



RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL 2008



Banco de Portugal

EUROSISTEMA



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Relatório de Supervisão Comportamental

2008

Lisboa, 2009

Disponível em

<http://cliente bancario.bportugal.pt>

ou em www.bportugal.pt

BANCO DE PORTUGAL

Av. Almirante Reis, 71

1150-012 Lisboa

www.bportugal.pt

Edição

Departamento de Supervisão Bancária

Design, pré-impressão e distribuição

Departamento de Serviços de Apoio

Área de Documentação, Edições e Museu

Serviço de Edições e Publicações

Impressão

Departamento de Serviços de Apoio

Área de Apoio Logístico

Lisboa, 2009

Tiragem

500 exemplares

ISBN 978-989-8061-69-0

ISSN 1646-9216

Depósito Legal n.º 272452/08



ÍNDICE

ÍNDICE TEMÁTICO

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | NOTA INTRODUTÓRIA | 13 |
| 2 | ESTRATÉGIA DE ACTUAÇÃO | 17 |
| 3 | PRINCIPAIS PROJECTOS DESENVOLVIDOS | 21 |
| | 3.1 Publicidade | 21 |
| | 3.2 Preçários | 23 |
| | 3.3 Informação Contratual | 25 |
| | 3.3.1 Crédito à habitação | 25 |
| | 3.3.2 Produtos de poupança | 27 |
| | 3.4 Promoção da Literacia Financeira | 30 |
| | 3.4.1 Contexto internacional | 30 |
| | 3.4.2 Inquérito à literacia financeira | 31 |
| 4 | REGULAÇÃO DOS MERCADOS FINANCEIROS A RETALHO | 35 |
| | 4.1 Crédito à Habitação | 35 |
| | 4.1.1 Iniciativas legislativas | 35 |
| | Decreto-Lei n.º 88/2008, de 29 de Maio | 35 |
| | Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto | 36 |
| | 4.1.2 Actuação normativa do Banco de Portugal | 36 |
| | Carta-Circular n.º 1/2008/DSB, de 9 de Janeiro | 37 |
| | Carta-Circular n.º 61/2008/DSB, de 30 de Setembro | 37 |
| | Carta-Circular n.º 10/2009/DSB, de 14 de Janeiro | 37 |
| | Carta-Circular n.º 19/2009/DSB, de 3 de Fevereiro | 38 |
| | Projecto de Aviso sobre crédito à habitação | 38 |
| | 4.2 Crédito ao Consumo e outros Créditos | 39 |
| | 4.2.1 Iniciativas legislativas | 39 |
| | Decreto-Lei n.º 88/2008, de 29 de Maio | 39 |
| | Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro | 39 |
| | 4.3 Produtos de Poupança | 40 |
| | 4.3.1 Iniciativas legislativas | 40 |
| | Decreto-Lei n.º 54/2008, de 26 de Março | 40 |
| | Decreto-Lei n.º 88/2008, de 29 de Maio | 40 |
| | Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro | 41 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 4.3.2 | Actuação normativa do Banco de Portugal | 42 |
| | Aviso n.º 3/2008, 18 de Março | 42 |
| | Carta-Circular n.º 5/2008/DET, de 16 de Janeiro | 43 |
| | Carta-Circular n.º 8/2008/DSB, de 30 de Janeiro | 43 |
| | Projecto de Aviso sobre os depósitos simples | 43 |
| | Projecto de Aviso sobre depósitos indexados e depósitos duais ... | 44 |
| | Projecto de Aviso sobre as características dos depósitos | 44 |
| 4.4 | Operações com Numerário | 44 |
| | Carta-Circular n.º 36/2008/DET, de 28 de Abril | 44 |
| 4.5 | Promoção da Transparência de Informação | 45 |
| 4.5.1 | Iniciativas legislativas | 45 |
| | Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro | 45 |
| 4.5.2 | Actuação normativa do Banco de Portugal | 46 |
| | Aviso n.º 10/2008, de 9 de Dezembro | 46 |
| | Projecto de Aviso e de Instrução sobre o Preçário | 46 |
| 4.6 | Práticas Comerciais Desleais | 46 |
| 4.6.1 | Iniciativas legislativas | 46 |
| | Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março | 46 |
| 5 | SUPERVISÃO EFECTUADA PELO BANCO DE PORTUGAL | 51 |
| 5.1 | Actividade de Inspeção | 51 |
| 5.1.1 | Por tipo de instrumento | 51 |
| | Inspeções “ <i>off-site</i> ” | 52 |
| | Inspeções “cliente mistério” | 52 |
| | Inspeções “credenciadas” | 53 |
| 5.1.2 | Por matéria | 54 |
| | Preçários | 55 |
| | Crédito à habitação | 55 |
| | Crédito ao consumo e outros créditos | 57 |
| | Contas de depósitos e produtos de poupança | 58 |
| | <i>Caixa 1 - Serviços Mínimos Bancários</i> | 59 |
| | <i>Caixa 2 - Fiscalização da aplicação do DL n.º 171/2008,</i> <i>de 26 de Agosto</i> | 62 |
| 5.2 | Actuação Sancionatória | 69 |
| 5.2.1 | Correcção de irregularidades | 69 |
| 5.2.1.1 | Recomendações | 71 |
| | <i>Crédito à habitação</i> | 71 |
| | <i>Crédito ao consumo e outros créditos</i> | 71 |
| | <i>Regras de conduta</i> | 71 |

| | |
|---|-----|
| 5.2.1.2 Determinações específicas | 71 |
| <i>Publicidade</i> | 71 |
| <i>Preçários</i> | 73 |
| <i>Crédito à habitação</i> | 73 |
| <i>Crédito ao consumo e outros créditos</i> | 73 |
| <i>Contas de depósitos e produtos de poupança</i> | 73 |
| 5.2.2 Processos de contra-ordenação | 74 |
| 6 RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS | 79 |
| 6.1 Enquadramento Legal e Regulamentar | 79 |
| <i>Caixa 3 - Entendimentos do Banco de Portugal</i> | 81 |
| 6.2 Análise Estatística | 83 |
| 6.2.1 Principais características | 83 |
| 6.2.2 Evolução global | 83 |
| 6.2.3 Por matéria reclamada | 86 |
| <i>Caixa 4 - Contas de depósito e produtos de poupança 2008</i> | 90 |
| <i>Caixa 5 - Crédito ao consumo e outros créditos 2008</i> | 91 |
| <i>Caixa 6 - Crédito à habitação 2008</i> | 93 |
| <i>Caixa 7 - Cheques 2008</i> | 94 |
| <i>Caixa 8 - Cartões 2008</i> | 95 |
| 6.2.4 Por resultado | 96 |
| <i>Caixa 9 - Notas Metodológicas</i> | 97 |
| 7 O PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO | 103 |
| 7.1 Missão e Objectivos | 103 |
| 7.2 Acessos e Consulta de Informação | 104 |
| 7.3 Formulários | 107 |
| 7.4 Pedidos de Informação | 108 |
| <i>Caixa 10 - Pedidos de Informação Alguns exemplos</i> | 111 |

ÍNDICE DE QUADROS

| | |
|--|----|
| Quadro 5.1.1.1 Inspeções realizadas 2008 | 52 |
| Quadro 5.1.2.1 Inspeções realizadas por matéria 2008 | 54 |
| Quadro 5.1.2.2 Inspeções realizadas por diploma legal 2008 | 58 |
| Quadro C.1.1 Serviços Mínimos Bancários - Número de contas 2008 | 59 |
| Quadro C.1.2 Serviços Mínimos Bancários - Comissões praticadas pelas instituições aderentes 2008 | 61 |
| Quadro 5.2.1.1 Recomendações e determinações específicas emitidas 2008 | 70 |
| Quadro 5.2.1.2 Recomendações e determinações específicas emitidas no âmbito da publicidade 2008 | 72 |
| Quadro 5.2.2.1 Processos de contra-ordenação instaurados 2008 | 75 |
| Quadro 6.2.2.1 Número de reclamações entradas, por proveniência | 85 |
| Quadro 6.2.3.1 Reclamações por matéria reclamada 2008 | 87 |
| Quadro 6.2.3.2 Matéria reclamada (<i>valores relativos</i>) | 88 |
| Quadro 6.2.4.1 Resultados dos processos de reclamação | 97 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|-----------------|--|-----|
| Gráfico 3.3.1 | Empréstimos Bancários das Famílias | 25 |
| Gráfico 3.3.2 | Depósitos e equiparados - Particulares (incluindo emigrantes) | 27 |
| Gráfico 5.1.1 | Inspecções realizadas por tipo de instrumento 2008 | 53 |
| Gráfico 5.1.2.2 | Inspecções realizadas por matéria em 2008 | 55 |
| Gráfico C.1.1 | Serviços Mínimos Bancários - Distribuição de contas por instituição aderente 2007 e 2008 | 60 |
| Gráfico C.2.1 | Contratos de crédito à habitação no âmbito do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março 2008 | 65 |
| Gráfico C.2.2 | Contratos renegociados e com reembolso antecipado total 2008 | 65 |
| Gráfico C.2.3 | Contratos renegociados e condições objecto de revisão 2008 | 66 |
| Gráfico C.2.4 | Reclamações sobre renegociação do crédito à habitação Distribuição por tipo de condição contratual 2008 | 67 |
| Gráfico 5.2.1.1 | Recomendações e determinações específicas emitidas por matéria 2008 | 70 |
| Gráfico 5.2.1.2 | Recomendações e determinações emitidas por área de supervisão 2008 | 70 |
| Gráfico 6.2.2.1 | Número de reclamações entradas, por proveniência 2008 | 86 |
| Gráfico 6.2.3.1 | Reclamações por matéria reclamada (em estrutura percentual) 2008 | 88 |
| Gráfico 7.2.1 | Evolução mensal das visitas ao Portal do Cliente Bancário 2008 | 104 |
| Gráfico 7.2.2 | Distribuição das visitas por tema 2008 | 105 |
| Gráfico 7.2.3 | Evolução temática das visitas 2008 | 105 |
| Gráfico 7.2.4 | Evolução das visitas aos serviços do Banco 2008 | 106 |
| Gráfico 7.2.5 | Principais documentos descarregados (<i>downloads</i>) 2008 | 106 |
| Gráfico 7.3.1 | Evolução mensal dos formulários de reclamação submetidos 2008 | 107 |
| Gráfico 7.4.1 | Evolução mensal do número de pedidos de informação 2008 ... | 108 |
| Gráfico 7.4.2 | Evolução mensal do número de pedidos de informação (<i>principais temas</i>) 2008 | 109 |

LISTA DE SIGLAS

| | |
|--------|---|
| ATM | <i>Automated Teller Machine</i> |
| CE | Comissão Europeia |
| CMVM | Comissão do Mercado de Valores Mobiliários |
| CRC | Central de Responsabilidades de Crédito |
| FIN | Ficha de Informação Normalizada |
| IC | Instituição de Crédito |
| IGFE | Internacional Gateway for Financial Education |
| ISP | Instituto de Seguros de Portugal |
| OCDE | Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económicos |
| PORTAL | Portal do Cliente Bancário |
| RCL | Reclamação proveniente do Livro de Reclamações |
| RCO | Reclamação proveniente de Outros Meios |
| RGICSF | Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras |
| SICOI | Sistema de Compensação Interbancária |
| SMB | Serviços Mínimos Bancários |
| TAE | Taxa Anual Efectiva |
| TAEG | Taxa Anual de Encargos Efectiva Global |
| TAEL | Taxa Anual Efectiva Líquida |
| TANB | Taxa Anual Nominal Bruta |
| TAN | Taxa Anual Nominal |
| UE | União Europeia |



CAPÍTULO 1

Nota Introdutória

1 NOTA INTRODUTÓRIA

A evolução dos mercados financeiros em 2008 foi marcada por um nível de turbulência sem precedentes, com uma significativa reavaliação em alta do risco e uma deterioração da confiança. Neste contexto, é absolutamente crucial garantir o funcionamento regular do sistema financeiro, que constitui um pré-requisito para a minimização do impacto adverso da turbulência nos mercados financeiros sobre a actividade económica. Adicionalmente, é necessário estabelecer um modelo de regulação e supervisão dos mercados financeiros que promova o seu funcionamento eficiente e reduza a probabilidade e a intensidade de crises financeiras futuras.

A tomada de decisões racionais pelos clientes bancários, conscientes designadamente dos riscos envolvidos nos produtos e serviços, é um dos requisitos fundamentais para o funcionamento eficiente dos mercados financeiros a retalho e para a redução do próprio nível de risco no sistema financeiro. A divulgação pelas instituições de crédito de informação relevante sobre os seus produtos e serviços, de forma transparente, acessível e estandardizada, promove essa tomada de decisões. No entanto, a divulgação de informação, mesmo que com estes parâmetros, pode não ser suficiente, pois as decisões dos clientes são também condicionadas pelo seu grau de literacia financeira. Por isso, é também necessário promover a educação financeira.

A intervenção pública através da supervisão comportamental dos mercados financeiros a retalho promove a tomada de decisões racionais e conscientes pelos clientes, protegendo, assim, os seus interesses e contribuindo para a estabilidade e eficiência destes mercados.

As linhas de orientação que estruturam a supervisão comportamental do Banco de Portugal são diversas e complementares entre si. Desde a exigência do cumprimento de princípios e regras de transparência e rigor na informação prestada aos clientes nas várias fases da comercialização dos produtos até ao desenvolvimento das normas que regulam a actuação das instituições. Simultaneamente, incluem a fiscalização da actuação das instituições, através de inspecções e da apreciação de reclamações, bem como a correcção de situações de incumprimento e a penalização de actuações irregulares, com a instauração de processos de contra-ordenação em situações consideradas graves. A formação e informação dos clientes, melhorando a qualidade da procura de produtos financeiros é um outro vector de actuação.

Em 2008, para cumprir esta estratégia, desenvolveram-se vários projectos, alguns dos quais estruturantes da regulação comportamental dos mercados financeiros a retalho sujeitos à supervisão comportamental do Banco de Portugal. Destacam-se a criação do Portal do Cliente Bancário e a preparação de diversas iniciativas regulamentares de desenvolvimento do quadro normativo que regula a relação das instituições com os seus clientes. Estas iniciativas abrangeram a publicidade, os preçários das instituições e os deveres de informação na comercialização de produtos bancários. No estudo e preparação destes projectos, o Banco de Portugal envolveu instituições de crédito, associações representativas dos consumidores e outras entidades relevantes. As iniciativas regulamentares foram posteriormente sujeitas a consulta pública.

O Portal do Cliente Bancário, lançado a 17 de Abril de 2008, constituiu, pelas suas características, uma das primeiras prioridades. Os seus objectivos fazem dele um canal de comunicação dinâmico e interactivo. A sua contínua actualização e o desenvolvimento de novos conteúdos reflectem a dinâmica da oferta de novos produtos e as alterações legislativas e regulamentares e respondem à complexidade e diversidade crescente das questões colocadas pelos clientes, apresentadas através de pedidos de informação e

de reclamações. Recentemente, foi possível pôr em funcionamento a possibilidade dos clientes conseguirem através do Portal obter informação sobre a situação em que se encontram as suas reclamações.

Nas iniciativas regulamentares, foi dada particular atenção à publicidade a produtos e serviços bancários com a publicação de um diploma que explicita os princípios e regras a que esta deve obedecer.

Também os preçários foram objecto de uma iniciativa regulamentar, para se estabelecer um novo modelo que uniformize esta informação, facilitando a comparação das condições praticadas nos diversos produtos e serviços. Pretende-se, nomeadamente, que o preçário revele todas as comissões praticadas com indicação dos seus valores máximos e prevê-se que estas sejam divulgadas no Portal do Cliente Bancário.

Na regulação dos deveres de informação na comercialização dos produtos, focou-se a atenção, pela sua importância para as famílias, no crédito à habitação e nos produtos de poupança. No crédito à habitação, exige-se maior transparência na negociação e aprovação, na celebração do contrato e durante a vigência deste, alterando substancialmente o actual quadro regulamentar. Nos produtos de poupança, a sua complexidade crescente levou à preparação de uma intervenção em diversos níveis – características dos depósitos e deveres de informação na sua comercialização – para assegurar que a informação é rigorosa e completa, designadamente no que respeita à sua caracterização. Na prestação da informação sobre as características dos produtos estabelece-se a entrega obrigatória aos clientes de fichas de informação normalizadas e de prospectos informativos, no caso dos depósitos indexados e duais.

O Banco de Portugal tem também vindo a preparar o lançamento de um inquérito à população portuguesa destinado a aferir o seu nível de literacia financeira.

Neste segundo Relatório de Supervisão Comportamental, onde se faz o balanço das actividades desenvolvidas pelo Banco de Portugal neste domínio no ano de 2008, dá-se conta publicamente da forma como foi exercida a supervisão da actuação das instituições nos mercados financeiros a retalho, referindo-se as inspecções realizadas e a actuação daí decorrente para assegurar o cumprimento das normas em vigor. Apresenta-se também uma análise relativa ao tratamento das reclamações e são divulgadas estatísticas sobre os acessos ao Portal do Cliente Bancário.

