

Em 2015, as matérias mais reclamadas no âmbito do crédito à habitação foram as seguintes:

- **Prevenção e gestão de situações incumprimento**, que abrange sobretudo as reclamações relativas a matérias enquadráveis no PERSI, destacando-se a não apresentação, pelas instituições de crédito, de propostas de regularização do incumprimento e a discordância relativamente às soluções de regularização apresentadas;
- **Cláusulas contratuais**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) à determinação do montante da prestação 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

(*bundling*) e (iii) à renegociação do contrato de crédito através da modificação de cláusulas contratuais (por exemplo, alteração da data de pagamento da prestação);

- **Cobrança de comissões ou encargos**, estando sobretudo em causa (i) as comissões de processamento da prestação e (ii) as comissões cobradas pelo atraso no pagamento de prestações;

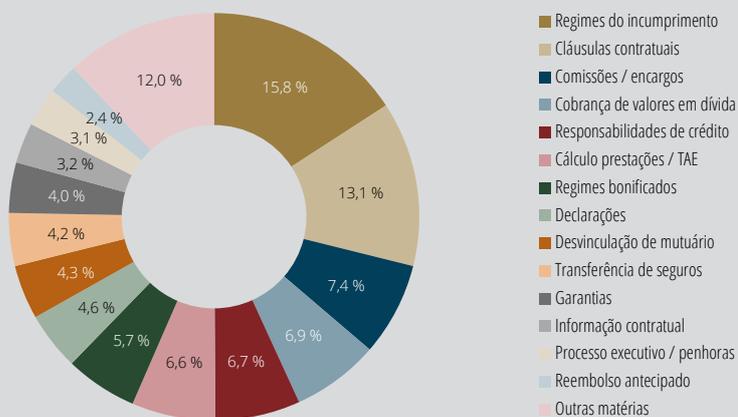
- **Cobrança de valores em dívida**, estando sobretudo em causa (i) as situações de incumprimento não enquadráveis no regime de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito, (ii) o apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito e (iii) os métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida.

Cartões de pagamento

No ano de 2015, as reclamações mais frequentes no âmbito dos cartões de pagamento 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;

Gráfico C.21.4 • Reclamações | Crédito hipotecário | 2015



- **Captura ou cancelamento de cartões de débito ou de crédito**, incluindo, nomeadamente (i) as situações de bloqueio de cartões decorrentes do exercício de prerrogativas contratuais por parte das instituições emittentes, (ii) os casos de denúncia dos contratos que regulam a utilização dos cartões, seja por iniciativa das instituições, seja do cliente;
- **Anuidade**, estando em causa (i) o montante da anuidade exigida pelas instituições emittentes, (ii) a alegada não comunicação das alterações do montante da anuidade e (iii) as condições de isenções ou de pagamento da anuidade;
- **Operações alegadamente fraudulentas resultantes da utilização de cartões**, estando em causa a autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito e a sua responsabilidade pela execução dessas operações, sobretudo em operações realizadas no estrangeiro e na aquisição de bens e serviços através da internet.

Cheques

No ano de 2015, as reclamações mais frequentes no âmbito dos cheques respeitaram às seguintes matérias:

- **Comissões cobradas pelas instituições**, nomeadamente na emissão de módulos de cheques ou em resultado da devolução de cheques e respetiva justificação pelo sacador;

Gráfico C.21.5 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2015

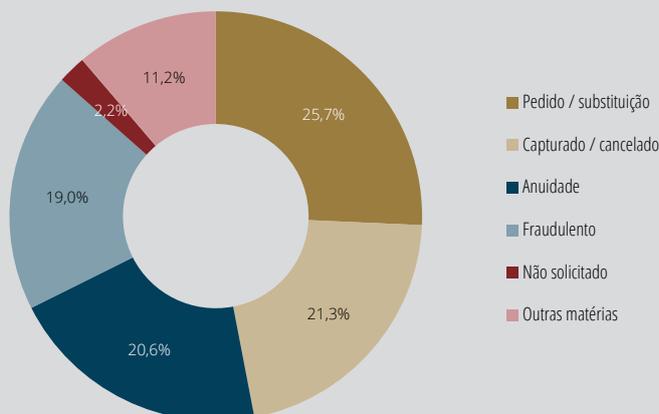
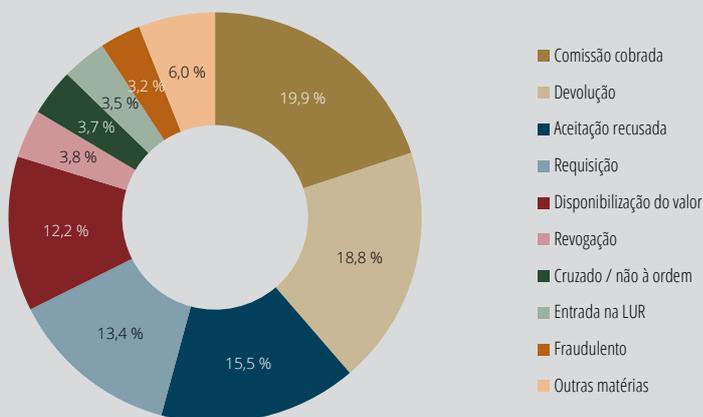


Gráfico C.21.6 • Reclamações | Cheques | 2015



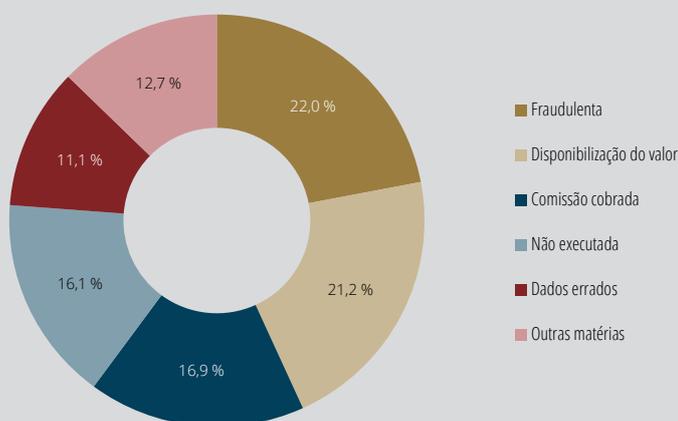
- **Devolução de cheques**, onde se incluem reclamações sobre (i) o não pagamento de cheques por falta de provisão, (ii) o alegado incumprimento da obrigação de verificação da regularidade da sucessão dos endossos por parte das instituições tomadoras de cheques e (iii) o modo de pagamento de cheques cruzados ou não à ordem;
- **Recusa de aceitação de cheques**, 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;
- **Requisição de cheques**, estando sobretudo em causa a não atribuição de módulos de cheques por parte das instituições de crédito aos seus clientes;
- **Disponibilização dos fundos**, sendo fundamentalmente suscitadas questões quanto à observância dos prazos previstos na lei para as situações em que o cheque é depositado no balcão e em terminais automáticos.

Transferências a crédito

No ano de 2015, as reclamações mais frequentes no âmbito das transferências a crédito respeitaram às seguintes matérias:

- **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;
- **Alegada demora na disponibilização do valor transferido**, estando em causa, sobretudo, o cumprimento dos prazos de execução fixados na lei;
- **Cobrança de comissões relativas a transferências**, designadamente quanto ao montante cobrado quer nas operações transfronteiriças, quer nas operações nacionais.

Gráfico C.21.7 • Reclamações | Transferências a crédito | 2015

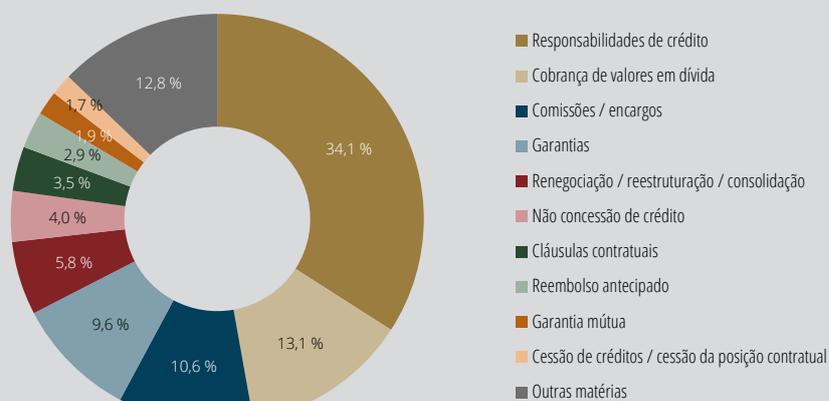


Crédito às empresas

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 (i) a alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento ou de extinção das responsabilidades de crédito, (ii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades em situação de incumprimento e (iii) a demora na retificação de informação incorretamente reportada;
- **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 afeção de pagamentos aos diferentes valores contratuais em dívida e (iii) a situações de incumprimento de contratos de crédito;
- **Cobrança de comissões ou 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.

Gráfico C.21.8 • Reclamações | Crédito às empresas | 2015



Quadro V.3.2.1 • Reclamações | Número de reclamações por matérias | 2014-2015

Matéria reclamada ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos ^(b)		
	2014	2015	Var.	2014	2015	Unidade de referência
Contas de depósito	4040	4547	12,5 %	0,18	0,21	mil contas
Crédito aos consumidores	4096	3565	-13,0 %	0,40	0,34	mil contratos
Crédito hipotecário	1599	1519	-5,0 %	0,74	0,72	mil contratos
Cartões de pagamento	1081	1088	0,6 %	0,58	0,57	10 mil cartões
Cheques	817	630	-22,9 %	0,17	0,15	10 mil cheques
Transferências a crédito	611	499	-18,3 %	0,51	0,40	100 mil transferências
Crédito às empresas	588	484	-17,7 %	0,47	0,40	mil contratos
Operações com numerário	280	289	3,2 %	0,66	0,69	milhão de operações
Débitos diretos	330	217	-34,2 %	1,94	1,26	milhão de operações
Máquinas ATM	152	141	-7,2 %	0,88	0,85	100 máquinas ATM
Restantes matérias	563	508	-9,8 %	-	-	-
Total	14 157	13 487	-4,7 %	-	-	-

Notas: (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 por cento 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 26 relativa às notas metodológicas.

No ano de 2015, destacam-se as contas de depósito e o crédito aos consumidores como matérias mais reclamadas, o que estará relacionado com o número significativo de contas de depósito e de contratos de crédito aos consumidores.

O número de reclamações por matéria reclamada em termos absolutos é influenciado pelo volume de contratos celebrados entre as instituições de crédito e os seus clientes. Torna-se, assim, 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 2015 destaca-se:

- O aumento de 16,7 por cento verificado nas contas de depósito, cujo número de reclamações por mil contas de depósito passou de 18 para 21.

- As diminuições verificadas nos produtos de crédito, ou seja, crédito aos consumidores, crédito às empresas e crédito hipotecário (-15 por cento, -14,9 por cento e -2,7 por cento, respetivamente). No crédito aos consumidores, o número de reclamações por cada 100 mil contratos diminuiu de 40 para 34. No crédito às empresas, o número de reclamações por cada 100 mil contratos diminuiu de 47 para 40. No crédito hipotecário, o número de reclamações por cada 100 mil contratos diminuiu de 74 para 72.
- A diminuição de 35,1 por cento registada nos débitos diretos, cujo valor relativo passou de 194 para 126 por cada 100 milhões de débitos diretos; e de 21,6 por cento nas transferências, cujo valor relativo passou de 51 para 40 por cada 10 milhões de transferências.

Para as três matérias com maior número de reclamações – contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito hipotecário – o número de reclamações dirigidas a cada instituição foi ponderado pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados (Caixas 22 a 24).