No capítulo relativo às reclamações, apresentam-se as matérias sobre que incide a maior parte das reclamações e referem-se, do conjunto das queixas que foram remetidas ao Banco de Portugal, as instituições sobre as quais incidiram mais reclamações. A menção às entidades reclamadas não reflecte o número absoluto de reclamações de cada instituição, antes se baseia em indicadores que ponderam o número de reclamações pela importância relativa das instituições no respectivo segmento de mercado, tendo em vista não disseminar uma imagem distorcida das instituições e do sistema financeiro em geral.

Espero que a publicação deste Relatório, para além de dar a conhecer à opinião pública os trabalhos que desde há um ano a recém criada função de Supervisão Comportamental conseguiu concretizar, sirva também para estimular o sistema bancário a aperfeiçoar os serviços que presta aos seus clientes, reduzindo o número de reclamações e aumentando a eficiência da intermediação financeira no nosso país.

O Governador

Vítor Constâncio



CAPÍTULO 2

Estratégia de Actuação

2 ESTRATÉGIA DE ACTUAÇÃO

A revisão do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), em 2008⁽¹⁾, consagrou um conjunto de regras de conduta e de deveres de informação a observar pelas instituições de crédito e sociedades financeiras na sua relação com os clientes, ao mesmo tempo que reforçou e alargou as atribuições do Banco de Portugal na área da supervisão comportamental.

A actuação do Banco de Portugal no âmbito da supervisão comportamental constitui um instrumento de intervenção pública nos mercados financeiros a retalho, cujo funcionamento é afectado pela informação imperfeita dos clientes bancários. A regulação destes mercados tem como objectivo reduzir os custos de transacção decorrentes dessa assimetria, contribuindo para aumentar a mobilidade dos clientes, a concorrência entre as instituições e a eficiência destes mercados.

O Banco de Portugal tem actuado não só do lado da oferta de produtos e serviços pelas instituições de crédito, procurando aumentar e melhorar a informação que é prestada, mas também do lado da procura, contribuindo para a sua maior informação e formação financeira.

A estratégia definida para o cumprimento destes objectivos assenta em cinco componentes distintas, mas complementares entre si.

A primeira componente é a exigência do cumprimento de **princípios e regras de transparência e rigor na informação** que as instituições de crédito prestam nas diversas fases da comercialização de produtos e serviços bancários. Esta exigência estende-se das campanhas publicitárias às diversas etapas da contratação de um produto ou serviço bancário.

A segunda componente é o exercício, pelo Banco de Portugal, do seu poder regulamentar, procurando **aperfeiçoar o quadro normativo** da actuação das instituições de crédito nos mercados financeiros a retalho. O Banco de Portugal emite Avisos e Instruções e transmite o seu entendimento sobre normas em vigor através de Cartas Circulares.

A terceira componente da estratégia reside na **vigilância da actuação das instituições de crédito**. O Banco de Portugal fiscaliza a sua actuação através de inspecções e das reclamações. As inspecções são realizadas, quer aos balcões e aos serviços centrais das instituições, quer à distância, fiscalizando os sítios na Internet e a informação reportada ao Banco de Portugal. O Banco de Portugal actua frequentemente como “cliente mistério” aos balcões das instituições e nas suas linhas de atendimento telefónico. O “cliente mistério” é, aliás, um método de inspecção particularmente importante da supervisão comportamental.

A quarta componente diz respeito à actuação do Banco de Portugal perante situações de incumprimento ou actuações irregulares das instituições. O Banco de Portugal emite **recomendações ou determinações específicas**, exigindo a correcção dessas situações, e, quando detecta faltas graves, instaura **processos de contra-ordenação**, com possível aplicação de sanções, designadamente pecuniárias. Para exigir a correcção de irregularidades ou incumprimentos, o Banco de Portugal recorre, com frequência, à emissão de determinações específicas.

(1) Decreto-Lei n.º 1/2008, de 3 de Janeiro, e, posteriormente, Decreto-Lei n.º 126/2008, de 21 de Julho, e Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro.

A quinta componente da estratégia de actuação do Banco de Portugal consiste na **promoção da qualidade da procura de produtos e serviços financeiros**, através de iniciativas que contribuam para o aumento das competências na avaliação dos custos, rendimentos esperados e riscos dos produtos e serviços financeiros. Visando, numa primeira fase, o incremento da eficiência na gestão dos encargos e poupanças dos clientes bancários, a qualidade da procura de produtos e serviços financeiros gera benefícios para o próprio sistema financeiro e para a economia no seu conjunto.

São vários os projectos que têm sido desenvolvidos para implementar esta estratégia. De entre os primeiros, destaca-se a criação do Portal do Cliente Bancário disponibilizado ao público em 17 de Abril de 2008. O Portal, não só apresenta informação útil e actualizada sobre produtos e serviços financeiros, mas também serve como instrumento de fiscalização indirecta das práticas das instituições⁽²⁾.

Ainda em Abril de 2008, o Banco de Portugal divulgou o primeiro Relatório de Supervisão Comportamental. Neste relatório, com periodicidade anual, o Banco de Portugal faz o balanço das actividades desenvolvidas no âmbito da supervisão comportamental, dando a conhecer a forma como são regulados os mercados financeiros a retalho.

Nos primeiros meses de 2008, iniciaram-se os trabalhos de preparação de novas iniciativas regulamentares por parte do Banco de Portugal no âmbito da supervisão comportamental.

Logo de início, mereceu particular atenção a publicidade financeira, pela importância de que se reveste a transparência da informação no momento da divulgação ao público de produtos e serviços bancários. Preparado ao longo da primeira metade de 2008, o diploma regulamentar foi submetido a consulta pública entre Julho e Setembro e foi publicado no início de Dezembro⁽³⁾.

Também os preçários das instituições de crédito mereceram especial atenção da supervisão comportamental. Em resultado da sua análise e das inspecções efectuadas aos balcões, revelou-se necessária a revisão do Aviso n.º 1/95 que regulamenta a informação a ser prestada sobre produtos e serviços bancários. O projecto de novo diploma regulamentar foi elaborado durante a segunda metade de 2008 e colocado em consulta pública no início de 2009⁽⁴⁾.

A atenção do Banco de Portugal recaiu também na qualidade da informação a disponibilizar aos clientes no crédito à habitação e nos produtos de poupança. No crédito à habitação, o Banco de Portugal preparou um projecto de Aviso que vem reforçar e aumentar os deveres de transparência de informação nas diferentes fases do processo de contratação de um crédito à habitação, alterando substancialmente o quadro regulamentar definido na Instrução n.º 27/2003⁽⁵⁾. Por seu turno, a complexidade crescente dos produtos de poupança levou o Banco de Portugal a preparar uma intervenção regulamentar abrangente com o objectivo de assegurar a caracterização rigorosa dos depósitos bancários⁽⁶⁾.

O Banco de Portugal está ainda a preparar a realização de um inquérito à população, destinado a aferir o seu nível de literacia financeira, a concretizar-se no decurso do ano de 2009⁽⁷⁾.

(2) Ver ponto 7.

(3) Ver ponto 3.1.

(4) Ver ponto 3.2.

(5) Ver ponto 3.3.1.

(6) Ver ponto 3.3.2.

(7) Ver ponto 3.4.



CAPÍTULO 3

Principais Projectos Desenvolvidos

3 PRINCIPAIS PROJECTOS DESENVOLVIDOS

3.1 Publicidade

As campanhas de publicidade a produtos e serviços das instituições de crédito têm uma influência determinante na formação da vontade do cliente bancário, no seu processo de escolha e decisão.

A informação divulgada não pode, por isso, deixar de estar sujeita a princípios de transparência, rigor e equilíbrio. A publicidade enganosa atenta contra os interesses dos clientes e a sã concorrência entre instituições, justificando a intervenção pública na definição e fiscalização dessa actividade.

O legislador, tendo em conta a relevância da publicidade na comunicação entre as instituições e os seus clientes, estabeleceu no RGICSF disposições específicas para a publicidade de produtos e serviços bancários. Além do cumprimento da legislação geral em vigor em matéria de publicidade no âmbito do Código da Publicidade, as instituições de crédito devem cumprir o fixado no RGICSF e as normas específicas emitidas pelo Banco de Portugal.

Para a fiscalização do cumprimento deste normativo foi atribuído ao Banco de Portugal o poder para exigir as modificações necessárias nas mensagens publicitárias ou ordenar a sua suspensão. Se não acatar estas determinações, a instituição sujeita-se à actuação sancionatória do Banco de Portugal.

O Banco de Portugal tem acompanhado, desde o início de 2008, as principais campanhas de publicidade, exigindo, sempre que necessário, o cumprimento dos deveres de rigor e transparência das mensagens. Em simultâneo, o Banco de Portugal preparou a emissão do Aviso n.º 10/2008, com os princípios e regras que devem ser observados pelas instituições de crédito nas mensagens publicitárias dos produtos e serviços financeiros sujeitos à sua supervisão.

O Aviso n.º 10/2008 é, assim, o resultado de uma reflexão aprofundada, no âmbito da qual foram: (i) analisadas experiências e modelos de actuação de países como a Alemanha, a Bélgica, o Canadá, a Espanha, a Holanda, o Japão e o Reino Unido; (ii) ponderadas as contribuições das próprias instituições e de outros interessados, designadamente associações de defesa dos consumidores e organismos públicos, na sequência de reuniões bilaterais ou da consulta pública⁽¹⁾ efectuada; e (iii) analisadas as campanhas ao longo de 2008.

Como resultado desta reflexão, o Aviso n.º 10/2008 consagra um modelo de actuação que, à semelhança do que sucede na generalidade das experiências internacionais, assenta na fiscalização *ex post*. A opção por este modelo, em detrimento da aprovação prévia, promove a responsabilidade das instituições, concedendo-lhes ao mesmo tempo maior flexibilidade de acção e, por conseguinte, menores custos de oportunidade no lançamento de novas campanhas.

(1) O projecto de diploma regulamentar que viria a estar na base do Aviso n.º 10/2008 foi submetido a consulta pública, entre os dias 10 de Julho e 10 de Setembro de 2008, tendo sido recebidos contributos de 15 entidades, incluindo instituições de crédito, instituições representativas do sector financeiro e da publicidade, associações de defesa dos consumidores e organismos públicos. O relatório da consulta pública foi publicado pelo Banco de Portugal em 22 de Dezembro de 2008, data da publicação do Aviso n.º 10/2008.

A avaliação das campanhas publicitárias consiste, em primeiro lugar, na verificação do cumprimento de princípios (de transparência e rigor, de equilíbrio da mensagem publicitária, de respeito pela concorrência e da proibição de mensagens enganadoras). Tal não impede a verificação simultânea do cumprimento de regras específicas para determinados produtos, definidas para orientar a conduta das instituições.

O tipo de actuação e as sanções a serem aplicadas pelo Banco de Portugal dependem da ponderação, caso a caso, dos riscos que a mensagem publicitária considerada irregular pode colocar aos clientes bancários.

Em suma, o modelo de actuação adoptado pelo Banco de Portugal para a supervisão da publicidade a produtos e serviços financeiros sujeitos à sua supervisão promove a responsabilização das instituições de crédito e permite um elevado grau de previsibilidade da sua actuação fiscalizadora.

Contudo, tal como sucede na generalidade das experiências internacionais, a supervisão da publicidade a produtos financeiros de maior complexidade não segue este modelo. Por força do Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro, a publicidade aos produtos financeiros complexos assenta num modelo *ex ante*, pelo que os depósitos indexados e duais têm de ser submetidos à aprovação prévia do Banco de Portugal.

Na fiscalização do cumprimento dos princípios e regras estabelecidos na lei e no Aviso n.º 10/2008, o Banco de Portugal procura actuar de forma abrangente e sistemática, tendo em vista a cobertura adequada dos diferentes canais de difusão das mensagens publicitárias e o tratamento equitativo das instituições de crédito.

Para uma cobertura adequada das campanhas publicitárias divulgadas nos meios de comunicação de massa, o Banco de Portugal contratou os serviços de uma entidade que recolhe a publicidade de instituições de crédito em canais televisivos, estações de rádio e publicações escritas, incluindo jornais e revistas e em cartazes de exterior. Adicionalmente, as instituições de crédito estão obrigadas a enviar ao Banco de Portugal um exemplar dos suportes escritos disponibilizados ao balcão, *mailings* e cartazes utilizados exclusivamente no interior das agências, permitindo, deste modo, também a supervisão destes meios.

Na supervisão de campanhas publicitárias, durante o ano de 2008 e até ao final de Janeiro de 2009, o Banco de Portugal emitiu 53 determinações específicas, relativas a produtos de crédito ao consumo, depósitos a prazo, crédito à habitação, contas à ordem e cartões de crédito⁽²⁾. Foram mandadas suspender 5 campanhas, por se considerar que envolviam riscos significativos para o público-alvo, tendo sido ordenada a alteração das restantes (num prazo de 10 dias úteis, sempre que a campanha envolvia anúncios na televisão, e de 5 dias úteis nas restantes). Após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro, foram apreciados 7 pedidos de aprovação prévia de campanhas publicitárias referentes a depósitos indexados e duais.

(2) Ver ponto 5.2.1.

3.2 Preçários

As instituições de crédito estão obrigadas a disponibilizar, em todos os balcões, quadros com informação actualizada sobre as condições gerais de acesso aos produtos e serviços que comercializam, documento usualmente designado de “Preçário” ⁽³⁾ (doravante, preçário).

De acordo com o normativo em vigor⁽⁴⁾, o preçário deve ser afixado em lugar de acesso directo e bem identificado e deve incluir um conjunto de quadros com as informações relativas a taxas de juro, impostos e outras condições relativas aos depósitos e outras aplicações financeiras, bem como as taxas representativas de todos os créditos concedidos pelas instituições. Há um conjunto de informação que deve estar imediatamente acessível e um outro que deve ser disponibilizado, a pedido.

Reconhece-se que o preçário assume uma importância fundamental para o cliente, na medida em que lhe permite conhecer, em cada instante, as condições gerais dos produtos e serviços comercializados pelas instituições. Mas, para o Banco de Portugal, o preçário é também um importante instrumento de supervisão, ao permitir fiscalizar as práticas bancárias e a sua conformidade com as normas legais e regulamentares em vigor. Além de inspecções “cliente mistério” a balcões para consulta dos preçários, as instituições são obrigadas a remetê-los ao Banco de Portugal. Os preçários são analisados e sancionadas eventuais irregularidades detectadas.

O actual modelo apresenta, hoje, algumas limitações, decorrentes da maior complexidade e diversidade de produtos e serviços financeiros disponibilizados pelas instituições, revelando-se, muitas vezes, insuficiente para acomodar toda a informação relevante de forma harmonizada e facilmente apreensível. Tendo tido na sua génese a necessidade de promover a transparência do mercado de crédito, no contexto de liberalização das taxas de juro do final da década de oitenta, as exigências estabelecidas às instituições colocaram a ênfase na divulgação no preçário das taxas de juro praticadas.

A divulgação das comissões adquiriu entretanto importância pelo peso que passaram a assumir no custo total dos produtos e serviços comercializados. Neste contexto, o preçário deve destacar as comissões máximas praticadas e apresentar todas as comissões em vigor.

De modo a ultrapassar as limitações do actual quadro regulamentar, o Banco de Portugal preparou e submeteu a consulta pública um projecto de Aviso, para maior transparência, rigor e divulgação mais completa das condições que as instituições praticam. Este projecto estabelece que as instituições de crédito passem a apresentar no preçário todas as comissões pelo seu valor máximo e o montante indicativo das principais despesas. Devem ainda continuar a disponibilizar as taxas de juro activas e passivas de referência, bem como informação sobre datas-valor e datas de disponibilização de fundos. No preçário deve constar também informação de natureza genérica, designadamente, o regime de cobertura dos depósitos da instituição, a existência de Livro de Reclamações e a entidade reguladora competente.

(3) No âmbito das competências que lhe foram conferidas pelo Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de Agosto, e do disposto no então artigo 75.º (actual artigo 77.º) do RGICSF, o Banco de Portugal emitiu o Aviso n.º 1/95, que regulamenta o preçário.

(4) O Aviso n.º 1/95 incorporou entretanto alterações introduzidas pelos Avisos n.ºs 2/2002, de 15 de Abril, 7/2003, de 15 de Janeiro, e 9/2006, de 10 de Novembro.

O novo modelo procura uniformizar a informação do preçário para facilitar a comparação das condições praticadas pelas instituições de crédito. Em complemento a este novo Aviso, será, por isso, publicada uma Instrução, também já submetida a consulta pública, na qual são definidos os diversos quadros do preçário e o seu modo de preenchimento.

O novo modelo de preçário apresenta, assim, alterações significativas face ao actual, destacando-se a arrumação da informação em dois folhetos: o “Folheto de Taxas de Juro” e o “Folheto de Comissões e Despesas”.

O “Folheto de Taxas de Juro” deve conter as taxas indicativas das operações de crédito mais representativas: a taxa anual nominal (TAN) e respectivos *spreads* mínimos e máximos aplicáveis, bem como as correspondentes taxa anual efectiva (TAE) e taxa anual efectiva global (TAEG), e as taxas de remuneração das principais aplicações financeiras, nomeadamente a taxa anual efectiva líquida (TAEL) dos depósitos. As instituições de crédito devem manter a informação constante deste folheto actualizada e enviá-lo ao Banco de Portugal, com uma periodicidade trimestral.

O “Folheto de Comissões e Despesas” deve informar os clientes do valor máximo de todas as comissões praticadas pela instituição, bem como o valor indicativo das principais despesas. As instituições não poderão cobrar comissões que não estejam previstas neste folheto, nem valores superiores aos aí indicados. As comissões referem-se às prestações pecuniárias devidas às instituições de crédito em retribuição dos serviços por elas prestados ou subcontratados a terceiros, no âmbito da sua actividade. O “Folheto de Comissões e Despesas” passará a ser divulgado no Portal do Cliente Bancário.

Sempre que pretendam alterar comissões que praticam, as instituições de crédito devem remeter o “Folheto de Comissões e Despesas” alterado ao Banco de Portugal, com uma antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data pretendida para a entrada em vigor dessas alterações, sendo, ainda, responsáveis pela sua actualização em todos os canais de divulgação. Esta actualização não dispensa a prévia comunicação aos clientes que sejam titulares de contratos em vigor.

As instituições passarão também a ter de disponibilizar o preçário completo nos balcões e restantes locais de atendimento, em local bem visível e de acesso directo, em dispositivo de consulta fácil e imediata, bem como na Internet, sem que o cliente seja obrigado a registar-se previamente. Sempre que as instituições comercializem os seus produtos e serviços financeiros à distância, devem assegurar aos clientes a prestação de informação prévia sobre o custo total dos produtos e serviços financeiros comercializados por esse meio.

A consulta pública relativa a esta iniciativa regulamentar terminou a 6 de Fevereiro de 2009, prevendo-se que a publicação do Aviso, em Diário da República, e da Instrução, no Boletim Oficial do Banco de Portugal, ocorra antes do final do primeiro semestre de 2009.

3.3 Informação Contratual

Em paralelo com as iniciativas desenvolvidas na área da publicidade e do preçário, o Banco de Portugal tem preparado novos diplomas regulamentares sobre a escolha e contratação de produtos bancários nos mercados do crédito à habitação e da poupança⁽⁵⁾.

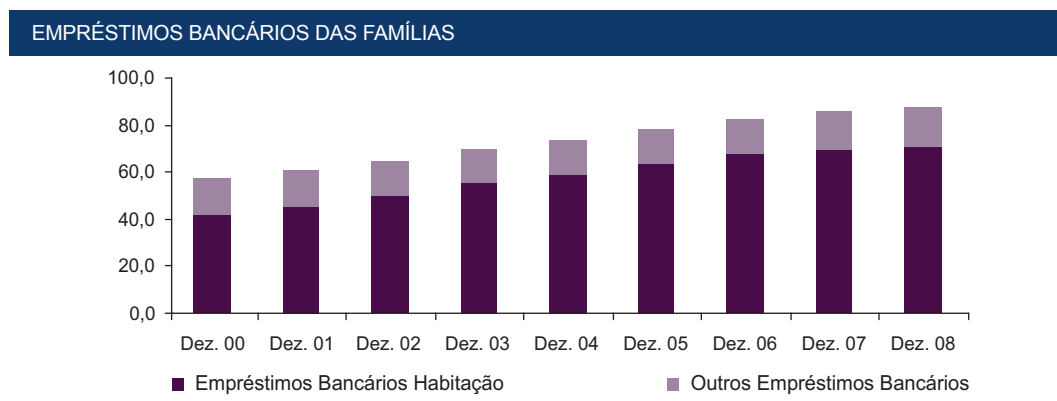
Com estes diplomas, pretende-se harmonizar a informação pré-contratual, através de fichas de informação normalizadas, exigir a inclusão de toda a informação relevante nos contratos e o envio regular de extractos bancários com a evolução dos compromissos assumidos.

3.3.1 Crédito à habitação

O mercado do crédito à habitação tem merecido uma atenção especial do Banco de Portugal. Reconhece-se, por um lado, o elevado peso do crédito à habitação no grau de endividamento dos particulares e, enquanto compromisso financeiro a médio e longo prazo, as suas implicações duradouras no orçamento das famílias. Por outro lado, o crédito à habitação assume uma importância muito significativa no balanço das instituições de crédito.

O crescimento dos empréstimos bancários das famílias, que passaram de 57,5 por cento do PIB, em 2000, para 88 por cento do PIB, em 2008, tem sido explicado pela evolução do crédito à habitação, que subiu de 41 por cento do PIB, em 2000, para 71 por cento em 2008.

Gráfico 3.3.1



Fonte:
Banco de Portugal

Como consequência das inspeções realizadas e da apreciação de reclamações e pedidos de informação relacionados com o crédito à habitação, o Banco de Portugal considera que as actuais exigências impostas às instituições de crédito⁽⁶⁾ são insuficientes para garantir que os clientes tenham conhecimento completo e rigoroso das condições que as instituições praticam.

O Banco de Portugal entendeu ser necessário rever o conjunto de informação que as instituições devem prestar no âmbito do crédito à habitação. As novas regras⁽⁷⁾ vêm reforçar os requisitos mínimos da informação que deve ser prestada na simulação e na negociação de um empréstimo à habitação e estabelecer novas exigências quanto à informação a incluir nos contratos e a disponibilizar durante a sua vigência.

(5) Ver pontos 3.3.1 e 3.3.2.

(6) Constantes da Instrução n.º 27/2003.

(7) Projecto de Aviso sobre "Deveres de Informação no Crédito à Habitação" (Ver ponto 4.1.2).

Para permitir a avaliação adequada dos custos e riscos e a comparação de diferentes alternativas de financiamento, definem-se obrigações mais amplas e precisas na prestação de informação em cada uma das quatro etapas do processo de contratação de um empréstimo à habitação: (i) na simulação; (ii) na aprovação; (iii) na celebração do contrato; e (iv) durante a sua vigência.

No momento da simulação, as instituições de crédito são obrigadas a entregar um documento padronizado com as condições financeiras detalhadas do empréstimo – a Ficha de Informação Normalizada (FIN) – e a apresentar o respectivo plano financeiro, com os encargos relativos à amortização do capital e ao pagamento dos juros. Esta alteração contempla a prática já hoje seguida por algumas instituições e responde a sugestões apresentadas por associações de defesa dos consumidores.

Actualmente⁽⁸⁾, as instituições são obrigadas a disponibilizar a FIN apenas no momento da aprovação do crédito. Futuramente, esta obrigação mantém-se, mas as instituições passam a ficar obrigadas a entregar, além da FIN com as condições aprovadas para o empréstimo, a minuta do contrato.

Na celebração do contrato, as instituições têm de garantir que o mesmo especifica todos os elementos de informação relevantes para uma completa avaliação das condições financeiras do empréstimo e dos riscos e obrigações que implica.

Durante a vigência do contrato, as instituições devem enviar regularmente extractos sobre o serviço da dívida do empréstimo e notificar o cliente com a devida antecedência aquando da concretização de alterações previstas contratualmente.

Uma outra alteração introduzida é a obrigação de disponibilização do plano financeiro de um “empréstimo padrão”, sempre que a modalidade escolhida não revista esta forma de reembolso. O “empréstimo padrão” é o que prevê o reembolso em prestações constantes, de capital e juros. Esta exigência decorre da preocupação de alertar os clientes para as implicações financeiras (riscos e encargos) associados a modalidades alternativas, como sucede, nomeadamente, nos empréstimos que permitem a carência e/ou o diferimento de capital e/ou juros.

A FIN a disponibilizar no momento da simulação e no da aprovação do crédito passa a ser composta por três partes: a parte I, com as características e as condições financeiras do empréstimo; a parte II, com o plano financeiro do empréstimo, a análise do impacto de uma possível subida da taxa de juro variável e o plano financeiro do “empréstimo padrão”, se o mutuário pretender outra modalidade de reembolso; e a parte III, com informação geral sobre as características dos produtos e serviços financeiros disponibilizados no âmbito do crédito à habitação e a documentação necessária para a sua contratação.

Adopta-se também uma clara distinção entre “comissões” e “despesas”. As “comissões” correspondem às prestações pecuniárias exigíveis aos clientes como retribuição pelos serviços prestados pelas instituições de crédito, ou subcontratados a terceiros, no âmbito da negociação, celebração e vigência dos contratos. As “despesas” correspondem aos demais encargos suportados pelas instituições de crédito, que lhes são exigíveis por terceiros, e repercutíveis nos clientes, nomeadamente os pagamentos a Conservatórias, Cartórios Notariais ou que tenham natureza fiscal. A obrigatoriedade de distinção entre os dois tipos de encargos traduz a preocupação, também presente nos preçários, de transparência e harmonização de conceitos, de molde a tornar possível a comparação de custos associados a propostas alternativas.

(8) De acordo com a Instrução n.º 27/2003.

3.3.2 Produtos de poupança

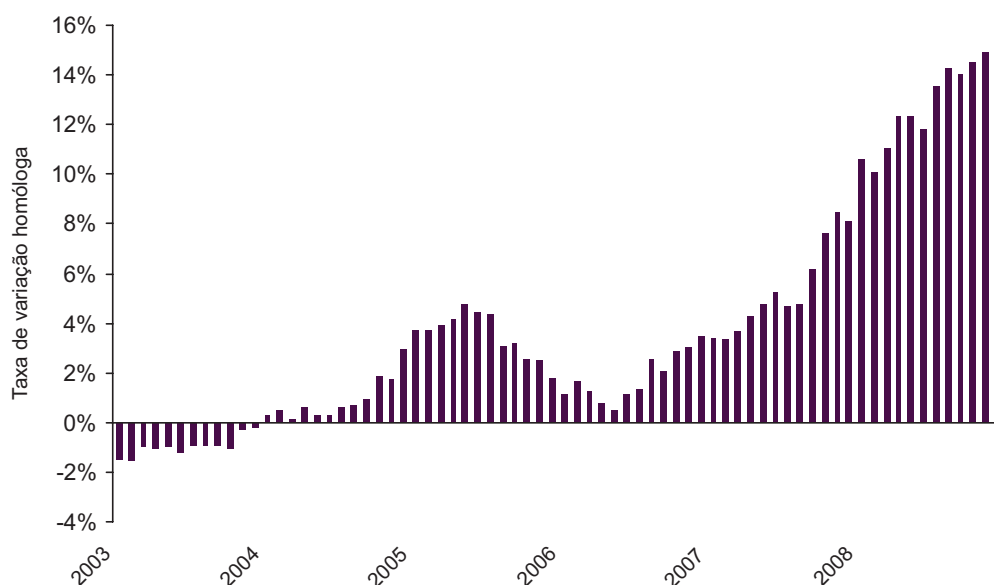
O Banco de Portugal preparou também um conjunto de normas relativas à transparência e rigor da informação a prestar pelas instituições de crédito no mercado dos produtos de captação de poupança.

Este mercado tem sofrido alterações profundas nos últimos anos. O acréscimo da complexidade e o esbater de fronteiras entre famílias de produtos tem resultado do aumento da oferta de instrumentos indexados, cuja rendibilidade resulta da combinação de características de diferentes instrumentos, com níveis acrescidos de risco.

Mais recentemente, a diminuição da liquidez do sistema financeiro levou as instituições de crédito a procurarem aumentar a captação de fundos, diversificando ainda mais a oferta e tornando a sua remuneração relativamente mais atractiva. Ao mesmo tempo, reflectindo a maior aversão ao risco dos aforradores, tem-se assistido a um crescimento significativo dos depósitos bancários.

Gráfico 3.3.2

DEPÓSITOS E EQUIPARADOS - PARTICULARES (incluindo emigrantes)



O Banco de Portugal entende que os actuais deveres de informação na comercialização dos depósitos bancários devem ser alargados para acompanhar toda esta evolução. Em 2008 preparou um conjunto de propostas para rever esses deveres.

Estão em curso alterações aos deveres de informação na comercialização de depósitos simples e de depósitos indexados e duais⁽⁹⁾. Reafirmam-se, ainda, as características fundamentais dos depósitos bancários que os distinguem de outros produtos de aforro e de investimento, ao mesmo tempo que se definem prazos para a movimentação dos fundos que lhe estão associados.

⁽⁹⁾ Os depósitos indexados e duais são considerados produtos financeiros complexos para efeito da aplicação do Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro.

O Banco de Portugal entendeu definir deveres de informação a cumprir pelas instituições de crédito na comercialização de contas à ordem e de depósitos bancários, sejam estes a prazo, com pré-aviso ou de poupança⁽¹⁰⁾.

A necessidade de introduzir deveres de informação também na comercialização dos depósitos bancários simples resulta da sua grande variedade, com diferentes modalidades no que se refere, designadamente, à movimentação dos fundos aplicados, estrutura de remuneração e regime de capitalização de juros.

As actuais normas não exigem a prestação de informação sobre depósitos simples com o detalhe necessário para que o depositante conheça todas as características relevantes da sua remuneração e risco, antes da sua constituição, no momento da sua subscrição e durante a vigência deste.

O Banco de Portugal entende que, antes da abertura de uma conta ou da constituição de um depósito, as instituições de crédito devem ser obrigadas a entregar ao cliente uma Ficha de Informação Normalizada (FIN), com a descrição das principais características da conta ou do depósito. Além de facultar ao cliente informação relevante sobre as condições da referida conta ou do depósito, a FIN facilitará a comparação entre diferentes alternativas.

No caso das contas à ordem, deverá ser disponibilizada informação sobre as comissões aplicáveis e sobre as condições de utilização de descobertos, se estiverem previstos. No caso dos depósitos a prazo, será importante a informação relativa à taxa de juro a ser praticada e à possibilidade de movimentação antecipada de fundos aplicados no depósito e eventual penalização dos juros.

A abertura de conta ou a constituição de depósito deverá ser formalizada através da celebração do respectivo contrato. As cláusulas do contrato deverão conter os elementos informativos que constam da FIN, cabendo às instituições de crédito a prova de que foi disponibilizada cópia desse contrato ao cliente.

A informação mínima que deve constar dos extractos bancários e a respectiva periodicidade mínima passam a obedecer também a normas definidas pelo Banco de Portugal.

Entretanto, tem-se assistido à introdução de novos instrumentos de poupança, com o desenvolvimento de depósitos indexados e, por vezes, da comercialização conjunta de depósitos, os depósitos duais.

O Banco de Portugal já no passado havia estabelecido deveres de informação a observar pelas instituições de crédito previamente à comercialização deste tipo de depósitos⁽¹¹⁾ por entender que os depósitos bancários indexados têm associado um nível de risco que poderá não ser facilmente perceptível ou compreensível pelo aforrador.

Desde então, as modalidades de depósitos indexados têm aumentado e, paralelamente, as de depósitos duais. Os depósitos indexados são aqueles cuja rendibilidade está associada a índices do mercado monetário de uma forma não simples e aqueles cuja rendibilidade está associada, total ou parcialmente, à evolução de outros instrumentos ou variáveis financeiras ou económicas relevantes, designadamente acções ou um cabaz de acções, um índice ou um cabaz de índices accionistas, um índice ou um cabaz de índices de mercadorias, entre outros. Os depósitos duais, são, por seu turno, produtos de aforro resultantes da comercialização combinada de dois ou mais depósitos bancários, simples e/ou indexados.

(10) Projecto de Aviso sobre "Deveres de Informação na Comercialização de Depósitos Bancários Simples" (Ver ponto 4.3.2).

(11) Aviso n.º 6/2002, de 18 de Setembro.

O Banco de Portugal entendeu também actualizar e alargar as exigências de informação na comercialização destes depósitos⁽¹²⁾.

Com estas novas regras as instituições de crédito devem promover a harmonização da informação prestada, através de um prospecto informativo que deve obedecer a um modelo normalizado, princípio já adoptado nas fichas de informação dos empréstimos à habitação e dos depósitos simples. No caso dos depósitos indexados e dos duais, como a informação é bem mais complexa, essa ficha também o é, passando a designar-se de Prospecto Informativo.

Como os depósitos indexados e duais podem apresentar características bastante distintas entre si, cada uma das modalidades passa a ter de ser submetida ao Banco de Portugal. Os prospectos informativos passam a ter de ser apresentados à aprovação prévia do Banco de Portugal.

As instituições têm também neste caso de cumprir com um conjunto de deveres de informação aquando da constituição deste tipo de depósito. Os elementos caracterizadores do depósito indexado ou dual passam a ter de constar obrigatoriamente do contrato de constituição do depósito, os quais devem estar em conformidade com o respectivo prospecto informativo. As instituições devem também disponibilizar cópia do contrato de constituição do depósito. O Banco de Portugal define, mais uma vez, o conteúdo e periodicidade mínima dos respectivos extractos.

Os desenvolvimentos verificados no mercado dos depósitos bancários suscitaram ainda a clarificação das suas características fundamentais⁽¹³⁾. O Banco de Portugal considera que é importante reafirmar as componentes intrínsecas dos depósitos, com especial destaque para a reafirmação do próprio conceito de depósito⁽¹⁴⁾, seja ele simples, indexado ou dual: a garantia do capital aplicado no vencimento ou aquando da mobilização antecipada, se permitida. Restringe-se, assim, a utilização da designação de “depósito” apenas para os produtos em que aquela se verifique.