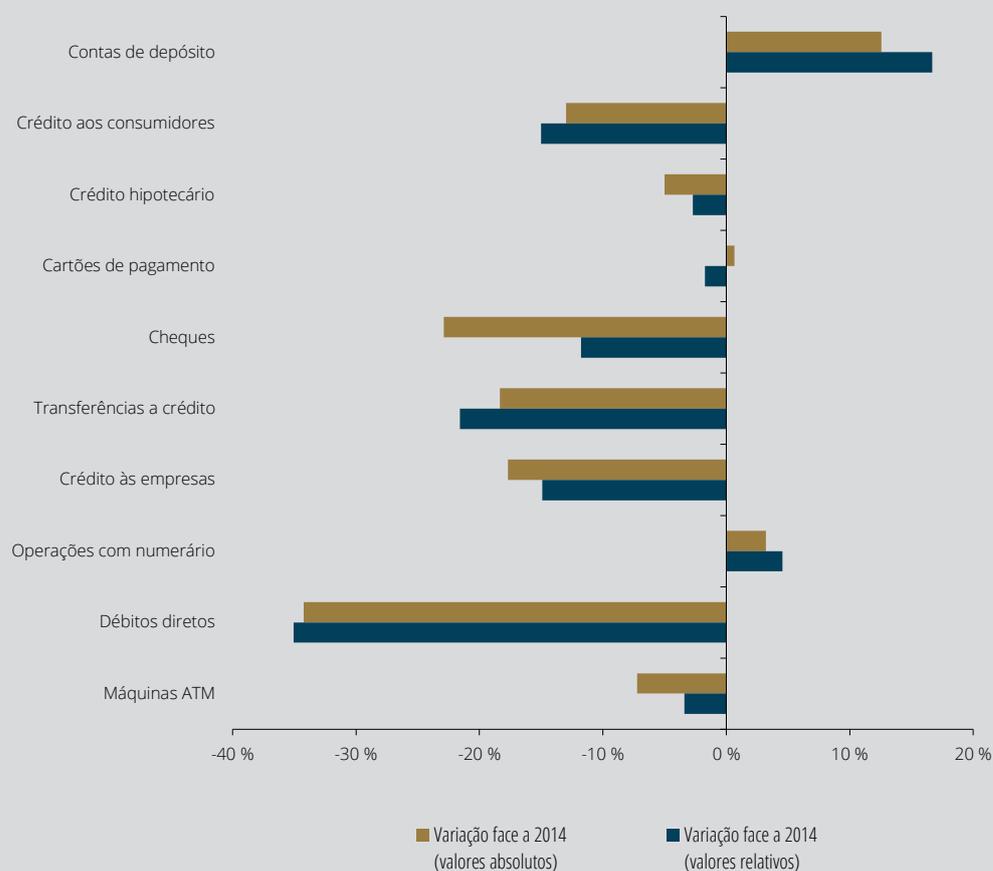


Gráfico V.3.2.2 •
Reclamações
| Variação em
termos absolutos
e em termos
relativos, por
matérias | 2015

Caixa 22 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito

Quadro C.22.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2015

Sigla	Instituição de crédito	2015
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	1,51
BBRAG	BANCO DO BRASIL AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,70
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,65
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,42
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,28
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,28
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,23
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,22
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,22
Média do sistema		0,21
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,21
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,21
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,18
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A.	0,18
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,17
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,15
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,13
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,13
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,06

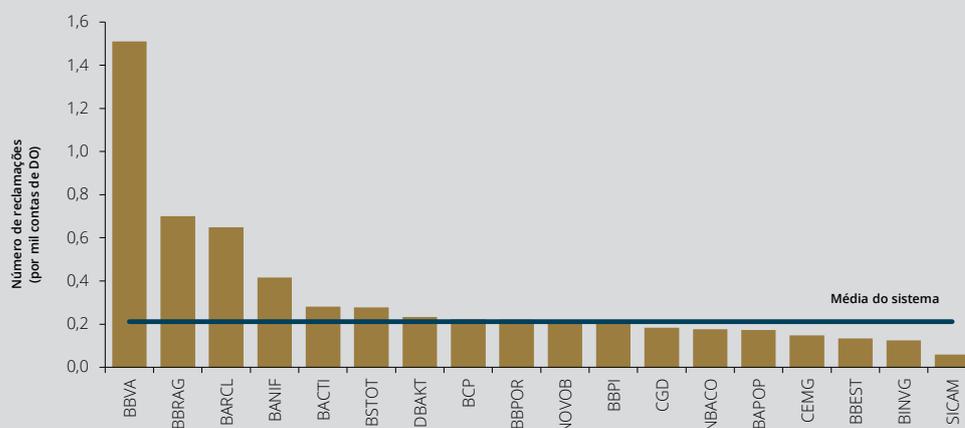
Nota: A média do sistema equivale a 21 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O quadro anterior apresenta, para 2015, 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 de terem sido ou não detetados incumprimentos.

As instituições de crédito do quadro anterior tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2015. 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. Este grupo é constituído por Banco Finantia, Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria – sucursal em Portugal, Banco Privado Atlântico-Europa, Caixa – Banco de Investimento, Banco Invest, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, ABANCA Corporación Bancaria – sucursal em Portugal, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Banco L.J. Carregosa, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Banif – Banco de Investimento, Ibercaja Banco – sucursal em Portugal e BNP Paribas.

Gráfico C.22.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 2015



Caixa 23 | Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores**Quadro C.23.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2015**

Sigla	Instituição de crédito	2015
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,89
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	1,88
FCE	FCE BANK PLC	1,83
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	1,50
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,49
321CR	321 CREDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,46
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	1,23
BPSAF	BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL)	1,13
BBVIF	BBVA – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,10
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,94
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,91
BACOF	BANCO COFIDIS, S. A.	0,84
BFT	BANCO FINANTIA, S. A.	0,80
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0,80
FCACP	FCA CAPITAL PORTUGAL – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,68
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,63
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL – SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,61
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,51
COFID	COFIDIS	0,41
PSFSP	POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS, E. F. C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,35
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,35
Média do sistema		0,34
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,33
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,33
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,32
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,28
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,27
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,25
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,23
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,23
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,21
ONEYF	ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,20
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,19
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A.	0,18
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,16
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,15
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E. F. C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,15

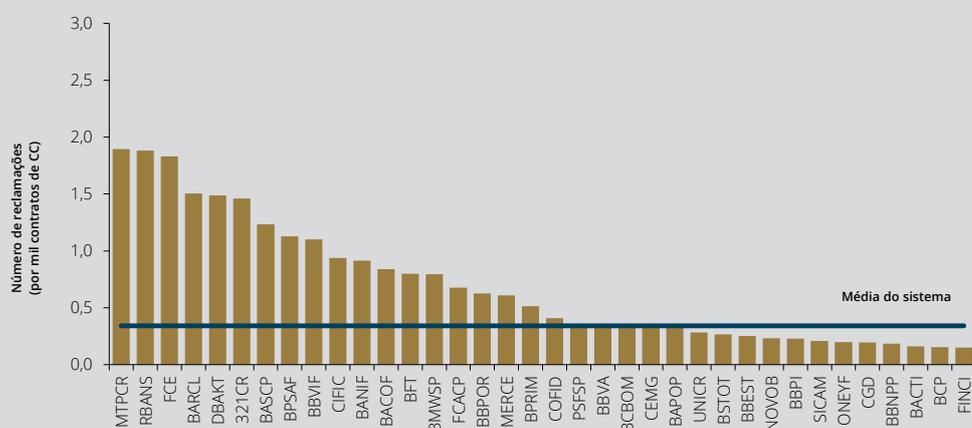
Nota: A média do sistema equivale a 34 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

O quadro anterior apresenta, para 2015, 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 de terem sido detetados incumprimentos.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2015. 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. Este grupo é constituído por Banco L.J. Carregosa, Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria – sucursal em Portugal, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Banco do Brasil – sucursal em Portugal, BNP Paribas Lease Group, Sofinloc, RCI Gest, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Volkswagen Bank – sucursal em Portugal e Novo Banco dos Açores.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, sendo o caso do Banco Invest, Union de Creditos Inmobiliarios – sucursal em Portugal, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Banco de Investimento Global, Banco Privado Atlântico-Europa, Banco de Investimento Imobiliário e ABANCA Corporación Bancaria – sucursal em Portugal.

Gráfico C.23.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2015



Caixa 24 | Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário

Quadro C.24.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contratos de crédito hipotecário

Sigla	Instituição de crédito	2015
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	2,22
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	2,06
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,66
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	1,46
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	1,39
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	1,35
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	1,04
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,88
Média do sistema		0,72
UNCRE	UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS, S. A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,70
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,61
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,57
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,52
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,50
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,35

Nota: A média do sistema equivale a 72 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito hipotecário.

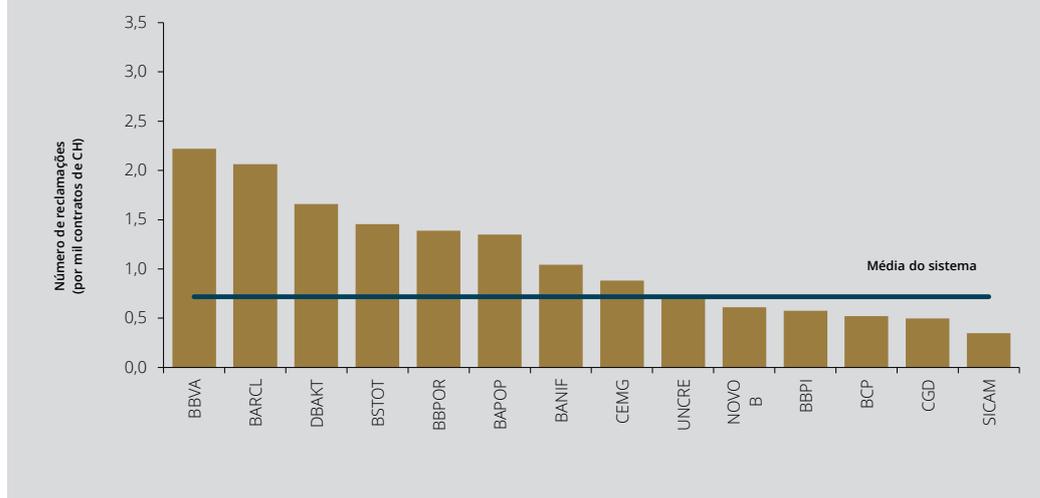
O quadro anterior apresenta, para 2015, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito hipotecário, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente de terem sido detetados incumprimentos.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2015. 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.

Este grupo é constituído por Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria – sucursal em Portugal, Banco Primus, Novo Banco dos Açores e ABANCA Corporación Bancaria – sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito hipotecário, sendo o caso do Banco de Investimento Imobiliário e da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.

Gráfico C.24.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contratos de crédito hipotecário | 2015



3.3. Resultados das reclamações encerradas⁶

Em 2015, em cerca de 64 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito, uma proporção inferior à observada em 2014 (67 por cento). Nos restantes 36 por cento dos casos, verificou-se a resolução da situação reclamada por iniciativa da instituição de crédito, ou na sequência da atuação do Banco de Portugal.

Os casos em que não se verificaram indícios de infração por parte da instituição de crédito podem dever-se ao facto dos clientes bancários apresentarem 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.

As instituições de crédito corrigem a situação reclamada quando esta resulta do incumprimento de normas aplicáveis, acatando recomendações, determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal. O Banco de Portugal pode ainda decidir instaurar processos de contraordenação. Mesmo não se verificando qualquer irregularidade ou incumprimento resultante da sua atuação, as instituições de crédito podem decidir acolher as queixas apresentadas pelos clientes.

Quadro V.3.3.1 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação | 2013-2015

Resultado	Distribuição percentual		
	2013	2014	2015
Sem indícios de infração por parte da IC	48 %	67 %	64 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP	52 %	33 %	36 %

3.4. Prazos de encerramento

O prazo médio de encerramento das reclamações foi, em 2015, de 59 dias, igual ao registado no ano anterior. Em 2015, o prazo médio de encerramento das reclamações apresentadas directamente ao Banco de Portugal foi de 80 dias, enquanto no caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações foi de 35 dias.

O prazo médio de análise de reclamações está dependente dos procedimentos legais e regulamentares em vigor, sendo mais longo no caso das RCO. Este prazo médio inclui o tempo de análise da reclamação pelas instituições de crédito – que nalguns casos são questionadas por mais do que uma vez durante o processo de análise – e pelo Banco de Portugal. 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 directamente ao Banco de Portugal (RCO) ou inscrita num Livro de Reclamações de uma instituição de crédito (RCL).

No caso das reclamações apresentadas directamente ao Banco de Portugal, as instituições de crédito são de imediato questionadas sobre o conteúdo da reclamação, tendo 20 dias úteis para responder ao reclamante⁷ e dar conhecimento dessa resposta ao Banco de Portugal. Podem ser suscitados novos pedidos de informação às instituições de crédito pelo Banco de Portugal, que, após análise, levam ao encerramento da reclamação pelo Banco de Portugal.

No caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, as instituições enviam, no prazo de dez dias úteis, ao Banco de Portugal, cópia da página do Livro de Reclamações em conjunto com os documentos relevantes e frequentemente com a sua análise da situação⁸. Após entrada da reclamação no Banco de Portugal podem ser solicitados esclarecimentos adicionais, dispondo as instituições de cinco dias úteis para envio de resposta.

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 o prazo médio de análise da resposta cabal e do prazo de resposta às questões formuladas pelo Banco de Portugal.

Caixa 25 | Reclamações no âmbito dos regimes do incumprimento

Reclamações recebidas

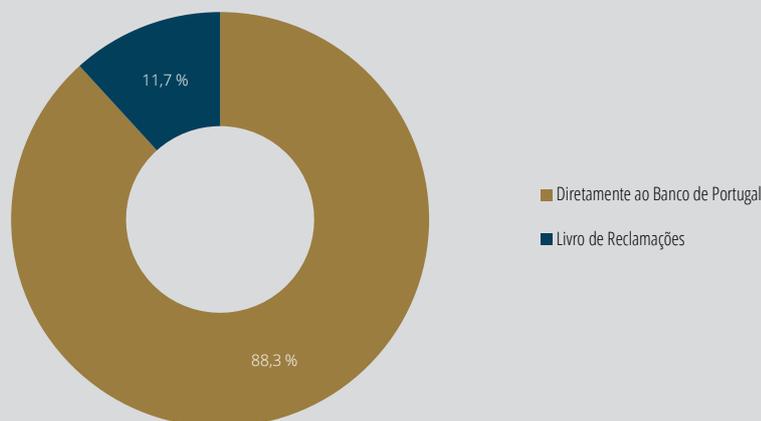
Em 2015, o Banco de Portugal recebeu 707 reclamações relativas à aplicação dos regimes de prevenção e gestão do incumprimento, numa média mensal de 59 reclamações. Foram recebidas menos 37,2 por cento do que em 2014, uma queda mais significativa do que a verificada no total das reclamações. As reclamações relativas ao incumprimento representam 5,2 por cento do total de reclamações recebidas em 2015, proporção inferior à registada no ano anterior (8 por cento).

As reclamações sobre os regimes do incumprimento foram em 88,3 por cento dos casos remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO). Os restantes 11,7 por cento foram reclamações apresentadas pelos clientes bancários através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL).

Gráfico C.25.1 • Reclamações | Evolução das reclamações sobre regimes do incumprimento | 2013-2015



Gráfico C.25.2 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por proveniência | 2015



Quadro C.25.1 • Reclamações | Regimes do incumprimento por tipo de crédito
| 2014-2015

Matéria reclamada	2014	2015	Variação
Crédito hipotecário	353	238	-32,6 %
Regime geral PARI	119	86	-27,7 %
PERSI	207	133	-35,7 %
Regime extraordinário	27	19	-29,6 %
Crédito aos consumidores	773	469	-39,3 %
Regime geral PARI	192	118	-38,5 %
PERSI	581	351	-39,6 %
Total	1126	707	-37,2 %

Matérias reclamadas

A maioria das reclamações sobre situações de incumprimento esteve relacionada com a aplicação do regime geral (97,3 por cento do total). No âmbito deste regime, o maior número de reclamações (70,3 por cento) incidiu sobre o PERSI, tendo os restantes 29,7 por cento incidido sobre o PARI.

As reclamações relativas à implementação dos regimes do incumprimento respeitaram, na sua maioria, a contratos de crédito aos consumidores (66,3 por cento), com destaque para os cartões de crédito (37,2 por cento) e para o crédito pessoal (23,9 por cento). As restantes reclamações sobre os regimes do incumprimento (33,7 por cento) incidiram sobre matérias relacionadas com crédito hipotecário. Destas, 92 por cento estavam relacionadas com questões enquadradas pelo regime geral e as restantes (8 por cento) com o regime extraordinário.

A forma como as instituições de crédito conduziram o processo de negociação com os clientes abrangidos pelo PARI ou pelo PERSI constituiu o principal motivo das reclamações apresentadas no âmbito do regime geral do incumprimento (29,1 por cento). Em particular, os clientes contestaram a adequação das soluções propostas para a prevenção ou regularização das situações de incumprimento à sua capacidade financeira ou a reduzida disponibilidade demonstrada pelas instituições

para negociar alterações às propostas inicialmente apresentadas. A não apresentação ou o atraso na apresentação de propostas para a prevenção ou a regularização do incumprimento constituiu também um tema frequente nas reclamações relativas ao regime geral (27,8 por cento).

Entre os outros temas suscitados pelos reclamantes no tocante ao regime geral do incumprimento, destaca-se a não adoção pelas instituições de crédito dos procedimentos associados ao PARI ou ao PERSI (9,2 por cento). Os clientes em causa alegaram, nomeadamente, que as instituições de crédito não prestaram um acompanhamento adequado aos seus pedidos de redução de encargos com os contratos de crédito com vista a prevenir ou a regularizar as situações de incumprimento.

No que concerne ao regime extraordinário, o principal motivo objeto de reclamação consistiu, à semelhança do ano anterior, na recusa de acesso às medidas aí previstas (73,3 por cento). Em concreto, os clientes bancários reclamaram do indeferimento dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário, na sequência da verificação, pelas instituições de crédito, do preenchimento das condições de acesso a este regime. Em segundo e terceiro lugares, respetivamente, surgem a não apresentação de propostas de regularização da situação de incumprimento dos contratos de crédito (15,8 por cento)

e as dificuldades sentidas pelos clientes no decurso do processo negocial, designadamente em virtude de divergências quanto às

soluções apresentadas pelas instituições de crédito (5,3 por cento).

Gráfico C.25.3 • Reclamações | Regimes do incumprimento, por tipo de crédito | 2015

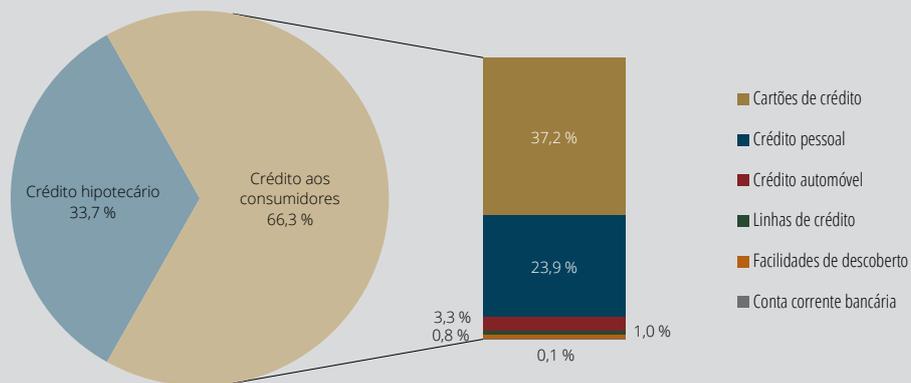


Gráfico C.25.4 • Reclamações | Motivos das reclamações relativas ao regime geral | 2015

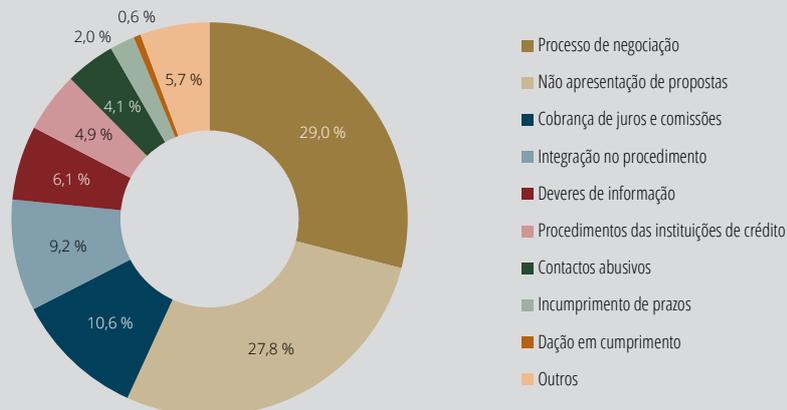
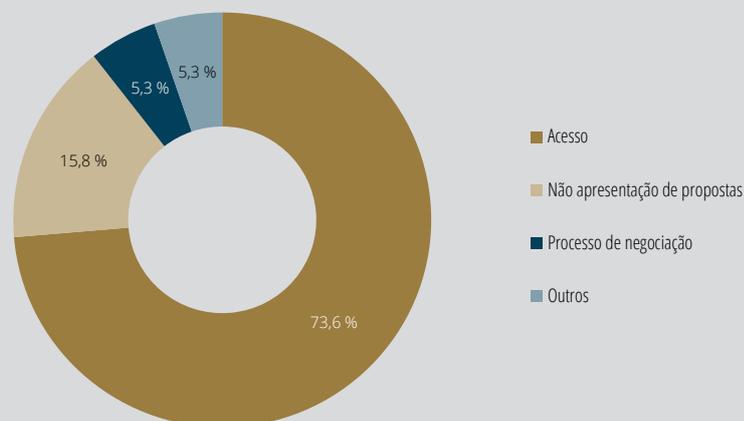


Gráfico C.25.5 • Reclamações | Motivos das reclamações relativas ao regime extraordinário | 2015



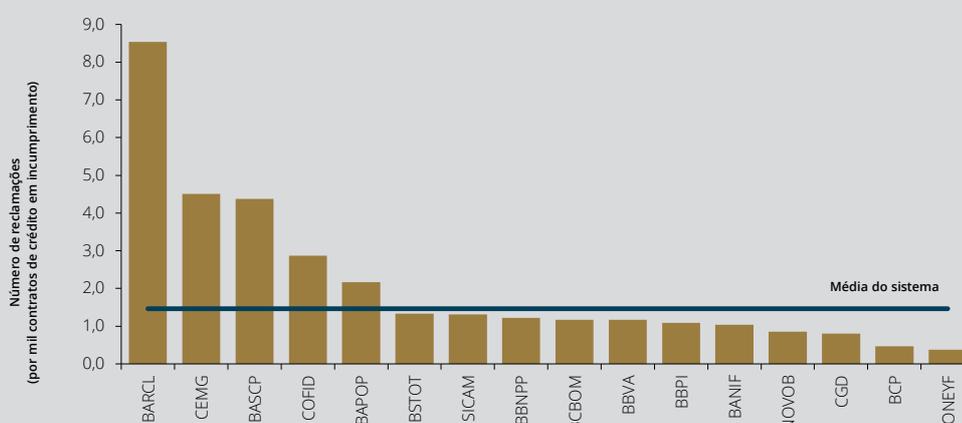
Instituições reclamadas

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 2015, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito (hipotecário 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 de terem sido detetados incumprimentos.

As instituições de crédito do quadro seguinte tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2015. 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 é constituído por Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Banco do Brasil – sucursal em Portugal, Union de Créditos Imobiliários – sucursal em Portugal, Deutsche Bank – sucursal em Portugal, Montepio Crédito, Financiera El Corte Ingles – sucursal em Portugal, Banco BIC Português, UNICRE, Banco Primus, Banco Cofidis, Banque PSA Finance – sucursal em Portugal, Banco Finantia, BBVA – Instituição Financeira de Crédito e 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito.

Gráfico C.25.6 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 2015



Quadro C.25.2 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 2015

Sigla	Instituição de crédito	2015
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	8,53
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	4,50
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	4,37
COFID	COFIDIS	2,87
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	2,17
Média do sistema		1,46
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	1,33
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	1,31
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A.	1,22
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	1,17
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	1,17
BBPI	BANCO BPI, S. A.	1,09
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	1,04
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,85
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,80
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,46
ONEYF	ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,37

Nota: A média do sistema equivale a 15 reclamações por cada 10 mil contratos de crédito em incumprimento.

Resultado das reclamações encerradas

Em 2015, 61 por cento das reclamações enquadradas pelos regimes do incumprimento encerradas neste período não apresentavam indícios de infração, proporção inferior à registada em 2014. Verificou-se um aumento

significativo das reclamações encerradas em que as instituições de crédito, por sua iniciativa ou em resultado da intervenção do Banco de Portugal, resolveram as situações reclamadas, de 30 por cento em 2014 para 39 por cento em 2015.

Quadro C.25.3 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação relativos a regimes do incumprimento | 2013-2015

Resultado	2013	2014	2015
Sem indícios de infração por parte da IC	73 %	70 %	61 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP	27 %	30 %	39 %

Caixa 26 | Notas metodológicas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, entre 2013 e 2015, 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 meio de pagamento, de cartões de débito e de crédito.
- Cheques – reclamações associadas à emissão e utilização de cheques.
- 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.
- Crédito hipotecário – 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.
- Débitos diretos – reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos diretos em conta de depósito à ordem.
- Máquinas *ATM* – reclamações relacionadas com o funcionamento das *ATM*.
- Operações com numerário – reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moeda e de diferenças em operações de levantamento e depósito.
- Transferências – reclamações relacionadas com o processamento de transferências.
- Restantes matérias – agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1 por cento do total, onde se incluem, por exemplo, as garantias bancárias, a não disponibilização do Livro de Reclamações, bem como reclamações de operações e condutas indiferenciadas que não se inserem na usual classificação temática.

Unidades de referência

Para as principais matérias reclamadas, o número de reclamações é avaliado e analisado em termos relativos, através do recurso a unidades de referência. Foram usadas as seguintes:

- Cartões – número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2014 e 2015 (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 Interbancária (SICOI), em 2014 e 2015 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Crédito hipotecário – 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 2014 e 2015 (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 2014 e 2015 relativos a crédito aos consumidores, incluindo cartões de crédito (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 às empresas – número de contratos em vigor em 2014 e 2015 relativos a crédito às empresas e empresários em nome individual (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 em incumprimento – número de contratos de crédito hipotecário e de crédito aos consumidores em vigor em situação de incumprimento em 2014 e 2015 (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 2014 e 2015 (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 em 2014 e 2015. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2014 e 2015 (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 2014 e 2015. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Transferências – número de transferências processadas no SICOI e realizadas ao abrigo da SEPA em 2014 e 2015. 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 hipotecário e regimes do incumprimento foram 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 2015, 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 do 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

No exercício dos seus poderes de supervisão comportamental, o Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento pelas instituições supervisionadas das normas legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade. O Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas, podendo também instaurar processos de contraordenação para assegurar o cumprimento dessas normas.

O Banco de Portugal exige que as instituições façam prova do cumprimento das determinações específicas emitidas, sem prejuízo da adoção das diligências necessárias ao acompanhamento da situação (designadamente ações posteriores de inspeção ou outras medidas).

O não acatamento das determinações específicas é passível de constituir ilícito contraordenacional⁹, 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 eletrónica¹⁰.

4.1. Recomendações e determinações específicas

No seguimento da atuação fiscalizadora do Banco de Portugal, foram emitidas durante o ano de 2015, 1034 recomendações e

determinações específicas, que tiveram como destinatários as instituições sujeitas à supervisão comportamental do Banco de Portugal. Estas recomendações e determinações específicas incidiram sobre a comercialização do crédito aos consumidores (30 por cento), crédito hipotecário (28,7 por cento), depósitos (14,5 por cento), instrumentos de pagamento (11,9 por cento), publicidade (6,4 por cento), preçários (5,7 por cento) e livro de reclamações (2,8 por cento)

Face a 2014 verificou-se um aumento do número de recomendações e determinações específicas emitidas na sequência da análise das reclamações dos clientes bancários e das ações de inspeção desenvolvidas. No caso da publicidade, o número de recomendações e determinações manteve-se estável face ao ano anterior e nos preçários o Banco de Portugal exigiu a correção de menos irregularidades, evidenciando maior cumprimento das normas aplicáveis em matéria de preçários por parte das instituições de crédito.

As recomendações e determinações específicas emitidas em 2015 resultaram maioritariamente das ações de inspeção realizadas pelo Banco de Portugal (77 por cento), tendo a análise de reclamações dos clientes bancários representado 11 por cento, a fiscalização dos preçários 6 por cento e a análise das campanhas de publicidade 6 por cento.