Estando um depósito registado no balanço do banco, o risco de crédito do depósito encontra-se coberto pelo regime que seja aplicável aos depósitos dessa instituição no âmbito do Fundo de Garantia dos Depósitos. Quanto ao risco de mercado, ele prende-se com a evolução da remuneração que tenha sido fixada aquando da sua constituição, pelo que para os depósitos indexados e duais se fixa uma taxa mínima de zero por cento quando indexados a comportamentos de índices – de acções e/ou de matérias-primas, designadamente – a fim de garantir, em qualquer circunstância, o reembolso do montante aplicado no depósito. Os depósitos simples, pelas suas próprias características, tradicionalmente a taxa fixa ou indexados de forma simples à taxa Euribor, não apresentam à partida, nem em qualquer circunstância, uma taxa de remuneração negativa.

Por outro lado, reafirma-se que, quando a taxa de juro não seja fixa e pré-determinada no momento da sua constituição, os depósitos devem ter a sua remuneração dependente da evolução de variáveis económicas ou financeiras relevantes.

São igualmente introduzidas normas relativas à data-valor e à data de disponibilização de operações decorrentes dos contratos de depósito, aspectos que não se encontravam regulados e em relação aos quais se constata a existência de práticas diferenciadas nas instituições de crédito.

(12) Projecto de Aviso sobre os “Deveres de Informação na Comercialização de Depósitos Indexados e Duais” (Ver ponto 4.3.2).

(13) Revisão do Aviso n.º 5/2000, de 16 de Setembro.

(14) Projecto de Aviso sobre as “Características dos Depósitos Bancários” (Ver ponto 4.3.2).

3.4 Promoção da Literacia Financeira

3.4.1 Contexto internacional

Os conhecimentos financeiros básicos da população, bem como a sua consciencialização para a importância desses conhecimentos tornaram-se especialmente relevantes pelos crescentes riscos tomados pelas famílias (encargos com reformas e cuidados de saúde), pela maior complexidade dos produtos financeiros e, ainda, pela recente instabilidade nos mercados financeiros. Clientes mais capazes de compreender a informação financeira ao seu dispor contribuem não só para o funcionamento mais eficiente dos mercados financeiros, mas também para a melhor regulação dos mesmos.

Diversos organismos internacionais, como a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económicos (OCDE) e a União Europeia, têm desenvolvido trabalho significativo na fixação de princípios e linhas orientadoras na partilha de boas práticas de promoção da formação financeira.

A OCDE tem estado particularmente empenhada neste projecto, com a criação do portal *International Gateway for Financial Education* (IGFE) que reúne iniciativas de educação financeira de vários países, além de estudos e investigação nessa área. O Portal do Cliente Bancário é uma das iniciativas internacionais apresentadas no IGFE.

Outra contribuição significativa da OCDE, sob a égide dos seus comités responsáveis pela educação financeira (Comité de Mercados Financeiros e Comité de Seguros e Fundos de Pensões Privados), foi a criação da *International Network for Financial Education* (INFE). Esta rede integra representantes de vários países e tem por objectivo a cooperação internacional no âmbito da educação financeira. O Banco de Portugal é membro da INFE desde a sua criação, tendo participado na sua primeira reunião, realizada em Maio de 2008, em Washington, à margem da conferência internacional sobre educação financeira, organizada conjuntamente pela OCDE e pelo Tesouro dos EUA.

A OCDE está ainda a desenvolver um projecto sobre boas práticas na educação financeira, dirigida aos utilizadores de crédito. Este projecto esteve em consulta pública durante o mês de Janeiro de 2009 e representa a concretização, para o mercado do crédito, das orientações constantes da Recomendação que sobre a matéria aquela entidade tinha dirigido aos países membros, em Julho de 2005.

Por seu turno, a União Europeia (UE), após ter definido prioridades de actuação na “Comunicação sobre Educação Financeira”, adoptada pela Comissão Europeia, em Dezembro de 2007, tem promovido a partilha de ideias, experiências e boas práticas, com a constituição do *Expert Group on Financial Education*. O grupo é constituído por peritos com experiência em educação financeira, representantes de autoridades nacionais, da indústria financeira, de associações de consumidores e académicos.

Além disso, a UE tem desenvolvido iniciativas concretas neste domínio. O portal *Dolceta*, por exemplo, destina-se à educação financeira de adultos e os seus conteúdos são adaptados à língua e realidade de cada país (apresentando temas como a gestão de orçamentos, crédito ao consumo, crédito à habitação, modos de pagamento e aplicações financeiras). Outro exemplo é o recente lançamento da *European Database for Financial Education*, sítio da Internet que compila informação sobre os programas de educação financeira e os projectos de investigação desenvolvidos nos Estados-Membros.

À margem destas organizações, multiplicam-se as iniciativas nacionais: elaboração de estratégias de actuação, realização de inquéritos para avaliar a literacia financeira das populações e a implementação de acções de educação financeira.

A inclusão de conteúdos de literacia financeira nos programas curriculares dos vários níveis de escolaridade, desde o ensino primário ao universitário, constitui um bom exemplo de projectos implementados (ou em vias de o serem) no Reino Unido, nos EUA, no Brasil ou na Hungria, entre outros. Assinala-se também a extensão de iniciativas de educação financeira aos locais de trabalho (Reino Unido e EUA) e o desenvolvimento de portais (Reino Unido e Nova Zelândia), com conteúdos direccionados aos vários tipos de produtos e serviços financeiros e também em função das diferentes etapas de vida do consumidor, cuja necessidade de conhecimentos financeiros tende a evoluir ao longo da vida.

O Banco de Portugal continua a acompanhar os principais fóruns internacionais dedicados à literacia financeira, particularmente atento à evolução das linhas orientadoras de boas práticas, às iniciativas de promoção da educação financeira e aos estudos que permitam avaliar os resultados das medidas implementadas.

3.4.2 Inquérito à literacia financeira

Em linha com os princípios internacionalmente adoptados sobre literacia financeira e com as melhores práticas observadas num conjunto de países de referência nesta área, o Banco de Portugal está a preparar o lançamento de um inquérito à literacia financeira da população portuguesa. Nos países que delinearam estratégias nacionais de educação financeira, a realização de um inquérito desta natureza surgiu como a primeira etapa dessa estratégia.

O principal objectivo deste inquérito é identificar as áreas ou os produtos financeiros em que existe maior défice de informação, de compreensão e de formação da população.

Paralelamente, o inquérito permitirá o levantamento de elementos importantes na comunicação das instituições com os clientes bancários, nomeadamente a definição do tipo de linguagem mais adequada, os conceitos financeiros a utilizar, ou a clarificar, e o tipo de informação que deve ser transmitida sobre os diferentes produtos financeiros.

Os resultados do inquérito serão utilizados pelo Banco de Portugal na definição de projectos, visando a transparência e a clareza da informação prestada pelas instituições de crédito aos clientes bancários e também na avaliação das medidas implementadas ou em vias de concretização: entre outras, as regras da publicidade a produtos e serviços financeiros ou os deveres de informação no crédito à habitação e nos produtos de poupança. O próprio Portal do Cliente Bancário poderá sofrer alterações, em função dos resultados obtidos, com a melhoria ou a criação de novos conteúdos.

Na preparação deste projecto, foi feito um levantamento de experiências de concepção e implementação de estratégias nacionais de educação financeira, sendo dada particular atenção aos inquéritos à literacia financeira realizados no Reino Unido⁽¹⁵⁾, na Holanda⁽¹⁶⁾ e na Austrália⁽¹⁷⁾.

(15) *Financial capability baseline survey: questionnaire*, FSA, Março 2006.

(16) *DNB Household Survey*, desde 1993 com periodicidade anual.

(17) *ANZ Survey of Adult Financial Literacy in Australia*, Novembro 2005.

Conjugando a análise da experiência internacional com o âmbito da supervisão do Banco de Portugal, foi definido um conjunto de áreas e temas relevantes, passíveis de serem integrados no inquérito. Assim, prevê-se que o inquérito permita aferir o grau de exclusão financeira da população portuguesa e as causas que lhe estão subjacentes, bem como caracterizar os hábitos de gestão da conta bancária e avaliar a capacidade de planeamento de despesas, o tipo de produtos bancários detidos pelas famílias e os processos de escolha para a sua aquisição e, finalmente, as fontes de informação utilizadas pelos consumidores. O inquérito incluirá ainda questões para aferição do grau de compreensão financeira dos consumidores.

O trabalho no terreno decorrerá no ano de 2009, estando já definidas as suas linhas de base. O inquérito terá uma abrangência nacional, devendo os resultados ser representativos da população em geral e também de alguns segmentos, tendo em conta, designadamente, o género, as classes etárias, critérios geográficos, participação no mercado de trabalho e nível de escolaridade. Prevê-se que os resultados do inquérito sejam publicados ainda em 2009.



CAPÍTULO 4

Regulação dos Mercados Financeiros a Retalho

4 REGULAÇÃO DOS MERCADOS FINANCEIROS A RETALHO

Do ponto de vista institucional, é de salientar o desenvolvimento do enquadramento legal para o exercício das atribuições do Banco de Portugal no âmbito da supervisão comportamental das instituições de crédito. Na verdade, o Decreto-Lei n.º 1/2008, de 3 de Janeiro, o Decreto-Lei n.º 126/2008, de 21 de Julho, e o Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro, actos normativos que introduziram alterações ao RGICSF, tiveram um impacto significativo na definição do modelo normativo de supervisão comportamental, definindo os poderes do Banco de Portugal neste âmbito.

Procurando dar sequência à informação prestada no Relatório de Supervisão Comportamental de 2007, no presente capítulo, apresenta-se uma breve súmula da legislação relativa aos mercados financeiros a retalho e aos serviços prestados por instituições de crédito, publicada durante o ano de 2008. Seguindo essa mesma estrutura, o presente capítulo inclui também a descrição da actuação normativa do Banco de Portugal neste âmbito, bem como os projectos regulamentares que tem em curso.

A avaliação do impacto de diplomas legais atribuída ao Banco de Portugal, designadamente os Decretos-Lei n.º 240/2006 e n.º 51/2007, no final do primeiro ano a contar da data da sua entrada em vigor, foi já efectuada no âmbito do Relatório de Supervisão Comportamental de 2007. Neste Relatório de 2008 é feita uma primeira avaliação intercalar da execução do Decreto-Lei n.º 171/2008, cerca de três meses após a sua entrada em vigor⁽¹⁾.

4.1 Crédito à Habitação

4.1.1 Iniciativas legislativas

No âmbito do crédito à habitação, o Decreto-Lei n.º 88/2008, de 29 de Maio, e o Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto, foram as principais iniciativas legislativas publicadas em 2008.

Estes dois diplomas têm objectivos distintos. Com o Decreto-Lei n.º 88/2008, o legislador pretendeu clarificar alguns aspectos do regime consagrado no Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, designadamente quanto à obrigação das instituições utilizarem a convenção de mercado de 360 dias no ano para o cálculo dos juros e para o indexante e à definição do prazo máximo para o envio de informação e documentação entre instituições de crédito nas situações de transferência do empréstimo. Por seu turno, com o Decreto-Lei n.º 171/2008, o legislador visou reforçar a protecção do mutuário na renegociação das condições de crédito à habitação e promover a mobilidade do empréstimo à habitação.

Decreto-Lei n.º 88/2008, de 29 de Maio

Com este diploma, o legislador alterou, não só o disposto no Decreto-Lei n.º 51/2007, mas também o disposto no Decreto-Lei n.º 171/2007, de 8 de Maio, que estabelece as regras de arredondamento da taxa de juro em contratos de crédito e de financiamento não abrangidos pelo disposto no Decreto-Lei n.º 240/2006, de 22 de Dezembro, e no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de Novembro, que regula a constituição de depósitos.

(1) Ver Caixa 2.

No que respeita ao crédito à habitação, o legislador procurou, sobretudo, uniformizar práticas de mercado, modificando a redacção dos artigos 4.º e 7.º do Decreto-Lei n.º 51/2007.

Em resultado dessas alterações, as instituições passaram a ter de adoptar a convenção de mercado “30/360” (referência a um mês de 30 dias e a um ano de 360) para o cálculo dos juros do crédito à habitação e a utilização do respectivo indexante (a Euribor) também na sua forma de cálculo habitual, isto é, também com referência a um ano de 360 dias (artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 51/2007). Paralelamente, foi estabelecido o prazo máximo de dez dias úteis para que, no caso de reembolso antecipado total do empréstimo tendo em vista a contratação de novo crédito junto de outra instituição, as instituições de crédito procedam ao envio da informação e documentação necessárias à concretização dessa operação (artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 51/2007).

Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto

O Decreto-Lei n.º 171/2008 estabeleceu um conjunto de medidas de protecção do mutuário de crédito à habitação no âmbito da renegociação das condições desses empréstimos.

Em particular, passou a ser proibida a cobrança de qualquer comissão pela análise da renegociação das condições do crédito por parte das instituições de crédito (número 1 do artigo 3.º), bem como o condicionamento da renegociação do crédito à aquisição, pelo mutuário, de outros produtos ou serviços financeiros (número 2 do artigo 3.º).

Paralelamente, o legislador consagrou o princípio da intangibilidade do contrato de seguro: sem prejuízo da substituição do beneficiário das apólices pela nova instituição mutuante, o reembolso antecipado total do crédito à habitação com vista à respectiva transferência para instituição de crédito diversa, desde que efectuado em condições que não afectem os riscos cobertos pelos contratos de seguro celebrados para garantia da obrigação de pagamento no âmbito do contrato de mútuo primitivo, não prejudica a validade desses contratos de seguro (artigo 4.º).

O legislador teve como preocupação remover obstáculos à renegociação das condições dos empréstimos à habitação e à sua transferência para outra instituição de crédito. Num contexto de agravamento das taxas de juro como o que se vivia à data da publicação do diploma, estas medidas procuravam incentivar os mutuários a procurar melhores condições para o seu crédito, tendo em vista reduzir os encargos mensais com a prestação mensal do crédito, quer junto da instituição mutuante, através da negociação do contrato celebrado, quer junto de outra instituição.

4.1.2 Actuação normativa do Banco de Portugal

No domínio do crédito à habitação, a actuação normativa do Banco de Portugal centrou-se na transmissão às instituições de crédito de orientações sobre a interpretação e aplicação de disposições legais e na preparação de acto regulamentar relativo aos deveres de informação das instituições no crédito à habitação.

Tendo por base a apreciação de reclamações apresentadas por clientes bancários e as dúvidas suscitadas pelas próprias instituições de crédito, o Banco de Portugal entendeu

transmitir às instituições de crédito directrizes sobre um conjunto de questões decorrentes da interpretação e aplicação de preceitos normativos disciplinadores do crédito à habitação, através da emissão de Cartas-Circulares. Neste período, o Banco de Portugal dirigiu quatro Cartas-Circulares às instituições de crédito: a Carta-Circular n.º 1/2008/DSB, de 9 de Janeiro, a Carta-Circular n.º 61/2008/DSB, de 30 de Setembro, a Carta-Circular n.º 10/2009/DSB, de 14 de Janeiro e a Carta-Circular n.º 19/2009/DSB, de 3 de Fevereiro.

Promoveu, paralelamente, uma reflexão em torno da Instrução n.º 27/2003, tendo em vista a sua revogação por diploma mais exigente no que se refere aos requisitos mínimos de informação a satisfazer pelas instituições de crédito na comercialização de produtos de crédito à habitação.

Carta-Circular n.º 1/2008/DSB, de 9 de Janeiro

Esta carta circular transmitiu a posição do Banco de Portugal acerca do disposto no artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006, de 22 de Dezembro.

Tendo sido invocado por algumas instituições como fundamento para a revisão do indexante das operações de crédito a taxa variável com periodicidade diferente da do prazo do respectivo indexante, o Banco de Portugal veio realçar que aquela norma não permite a adopção dessa prática, pelo que a revisão do valor do indexante não pode ser feita com uma periodicidade distinta daquela a que o mesmo se refere. Relembrou, ainda, que aquele artigo se refere ao método de cálculo do valor do indexante, o qual é calculado com base na média dos valores desse indexante no mês de calendário anterior àquele em que tem lugar a respectiva revisão, devendo vigorar inalterado no prazo a que o mesmo respeita.

Carta-Circular n.º 61/2008/DSB, de 30 de Setembro

O Banco de Portugal expressou, por esta via, o seu entendimento quanto ao disposto no número 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2008.

O Banco de Portugal esclareceu que o legislador pretendeu proibir a cobrança de qualquer comissão associada ao processo de revisão das condições do contrato de crédito, incluindo a análise do pedido de renegociação e a sua formalização.

Para este efeito, referiu que deve entender-se por comissão toda e qualquer prestação pecuniária solicitada ao mutuário pela instituição de crédito a título de retribuição pelos serviços prestados por esta, ou por terceiros, em conexão com a renegociação do empréstimo. Donde, esclareceu ainda, não se encontra abrangida pela proibição estabelecida naquela norma, a repercussão pelas instituições de custos por elas suportadas junto de terceiros por conta do cliente, designadamente perante Conservatórias e Cartórios Notariais, ou que tenham natureza fiscal, mediante justificação documental ao cliente.