Quadro V.4.1.1 • Recomendações e determinações específicas | Por matéria | 2014-2015

	2014		2015	
	Número	Entidades envolvidas	Número	Entidades envolvidas
Preçários	186	50	59	20
Publicidade	67	30	66	28
Depósitos e suas contas	63	13	150	17
dos quais: Serviços Mínimos Bancários	19	6	25	6
Crédito à habitação e outros créditos hipotecários	120	17	297	15
dos quais: Regime geral do incumprimento	76	7	126	12
Regime extraordinário do incumprimento	16	13	65	9
Crédito aos consumidores	254	46	310	30
dos quais: Regime geral do incumprimento	78	7	170	20
Instrumentos de pagamento	68	19	123	31
Livro de Reclamações	12	9	29	16
Total	770	75	1034	62

4.1.1. Preçários

Em 2015, o Banco de Portugal emitiu 59 recomendações e determinações específicas para correção de irregularidades detetadas na fiscalização do cumprimento dos deveres de informação do preçário, que dirigiu a 20 entidades, das quais 12 instituições de crédito e oito instituições de pagamento.

Por comparação com os anos anteriores, registou-se um número muito inferior de determinações específicas e recomendações em matéria de preçários, o que indica que as instituições têm vindo a ajustar os seus procedimentos em conformidade com as normas em vigor nesta matéria, em resultado das ações de inspeção que o Banco de Portugal desenvolveu nesses períodos.

Quadro V.4.1.2 • Recomendações e determinações específicas | Preçários | 2015

Matérias	Número	Entidades abrangidas
Atualização do preçário	23	11
Divulgação do preçário	20	14
Reporte do preçário ao Banco de Portugal	3	3
Outros deveres	13	11
Total	59	20

O Banco de Portugal reiterou o cumprimento das seguintes normas:

- O preçário deve apresentar-se completo e atualizado de acordo com o previsto no Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009¹¹;
- No caso de comercialização de produtos de crédito com taxa variável, o folheto de taxas

de juro deve ser atualizado no mínimo no início de cada mês, apresentando a informação atualizada relativamente aos indexantes utilizados¹²;

- O preçário publicado aos balcões das instituições deve apresentar-se devidamente identificado, em lugar bem visível e em

dispositivo que permita a sua fácil consulta e manuseamento, em suporte papel ou eletrónico¹³;

- Quando pretendam efetuar alterações ao folheto de comissões e despesas, as instituições devem enviar ao Banco de Portugal o folheto completo, com a antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data de alteração¹⁴.

4.1.2. Publicidade

Em 2015, o Banco de Portugal emitiu 66 recomendações e determinações específicas

dirigidas a 28 instituições de crédito, envolvendo um total de 152 suportes de publicidade, número em linha com o verificado em 2014. Destas recomendações e determinações específicas, destacam-se cinco determinações para suspensão de campanhas relativas a situações de TAEG superior à taxa máxima em vigor e a situações de omissão de TAEG e do respetivo exemplo representativo.

As correções exigidas incidiram maioritariamente sobre publicidade a crédito aos consumidores (76 por cento), em resultado do maior número de campanhas analisadas pelo Banco de Portugal sobre esta matéria (66 por cento).

Quadro V.4.1.3 • Recomendações e determinações específicas | Publicidade | 2015

	Número	Entidades abrangidas
Produtos e serviços	60	26
Crédito aos consumidores	50	20
Crédito hipotecário	3	3
Multiproduto	3	2
Crédito a empresas	2	2
Depósitos bancários	1	1
Instrumentos de pagamento	1	1
Institucional	6	6
Total	66	28

Os incumprimentos mais frequentes prendem-se com a apresentação de designações incorretas e informações inconsistentes ou incompletas, designadamente na apresentação do exemplo representativo da TAEG, gerando situações de deformação dos factos. Também a falta de destaque da TAEG e das condições de acesso e restrições face às características destacadas nas mensagens publicitárias constituíram incumprimentos frequentes detetados pelo Banco de Portugal.

Comparativamente a 2014, verifica-se uma redução dos incumprimentos relativos à apresentação incorreta do exemplo representativo da TAEG e à difusão da informação por um período de tempo que não permite uma leitura e / ou audição adequada. Por oposição, constata-se um aumento da incidência dos

incumprimentos relativos à falta de clareza da natureza ou finalidade do produto e, nos produtos de crédito aos consumidores, à ausência de destaque do prazo e do montante de financiamento.

As recomendações e determinações específicas sobre os incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 reiteram o cumprimento das seguintes normas:

- A informação contida em mensagens publicitárias deve ser verdadeira, não deformando os factos e garantindo a consistência dentro do próprio suporte e nos diferentes meios de comunicação;
- Na publicidade a produtos e serviços, as instituições devem incluir toda a informação obrigatória, garantindo que as condições de

- acesso, restrições e limitações têm destaque similar às características que as instituições destaquem do produto ou serviço;
- As instituições devem apresentar, de forma clara, a natureza ou finalidade do produto anunciado (irregularidade muito associada às campanhas de crédito automóvel, as quais conheceram um forte incremento em 2015, de 57 por cento, face a 2014);
 - As instituições devem proceder à divulgação da informação de caráter obrigatório com, pelo menos, a dimensão mínima de caracteres estabelecida;
 - Nas campanhas publicitárias sobre crédito aos consumidores, a TAEG deve ser apresentada com destaque similar ao das características destacadas dos produtos ou serviços anunciados;
 - Na publicidade ao crédito aos consumidores, as instituições devem indicar um exemplo representativo de TAEG que inclua, pelo menos, o montante do crédito, o prazo de reembolso, a taxa de juro anual nominal, no caso de taxa fixa, ou o indexante e o *spread*, no caso de taxa variável;

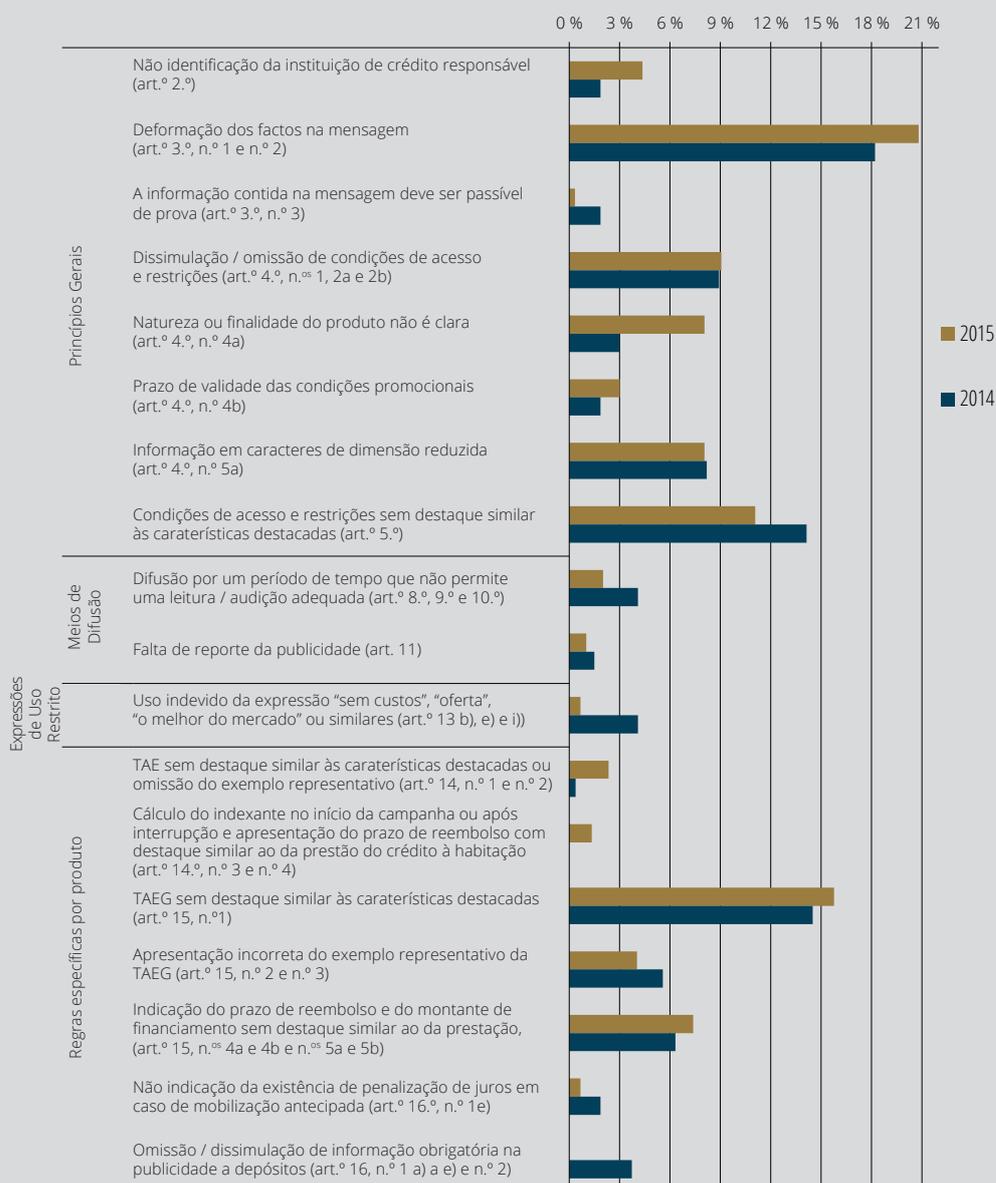


Gráfico V.4.1.1 •
Recomendações
e determinações
específicas
| Incumprimentos
ao Aviso
n.º 10/2008
| 2014-2015

- As instituições devem indicar o prazo e o montante de reembolso com destaque similar ao da prestação do crédito anunciada.

Nas recomendações de publicidade institucional, o Banco de Portugal recordou às instituições um conjunto de boas práticas para a divulgação de prémios atribuídos por entidades terceiras, nomeadamente os que recorrem a expressões similares à expressão de uso restrito “o melhor do mercado”, as quais devem ser acompanhadas de elementos informativos que possibilitem a contextualização da sua atribuição, apresentados com “relevo equivalente”. A divulgação de prémios atribuídos por entidades terceiras deve ainda ser acompanhada da declaração “Este prémio é da exclusiva responsabilidade da entidade que o atribuiu”.

4.1.3. Depósitos e suas contas

Durante o ano de 2015, foram emitidas pelo Banco de Portugal 150 recomendações e determinações específicas para a sanção de irregularidades detetadas em matéria de depósitos, mais do dobro do que em 2014. Esta evolução resultou da intensificação das ações de inspeção. As irregularidades foram identificadas em 17 instituições. Destacam-se as recomendações e determinações específicas sobre deveres de informação pré-contratual e contratual e movimentação de contas, bem como em matéria de Serviços Mínimos Bancários.

Quadro V.4.1.4 • Recomendações e determinações específicas | Depósitos simples e suas contas | 2015

	Número	Entidades abrangidas
Deveres e requisitos de informação pré-contratual	72	12
Requisitos da informação contratual	25	6
Movimentação de conta	6	3
Comissões e encargos	4	3
Outros deveres	7	5
Regime dos Serviços Mínimos Bancários	36	9
Total	150	17

Para efeito da correção de irregularidades relacionadas com os deveres e requisitos de informação pré-contratual, o Banco de Portugal emitiu 72 recomendações ou determinações específicas, reiterando que:

- A FIN deve ser disponibilizada ao cliente, também nos casos em que a abertura de conta de depósito à ordem é necessária para efeitos de constituição de um depósito não à ordem ou para a concessão de um crédito¹⁵;
- As condições gerais do contrato de abertura de conta devem ser disponibilizadas ao cliente em momento prévio à sua contratação¹⁶;
- Os funcionários devem atuar de forma diligente no respeito consciencioso dos interesses do cliente¹⁷.

Relativamente à informação contratual foram emitidas 25 recomendações e determinações específicas, através das quais o Banco de Portugal reiterou o cumprimento das seguintes normas:

- O contrato de abertura de conta de depósito deve apresentar um corpo de letra que facilite a leitura tendo por referência um leitor de acuidade visual média¹⁸;
- O contrato deve conter a informação sobre todos os encargos associados à conta de depósitos à ordem, assim como os associados à sua movimentação¹⁹.

Foram também emitidas seis recomendações e determinações específicas para correção de irregularidades relacionadas com a movimentação de contas, reiterando-se que:

- O montante destinado à constituição de um depósito não pode ser considerado como indisponível na conta de origem antes da data-valor prevista para a respetiva constituição, salvo instrução expressa do cliente nesse sentido²⁰;
- A movimentação de uma conta de depósito à ordem deve ser sempre precedida de autorização do respetivo titular²¹;
- As instituições devem abster-se de bloquear as contas de depósito sem fundamento legal ou contratual que o justifique²².

As outras recomendações e determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal reiteram que:

- As instituições devem prestar aos clientes informação relativa a todos os movimentos a débito e a crédito efetuados nas suas contas de depósito, através da disponibilização de extrato mensal ou, caso não haja movimentos na conta, com uma periodicidade mínima anual²³;
- As instituições devem efetivar os pedidos de desvinculação de conta dentro de um prazo razoável e sem atrasos injustificados, em cumprimento dos deveres de diligência e de respeito consciencioso pelos interesses dos clientes bancários²⁴;
- O cliente bancário pode denunciar o seu 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 mês²⁵.

Especificamente no que se refere à avaliação do cumprimento do regime dos Serviços Mínimos Bancários, o Banco de Portugal emitiu 36 determinações e recomendações específicas na sequência da realização de ações de inspeção, reiterando o cumprimento das seguintes normas:

- O cartaz com a informação sobre os Serviços Mínimos Bancários deve encontrar-se afixado na agência de acordo com o modelo definido e em local destacado bem visível²⁶;
- As instituições de crédito não podem recusar a abertura ou conversão de contas de depósito à ordem já existentes em contas de Serviços Mínimos Bancários a não ser nos casos previstos na lei e nos regulamentos em vigor, designadamente no caso de titularidade de outras contas de depósito à ordem e de recusa da emissão da declaração prevista no n.º 2 do Artigo 4.º do Regime dos Serviços Mínimos Bancários²⁷;
- A conta de Serviços Mínimos Bancários pode ser titulada por uma ou várias pessoas singulares²⁸;
- A prestação dos Serviços Mínimos Bancários inclui os seguintes serviços: (a) a abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem; (b) a titularidade de cartão de débito; (c) a movimentação da conta de Serviços Mínimos Bancários através de caixas automáticos, serviço de *homebanking* e balcões da instituição de crédito; (c) a realização de depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências intrabancárias nacionais, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas²⁹;
- A contratação de outros produtos ou serviços bancários não se encontra vedada aos clientes de Serviços Mínimos Bancários (designadamente depósitos a prazo, operações de crédito e cheques) à exceção da facilidade de descoberto e da ultrapassagem de crédito³⁰;
- A conta de Serviços Mínimos Bancários apenas pode ser encerrada pela instituição de crédito depois de ter completado 12 meses da sua abertura ou conversão desde que: (i) a conta apresente um saldo médio anual inferior a 5 por cento da remuneração mínima mensal garantida nos seis meses anteriores; e (ii) não tiverem sido realizadas quaisquer operações bancárias nesse mesmo período de tempo³¹.

4.1.4. Crédito à habitação e outros créditos hipotecários

Em 2015, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 297 recomendações e determinações específicas para corrigir as irregularidades detetadas em 15 instituições em matéria de crédito à habitação e de outros créditos

com garantia hipotecária, o que representa um aumento face a 2014. Destacam-se, pela sua importância, a emissão de recomendações e determinações específicas relacionadas com os regimes do incumprimento e com o regime da mora, na sua maioria resultantes de ações de inspeção realizadas pelo Banco de Portugal.

Quadro V.4.1.5 • Recomendações e determinações específicas | Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | 2015

	Número	Entidades abrangidas
Regime do crédito à habitação e outros créditos hipotecários	79	10
Informação pré-contratual e contratual	52	8
Taxa de juro	11	9
Outros deveres	16	6
Regime geral do incumprimento	126	12
Regime extraordinário do incumprimento	65	9
Regime da mora	27	2
Total	297	15

No que diz respeito às 79 recomendações e determinações específicas emitidas sobre matérias do regime do crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária, salientam-se as relativas aos deveres de informação pré-contratual e contratual e as sobre taxas de juro. As recomendações e determinações específicas emitidas reiteram o cumprimento das seguintes normas:

- A contratação do crédito hipotecário não pode estar condicionada à aquisição ou subscrição de outros produtos ou serviços financeiros, podendo o cliente solicitar uma simulação com base na não subscrição dos produtos definidos no âmbito das vendas associadas facultativas³²;
- As instituições devem entregar aos clientes um duplicado dos relatórios e outros documentos das avaliações feitas pelas instituições ou por terceiro, a pedido destas³³;
- A informação prestada na vigência dos contratos de crédito à habitação e de outros créditos com garantia hipotecária deve conter, nomeadamente, a indicação do valor da

próxima prestação mensal a pagar, desagregada nas respetivas componentes de capital e juros e a TAN (Taxa Anual Nominal) aplicável, com identificação das suas componentes (indexante e *spread*)³⁴;

- A taxa de juro variável deve resultar da média aritmética simples das cotações diárias do mês anterior ao período da contagem de juros³⁵;
- A revisão da taxa de juro deve ser efetuada com uma periodicidade correspondente ao prazo de referência do indexante³⁶;
- A TAE deve refletir o custo efetivo associado à contratação da operação de crédito hipotecário, incluindo todas as comissões que se apresentam como condição para a celebração do contrato ou como consequência deste, nomeadamente a comissão de manutenção da conta de depósito à ordem cuja abertura seja obrigatória e as comissões associadas à formalização do contrato de crédito, da escritura e dos registos de hipoteca³⁷.

No que se refere à fiscalização do regime geral do incumprimento, o Banco de Portugal emitiu 126 determinações e recomendações específicas, dirigidas a 12 instituições, reiterando o cumprimento das seguintes normas:

- Perante o alerta do cliente bancário para o risco de vir a incumprir as obrigações decorrentes de contratos de crédito, a instituição deve, sem necessidade de solicitação, entregar-lhe um documento informativo com a descrição dos seus direitos e deveres e promover as diligências previstas no PARI no sentido de avaliar a situação financeira do cliente e, quando tal se revele viável em face dessa avaliação, propor soluções que visem impedir o incumprimento das obrigações decorrentes do contrato de crédito³⁸;
- O cliente bancário que, tendo alertado a instituição de crédito para o risco de vir a incumprir as suas obrigações ao abrigo do contrato de crédito, entre em mora no cumprimento dessas obrigações considera-se, para todos os efeitos, integrado no PERSI na data em que se verifica a situação de incumprimento³⁹;
- As instituições de crédito dispõem de cinco dias após o início do PERSI para informar o cliente bancário da sua integração no referido procedimento⁴⁰;
- No prazo de 30 dias a contar da integração no PERSI, as instituições de crédito devem comunicar ao cliente bancário, em suporte duradouro, o resultado da avaliação da capacidade financeira desenvolvida, apresentando, quando tal se revele viável em face dessa avaliação, propostas para a regularização da situação de incumprimento⁴¹;
- As instituições de crédito apenas podem extinguir o PERSI quando se verifique um dos fundamentos legalmente previstos para o efeito, devendo informar o cliente do motivo de extinção do PERSI e das razões pelas quais considera inviável a continuação do referido procedimento⁴²;

- As instituições de crédito estão obrigadas a criar processos individuais para os clientes integrados no PERSI, o qual deve conter todos os documentos relevantes no âmbito do referido procedimento, incluindo, designadamente, as comunicações entre as partes, o relatório de avaliação da capacidade financeira e as propostas que sejam apresentadas aos clientes⁴³.

Relativamente à avaliação do cumprimento do regime extraordinário do incumprimento, o Banco de Portugal emitiu 65 determinações e recomendações específicas, dirigidas a nove instituições, reiterando que:

- As disposições relativas ao regime extraordinário são aplicáveis a todos os contratos de crédito que tenham por finalidade a aquisição, construção ou realização de obras de conservação ordinária, extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente⁴⁴;
- As instituições de crédito devem observar o prazo de 15 dias após a receção do requerimento de acesso ao regime extraordinário para informar os clientes do deferimento ou indeferimento desse pedido, consoante se encontrem ou não preenchidas os requisitos legalmente previstos⁴⁵;
- Nas situações em que o plano de reestruturação proposto ao cliente bancário no âmbito do regime extraordinário contemple a concessão de um período de carência, esse período não deverá, salvo acordo expresso do cliente nesse sentido, ter duração inferior a 12 meses⁴⁶;
- As instituições de crédito devem reportar ao Banco de Portugal todos os contratos de crédito que tenham sido objeto de requerimentos apresentados pelos clientes bancários para acesso ao regime extraordinário⁴⁷.

No âmbito da fiscalização do cumprimento do regime da mora, as 27 recomendações e determinações específicas emitidas incidiram maioritariamente sobre a aplicação da sobretaxa anual máxima. Em caso de atraso no pagamento das

prestações, 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 máximo⁴⁸.

4.1.5. Crédito aos consumidores e outros créditos

Em 2015, foram dirigidas a 30 instituições, 310 recomendações e determinações específicas

para corrigir irregularidades relacionadas com matérias relativas ao crédito aos consumidores e a outros créditos, o que representa um aumento, nesta matéria, do número de determinações e recomendações emitidas face a 2014. A maioria destas recomendações e determinações específicas (cerca de 87 por cento) teve origem em ações de inspeção. Destacam-se, pela sua importância, a emissão de recomendações e determinações específicas relacionadas com o regime geral do incumprimento e com o regime da mora.

Quadro V.4.1.6 • Recomendações e determinações específicas | Crédito aos consumidores | 2015

	Número	Entidades abrangidas
Regime do crédito aos consumidores	99	20
Informação pré-contratual	31	11
Informação contratual	10	7
Taxa de juro e taxas máximas	13	6
Reembolso antecipado	11	9
Comissões e encargos	4	3
Reporte ao Banco de Portugal	7	3
Outros deveres	23	11
Regime geral do incumprimento	170	20
Regime da mora	41	7
Total	310	30

No que diz respeito às 99 recomendações e determinações específicas relativas ao regime de crédito aos consumidores salientam-se pela sua incidência as relativas aos deveres de informação pré-contratual. Neste âmbito, o Banco de Portugal reiterou o cumprimento das seguintes normas:

- Para além da FIN, deve ser fornecida gratuitamente ao consumidor (mediante solicitação) uma cópia da minuta do contrato de crédito⁴⁹;
- As instituições e, se for o caso, os intermediários de crédito devem cumprir os deveres de assistência a que se encontram legalmente vinculados, prestando informação verdadeira, clara, completa e rigorosa ao cliente⁵⁰;

- Os contratos de crédito aos consumidores devem conter os elementos obrigatórios e observar os demais preceitos legais e regulamentares que regulam o crédito aos consumidores⁵¹;
- Qualquer alteração ao contrato de subscrição de cartão de crédito (designadamente a modificação do limite de crédito associado ao cartão) 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 aplicação⁵².

Relativamente às recomendações e determinações específicas sobre taxas de juro e taxas máximas, o Banco de Portugal reiterou que:

- A TAEG deve refletir o custo efetivo global associado à contratação de operações de crédito aos consumidores, incluindo todos os encargos que se apresentam como condição para a celebração do contrato ou como consequência deste, nomeadamente os prémios dos seguros exigidos por força do contrato de crédito⁵³;
- A TAEG que exceda o limite máximo em vigor no trimestre é automaticamente reduzida a metade desse limite⁵⁴.

No âmbito da fiscalização do cumprimento do reembolso antecipado de contratos de crédito aos consumidores, foram emitidas recomendações e determinações específicas com vista a assegurar o direito de, a todo o tempo, mediante pré-aviso ao credor, o consumidor cumprir antecipadamente, parcial ou totalmente, o contrato de crédito, com correspondente redução do custo total do crédito, por via da redução dos juros e dos encargos do período remanescente do contrato⁵⁵.

No que diz respeito às recomendações e determinações específicas sobre o reporte de informação ao Banco de Portugal, reitera-se que:

- As instituições devem reportar ao Banco de Portugal a informação relativa à celebração dos contratos de crédito aos consumidores no prazo de dez dias úteis a contar do final do respetivo período de referência (mês) da celebração, considerando-se como data de celebração do contrato: (i) a data da assinatura do contrato de crédito pelo cliente e pela instituição, nos contratos de crédito celebrados presencialmente; (ii) nas restantes situações, a data em que, nos termos gerais de direito, o cliente ou a instituição manifestem a sua concordância relativamente a todas as condições contratuais⁵⁶;
- As instituições devem reportar as minutas utilizadas para a celebração dos contratos de crédito aos consumidores⁵⁷.

Especificamente no que se refere à fiscalização do regime geral do incumprimento, o Banco de Portugal emitiu 170 recomendações e determinações específicas, dirigidas a

20 instituições, reiterando o cumprimento das seguintes normas:

- O regime geral do incumprimento é aplicável às ultrapassagens de crédito que, independentemente do seu montante, se encontrem em situação de incumprimento⁵⁸;
- As instituições de crédito devem promover as diligências associadas ao PARI sempre que detetem sinais de degradação da capacidade financeira dos clientes para cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito⁵⁹;
- A comunicação pela qual o cliente bancário é informado do início do PERSI deve conter, entre outros aspetos, a indicação do(s) contrato(s) de crédito abrangido(s) e, bem assim, do montante total em dívida, com descrição detalhada dos montantes relativos a capital, juros e encargos associados à mora⁶⁰;
- As instituições de crédito não podem cobrar comissões pela renegociação do contrato de crédito ao abrigo do PERSI⁶¹;
- As instituições de crédito apenas podem exigir dos clientes, no âmbito do PARI e do PERSI, a prestação das informações e a entrega dos documentos que sejam necessários à avaliação da sua capacidade financeira⁶²;
- As instituições de crédito devem responder às propostas apresentadas pelos clientes bancários no decurso do PERSI, pronunciando-se sobre essas propostas no prazo máximo de 15 dias⁶³;
- Em caso de recusa da proposta apresentada, a instituição de crédito deve, sendo o caso, propor soluções alternativas que considere viáveis em face da avaliação da capacidade financeira do cliente⁶⁴;
- As instituições de crédito e, sendo o caso, os prestadores de serviços que atuem em sua representação, devem abster-se de realizar contactos desleais, excessivos ou desproporcionados com os clientes em situação de incumprimento⁶⁵.

Relativamente à aplicação do regime da mora, as 41 recomendações e determinações específicas reiteram que:

- Em caso de mora no pagamento das prestações do contrato de crédito, a comissão pela recuperação de valores em dívida apenas pode ser cobrada uma única vez por cada prestação vencida e não paga, ainda que a situação de mora se mantenha⁶⁶.