O Banco de Portugal sublinhou também que a expressão renegociação do crédito engloba a alteração de cláusulas contratuais, relativas ou não à revisão das condições financeiras do mesmo, que ocorra durante a vigência do contrato, razão pela qual considera não ser permitida a cobrança de qualquer montante aquando da sua alteração.

Carta-Circular n.º 10/2009/DSB, de 14 de Janeiro

Na sequência da análise de diversas reclamações, o Banco de Portugal entendeu ser de chamar a atenção das instituições para que os contratos de mútuo para pagamento do sinal devido no âmbito da futura aquisição de imóvel para habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, ou ainda para a construção de habitação própria estão sujeitos ao disposto no artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 51/2007. Daqui decorre que, nestes empréstimos, a comissão de reembolso antecipado deve observar os limites definidos no número 1 do artigo 6.º do referido Decreto-Lei, não podendo ser, por esse facto, distinta da aplicada no reembolso de um empréstimo à habitação.

Carta-Circular n.º 19/2009/DSB, de 3 de Fevereiro

Ainda na sequência da análise de reclamações, o Banco de Portugal transmitiu o seu entendimento quanto ao disposto no número 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, na redacção introduzida pelo Decreto-Lei n.º 88/2008.

O Banco de Portugal entendeu transmitir que o disposto no referido preceito não permite que, no âmbito do reembolso antecipado total da quantia mutuada, as instituições de crédito mutuantes procedam à cobrança de juros relativamente ao futuro, isto é, para além do momento em que o montante em dívida é reembolsado. Assim, em caso de reembolso antecipado total, o cálculo do valor a ser reembolsado pelos mutuários deverá ter por referência o capital relativo à última prestação vencida e paga, acrescido dos juros calculados até à data do reembolso antecipado.

As cláusulas dos contratos de crédito à habitação que prevejam a obrigatoriedade do mutuário pagar por inteiro a prestação correspondente ao período em que a antecipação é feita não podem ser aplicadas à luz do disposto no referido artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 51/2007.

Projecto de Aviso sobre crédito à habitação

O Banco de Portugal submeteu o projecto de diploma sobre “Deveres de Informação no Crédito à Habitação” ⁽²⁾ à discussão pública, até ao passado dia 28 de Fevereiro (Consulta Pública n.º 2/2009).

Este acto regulamentar destina-se a reforçar os requisitos (mínimos) de informação a prestar pelas instituições de crédito aos seus clientes aquando da simulação e da negociação de um empréstimo à habitação e estabelecer novas exigências quanto à informação que deve constar dos contratos e a que deve ser prestada durante a sua vigência. De entre as principais alterações que preconiza, merece destaque:

- i) O reconhecimento de quatro etapas na contratação de um empréstimo à habitação: a simulação do empréstimo, a aprovação das suas condições, a celebração do contrato e o período de vigência;

(2) Ver ponto 3.3.1.

- ii) Os requisitos mínimos da informação a ser prestada em cada uma destas quatro etapas, de modo a ser completa, clara e rigorosa sobre as condições do empréstimo; e
- iii) A definição de um modelo único para a Ficha de Informação Normalizada.

Com a entrada em vigor deste diploma será revogada a Instrução n.º 27/2003.

4.2 Crédito ao Consumo e outros Créditos

4.2.1 Iniciativas legislativas

No domínio do crédito ao consumo, o ano de 2008 fica marcado pela aprovação da Directiva n.º 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores que revoga a Directiva 87/102/CEE do Conselho. Com esta Directiva, cujas normas deverão ser transpostas pelos Estados-Membros até 12 de Maio de 2010, pretendeu o legislador comunitário, sobretudo, reforçar os deveres de informação a observar pelas instituições de crédito no âmbito da concessão de crédito a consumidores.

Ao nível nacional, merecem destaque o Decreto-Lei n.º 88/2008, através do qual o legislador clarificou o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 171/2007, bem como o Decreto-Lei n.º 211-A/2008, que introduziu no RGICSF regras específicas na prestação de informação na concessão de crédito ao consumo.

Decreto-Lei n.º 88/2008, de 29 de Maio

Através deste diploma, o legislador esclareceu o âmbito de aplicação da regra de determinação da taxa de juro constante do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006 e que se refere, recorda-se, ao cálculo do valor do indexante com referência à média deste no mês de calendário anterior.

Por força do disposto no Decreto-Lei n.º 88/2008, foi alterada a redacção do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 171/2007, de 8 de Maio, sendo estabelecido que, por acordo entre as partes, os contratos de crédito e financiamento celebrados com mutuários que, na acepção prevista no n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, não sejam considerados consumidores, podem deixar de estar sujeitos ao disposto no artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006.

Os contratos que sejam celebrados com clientes, que não sejam qualificados como consumidores, passaram a poder optar, mediante opção de ambos expressamente consagrada no contrato, por tomar como referência o valor *spot* do indexante, nomeadamente. O cálculo do valor do indexante a partir da respectiva média mensal observada no mês de calendário anterior deixa de ser o método obrigatoriamente aplicado a todos os contratos de crédito e financiamento, como sejam os contratos de mútuo que não sejam enquadráveis no âmbito do crédito à habitação, contratos como a locação financeira, o aluguer de longa duração ou a cessão financeira.

Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro

Através do disposto no artigo 3.º deste decreto-lei, o legislador alterou a redacção do artigo 77.º do RGICSF, estabelecendo requisitos mínimos de informação a ser prestada pelas instituições no âmbito do crédito ao consumo, como que antecipando algumas das disposições da Directiva do Crédito aos Consumidores. Fixou, nomeadamente:

- i) A obrigatoriedade de prestação de informação pré-contratual em suporte duradouro sobre as condições e os elementos caracterizadores do produto de crédito ao consumo, o custo total do crédito (expresso através da indicação da taxa anual de encargos global (TAEG) em exemplos representativos), as obrigações do cliente e os riscos associados à falta de pagamento do crédito;
- ii) A responsabilidade das instituições de crédito pela prestação da informação pré-contratual por parte das empresas que intermedeiam a concessão do crédito; e
- iii) Requisitos relativos ao conteúdo e redacção dos contratos celebrados entre as instituições de crédito e os clientes, designadamente quanto à sua forma necessariamente clara e concisa.

4.3 Produtos de Poupança

4.3.1 Iniciativas legislativas

No âmbito dos produtos de poupança, são três as iniciativas que merecem ser destacadas:

- i) O Decreto-Lei n.º 54/2008, de 26 de Março, relativo às contas poupança-habitação,
- ii) O Decreto-Lei n.º 88/2008, que introduziu alterações no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de Novembro, e
- iii) O Decreto-Lei n.º 211-A/2008, que estabeleceu um conjunto de deveres de informação a observar pelas instituições de crédito na publicitação e comercialização de produtos financeiros complexos.

Decreto-Lei n.º 54/2008, de 26 de Março

O legislador veio esclarecer que a mobilização de saldos de contas poupança-habitação que resultem de depósitos efectuados até 31 de Janeiro de 2003 para outros fins que não os previstos no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 27/2001, de 3 de Fevereiro, na redacção em vigor, deixa de estar sujeita a penalizações fiscais e à anulação de juros vencidos ou creditados.

Nos casos em que os saldos mobilizados para outros fins resultem de depósitos efectuados após 1 de Janeiro de 2004, o legislador estabeleceu a não imperatividade do disposto no n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 27/2001, de 3 de Fevereiro.

Caberá a cada instituição de crédito depositária a decisão quanto à aplicação das regras por si definidas para depósitos a prazo superiores a um ano e à consequente anulação do montante dos juros vencidos e creditados que corresponda à diferença de taxas.

Decreto-Lei n.º 88/2008, de 29 de Maio

Neste diploma, o legislador procedeu também à modificação da redacção do Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de Novembro.

Tendo como objectivo uniformizar os critérios de cálculo de juros dos depósitos com os aplicáveis ao crédito à habitação, bem como introduzir maior transparência nas práticas bancárias de remuneração dos depósitos e facilitar a comparabilidade entre as práticas de instituições concorrentes, o legislador adoptou, em matéria de cálculo de juros dos depósitos, a convenção de mercado “actual/360” para que o cálculo do juro corrido do depósito considere o número de dias efectivamente decorridos e o pondere em relação a um ano de 360 dias.

De notar que, por força da nova redacção do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 430/91, em particular do respectivo número 2, esta regra é aplicável aos depósitos à ordem, aos depósitos com pré-aviso, aos depósitos a prazo e aos depósitos a prazo não mobilizáveis antecipadamente, bem como aos depósitos constituídos ao abrigo de legislação especial.

Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro

Neste decreto-lei, o legislador consagrou a figura dos produtos financeiros complexos e estabeleceu um conjunto de deveres de informação específicos para a publicitação e comercialização destes produtos.

Segundo o legislador, por produtos financeiros complexos devem considerar-se os instrumentos financeiros que, embora assumindo a forma jurídica de um instrumento financeiro já existente, apresentam características que não são directamente identificáveis com as desse instrumento, em virtude de terem associados outros instrumentos de cuja evolução depende, total ou parcialmente, a sua rendibilidade. Os instrumentos de captação de aforro estruturado, que, recorde-se, são objecto do Aviso n.º 6/2002 do Banco de Portugal, são expressamente incluídos no âmbito do conceito de produtos financeiros complexos aqui consagrado.

Considerando necessária a introdução de regras específicas para a publicitação e comercialização destes produtos, o legislador estabeleceu no artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 211-A/2008 que:

- i)** As mensagens publicitárias relativas aos produtos financeiros complexos devem classificar os produtos publicitados como produtos financeiros complexos;
- ii)** As mensagens publicitárias relativas aos produtos financeiros complexos estão sujeitas à aprovação da autoridade responsável pela supervisão do instrumento em causa; e
- iii)** A colocação de produtos financeiros complexos deverá ser precedida da entrega ao cliente de prospecto informativo, que, redigido em linguagem clara, sintética e compreensível, deverá conter informação completa, verdadeira, actual, clara, objectiva, lícita e adequada.

Por este diploma foi atribuída competência regulamentar às autoridades responsáveis pela supervisão destes produtos para a concretização dos deveres de informação e transparência a que devem obedecer as mensagens publicitárias e os prospectos informativos e para a definição do modelo de fiscalização do cumprimento desses deveres.

4.3.2 Actuação normativa do Banco de Portugal

Em 2008, o Banco de Portugal publicou diferentes normativos relativos aos depósitos bancários e suas contas e preparou uma revisão global das regras de informação e transparências sobre os diferentes tipos de depósitos.

O Aviso n.º 3/2008 incidiu sobre a prestação de informação no que diz respeito ao saldo disponível nas contas de depósito à ordem.

Entretanto, através da Carta-Circular n.º 5/2008/DET, de 16 de Janeiro, o Banco de Portugal havia comunicado às instituições de crédito que passaria a difundir pelo sistema pedidos de informação apresentados por particulares tendo em vista a identificação de contas de depósito e de outros activos financeiros relativamente a titulares falecidos. Ainda a respeito das contas de depósito, a Carta-Circular n.º 8/2008/DSB, de 30 de Janeiro, recomenda às instituições de crédito o respeito pelas regras legalmente previstas para a execução de ordens de penhora de saldos de contas bancárias.

Junto ao final do ano, foram preparados três projectos regulamentares para a concretização dos deveres de informação na comercialização de depósitos bancários.

Aviso n.º 3/2008, de 18 de Março

Por este Aviso, foram definidos requisitos específicos para a divulgação de informação relativa aos saldos das contas de depósito à ordem.

Atendendo à importância que a informação relativa ao saldo disponível assume para o titular da conta e para os seus eventuais representantes com poderes de movimentação, o Banco de Portugal entendeu, por um lado, obrigar as instituições de crédito a transmitir aos respectivos titulares informação que expressamente refira o saldo disponível existente nas contas de depósitos à ordem nesse momento, e, pelo outro, uniformizar a informação que deve a esse respeito ser prestada.

Por força do disposto neste Aviso, a informação relativa aos saldos disponíveis deve reportar-se unicamente ao valor existente na conta de depósitos susceptível de ser movimentado sem que haja lugar ao pagamento de juros, comissões ou quaisquer outros encargos por essa utilização. Consequentemente, as instituições de crédito não podem incluir no saldo disponível os valores susceptíveis de implicar o pagamento de juros ou comissões pela sua movimentação, designadamente os montantes colocados à disposição dos seus clientes a título de facilidade de crédito permanente ou duradoura, levantamentos a descoberto, mobilização antecipada de depósitos de valores pendentes de boa cobrança ou outros que aguardem a atribuição de data-valor futura.

Carta-Circular n.º 5/2008/DET, de 16 de Janeiro

Através desta carta circular o Banco de Portugal informou que iria passar a difundir pelo sistema bancário pedidos de informação relativos à identificação de contas bancárias e de outros activos financeiros que lhe sejam endereçados pelo cabeça de casal, no âmbito da sucessão por morte dos respectivos titulares.

Sem prejuízo de outras formas de acesso ao serviço, mediante o preenchimento de formulário em anexo à Carta-Circular, o Banco de Portugal comunicou que privilegiará a recepção dos pedidos formulados através de funcionalidade específica criada para este efeito no Portal do Cliente Bancário.

Carta-Circular n.º 8/2008/DSB, de 30 de Janeiro

Recorda às instituições de crédito que a execução das ordens de penhora de saldos de contas bancárias, designadamente das provenientes da Direcção-Geral dos Impostos, deve ter em especial atenção:

- i) Os limites do valor da penhora previstos nos artigos 821.º, n.º 3, 824.º, 824.º-A e 861.º-A, n.º 5, do Código de Processo Civil;
- ii) A prioridade da penhora do saldo das contas em que o executado é o único titular;
- iii) A restrição da penhora à quota-parte das contas em que o executado seja co-titular, presumindo-se neste caso que as quotas são iguais; e,
- iv) Os limites ao penhor dos rendimentos com proveniência em vencimentos, salários, pensões e outras regalias sociais que gozem de protecção jurídica (cf. Artigo 824.º do Código de Processo Civil).

Projecto de Aviso sobre depósitos simples

O Banco de Portugal apresentou, no final de 2008, na Consulta Pública n.º 3/2008, um projecto de diploma sobre os “Deveres de Informação na Comercialização de Depósitos Simples”⁽³⁾, nos quais se incluem os depósitos à ordem, a prazo, com pré-aviso e de poupança.

Neste diploma estabelece-se que, em momento anterior ao da abertura da conta ou da constituição do depósito, as instituições de crédito passam a estar obrigadas a entregar uma Ficha de Informação Normalizada (FIN) com as suas principais características. Passa a ser obrigatório formalizar a abertura de conta ou a constituição de depósito, mediante a celebração do respectivo contrato, por escrito. O clausulado contratual deverá conter os elementos informativos constantes da FIN. É também definido o conjunto de mínimo de informação que deve constar dos extractos bancários e a periodicidade mínima da sua disponibilização aos clientes.

Competirá às instituições de crédito a prova da efectiva disponibilização aos clientes da informação prevista neste diploma.

(3) Ver ponto 3.3.2.

Projecto de Aviso sobre depósitos indexados e depósitos duais

O Banco de Portugal apresentou, no início de Março, através da Consulta Pública n.º 4/2009, o projecto de diploma sobre os “Deveres de Informação na Comercialização de Depósitos Indexados e de Depósitos Duais”⁽⁴⁾. Este diploma e o disposto no artigo 17.º do Aviso 10/2008, de 9 de Dezembro, dão cumprimento ao estabelecido no número 8 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 211-A/2008.

Este diploma estabelece como necessária a aprovação prévia do Banco de Portugal para a comercialização destes produtos, procedimento já introduzido no Aviso n.º 10/2008 para as respectivas campanhas de publicidade. Os prospectivos informativos devem apresentar de forma clara e exaustiva as principais características dos depósitos, as quais devem constar também do respectivo contrato de constituição do depósito. Durante a sua vigência, os extractos a enviar ao cliente devem conter um conjunto de informação mínima em base normalizada, com uma periodicidade mínima estabelecida.

Competirá às instituições de crédito a prova da efectiva disponibilização aos clientes da informação prevista neste diploma.

Com a publicação deste diploma será revogado o Aviso n.º 6/2002, de 28 de Setembro, sobre os Instrumentos de Captação de Aforro Estruturado (ICAE).

Projecto de Aviso sobre as características dos depósitos

O Banco de Portugal apresentou também, no início de Março, na Consulta Pública n.º 5/2009, a proposta de diploma regulamentar sobre as “Características dos Depósitos Bancários”⁽⁵⁾.

São realçadas, neste diploma, as características fundamentais dos depósitos, produtos de aforro sob a supervisão do Banco de Portugal. De entre as principais disposições do diploma, destaca-se a garantia do capital aplicado no vencimento ou aquando da mobilização antecipada, se permitida. Reafirma-se, por outro lado, que quando a respectiva taxa de juro não seja fixa e pré-determinada no momento da sua constituição, os depósitos devem ter a sua remuneração dependente de variáveis económicas ou financeiras relevantes. São ainda estabelecidos prazos para a disponibilização do reembolso do capital aplicado e para o pagamento dos juros do depósito.