4.1.6. Instrumentos de pagamento

No período objeto de análise, o Banco de Portugal emitiu 123 recomendações e

determinações específicas para correção de irregularidades detetadas no âmbito da prestação de serviços de pagamento dirigidas a 31 instituições, das quais nove instituições de pagamento. Estas últimas foram emitidas na sequência de ações de inspeção a pontos de venda que atuam por conta de instituições de pagamento.

O incremento do número de recomendações e determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal face ao ano anterior, esteve, na sua maioria, associado à análise de reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

Quadro V.4.1.7 • Recomendações e determinações específicas | Instrumentos de pagamento | 2015

	Número	Entidades abrangidas
Informação pré-contratual	9	9
Informação contratual	64	19
Datas-valor e disponibilização de fundos	14	11
Cheques	10	7
Bloqueio de instrumentos de pagamento	8	8
Comissões	4	4
Outros deveres	14	10
Total	123	31

Entre as 73 recomendações e determinações específicas emitidas na sequência de ações de inspeção relacionadas com a informação pré-contratual e contratual de instrumentos de pagamento, o Banco de Portugal reiterou o cumprimento das seguintes normas:

- As instituições devem assegurar a disponibilização ao cliente das condições gerais da conta de pagamentos⁶⁷;
- O cliente deve ser informado previamente à realização de uma operação de carácter ocasional de que tem o direito de obter todas as condições aplicáveis à operação de pagamento previstas no Artigo 48.º do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e Moeda Eletrónica (RJSPME), em suporte de papel ou em qualquer outro suporte duradouro, designadamente sobre datas-valor e encargos⁶⁸;

- As condições contratuais relativas à prestação de serviços de pagamento (v.g. contratos de abertura de conta de depósito à ordem, realização de transferências e subscrição de cartões de débito ou de crédito) devem ser redigidas em língua portuguesa, enunciadas em termos facilmente compreensíveis e em condições de inteira legibilidade⁶⁹.

Na sequência de ações de inspeção e da análise de reclamações de clientes bancários, foram ainda emitidas recomendações e determinações específicas sobre datas-valor e disponibilização de fundos, cheques, bloqueio de instrumentos de pagamento e comissões.

Relativamente às datas-valor e disponibilização de fundos, foram emitidas 14 recomendações e determinações específicas, reiterando que:

- O prestador de serviços de pagamento do ordenante deve garantir que, após a receção da ordem de pagamento, o montante objeto da operação seja creditado na conta do prestador de serviços de pagamento do beneficiário até ao final do primeiro dia útil seguinte⁷⁰;
- As instituições devem garantir que os fundos depositados em numerário sejam disponibilizados imediatamente nas contas dos clientes, sendo que, caso o cliente não seja um consumidor, os fundos devem ser disponibilizados o mais tardar no dia útil seguinte ao da sua receção pelo prestador de serviços de pagamento⁷¹;
- 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 pagamento⁷².

Em matéria de cheques, o Banco de Portugal emitiu dez recomendações ou determinações específicas, através das quais reiterou que:

- Ao depósito de cheques normalizados efetuados ao balcão, e sacados sobre instituição de crédito distinta daquela onde são depositados, deve ser atribuída a data-valor do segundo dia útil seguinte ao da sua apresentação, ficando o respetivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil⁷³;
- Ao depósito de cheques visados efetuados ao balcão, sacados sobre instituição de crédito distinta daquela em que são depositados, é atribuída a data-valor do próprio dia da sua apresentação junto daquela instituição, ficando o respetivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil⁷⁴;
- A renúncia do depositante à conferência imediata do cheque entregue ao balcão confere à instituição depositária o prazo máximo de 24 horas para proceder à conferência do referido cheque; por seu turno, a instituição depositária está obrigada a proceder à disponibilização dos fundos no próprio dia em que procede à conferência, com data-valor desse mesmo dia⁷⁵;

- Um cheque é transmissível por via de endosso, devendo as instituições verificar a sua regularidade em momento prévio ao depósito do mesmo⁷⁶;
- Os cheques com a cláusula “não à ordem” não são passíveis de ser endossados, apenas podendo ser transmitidos na forma e com os efeitos de uma cessão ordinária de créditos⁷⁷.

O Banco de Portugal emitiu também oito recomendações ou determinações específicas sobre bloqueio de instrumentos de pagamento. Neste âmbito, salienta-se que, 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 aplicáveis⁷⁸.

Foram também emitidas quatro recomendações ou determinações específicas relacionadas com o comissionamento de instrumentos de pagamento. Neste âmbito destaca-se que no caso do exercício de direito de denúncia do contrato-quadro, apenas deverão ser cobrados ao cliente os encargos devidos na parte proporcional ao período decorrido até à data de resolução do contrato, sendo que, se tais encargos forem pagos antecipadamente, devem ser restituídos na parte proporcional ao período ainda não decorrido⁷⁹.

Relativamente às recomendações e determinações específicas relacionadas com outras matérias da prestação de serviços de pagamento, o Banco de Portugal reiterou que:

- O cliente tem o direito de obter retificação, por parte da instituição, se, após ter tomado conhecimento de uma operação de pagamento não autorizada ou incorretamente

executada comunicar o facto ao respetivo prestador do serviço de pagamento sem atraso injustificado e dentro de um prazo nunca superior a 13 meses a contar da data do débito⁸⁰;

- O utilizador do serviço de pagamento pode denunciar o contrato quadro em qualquer momento, salvo se as partes tiverem acordado num período de pré-aviso, o qual não poderá ser superior a um mês⁸¹;
- As instituições devem assegurar aos clientes que denunciem os contratos quadro de prestação de serviços de pagamento a devolução da parte proporcional dos encargos antecipadamente cobrados no que respeita ao período ainda não decorrido⁸².

4.1.7. Livro de reclamações

Em 2015, o Banco de Portugal dirigiu às instituições de crédito 29 determinações específicas para corrigir as irregularidades relacionadas com a aplicação do diploma relativo ao Livro de Reclamações, o que representa um

aumento das medidas adotadas pelo Banco de Portugal nesta matéria face a 2014. As irregularidades foram identificadas na sequência do desenvolvimento de ações de inspeção em 16 instituições, das quais seis instituições de pagamento. Neste contexto, o Banco de Portugal emitiu determinações específicas reiterando o cumprimento das seguintes normas:

- Os originais das folhas de reclamações devem ser remetidos ao Banco de Portugal no prazo de dez dias úteis após a respetiva apresentação, mesmo quando se referem a reclamações anuladas ou inutilizadas⁸³;
- As instituições devem entregar ao cliente o duplicado da folha de reclamação após o respetivo preenchimento⁸⁴;
- O letreiro relativo à existência do Livro de Reclamações deve ser afixado em local bem visível nos locais de atendimento ao público das instituições⁸⁵;
- O letreiro deve identificar a entidade de supervisão, bem como o seu contacto⁸⁶.

Quadro V.4.1.8 • Recomendações e determinações específicas | Livro de Reclamações | 2015

	Número	Entidades abrangidas
Envio de reclamações ao Banco de Portugal	20	15
Afixação / Modelo de letreiro	9	6
Total	29	16

4.2. Processos de contraordenação

Em 2015, o Banco de Portugal instaurou 215 processos de contraordenação contra 45 instituições no âmbito das suas funções de supervisão comportamental, mais do triplo do que em 2014 (64 processos).

O aumento significativo dos processos de contraordenação instaurados tem por base o desenvolvimento de ações de fiscalização no âmbito da análise de contratos de crédito aos

consumidores, do ponto de vista da avaliação do cumprimento dos deveres de informação e, bem assim, da apreciação de reclamações dos clientes bancários em matéria de responsabilidades de crédito. Destaca-se também o maior número de processos de contraordenação relacionados com depósitos e com o regime geral do incumprimento, quer de contratos de crédito hipotecário, quer de contratos de crédito aos consumidores.

Os processos instaurados em 2015 resultaram maioritariamente (74 por cento) da fiscalização realizada pelo Banco de Portugal através da análise das reclamações de clientes bancários, estando envolvidas nestes processos 294 reclamações, uma vez que o mesmo processo de contraordenação pode ter por base mais do que uma reclamação. Destacam-se também os 11 processos de contraordenação que resultaram da aplicação do regime das taxas máximas no crédito aos consumidores e de cinco ações de inspeção às instituições de crédito.

Dos 215 processos contraordenacionais 191 foram instaurados ao abrigo dos poderes conferidos ao Banco de Portugal nos termos do

RGICSF e 34 tiveram por base o incumprimento de normas relativas à prestação de serviços de pagamento, tendo sido instaurados ao abrigo do RJSPME. Anota-se que quatro processos de contraordenação respeitaram à aplicação do diploma que instituiu o Livro de Reclamações⁸⁷, destacando-se ainda um processo instaurado ao abrigo do regime jurídico do cheque sem provisão⁸⁸.

Em 2015, o Banco de Portugal concluiu ainda 33 processos de contraordenação instaurados no âmbito das suas funções de supervisão comportamental. Relativamente aos processos concluídos em 2015, foram aplicadas coimas no montante total de cerca de 180 mil euros.

Quadro V.4.2.1 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 2014-2015^(a)

	2014	2015
Preçários	1	5
Depósitos	10	43
Crédito hipotecário	12	23
dos quais: Regime geral do incumprimento	10	16
Crédito aos consumidores e outros créditos	25	97
dos quais: Fiscalização dos contratos	-	38
Regime geral do incumprimento	22	35
Taxas máximas	-	11
Reporte à central de responsabilidades de crédito	-	30
Instrumentos de pagamento	18	21
Livro de Reclamações	3	4
Outras situações	6	7
Total	64	215

Nota: (a) Alguns processos de contraordenação são relativos a mais do que uma matéria, pelo que o total não corresponde à soma das partes.

Quadro V.4.2.2 • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal, por diploma habilitante | 2015^(a)

Diploma habilitante	N.º de Processos instaurados
DL n.º 298/92, de 31 de dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	191
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)	34
Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (diploma que institui o Livro de Reclamações)	4
Decreto-Lei n.º 454/91, de 28 de dezembro, na sua redação atual	1
Total	215

Nota: (a) Alguns processos de contraordenação são abrangidos por mais do que um diploma, pelo que o total não corresponde à soma das partes.

4.2.1. Preçários

Na sequência de ações de inspeção “cliente mistério” e à distância aos preçários, o Banco de Portugal instaurou, em 2015, cinco processos de contraordenação. Estes processos destinam-se a sancionar o incumprimento das seguintes normas:

- As instituições devem assegurar que a informação constante do preçário é verdadeira, objetiva e atualizada⁸⁹;
- 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 interessados⁹⁰;
- O folheto de comissões e despesas deve conter a informação atualizada de todas as comissões exigíveis aos clientes relativamente aos produtos e serviços financeiros comercializados, devendo as instituições assegurar a respetiva atualização em todos os canais de divulgação⁹¹;
- Quando pretendam efetuar alterações ao folheto de comissões e despesas, as instituições devem enviar ao Banco de Portugal tal folheto completo, com a antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data de alteração⁹²;
- 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 praticam⁹³.

4.2.2. Depósitos

Os 43 processos de contraordenação instaurados durante o ano de 2015 em matéria de depósitos sancionam os incumprimentos detetados em 62 reclamações, na sua maioria sobre a movimentação não autorizada de contas de depósito ou de restrições à respetiva movimentação sem fundamento.

Os processos de contraordenação instaurados destinam-se a sancionar o incumprimento das seguintes infrações:

- Movimentação não autorizada de contas de depósito à ordem⁹⁴;
- Bloqueio de contas de depósito dos clientes bancários, sem fundamento legal ou contratual que o justifique⁹⁵;
- Não disponibilização, ao cliente, de uma FIN para depósitos e das condições do contrato a celebrar, em momento anterior à celebração do contrato⁹⁶;
- Não disponibilização, ao cliente, de cópia do contrato de depósito aquando da respetiva celebração⁹⁷;
- Disponibilização, aos clientes, de produtos e serviços financeiros (designadamente facilidades de descoberto associadas a contas de depósitos à ordem), sem a respetiva solicitação para o efeito⁹⁸;
- Incumprimento das regras relativas à data-valor e à data de disponibilização aplicáveis ao lançamento a crédito do reembolso no vencimento de depósitos não à ordem⁹⁹;
- Incumprimento dos prazos respeitantes à mobilização antecipada de depósitos (o lançamento a crédito deve ser realizado na data contratualmente acordada ou, quando omissivo, até ao dia útil seguinte ao da receção da comunicação do pedido de mobilização)¹⁰⁰;
- Incumprimento ou não cumprimento atempado de pedidos de encerramento de conta efetuados por solicitação dos clientes bancários¹⁰¹;
- Desrespeito das regras relativas à denúncia dos contratos de abertura de conta por parte das instituições¹⁰²;
- Não comunicação à Base de Dados de Contas da informação sobre o encerramento de contas bancárias ou sobre a alteração dos respetivos titulares ou pessoas autorizadas a movimentar¹⁰³.

4.2.3. Crédito hipotecário

Os 23 processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal em matéria de crédito hipotecário incidiram maioritariamente sobre situações de infração detetadas no âmbito do regime geral do incumprimento¹⁰⁴ e incluem os incumprimentos detetados em 28 reclamações de clientes bancários.

Os processos de contraordenação instaurados no âmbito do regime geral do incumprimento destinam-se a sancionar o incumprimento das seguintes infrações:

- Não integração no PERSI de clientes cujos contratos de crédito permaneceram em situação de incumprimento por um período superior a 60 dias¹⁰⁵;
- Não adoção, ou adoção tardia, das diligências associadas ao PERSI relativamente a clientes que, encontrando-se em mora no cumprimento dos respetivos contratos de crédito, solicitaram a sua integração no referido procedimento¹⁰⁶;
- 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 dias¹⁰⁷;
- Não prestação aos fiadores, na comunicação de interpelação para pagamento, de informação sobre a faculdade de solicitarem a sua integração no PERSI¹⁰⁸;
- Resolução do 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 procedimento¹⁰⁹;
- Instauração de uma ação judicial para execução de um contrato de crédito abrangido pelo PERSI, em violação das garantias de que os clientes beneficiam no decurso deste procedimento¹¹⁰.

Nas restantes matérias de crédito hipotecário, destacam-se as seguintes infrações:

- Não envio, aos clientes, de extrato mensal na vigência dos contratos de crédito à

habitação e de outros créditos com garantia hipotecária, contendo os elementos de informação obrigatórios¹¹¹;

- Exigência, pela instituição, do cumprimento das condições relativas à contratação de outros produtos ou serviços financeiros como forma de reduzir as comissões, e demais custos dos contratos de crédito à habitação (nomeadamente o *spread*), após o prazo de um ano da respetiva não verificação¹¹².

4.2.4. Crédito aos consumidores e outros créditos

Os 97 processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal em matéria de crédito aos consumidores foram sobretudo instaurados na sequência das ações de fiscalização efetuadas no âmbito da análise de contratos de crédito aos consumidores, do ponto de vista dos deveres de informação que lhes são aplicáveis. Assinala-se um número bastante expressivo de processos de contraordenação por infração do regime geral do incumprimento. Foram também instaurados processos de contraordenação por violação do regime das taxas máximas.

Os processos instaurados sobre esta matéria incluem os incumprimentos detetados pelo Banco de Portugal na análise de 151 reclamações de clientes bancários.

Os processos de contraordenação instaurados na sequência da análise dos contratos de crédito aos consumidores respeitaram à seguinte situação de infração:

- Não observância dos requisitos do contrato de crédito e demais preceitos legais e regulamentares que regulam o crédito a consumidores¹¹³.

Os incumprimentos detetados na aplicação do regime geral do incumprimento foram os seguintes:

- Não integração no PERSI de clientes cujos contratos de crédito permaneceram em situação de incumprimento por um período superior a 60 dias¹¹⁴;

- Não adoção, ou adoção tardia, das diligências associadas ao PERSI relativamente a clientes que, encontrando-se em mora no cumprimento dos respetivos contratos de crédito, solicitaram a sua integração no referido procedimento¹¹⁵;
- Não adoção das diligências associadas ao PARI na sequência do alerta transmitido pelo cliente para o risco de vir a incumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito¹¹⁶;
- Resolução do 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 procedimento¹¹⁷.

As infrações ao regime das taxas máximas no crédito aos consumidores foram as seguintes:

- Incumprimento das taxas máximas aplicáveis no momento da celebração dos contratos de crédito aos consumidores¹¹⁸;
- Não redução automática da TAEG, nos contratos que ultrapassem as taxas máximas em vigor, para metade desses limites máximos¹¹⁹.

As restantes infrações ao regime do crédito aos consumidores tiveram por base as seguintes situações:

- Não observância, no âmbito dos contratos de crédito especiais, dos requisitos de informação pré-contratual e contratual aplicáveis em matéria de crédito aos consumidores, designadamente do dever de entrega de uma ficha de informação normalizada europeia em matéria de crédito aos consumidores (FIN), bem como do exemplar do contrato de crédito, contendo os requisitos legalmente previstos¹²⁰;
- Não observância dos deveres de informação pré-contratual e contratual estabelecidos na lei e nos regulamentos em vigor para os contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com prazo de reembolso de um mês¹²¹;

- Cobrança de comissões em caso de ultrapassagem de crédito pelo consumidor¹²²;
- Cobrança de encargos adicionais no âmbito do reembolso antecipado dos contratos de crédito aos consumidores, para além dos limites estabelecidos¹²³.

4.2.5. Reporte à Central de responsabilidades de crédito

Durante o ano de 2015, o Banco de Portugal instaurou 30 processos de contraordenação relacionados com o incumprimento, pelas instituições supervisionadas, dos deveres de reporte à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC), tendo-se registado maioritariamente situações de não retificação atempada de informação à CRC. Estes incumprimentos foram detetados a partir da análise de 74 reclamações de clientes bancários. As infrações detetadas foram as seguintes:

- Reporte de informação incorreta ou desatualizada à CRC¹²⁴;
- Não retificação atempada de informação incorretamente reportada à CRC¹²⁵.

4.2.6. Instrumentos de pagamento

Os 21 processos de contraordenação instaurados em 2015 sobre serviços de pagamento incluem os incumprimentos detetados pelo Banco de Portugal na análise de 43 reclamações. Estes processos de contraordenação foram instaurados pelas seguintes infrações:

- Inobservância das regras aplicáveis ao bloqueio de instrumentos de pagamento, designadamente a necessidade de existência de fundamento legal e contratual, a prestação da informação relativa ao bloqueio e a respetiva justificação pela forma acordada, se possível, antes do bloqueio, ou, o mais tardar imediatamente após o mesmo, salvo em situações excecionais legalmente previstas¹²⁶;
- Alteração das condições contratuais relativas à prestação de serviços de pagamento, sem a observância das condições previstas,

designadamente no que respeita ao cumprimento do prazo de dois meses de antecedência relativamente à data proposta para a aplicação das novas condições¹²⁷;

- Realização de operações de pagamento não autorizadas pelos utilizadores de serviços de pagamento, de acordo com a forma acordada pelas partes¹²⁸;
- Incumprimento do dever de reembolsar o cliente dos montantes relativos a operações de pagamento não autorizadas e, se for caso disso, de repor a conta de pagamento na situação em que a mesma estaria se a operação não tivesse sido executada¹²⁹;
- Envio, ao cliente, de instrumentos de pagamento não solicitados (designadamente cartões)¹³⁰;
- Inobservância, nas transferências entre contas sediadas em instituições distintas, do prazo de um dia útil para a respetiva disponibilização, após a receção da ordem de pagamento pelo prestador de serviços de pagamento do beneficiário¹³¹;
- Não observância da data-valor e / ou data de disponibilização previstas para as transferências entre contas sediadas na mesma instituição (que devem ser creditadas na conta do beneficiário no próprio dia)¹³²;
- Incumprimento da data-valor e / ou da data de disponibilização aplicáveis ao depósito de cheques normalizados ao balcão e sacados sobre instituição de crédito distinta daquela em que são depositados¹³³ (aos quais deve ser atribuída a data-valor do segundo dia útil seguinte ao do depósito, ficando o respetivo saldo credor disponível nesse mesmo dia);
- Incumprimento da data-valor e / ou da data de disponibilização aplicáveis aos depósitos de cheques efetuados em terminais automáticos (aos quais deve ser atribuída a data-valor do segundo dia útil seguinte ao do depósito, ficando o respetivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil)¹³⁴;
- Inobservância do dever de as instituições procederem ao pagamento de qualquer

cheque de montante não superior a 150 euros, não obstante a falta ou insuficiência de provisão, exceto nos casos de recusa justificada por motivo diferente da falta ou insuficiência de provisão¹³⁵.

4.2.7. Livro de Reclamações

Os quatro processos de contraordenação instaurados no ano de 2015 por violação do regime do Livro de Reclamações incluem os incumprimentos detetados pelo Banco de Portugal em três reclamações dos clientes bancários, bem como relativamente a dois autos de notícia remetidos ao Banco de Portugal pelas autoridades policiais. Estes processos de contraordenação foram instaurados pelas seguintes infrações:

- Não envio, ao Banco de Portugal, dos originais das folhas do Livro de Reclamações, no prazo de dez dias úteis após a apresentação da reclamação¹³⁶;
- Não disponibilização do Livro de Reclamações¹³⁷.

4.2.8. Outras situações

Os restantes processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal sancionam as seguintes irregularidades:

- Inobservância do dever de sigilo bancário a que os membros dos órgãos de administração ou fiscalização das instituições de crédito, os seus colaboradores, mandatários, comissários e outras pessoas que lhes prestem serviços a título permanente ou ocasional estão subordinados relativamente a factos ou elementos respeitantes à vida da instituição ou às relações desta com os seus clientes cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços¹³⁸;
- Não prestação ao Banco de Portugal das informações necessárias à verificação do cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis às instituições¹³⁹.

Notas

1. Aviso 8/2009.
2. O Banco de Portugal atua junto das instituições de crédito as quais devem assegurar que os intermediários de crédito cumprem os deveres de informação pré-contratual.
3. De acordo com o Aviso n.º 2/2010.
4. São proibidas, desde a entrada em vigor da Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, a cobrança de comissões ao beneficiário pela devolução de cheques.
5. 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 reencaminhadas para estes supervisores, sendo o reclamante informado deste procedimento.
6. 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.
7. Conforme Carta-Circular n.º 25/2008 de 26 de março.
8. Conforme Carta-Circular n.º 6/2008 de 24 de janeiro.
9. Alínea g) do Artigo 210.º do RGICSF.
10. Alínea g) do n.º 1 do Artigo 116.º do RGICSF, alínea e) do n.º 1 do Artigo 6.º do RJSPME e alínea j) do n.º 1 do Artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação (diploma que instituiu o Livro de Reclamações).
11. Artigos 3.º e 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009 e Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2009.
12. N.º 2 do Artigo 3.º e n.º 1 do Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
13. N.º 1 do Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
14. N.º 2 do Artigo 9.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009 e ponto 6.3 da Instrução n.º 21/2009.
15. N.º 1 do Artigo 9.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
16. Artigo 5.º do Aviso 4/2009 e o n.º 4 do Artigo 52.º do Decreto-Lei 317/2009.
17. Artigo 74.º do RGICSF.
18. Alínea c) do Artigo 42.º do RJSPME.
19. N.º 1 do Artigo 6.º do Aviso 4/2009 e alínea c) do Artigo 53.º do RJSPME.
20. N.º 4 do Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 6/2009.
21. Artigo 65.º do RJSPME.
22. Artigo 74.º do RGICSF.
23. N.º 1 do Artigo 7.º e n.º 1 do Artigo 8.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
24. Artigo 74.º do RGICSF.
25. Artigo 56.º do RJSPME.
26. N.º 2 do Artigo 3.º do Aviso 15/2012 e alínea a) do n.º 2 do Artigo 7.º-A do Decreto-Lei 27-C/2000.
27. N.º 4 do Artigo 4.º e Artigo 4.º-A do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, na sua atual redação.
28. N.º 1 do Artigo 4.º-B do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na sua atual redação.
29. N.º 1 do Artigo 3.º e n.º 2 do Artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000.
30. Artigos 4.º-C e 4.º-D do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, na sua atual redação.
31. N.º 1 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, na sua atual redação.
32. Artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, na sua atual redação.
33. Artigo 30.º-A do Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro, na sua atual redação.
34. Alíneas c) e d) do n.º 1 e alíneas a) e b) do n.º 2 do Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010.
35. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006.
36. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006, de 22 de dezembro.
37. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, na sua atual redação, e Artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de agosto.
38. N.º 3 do Artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012 e Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
39. Alínea b) do n.º 2 do Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
40. N.º 4 do Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
41. N.ºs 1, 2 e 4 do Artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
42. N.ºs 1 a 3 do Artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
43. N.º 1 do Artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
44. N.º 1 do Artigo 2.º da Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, na sua atual redação.

45. N.º 3 do Artigo 8.º da Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, na sua atual redação.
46. N.º 1 do Artigo 11.º da Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, na sua atual redação.
47. Ponto 1 da Instrução do Banco de Portugal n.º 44/2012.
48. N.º 1 do Artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
49. N.º 8 do Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na sua redação atual.
50. Artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação.
51. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação, e Instrução do Banco de Portugal n.º 24/2010.
52. Artigo 55.º do RJSPME.
53. N.º 2 do Artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação e alínea c) do n.º 9 da Instrução do Banco de Portugal n.º 13/2013.
54. N.º 6 do Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação.
55. N.º 1 do Artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação.
56. N.º 4 da Instrução do Banco de Portugal n.º 14/2013 e Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação.
57. Instrução n.º 24/2010.
58. Artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
59. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
60. N.º 1 do Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012.
61. N.º 1 do Artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
62. N.º 2 do Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012.
63. N.º 2 do Artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
64. N.º 1 do Artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
65. N.ºs 2 e 3 do Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012.
66. N.º 6 do Artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
67. N.º 4 do Artigo 52.º do RJSPME.
68. N.º 2 do Artigo 47.º do RJSPME.
69. Artigo 42.º do RJSPME.
70. N.º 1 do Artigo 80.º do RJSPME.
71. Artigo 82.º do RJSPME.
72. N.º 3 do Artigo 84.º do RJSPME.
73. N.º 2 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro, na sua redação atual.
74. N.º 3 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro, na sua redação atual.
75. Artigo 1.º do Aviso n.º 3/2007 e n.º 1 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro, na sua redação atual.
76. Artigos 5.º, 14.º, 15.º e 16.º da Lei Uniforme Relativa ao Cheque.
77. Artigos 5.º e 14.º da Lei Uniforme Relativa ao Cheque.
78. Artigo 66.º do RJSPME.
79. N.º 6 do Artigo 56.º do RJSPME.
80. Artigo 69.º do RJSPME.
81. N.º 1 do Artigo 56.º do RJSPME.
82. N.º 6 do Artigo 56.º do RJSPME.
83. N.º 1 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, na sua atual redação.
84. N.º 4 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, na sua atual redação.
85. Alínea c) do n.º 1 do Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação.
86. N.º 6 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, na sua atual redação.
87. Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação.
88. Decreto-Lei n.º 454/91, na sua atual redação.
89. N.º 2 do Artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
90. N.º 2 do Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
91. 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.
92. N.º 2 do Artigo 9.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009 e ponto 6.3 da Instrução n.º 21/2009.