Com a entrada em vigor deste diploma será revogado o Aviso n.º 5/2000, de 16 de Setembro.

4.4 Operações com Numerário

Carta-Circular n.º 36/2008/DET, de 28 de Abril

Na sequência da análise de reclamações apresentadas pelos clientes bancários, o Banco de Portugal verificou que algumas instituições de crédito se recusavam a

(4) Ver ponto 3.3.2.

(5) Ver ponto 3.3.2.

realizar operações de troco e destroco de numerário ao balcão, alegando a indisponibilidade, nas suas caixas, de numerário em denominações e quantidades suficientes para a realização de tais operações ou fazendo depender a sua realização da existência de contrato de conta. Chegou, igualmente, ao conhecimento do Banco de Portugal a existência de situações em que eram cobradas comissões pela simples realização de operações de troco ou destroco de notas ao balcão, a clientes e a não clientes.

Considerando que essas práticas, além de frustrarem as expectativas legítimas dos clientes bancários, prejudicam a regular utilização do numerário enquanto meio de pagamento, bem como a confiança do público e demais operadores na circulação fiduciária, o Banco de Portugal informou as instituições de crédito de que a realização de operações de troco e destroco de numerário ao balcão deve ser assegurada de forma gratuita a clientes e a não clientes.

4.5 Promoção da Transparência de Informação

A promoção da transparência da informação prestada pelas instituições de crédito, em particular a de cariz publicitário e a informação relativa às condições gerais dos produtos e serviços financeiros, foi outra das matérias objecto de intervenção legislativa e regulamentar no ano de 2008.

No que respeita à publicidade, são de destacar as alterações ao RGICSF introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 1/2008 e pelo Decreto-Lei n.º 211-A/2008, alterações essas que vieram clarificar e reforçar os poderes e o âmbito da intervenção do Banco de Portugal neste domínio.

O Banco de Portugal publicou, entretanto, o Aviso n.º 10/2008, sobre princípios e regras a que se deve subordinar a publicidade a produtos sujeitos à sua supervisão e, em meados de 2008, iniciou procedimento tendente à emissão de novo normativo destinado a rever as regras em vigor na divulgação de informação relativa às condições gerais dos produtos e serviços bancários (preçário).

4.5.1 Iniciativas legislativas

Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro

Neste decreto-lei, o legislador, além de consagrar um conjunto de requisitos específicos para a publicidade a créditos ao consumo e aplicações financeiras, já referidos, reforçou os poderes do Banco de Portugal nesta área.

No artigo 3.º deste decreto-lei é alterado o artigo 77.º-C do RGICSF de modo a explicitar que ao Banco de Portugal compete regulamentar, por aviso, os deveres de informação e transparência a que devem obedecer as mensagens publicitárias das instituições de crédito, independentemente do meio de difusão utilizado.

4.5.2 Actuação normativa do Banco de Portugal

Aviso n.º 10/2008, de 22 de Dezembro

O Banco de Portugal estabeleceu através deste Aviso, que entrou em vigor em 1 de Janeiro de 2009, deveres de informação e transparência a respeitar pelas instituições de crédito e sociedades financeiras na publicitação de produtos e serviços financeiros⁽⁶⁾.

Sem prejuízo da definição de menções obrigatórias nas mensagens relativas a esses produtos e da identificação de um conjunto de expressões de uso restrito, a abordagem seguida assenta, sobretudo, na exigência de cumprimento de princípios de transparência, veracidade e equilíbrio da informação divulgada.

O Aviso prevê uma intervenção *ex post* do Banco de Portugal, pelo que cabe às instituições de crédito e sociedades financeiras velar pela transparência e equilíbrio das respectivas mensagens publicitárias, sem prejuízo da intervenção correctiva e sancionatória da autoridade de supervisão.

Projecto de Aviso e de Instrução sobre o Preçário

O Banco de Portugal, na Consulta Pública n.º 1/2009 sobre “Deveres de Informação relativos ao Preçário das Instituições de Crédito”⁽⁷⁾, entendeu apresentar as novas regras na prestação de informação relativa às condições gerais dos produtos e serviços financeiros.

De entre as alterações introduzidas ao normativo em vigor, destaca-se a separação da informação em dois folhetos – o “Folheto de Comissões e Despesas” e o “Folheto de Taxas de Juro” – e a proibição de cobrança de comissões não previstas no preçário e em montante superior ao que aí esteja indicado. O Banco de Portugal compromete-se a divulgar o “Folheto de Comissões e Despesas” no Portal do Cliente Bancário.

Com a entrada em vigor destes diplomas será revogado o Aviso n.º 1/95.

4.6 Práticas Comerciais Desleais

4.6.1 Iniciativas legislativas

Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março

Este decreto-lei procede à transposição da Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais.

Esta directiva fixa para as empresas que actuam no mercado interno um conjunto de regras destinadas a proteger o interesse económico do cliente antes, durante e após a aquisição de bens ou serviços junto do respectivo fornecedor ou de quem actue em nome e por conta deste.

(6) Ver ponto 3.1.

(7) Ver ponto 3.2.

Com a transposição desta directiva, o legislador procurou impedir que prestadores de bens e serviços adoptem práticas comerciais desleais. Estas práticas abarcam acções, omissões, condutas ou afirmações praticadas ou proferidas no âmbito da promoção, venda ou fornecimento de um bem ou serviço a um cliente, sempre que violem a diligência profissional e afectem, distorçam ou sejam susceptíveis de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do cliente. Pretende-se que o cliente não seja levado a tomar uma decisão que não tomaria na ausência dessas acções, omissões condutas ou afirmações. Procura-se, desta forma, garantir que as decisões comerciais dos clientes são livres e esclarecidas.

Além da proibição genérica das práticas comerciais desleais, o legislador identifica e desenvolve dois tipos específicos de práticas comerciais desleais: as práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas. Cria, ainda, um conjunto de mecanismos de defesa dos clientes: arguição judicial da anulabilidade de contratos celebrados sob a influência de prática comercial desleal, proposição de acção inibitória e comunicação à autoridade administrativa competente tendo em vista a adopção de medidas cautelares ou, sendo caso disso, da sanção de ilícitos de mera ordenação social.

O Banco de Portugal foi definido como a autoridade administrativa competente para a fiscalização do cumprimento das normas consagradas neste decreto-lei por parte das instituições de crédito e sociedades financeiras, podendo, por isso, aplicar medidas cautelares, bem como, verificados que estejam os requisitos legalmente exigidos, sancionar os ilícitos de mera ordenação social previstos.

O Conselho Nacional de Supervisores Financeiros decidiu, na sua reunião de 5 de Maio de 2008, constituir um grupo de trabalho sobre práticas comerciais desleais envolvendo representantes do Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e Instituto de Seguros de Portugal, de forma a articular a intervenção destas autoridades na identificação, supervisão e fiscalização de práticas comerciais desleais, bem como para definir modelos de registo e de eventual reporte das práticas comerciais desleais detectadas.



CAPÍTULO 5

Supervisão efectuada pelo Banco de Portugal

5 SUPERVISÃO EFECTUADA PELO BANCO DE PORTUGAL

5.1 Actividade de Inspeção

No exercício das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal efectuou, em 2008, diversas inspecções às instituições de crédito, com o objectivo de avaliar o cumprimento dos normativos legais e regulamentares em vigor aplicáveis aos mercados financeiros a retalho. A fiscalização foi efectuada com recurso a inspecções “*off-site*” e “*on-site*”, podendo estas assumir a forma de “cliente mistério” ou de inspecções “credenciadas”.

As inspecções “*off-site*” são as efectuadas à distância, sem a deslocação à instituição sob fiscalização, embora possam envolver contactos do Banco de Portugal, identificados ou não, para o esclarecimento das matérias objecto de análise. As inspecções “*on-site*” são as realizadas na instituição, podendo abranger, quer a variante de “cliente mistério”, quer a opção pela identificação do inspector com credencial do Banco de Portugal: inspecções “credenciadas”. As inspecções “cliente mistério” são efectuadas por técnicos do Banco de Portugal de forma anónima, assumindo comportamentos distintos, desde o de cliente iletrado a profundo conhecedor. Podem ser efectuadas aos balcões, ou em *off-site*, através das linhas de atendimento e *call centers* das instituições. As inspecções “credenciadas” são efectuadas nas instalações das instituições, aos balcões ou nos serviços centrais.

Estas diversas modalidades permitem ao Banco de Portugal cobrir de forma integrada e completa as diferentes fases do relacionamento das instituições de crédito com o cliente bancário, nomeadamente: (i) o rigor e a forma como é disponibilizada a informação geral sobre as características dos produtos e serviços; (ii) a informação obrigatória a ser transmitida na fase pré-contratual e (iii) a que deve constar do respectivo contrato, bem como (iv) a que deve ser regularmente comunicada ao cliente durante a sua vigência.

As instituições em que sejam detectados incumprimentos ou irregularidades continuam a ser acompanhadas pela acção fiscalizadora do Banco de Portugal. As inspecções prosseguem para aferir da efectiva correcção das situações alvo de recomendações ou de determinações específicas do Banco de Portugal.

5.1.1 Por tipo de instrumento

No decorrer de 2008, foram realizadas 303 inspecções⁽¹⁾, das quais, 244 de fiscalização “*off-site*” incidindo sobre a análise de reportes de informação enviados pelas instituições e de sítios de Internet destas. As restantes inspecções foram realizadas nas próprias instituições, “*on-site*”, tendo sido 49 dessas acções efectuadas como “cliente mistério” a balcões de 25 instituições e 10 inspecções “credenciadas”, abrangendo 9 instituições.

(1) Neste número não se incluem a fiscalização de campanhas publicitárias, referidas no ponto 3.1, as quais se enquadram no tipo de inspeção “*off-site*”.

Quadro 5.1.1.1

| INSPECÇÕES REALIZADAS 2008 | | | | | | |
|------------------------------|----------------------|---------------------|------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| | Inspeções "off-site" | | | Inspeções "cliente mistério" | Inspeções credenciadas | Total |
| | Sítios da internet | Análise de reportes | Total "off-site" | Balcões | Balcões e serviços centrais | Total inspeções |
| Inspeções efectuadas | 37 | 207 | 244 | 49 | 10 | 303 |
| Entidades abrangidas | 19 | 94 | 94 | 25 | 9 | 94 |

Inspeções "off-site"

Estas acções envolvem a análise dos reportes enviados pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal e a fiscalização dos sítios da Internet das instituições. As instituições enviam ao Banco de Portugal reportes em cumprimento de obrigações legais ou regulamentares, como sejam, designadamente: (i) os preçários (ao abrigo do Aviso n.º 1/95) e (ii) as contas no âmbito dos Serviços Mínimos Bancários (no âmbito da Instrução n.º 3/2008).

O Banco de Portugal atribuiu, no decorrer do 2008, uma importância redobrada à análise dos preçários das instituições de crédito, tendo instituído novos procedimentos de reporte e de supervisão, para avaliação do cumprimento do dever de transparência sobre as condições dos produtos e serviços praticadas pelas instituições e da efectiva aplicação das convenções de mercado e da prática das comissões máximas definidas por lei.

As inspeções aos sítios da Internet das instituições destinam-se a verificar o cumprimento dos deveres de informação no âmbito dos diversos produtos comercializados e a testar a qualidade dos simuladores disponibilizados pelas instituições. Têm em consideração que os sítios da Internet das instituições constituem, actualmente, um canal privilegiado de relacionamento destas com os seus clientes, através do qual é possível, cada vez mais, subscrever produtos financeiros.

O Banco de Portugal realizou 244 inspeções "off-site", das quais 37 de fiscalização de sítios da Internet e 207 de análise de reportes remetidos ao Banco de Portugal, envolvendo um total de 94 instituições (Quadro 5.1.1.1).

Inspeções "cliente mistério"

Estas inspeções, realizadas aos balcões das instituições, são uma importante componente da actuação do Banco de Portugal no exercício da supervisão comportamental. Ao assumir o papel de cliente bancário, o inspector pode avaliar de forma efectiva o cumprimento dos princípios de rigor e transparência de informação das instituições de crédito, bem como o cumprimento das regras de conduta, incluindo a avaliação da capacidade da instituição para assegurar elevados níveis de competência técnica e garantir a existência de meios humanos e materiais adequados para assegurar a prestação da informação aos clientes de forma apropriada, clara e rigorosa.

O "cliente mistério" tem sido frequentemente utilizado na fiscalização de matérias relativas ao crédito à habitação e à forma como são disponibilizados os preçários aos balcões. Através destas inspeções tem sido possível avaliar a existência de lacunas na informação transmitida ao cliente e de práticas não consentâneas com os normativos em vigor, tendo-se

constatado, com alguma frequência, incumprimentos distintos em balcões pertencentes à mesma instituição, o que tem requerido uma cobertura geográfica mais ampla e diversificada da rede de balcões inspeccionados.

Em 2008, o Banco de Portugal intensificou estas acções de inspecção, diversificando-as por tipo de instituição, produtos e cobertura geográfica. Foram supervisionadas 25 instituições através de 49 acções de inspecção, englobando visitas a balcões de instituições de crédito nos distritos de Lisboa, Leiria e Santarém (Quadro 5.1.1.1).

Inspeções “credenciadas”

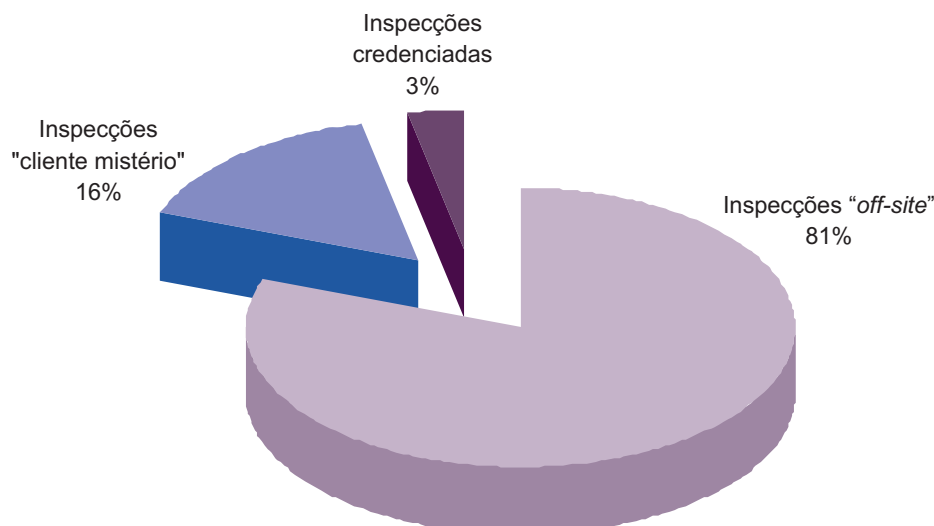
Estas acções de fiscalização são efectuadas aos serviços centrais das instituições e aos seus balcões por inspectores devidamente credenciados pelo Banco de Portugal, tendo como principais objectivos: (i) a análise de contratos celebrados, para aferir a sua transparência e cumprimento de disposições legais, e (ii) a avaliação do cumprimento do disposto contratualmente. São também avaliados procedimentos e controlos internos no âmbito dos mercados financeiros a retalho e o tratamento conferido às queixas dos clientes no Livro de Reclamações.

O Banco de Portugal desenvolveu, no decurso de 2008, inspeções de âmbito comportamental aos serviços centrais de instituições, com enfoque na análise de diversas matérias, de forma relativamente transversal à actuação da instituição com os seus clientes. Foram também realizadas inspeções credenciadas junto de balcões de instituições de crédito, mas sem aviso prévio. Estas acções estiveram focadas na fiscalização de diplomas no âmbito do crédito à habitação (verificação da aplicação de diplomas recentes, como o Decreto-Lei n.º 88/2008, e do Decreto-Lei n.º 171/2008) e outros créditos, contas de depósito e produtos de poupança, preçários e procedimentos relacionados com o Livro de Reclamações.

Em 2008, foram realizadas 10 inspeções credenciadas a 9 instituições, nos distritos de Lisboa, Santarém, Coimbra e Porto (Quadro 5.1.1.1).

Gráfico 5.1.1

INSPECÇÕES REALIZADAS POR TIPO DE INSTRUMENTO | 2008



5.1.2 Por matéria

As inspeções realizadas incidiram primordialmente nos preçários e no crédito à habitação. A análise dos preçários mereceu particular atenção do Banco de Portugal, enquanto fonte essencial de informação referente a taxas de juro, comissões e despesas associadas aos produtos comercializados pelas instituições. O relevo dado ao crédito à habitação foi justificado pelo seu peso nas despesas das famílias portuguesas e enquanto elemento “âncora” do elo negocial entre as instituições e os clientes, bem como pelas alterações legislativas verificadas, a par do significativo número de reclamações efectuadas pelos clientes bancários sobre esta matéria.

Quadro 5.1.2.1

| INSPECÇÕES REALIZADAS POR MATÉRIA 2008 | | | | | |
|--|----------------------|---------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| | Inspeções "off-site" | | Inspeções "cliente mistério" | Inspeções credenciadas | TOTAL |
| | Sítios da internet | Análise de reportes | Balcões | Balcões e serviços centrais | Total inspeções |
| Preçários | 34 | 197 | 48 | 9 | 288 |
| Crédito à habitação | 33 | n.a | 46 | 10 | 89 |
| Crédito ao consumo e outros créditos | - | n.a | 12 | 10 | 22 |
| Depósitos | 5 | n.a | 2 | 8 | 15 |
| Outros (Livro de reclamações e FGD)* | 1 | n.a | 1 | 9 | 11 |
| Serviços Mínimos Bancários | - | 10 | - | - | 10 |

(*) Nomeadamente, disponibilização e registo das reclamações no Livro e divulgação do regime aplicável no âmbito do Fundo de Garantia de Depósitos.
n.a Não aplicável.

Nota: A inspeção das campanhas de publicidade não se encontram incluídas neste quadro, ver nota (3).

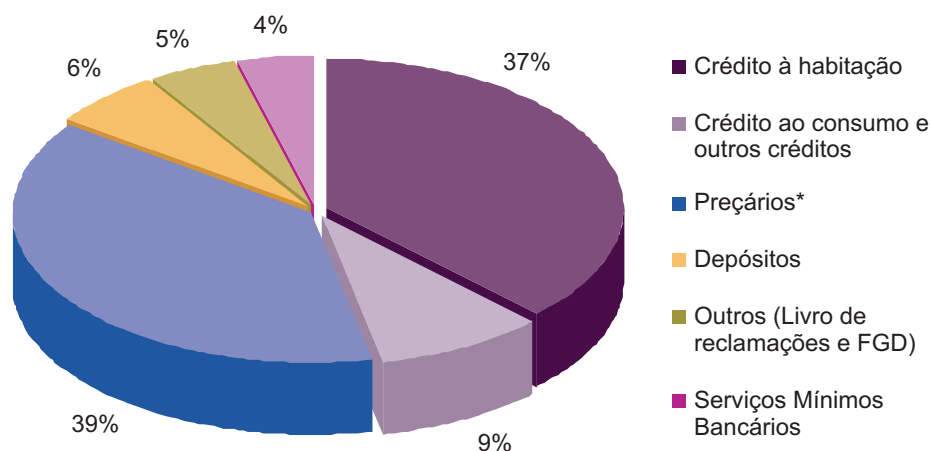
Estas inspeções permitiram ao Banco de Portugal aprofundar o diagnóstico sobre o funcionamento dos mercados financeiros a retalho, conhecimento que veio a ser incorporado nas diversas propostas regulamentares colocadas em consulta pública no final de 2008 e no início de 2009⁽²⁾.

A supervisão de matérias no âmbito do crédito à habitação e dos preçários representou cerca de ¼ do total das inspeções efectuadas. Foram também analisadas as actuações das instituições no âmbito do crédito ao consumo e outros créditos, bem como nas contas de depósito e produtos de poupança, acções que representaram cerca de 10 por cento e 6 por cento das inspeções realizadas. Os Serviços Mínimos Bancários e o Livro de Reclamações foram igualmente visados nestas acções.

(2) Ver pontos 3 e 4.

Gráfico 5.1.2.2

INSPECÇÕES REALIZADAS POR MATÉRIA | 2008



* Exclui a análise de reportes referida no Quadro 5.1.2.1

Nota: A inspeção das campanhas de publicidade não se encontram incluídas neste gráfico, ver nota (3).

Publicidade

No decorrer do 2.º semestre de 2008, foram analisadas 675 campanhas, envolvendo diversos meios publicitários⁽³⁾.

Preçários

As inspeções efectuadas aos preçários das instituições foram efectuadas através de:

- Análise dos preçários reportados pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal:
 - Foram alvo de particular atenção as matérias de divulgação obrigatória no preçário (como sejam: a TAE e a TAEG, nas operações de crédito, a TAEL, nos depósitos, as convenções associadas aos indexantes e ao cálculo dos juros nas diversas operações e os respectivos critérios de arredondamento) e a legibilidade do mesmo;
- Inspeções aos sítios na Internet das instituições para verificação da conformidade dos preçários aí disponibilizados;
- Inspeções a balcões para verificação da visibilidade e acessibilidade do preçário, da sua actualização e da conformidade com o preçário enviado ao Banco de Portugal.

Estas inspeções totalizaram 288 acções, a sua maioria centrada na fiscalização dos reportes enviados ao Banco de Portugal.

Crédito à habitação

As inspeções sobre a actuação das instituições no crédito à habitação incidiu, com particular atenção, no cumprimento de diplomas que contemplam um conjunto de deveres e práticas exigidas às instituições, designadamente os que atribuem ao Banco de Portugal a competência explícita de fiscalização do seu efectivo cumprimento (Decreto-Lei n.º 220/94,

(3) Ver ponto 3.1 e ponto 5.2.1.2.

Decreto-Lei n.º 240/2006, Decreto-Lei n.º 51/2007, com as alterações produzidas pelo Decreto-Lei n.º 88/2008, e Decreto-Lei n.º 171/2008).

Foi, igualmente, analisado o cumprimento dos deveres de informação a prestar na fase prévia à contratação de um empréstimo à habitação (o disposto na Instrução n.º 27/2003) e a conduta das instituições no que se refere à sua capacidade para assegurarem os níveis adequados de competência técnica e os meios humanos e materiais necessários (ao abrigo do artigo 73.º do RGCISF).

Em 2008, o Banco de Portugal efectuou 89 inspecções, englobando 33 exames aos sítios da Internet das instituições, 46 inspecções “cliente mistério” e 10 inspecções “credenciadas”, abrangendo um total de 25 instituições, cobrindo a generalidade das instituições que actuam neste mercado.

As orientações seguidas nestas acções de fiscalização foram as seguintes:

- Nas inspecções aos sítios da Internet das instituições de crédito, além da avaliação do cumprimento dos deveres de informação, foram analisados os simuladores disponibilizados e verificado o cálculo das TAE divulgadas;
- Nas inspecções “cliente mistério” foram visitados diversos balcões de instituições de crédito e foi feito o *follow-up* de inspecções realizadas, de forma recorrente ao longo do ano, para verificação e monitorização do cumprimento de determinações específicas do Banco de Portugal;
- Nas inspecções “credenciadas” a serviços centrais e balcões de instituições de crédito foram analisados contratos celebrados, com particular enfoque na clareza e conformidade com os normativos aplicáveis.

A verificação do dever de informação exigido pelos diversos diplomas legais incidiu na:

- Análise das TAE divulgadas para verificação da inclusão da totalidade dos encargos associados ao contrato, nomeadamente, comissões e prémios de seguros obrigatórios (de acordo com o art. 4.º do Decreto-Lei n.º 220/94), sendo que, nas campanhas promocionais, foi fiscalizado o dever de reporte da “TAE promocional”, da “TAE não promocional” e da “TAE findo o período promocional” (de acordo com o previsto no art. 3.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- Apresentação da informação de carácter geral e específica à simulação do crédito, no detalhe dos planos financeiros, incluindo o impacto da subida da taxa de juro em 1 e 2 pontos percentuais, e nos efeitos produzidos ao longo do contrato de produtos não “padrão”, como sejam os que permitem períodos de carência ou de diferimento de capital (de acordo com o disposto na Instrução n.º 27/2003);
- Verificação do cálculo da taxa de juro de empréstimos a taxa variável e da utilização da convenção de um ano de 360 dias e do respectivo arredondamento à milésima (em conformidade com o disposto nos artigos 3.º e 4.º do Decreto-Lei n.º 240/2006, no artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 88/2008);
- Comprovação do direito ao reembolso antecipado e avaliação da aplicação da comissão máxima fixada por Lei;
- Detecção de eventuais vendas associadas obrigatórias (*tying*) proibidas por lei (artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 51/2007).

A análise de contratos incidiu na avaliação da sua conformidade com o disposto na lei, em particular no que respeita ao:

- Cumprimento dos deveres de informação nos contratos, designadamente, a indicação da TAN, TAE, taxa de mora em situações de incumprimento, o indexante utilizado em empréstimos a taxa variável e comissão e condições aplicáveis no reembolso antecipado (decorrentes do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 220/94);
- Cálculo da taxa de juro e dos respectivos juros corridos (de acordo com os Decretos-Lei n.º 240/2006 e n.º 51/2007, alterado pelo Decreto-Lei n.º 88/2008);
- Transparência das cláusulas contratuais, nomeadamente quanto à explicitação, de forma clara e rigorosa, das condições acordadas no momento da negociação (no âmbito do artigo 77.º do RGICSF).

A avaliação de práticas das instituições de crédito durante a vigência dos contratos, através de acções credenciadas junto de serviços centrais e balcões, com base numa amostra de contratos de crédito seleccionados aleatoriamente, para análise, em particular, da forma como foi efectuado:

- O cálculo da taxa de juro ao longo do contrato, periodicidade de revisão e critério de arredondamento (Decretos-Lei n.º 240/2006 e n.º 51/2007, com as alterações produzidas pelo Decreto-Lei n.º 88/2008);
- O montante cobrado aquando do reembolso antecipado parcial ou total do crédito à habitação e cumprimento dos prazos previstos (Decreto-Lei n.º 51/2007);
- A renegociação de contratos de crédito à habitação (Decreto-Lei n.º 171/2008).

Crédito ao consumo e outros créditos

O Banco de Portugal efectuou 22 inspecções, sobretudo como “cliente mistério” e “credenciadas”. Foi avaliado o cumprimento de diversos diplomas legais e normativos (Decreto-Lei n.º 359/91 e o Decreto-Lei n.º 171/2007, que transpõe para estes créditos o disposto nos artigos 3.º a 10.º do Decreto-Lei n.º 240/2006 e o Aviso n.º 11/2001).

De entre as várias disposições fiscalizadas, enumeram-se as seguintes:

- Apresentação do valor da TAN e da TAEG associadas ao crédito (conforme o disposto no n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 359/91);
- Informação sobre taxas de juro em cartões de crédito com referência à TAN (como previsto no Decreto-Lei n.º 220/94);
- Conformidade das condições de reembolso antecipado e comissões cobradas (como disposto no artigo 9.º do DL n.º 359/91);
- Cálculo da taxa de juro e periodicidade de revisão do indexante no regime de taxa variável, método e respectivo arredondamento (de acordo com o disposto nos artigos 3.º e 4.º do Decreto-Lei 240/2006, por força do Decreto-Lei 171/2007); e, ainda,
- Procedimentos seguidos na comunicação ao cliente de eventuais alterações previstas contratualmente.

Contas de depósitos e produtos de poupança

Nas operações de depósitos, o Banco de Portugal incidiu a sua atenção na fiscalização da base de cálculo dos juros corridos e nas penalizações por levantamento antecipado (aferindo o cumprimento do Decreto-Lei n.º 430/91, com a alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 88/2008). Analisou igualmente a qualidade da informação prestada sobre as características dos produtos e a informação sobre o regime de cobertura dos depósitos da instituição pelo Fundo de Garantia de Depósitos. As acções de inspecção a operações de depósitos ascenderam a 15 em 2008.

Um resumo dos principais diplomas legais alvo de fiscalização pelo Banco de Portugal e o modo como os mesmos foram sujeitos a inspecção, nas áreas do crédito habitação, crédito ao consumo e outros créditos e operações de depósito, encontram-se evidenciados no quadro seguinte (Quadro 5.1.2.2).

Quadro 5.1.2.2

| INSPECÇÕES REALIZADAS POR DIPLOMA LEGAL 2008 | | | | | | |
|--|--|---|------------------------------|------------------------|-------------------------|---|
| Assunto | Diploma legal | Inspeções "off-site" | Inspeções "cliente mistério" | Inspeções credenciadas | | |
| | | Antes da celebração do contrato | | No contrato | Na vigência do contrato | |
| CRÉDITO À HABITAÇÃO | TAE | art. 4.º DL 240/2006 | √ | √ | √ | |
| | Informação contratual | art. 5.º DL 220/94 | | | √ | |
| | TAE promocional | art. 3.º DL 51/2007 | √ | √ | √ | |
| | Informação pré-contratual | Instrução 27/2003 | √ | √ | | |
| | Transparência de cláusulas contratuais | art. 77.º RGICSF | | | √ | |
| | Deveres de conduta e competência | art. 73.º RGICSF | | √ | | |
| | Cálculo da taxa juro | art. 3.º DL 240/2006 | √ | √ | √ | √ |
| | Arredondamento da taxa de juro | art. 4.º DL 240/2006 | √ | √ | √ | √ |
| | Cálculo de juros | art. 4.º DL 51/2007 | √ | √ | √ | √ |
| | Indexante e juros com base em 360 dias | art. 1.º DL 88/2008 | √ | √ | √ | √ |
| | Condições de reembolso antecipado | art. 5.º DL 51/2007 | √ | √ | √ | √ |
| | Comissão de reembolso antecipado | art. 6.º DL 51/2007 | √ | √ | √ | √ |
| | Débito de encargos adicionais | art. 8.º DL 51/2007 | | | | √ |
| | Vendas associadas | art. 9.º DL 51/2007 | √ | √ | | |
| | Renegociação contratual | art. 3.º DL 171/2008 | | | | √ |
| Práticas não conformes com disposições legais ou contratuais | | | | | √ | |
| CRÉDITO AO CONSUMO E OUTROS CRÉDITOS | TAEG | art. 5.º DL 359/91 | √ | √ | √ | |
| | Informação contratual | art. 5.º DL 220/94 | | | √ | |
| | Condições e comissões de reembolso antecipado | art. 9.º DL 359/91 | √ | √ | √ | √ |
| | Cálculo da taxa juro | DL 171/2007 | √ | √ | √ | √ |
| | Arredondamento da taxa de juro | DL 171/2007 | √ | √ | √ | √ |
| | Cartões de crédito | Aviso 11/2001 | | | √ | √ |
| | Práticas não conformes com disposições legais ou contratuais | | | | | √ |
| DEPÓSITOS | Cálculo de juros na base Act/360 dias | art. 2.º DL 88/2008 d), n.º 3, art. 3.º DL 430/91 | √ | √ | √ | √ |
| | Condições de mobilização antecipada | | √ | √ | | |
| | Dever de informação do FGD | art. 157.º RGICSF | √ | √ | | |

Caixa 1 - Os Serviços Mínimos Bancários

O regime dos Serviços Mínimos Bancários

O Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de Março, estabelece o regime dos serviços mínimos bancários (SMB) com o objectivo de permitir o acesso de todas as pessoas singulares à titularidade de uma conta bancária à ordem e à posse de cartão de débito para a sua movimentação, com custos limitados. Reconhece-se, assim, a posse destes meios de pagamento como um direito social.

As instituições de crédito que voluntariamente aderiram ao regime dos SMB – Banco Comercial Português, Caixa Geral de Depósitos, Finibanco, Banco Espírito Santo, Banco Santander Totta, Banco BPI, Caixa Central do Crédito Agrícola Mútuo, Caixa Económica Montepio Geral – facultam aos interessados a constituição, manutenção e gestão de conta de depósito à ordem e respectivo cartão de débito para a sua movimentação e a emissão de extractos semestrais discriminativos dos movimentos da conta ou a disponibilização de caderneta para o mesmo efeito.

Qualquer pessoa singular pode aceder a este tipo de conta, sendo a única condição a inexistência de uma outra conta de depósito numa instituição de crédito, na data da abertura da conta ou durante a sua vigência. Às pessoas que acedam aos SMB não podem ser cobradas comissões que, anualmente e no seu conjunto, sejam superiores a 1 por cento do ordenado mínimo nacional (4,26 euros, em 2008).

As instituições de crédito aderentes podem cancelar o contrato de conta de depósito apenas um ano após a sua abertura, se nos seis meses anteriores a mesma tiver apresentado um saldo médio inferior a 7 por cento do salário mínimo nacional (29,82 euros, em 2008), devolvendo ao cliente o saldo depositado na conta.

A supervisão efectuada pelo Banco de Portugal

O Banco de Portugal fiscaliza as práticas das instituições aderentes ao regime dos SMB, recolhendo, para o efeito, informação qualitativa e quantitativa. No âmbito do Relatório de Supervisão Comportamental de 2007, o Banco de Portugal efectuou uma primeira avaliação dos SMB, com base nos dados reportados pelas instituições aderentes a este regime. Em 2008, através da Instrução n.º 3/2008, de 17 de Março, o Banco de Portugal estabeleceu a obrigação de reporte, em base anual, da actuação destas instituições no âmbito dos SMB, tendo em vista o acompanhamento regular da aplicação do Decreto-Lei n.º 27-C/2000.

Quadro C.1.1

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS | NÚMERO DE CONTAS | 2008

| | Contas SMB em 31-Dez-07 | Abertas (a) | Recusadas (b) | Canceladas (c) | Encerradas pelos titulares | Encerradas pela instituição (d) | Contas SMB em 31-Dez-08 | Variação anual | |
|--------------|-------------------------|-------------|---------------|----------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------|----------------|-------------|
| | | | | | | | | Número | % |
| Banco A | 1.598 | 118 | n.d | 24 | 68 | 1.092 | 532 | -1.066 | -67% |
| Banco B | 160 | n.d | n.d | n.d | n.d | 15 | 145 | -15 | -9% |
| Banco C | 26 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 20 | -6 | -23% |
| Banco D | 22 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 21 | -1 | -5% |
| Banco E | 18 | 38 | 0 | 0 | 13 | 0 | 43 | 25 | 139% |
| Banco F | 17 | 0 | n.d | n.d | n.d | 15 | 2 | -15 | -88% |
| Banco G | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| Banco H | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| Total | 1.841 | 156 | 0 | 27 | 85 | 1.122 | 763 | -1.078 | -59% |

(a) Ao abrigo do n.º 1 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000.