93. N.º 1 do Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
94. Artigo 65.º do RJSPME.
95. Artigo 74.º do RGICSF.
96. Artigos 4.º e 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
97. Artigo 74.º do RGICSF.
98. Artigo 74.º do RGICSF.
99. N.º 1 do Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 6/2009.
100. N.º 2 do Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 6/2009.
101. N.º 1 do Artigo 56.º do RJSPME.
102. N.º 4 do Artigo 56.º do RJSPME.
103. Ponto 1.2 da Instrução do Banco de Portugal n.º 7/2011.
104. Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
105. N.º 1 do Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
106. N.º 2 do Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
107. N.º 1 do Artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
108. N.º 3 do Artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
109. Alínea a) do n.º 1 do Artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
110. Alínea b) do n.º 1 do Artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
111. N.º 1 do Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010.
112. N.º 4 do Artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, na sua atual redação.
113. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 e Instrução do Banco de Portugal n.º 24/2010.
114. N.º 1 do Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
115. N.º 2 do Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
116. N.ºs 2 e 4 do Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
117. Alínea a) do n.º 1 do Artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
118. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação.
119. N.º 6 do Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação.
120. Artigo 8.º e 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação.
121. N.ºs 8 do Artigo 8.º, n.ºs 1 e 2 do Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação, e n.º 2 do Artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
122. N.º 4 do Artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação.
123. N.ºs 3 a 5 do Artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua atual redação.
124. N.º 1 do Artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.
125. Pontos 10.1 e 10.2 da Instrução n.º 21/2008.
126. Artigo 66.º do RJSPME.
127. Artigo 55.º do RJSPME.
128. Artigo 65.º do RJSPME.
129. Artigo 71.º do RJSPME.
130. Alínea b) do n.º 1 do Artigo 68.º do RJSPME.
131. N.º 1 do Artigo 80.º do RJSPME.
132. N.º 1 do Artigo 83.º do RJSPME.
133. N.º 2 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007, na sua redação atual.
134. N.º 4 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007, na sua redação atual.
135. Artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 454/91, na sua redação atual.
136. N.º 1 do Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, na sua redação atual.
137. Alínea b) do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
138. Artigo 78.º do RGICSF.
139. Alínea e) do n.º 1 do Artigo 120.º do RGICSF.



VI 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
16 de março	Instrução n.º 2/2015	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 2.º trimestre de 2015.
26 de março	Lei n.º 23-A/2015	Entre outros aspetos transpõe a Diretiva 2014/49/UE de 16 de abril, relativa aos sistemas de garantia de depósitos, alterando designadamente o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.
30 de março	Carta-Circular n.º 26/2015/DSC	Transmite o entendimento do Banco de Portugal relativamente à repercussão de uma eventual evolução para valores negativos das taxas de juro Euribor nos contratos de crédito e de financiamento celebrados com os clientes.
29 de abril	Regulamento (UE) 2015/751	Estabelece os requisitos técnicos e comerciais das operações de pagamento baseadas em cartões, fixando, nomeadamente, o valor máximo das taxas de intercâmbio, nos casos em que o prestador de serviços de pagamento do ordenante e o prestador de serviços de pagamento do beneficiário estão situados na União Europeia.
2 de junho	Decreto-Lei n.º 100/2015	Aprova o regime jurídico das sociedades financeiras de crédito e altera os regimes jurídicos das sociedades de investimento, sociedades de locação financeira, sociedades de <i>factoring</i> e sociedades de garantia mútua.
15 de junho	Instrução n.º 7/2015	Define as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 3.º trimestre de 2015.
6 de julho de 2015	Lei n.º 66/2015, de 6 de julho	Altera o regime dos Serviços Mínimos Bancários, estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, e introduz a obrigação de envio, pelas instituições de crédito, de uma fatura-recibo discriminativa das comissões e despesas cobradas no âmbito da conta de depósito à ordem, alterando o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro. Adicionalmente, proíbe a cobrança de comissões e despesas associadas à devolução de cheque, nos termos do Decreto-Lei n.º 454/91, de 28 de dezembro, e estabelece requisitos para a cobrança de comissões pelas instituições de crédito.
17 de agosto	Carta-Circular n.º 55/2015/DSP	Informa que os prestadores de serviços de pagamento sujeitos à supervisão do Banco de Portugal devem dar cumprimento às Orientações da EBA, sobre a segurança dos pagamentos efetuados através da internet com vista a robustecer a prevenção e o combate à fraude, bem como a confiança do público.
24 de agosto	Lei n.º 102/2015	Regime Jurídico do financiamento colaborativo (<i>crowdfunding</i>).
8 de setembro	Lei n.º 144/2015	Transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio.
15 de setembro	Carta-Circular n.º 68/2015/DSC	Transmite os deveres de informação a observar pelos prestadores de serviços de pagamento aos titulares de cartões de pagamento com a tecnologia de leitura por aproximação (<i>contactless</i>).
15 de setembro	Instrução n.º 13/2015	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 4.º trimestre de 2015.

Data	Identificação do diploma	Objecto
28 de setembro	Aviso n.º 2/2015	Estabelece os deveres a observar pelas instituições de crédito relativamente à divulgação das condições legalmente estabelecidas para que as pessoas singulares possam aceder e beneficiar do sistema de acesso aos Serviços Mínimos Bancários. Altera o Aviso n.º 15/2012.
15 de outubro	Instrução n.º 15/2015	Determina o envio semestral dos elementos informativos relativos à prestação de Serviços Mínimos Bancários constantes do mapa de reporte anexo à Instrução.
15 de dezembro	Instrução n.º 17/2015	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante 1.º trimestre de 2016.

2. Iniciativas e eventos da agenda internacional

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Serviços de pagamento	União Europeia	<p>Publicação do Regulamento (UE) 2015/751, que estabelece os requisitos técnicos e comerciais das operações de pagamento baseadas em cartões, fixando, nomeadamente, o valor máximo das taxas de intercâmbio, nos casos em que o prestador de serviços de pagamento do ordenante e o prestador de serviços de pagamento do beneficiário estão situados na União Europeia.</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/RegulamentoMIF.aspx</p>
	Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	<p>Publicação de Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e que revoga a Diretiva 2007/64/CE.</p> <p>http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2366&from=EN</p>
	EBA	<p>Publicação de documento de discussão sobre as normas técnicas de regulamentação a emitir ao abrigo da nova Diretiva dos Serviços de Pagamento relativas a autenticação forte e comunicação segura (<i>Discussion Paper on future Draft Regulatory Technical Standards on strong customer authentication and secure communication under the revised Payment Services Directive (PSD2)</i>).</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_DP-RTSonSCAandCSCunderPSD2.pdf</p>
Crédito à habitação	EBA	<p>Publicação de orientações sobre avaliação da solvabilidade e sobre gestão do incumprimento em contratos de crédito hipotecário (Orientações da EBA sobre a avaliação da solvabilidade e Orientações da EBA relativas a pagamentos em atraso e execução hipotecária). Estas orientações visam apoiar os Estados-Membros na transposição da Diretiva do Crédito Hipotecário.</p> <p>Em complemento a estas orientações, a EBA publicou um conjunto de boas práticas sobre a concessão responsável de crédito hipotecário e sobre o tratamento de mutuários com dificuldades no pagamento do crédito hipotecário (<i>Opinion of the European Banking Authority on good practices for mortgage creditworthiness assessments and arrears and foreclosure, including expected mortgage payment difficulties</i>).</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/EBAGuidelinesIncump.aspx</p>
Crédito aos consumidores	Comissão Europeia	<p>Lançamento de campanha de divulgação dos direitos dos clientes bancários no crédito aos consumidores.</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/CampanhaCE.aspx</p>

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Depósitos Indexados	ESAs Joint Committee	<p>Publicação de documento de discussão sobre metodologias de determinação e comunicação de riscos, performance e custos no âmbito da prestação de informação pré-contratual relativa à comercialização de PRIIPs (<i>Technical Discussion Paper – Risk, Performance Scenarios and Cost Disclosures in Key Information Documents for Packaged Retail and Insurance-based Investment Products (PRIIPs)</i>).</p> <p>http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/ESA-PRIP.aspx</p> <p>Realização de consulta pública sobre proposta de normas técnicas de regulamentação referentes ao regulamento dos PRIIPs (relativo ao conteúdo dos documentos de informação pré-contratual).</p> <p>http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/JCESA-CP_PRIIPs.pdf</p>
Crowdfunding	EBA	<p>Publicação de parecer relativo às atividades de financiamento colaborativo (<i>crowdfunding</i>) na modalidade de empréstimo (<i>Opinion of the European Banking Authority on lending-based crowdfunding</i>), que salienta a necessidade de convergência regulamentar para assegurar a confiança no mercado e para evitar arbitragem regulamentar.</p> <p>http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_Crowdfunding.pdf</p>
Proteção do consumidor de produtos financeiros	EBA	<p>Publicação de relatório sobre as principais tendências nos mercados bancários de retalho (<i>Consumer Trends Report</i>) em 2015.</p> <p>http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/EBAConsumerTrends2015.aspx</p>
	ESAs Joint Committee	<p>Realização de consulta pública sobre orientações relativas à venda associada de produtos e serviços financeiros (<i>draft Guidelines for cross-selling practices</i>)</p> <p>http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/CP-JC_VendasAssociadas.aspx</p> <p>No seguimento do processo de discussão desta proposta de orientações, da qual resultou a publicação de orientações apenas por parte do setor dos valores mobiliários, foi enviada à Comissão Europeia uma carta conjunta dos presidentes das três ESAs, relativa aos obstáculos legais à adoção destas orientações pelos setores bancário e de seguros.</p> <p>https://www.eba.europa.eu/-/esas-submit-a-joint-letter-to-the-european-commission-on-cross-selling-of-financial-products-in-the-eu</p>
	ESAs Joint Committee	<p>Realização do Dia da Proteção do Consumidor pelo Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (<i>Joint ESAs Consumer Protection Day</i>), no dia 3 de junho, em Frankfurt.</p> <p>https://eiopa.europa.eu/Pages/Events/%CE%A4hird-Joint-Consumer-Protection-Day.aspx</p>

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Proteção do consumidor de produtos financeiros	EBA	Publicação de orientações relativas aos procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho (<i>Guidelines on product oversight and governance arrangements for retail banking products</i>). http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_Guidelines-POG.pdf
	EBA	Realização de consulta pública sobre orientações para a remuneração dos colaboradores envolvidos na venda de produtos e serviços bancários de retalho (<i>draft Guidelines on remuneration policies for sales staff</i>). http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_CPRemunerationSalesStaff.pdf
	ESAs Joint Committee	Publicação de documento de discussão sobre a prestação de aconselhamento sobre produtos financeiros de forma automática (<i>Joint Committee Discussion Paper on automation in financial advice</i>). http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/JCESA-DP_AutomationFinancialAdvice.pdf

3. Iniciativas de cooperação internacional da supervisão comportamental

Entidade	Ações realizadas
BCPLP	<p>Realização do 2.º Encontro sobre Inclusão e Formação Financeira dos Bancos Centrais da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (BCPLP).</p> <p>Este Encontro, organizado pelo Banco de Portugal, contou com a participação dos Bancos Centrais de Angola, Brasil, Cabo Verde, Moçambique, Timor-Leste e São Tomé e Príncipe. Neste Encontro, que visa a partilha de experiências e iniciativas dos BCPLP na promoção da inclusão e formação financeira, foi dado especial destaque aos meios de formação financeira à distância (Portais, <i>e-learning</i>, apps) e à educação financeira nas escolas.</p> <p>Participação, juntamente com outros Departamentos do Banco de Portugal, no 3.º Encontro de Supervisão dos BCPLP, que decorreu em Brasília, de 16 a 18 de junho.</p> <p>Neste Encontro foram abordados os seguintes temas no âmbito da supervisão bancária: modelo de supervisão; supervisão baseada no risco, com destaque para os riscos de crédito e liquidez; convergência na alocação de capital; supervisão comportamental; e convergência normativa na regulação e supervisão dos BCPLP.</p>
Banco Nacional de Angola	<p>Deslocação a Lisboa, em julho de 2015, de uma equipa do Banco Nacional de Angola, para a realização de estágio no Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal.</p> <p>Esta ação de cooperação centrou-se em matérias relacionadas com a fiscalização e ação inspetiva no âmbito da supervisão comportamental: inspeções <i>on-site</i> e à distância, fiscalização da publicidade, depósitos indexados e minutas de contratos e correção de irregularidades e sancionamento.</p>
Banco Central do Brasil	<p>Participação no Fórum de Cidadania Financeira 2015, evento promovido pelo Banco Central do Brasil, que teve lugar nos dias 4 e 5 de novembro em Brasília.</p> <p>À margem do Fórum de Cidadania Financeira 2015, foram ainda realizadas reuniões de trabalho com responsáveis do Banco Central do Brasil sobre diversas matérias no âmbito da supervisão comportamental bancária.</p>
CEMLA	<p>Participação como orador na VII Conferência sobre Educação Económica e Financeira na América Latina e Caraíbas, organizada pela CEMLA (Centro de Estudos Monetários Latino-Americanos), em novembro de 2015.</p> <p>Esta participação foi dedicada ao tema da relação entre a proteção dos consumidores de produtos financeiros e a estabilidade financeira.</p>