(b) No âmbito do n.º 4 do artigo 4.º (idem).

(c) Com base no artigo 5.º (idem).

(d) Contas SMB transformadas noutra tipologia de conta de depósito à ordem.

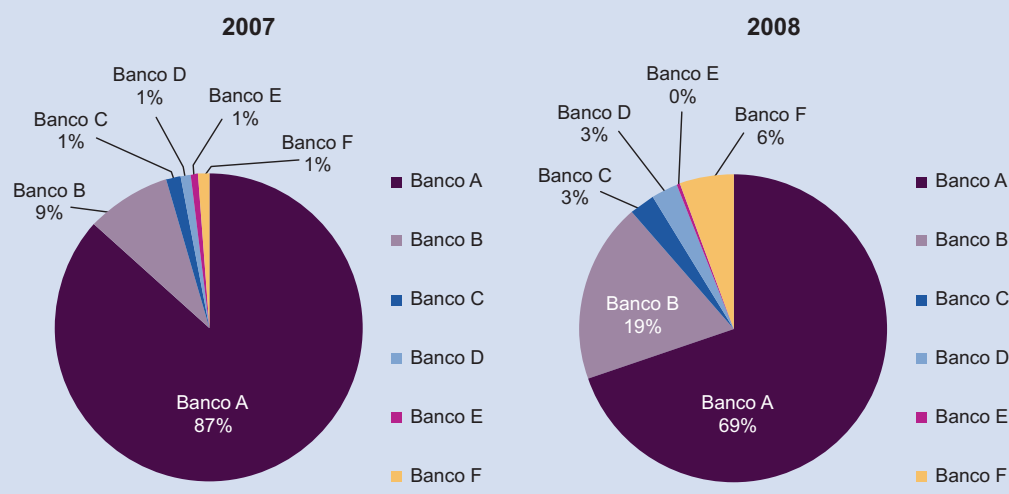
A informação enviada ao Banco de Portugal no âmbito do regime dos SMB, revela que, no final de 2008, existiam 763 contas vivas, número que representa menos de metade das contas vivas no final de 2007: 1.841. Como justificação para esta muito significativa redução (queda da ordem dos 59 por cento) as instituições apontam a conjugação dos seguintes factores:

- A reclassificação de 1.122 contas (para outros tipos de contas de depósito), em resultado do não cumprimento dos requisitos de manutenção de contas no âmbito do regime dos SMB. Destas, cerca de 97 por cento respeitavam a uma única instituição;
- O encerramento de 27 contas por iniciativa das instituições pelo facto do saldo médio anual da conta ter sido inferior, nos seis meses que precederam o respectivo cancelamento, a 7 por cento do salário mínimo nacional (29,82 euros em 2008), ao abrigo do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000;
- O encerramento de 85 contas por iniciativa dos seus titulares;
- A abertura de 158 novas contas em duas instituições.

As 763 contas vivas no âmbito dos SMB no final de 2008 estavam repartidas por 6 das 8 instituições aderentes a este regime, pelo que duas das instituições não apresentavam qualquer conta viva, à semelhança do que se já indicava no Relatório de Supervisão Comportamental de 2007. O grau de concentração deste tipo de contas mantém-se muito elevado, embora se tenha reduzido um pouco em 2008.

Gráfico C.1.1

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS - DISTRIBUIÇÃO DE CONTAS POR INSTITUIÇÃO ADERENTE | 2007 E 2008



No que respeita aos encargos totais anuais cobrados pelos serviços de manutenção e movimentação deste tipo de contas, as práticas são diferenciadas, de acordo com a informação reportada pelas instituições, como se conclui da análise do quadro seguinte:

- Das seis instituições que reportaram contas no âmbito deste regime, três instituições não cobram qualquer encargo pelas facilidades associadas aos SMB;

- Duas instituições cobram um valor anual global inferior ao limite máximo legal – 3,84 euros, num caso, e 2,99 euros, noutro, a que acresce o imposto de selo;
- Uma instituição cobra o valor máximo anual permitido: 4,26 euros que corresponde a 1 por cento do salário mínimo nacional, a que acresce o imposto de selo.

Quadro C.1.2

em euros

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS - COMISSÕES PRATICADAS PELAS INSTITUIÇÕES ADERENTES | 2008

| | Banco A | Banco B | Banco C | Banco D | Banco E | Banco F | Banco G | Banco H |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|---------|
| Montante Mínimo Abertura | 0 | 0 | 25 | 25 | 0 | 0 | - | - |
| Comissões de abertura | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - |
| Comissões de gestão (anuais) | 3,84 | 0 | 0 | 2,99 | 0 | 0 | - | - |
| Comissões de envio de extracto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - |
| Anuidade de cartão de débito | 0 | 0 | 4,26 | 0 | 0 | 0 | - | - |
| Depósitos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - |
| Levantamentos e transferências (ATM) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - |
| Total dos encargos anuais (a) | 3,84 | 0,00 | 4,26 | 2,99 | 0,00 | 0,00 | - | - |

(a) Acresce 4% de Imposto de Selo.

Nota 1: Valor máximo de comissões e encargos em 2008 = 4,26 euros (1% do Salário Mínimo Nacional).**Nota 2:** Valor máximo exigível para a abertura de conta em 2008 = 29,82 euros (7% do Salário Mínimo Nacional).

No âmbito da fiscalização das práticas das instituições de crédito aderentes ao regime dos SMB, o Banco de Portugal emitiu, em 2008, duas recomendações para a sanção de irregularidades detectadas, ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 116.º do RGICSF, solicitando:

- A devolução de comissões cobradas em excesso aos clientes;
- A eliminação da exigência de um montante mínimo para abertura da conta no regime dos SMB superior ao valor do saldo médio mínimo exigido para a manutenção deste tipo de conta.

As instituições em causa procederam em conformidade, devolvendo, no primeiro caso, 14,3 mil euros, relativamente a 507 contas e eliminando o montante mínimo para abertura de conta, no segundo.

Caixa 2 - Fiscalização da aplicação do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto

Objectivos do diploma

O Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto, aprovou, como referido no seu artigo 1.º, "*medidas de tutela do mutuário no crédito à habitação respeitantes à renegociação das condições dos empréstimos e à respectiva mobilidade*".

No respectivo preâmbulo, o legislador refere que o mesmo visa "*erigir um enquadramento jurídico em matéria de crédito hipotecário à habitação em que, sem prejudicar a eficiência e competitividade deste sector, seja assegurado um nível elevado de protecção do consumidor, (...) num contexto recente de agravamento das taxas de juro, [em que] urge a adopção de medidas legislativas que possam resultar numa efectiva diminuição do peso deste encargo no orçamento familiar (...)*". Mais refere que o diploma veio, neste sentido "*(...), por um lado, vedar às instituições de crédito a cobrança de qualquer montante para esse efeito, nomeadamente a título de análise do processo, e, por outro, clarificar a aplicação neste domínio da proibição da prática de tying, já em vigor no âmbito da celebração dos contratos de empréstimo. Nesta medida, passa a constituir uma prática comercial vedada fazer depender a renegociação do crédito de exigências adicionais, nomeadamente, do investimento em produtos financeiros ou da observância de determinadas condições de utilização de cartão de crédito (...)*".

O presente decreto-lei consagra, ainda, a garantia de que a transferência do crédito entre instituições de crédito não prejudica a validade do contrato de seguro subjacente, sem prejuízo da substituição do beneficiário da apólice pela nova instituição mutuante.

O legislador atribuiu ao Banco de Portugal o dever de fiscalização do cumprimento do disposto no diploma, bem como a aplicação das correspondentes coimas e sanções acessórias, sendo aplicável para tal o RGICSF.

A avaliação da execução do diploma foi também imputada ao Banco de Portugal, que tem a incumbência de elaborar e divulgar um relatório de avaliação da sua aplicação no final do primeiro ano após a entrada em vigor. Neste relatório, faz-se uma primeira avaliação intercalar cerca de três meses após a sua entrada em vigor.

A supervisão do diploma efectuada pelo Banco de Portugal

Face às dúvidas suscitadas sobre o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto, o Banco de Portugal transmitiu às instituições de crédito pela Carta-Circular n.º 61/2008/DSB, de 30 de Setembro, que:

- (i) O diploma proíbe a cobrança de qualquer comissão associada ao processo de revisão das condições do contrato de crédito, desde a análise até à respectiva formalização da renegociação;
- (ii) Por comissão deve ser entendida toda e qualquer prestação pecuniária solicitada ao cliente pela instituição de crédito a título de retribuição pelos serviços prestados por esta, ou por terceiros, em conexão com a renegociação do empréstimo;
- (iii) As instituições de crédito poderão exigir ao seu cliente apenas o pagamento de despesas suportadas pelas instituições de crédito junto de terceiros por conta do cliente, designadamente perante Conservatórias e Cartórios Notariais, ou que tenham natureza fiscal, mediante o respectivo comprovativo documental;
- (iv) A renegociação do crédito engloba a alteração de cláusulas contratuais, relativas ou não à revisão das condições financeiras do mesmo, durante a vigência do contrato.

O Banco de Portugal entendeu oportuno reportar, desde já, os resultados da sua actuação no âmbito da implementação e da fiscalização das instituições na aplicação deste diploma, apesar de ainda não ter decorrido o prazo de um ano previsto no diploma para apresentação do relatório de avaliação da sua aplicação.

Esta é, assim, uma análise intercalar conduzida a partir das respostas recebidas das instituições de crédito a questionário enviado pelo Banco de Portugal a todas as instituições de crédito a operar em Portugal no segmento do crédito à habitação (bancos, caixas económicas e de crédito agrícola, instituições financeiras de crédito e sucursais de instituições de crédito) para obter um levantamento, qualitativo e quantitativo, do impacto da entrada em vigor do diploma (Carta Circular n.º 9/2009/DSB, de 14 de Janeiro). Foram solicitados números relativos aos contratos de crédito à habitação em carteira, os que foram objecto de renegociação, com a identificação das condições revistas, designadamente: (i) alteração do *spread*, (ii) alongamento do prazo do contrato ou de (iii) outras condições com efeito financeiro. Foi pedido também o número de contratos em que ocorreu o respectivo reembolso antecipado total. A análise das respostas recebidas é apresentada nos pontos seguintes.

A avaliação do impacto deste diploma apoia-se também nos resultados obtidos nas acções de inspecção à actividade das instituições de crédito nesta área e na análise das reclamações e, ainda, nos pedidos de informação que os clientes dirigem ao Banco de Portugal através do Portal do Cliente Bancário.

Avaliação qualitativa do impacto efectuada pelas instituições

Os relatórios recebidos permitem concluir pelo cumprimento das disposições legais em vigor. As instituições de crédito reportaram alterações aos seus procedimentos internos, destacando-se, designadamente, os seguintes:

- Para cumprimento da isenção de cobrança de comissão(ões) de renegociação:
 - Alteração dos sistemas informáticos para impedir a cobrança automática de comissões, que, por norma, eram aplicadas aos clientes pela alteração das condições contratuais do empréstimo (v.g. alargamento do prazo, alteração do *spread* ou mudança da companhia de seguros para o contrato de seguro de vida ou seguro de multi-riscos);
 - Revisão do preçário, passando o mesmo a divulgar que as renegociações do crédito à habitação estão isentas de comissões (habitualmente designadas por “Comissões de Alteração das Condições Contratuais ou Condições Financeiras” ou “Comissões de Renegociação” e “Comissão de Alteração de Seguradora”);
 - Circulação interna de instruções específicas, informando sobre as novas regras vigentes no âmbito da renegociação dos contratos de crédito à habitação (através de comunicação escrita, formação presencial e/ou destaque na primeira página da intranet das instituições, abrangendo as áreas comerciais e rede de balcões, bem como as áreas operacionais e de análise de risco).
- Para cumprimento da proibição da prática de vendas associadas obrigatórias (*tying*) aquando da renegociação do contrato de crédito:
 - Cessação da prática de impor a aquisição de novos produtos e/ou serviços financeiros como condição para a renegociação;
 - Eliminação da referência às vendas associadas nos impressos relativos à “Alteração das Condições Contratuais”;

- Para assegurar a transferência dos contratos de seguro:
 - Indicação na informação pré-contratual (simulação e carta de aprovação do crédito concedido) da possibilidade de manutenção dos contratos de seguro associados ao crédito noutra instituição, indicando os documentos adicionais a serem entregues, caso o cliente opte por essa modalidade.

Nos relatórios enviados ao Banco de Portugal, algumas instituições de crédito destacaram o impacto deste diploma a nível interno, referenciando, nomeadamente:

- Os custos operacionais e administrativos que suportam na renegociação das condições dos empréstimos e que deixaram de poder repercutir directamente no cliente;
- O custo financeiro da alteração do regime de taxa de juro fixa para variável, decorrente da necessidade de desfazer a operação de cobertura de risco que lhe está associada, que condiciona esta alternativa.

Avaliação quantitativa do impacto: resultados do questionário às instituições

Recorda-se que o diploma surgiu na sequência de um período de subida das taxas de juro interbancárias (a título de exemplo, refira-se que a Euribor a 6 meses aumentou, entre Janeiro e Julho de 2008, cerca de 135 pontos base) num contexto de turbulência nos mercados financeiros internacionais, com o objectivo de facilitar a renegociação dos contratos, para redução dos encargos das famílias com as prestações do crédito à habitação, como se destacou do respectivo preâmbulo.

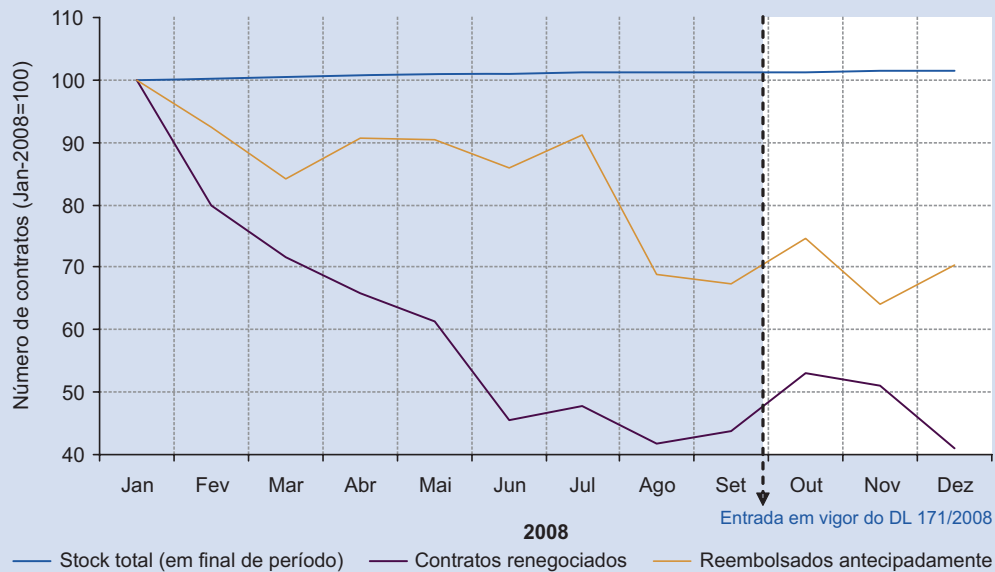
Em resultado do questionário enviado às instituições de crédito, foram obtidos, como pretendido, dados quantitativos sobre aos contratos de crédito à habitação objecto de renegociação, através da alteração do *spread*, prazo, carência de capital ou outras condições com impacto financeiro. Obtiveram-se também dados sobre o número de contratos que foram objecto de reembolso antecipado total.

As instituições reportaram uma relativa estabilização do número de contratos de crédito à habitação: entre Janeiro e Dezembro de 2008, registou-se um crescimento de 1,4 por cento. Desde o início do ano, o número de contratos objecto de renegociação vinha a registar, em contrapartida, uma importante redução. Com a entrada em vigor do diploma, a 25 de Setembro, e o início do movimento de descida das taxas de juro, assistiu-se, todavia, a uma interrupção dessa trajectória de descida do número de contratos renegociados entre as instituições de crédito e os seus clientes, de acordo com o evidenciado no gráfico seguinte. No quarto trimestre de 2008, observou-se inclusivamente, face ao trimestre anterior, um acréscimo de cerca de 9 por cento no número de contratos renegociados, devido ao aumento destes em Outubro e Novembro. Este comportamento no último trimestre de 2008, compara com decréscimos de 31 por cento, no segundo trimestre face ao anterior, e de 23 por cento, no terceiro trimestre também face ao trimestre anterior.

O número de contratos objecto de reembolso antecipado total, relativamente estável até Julho, caiu em Agosto, registando-se a partir daí uma média mensal mais baixa do que na primeira metade do ano, apesar de em Outubro se ter assistido a um aumento relativamente pontual.

Gráfico C.2.1

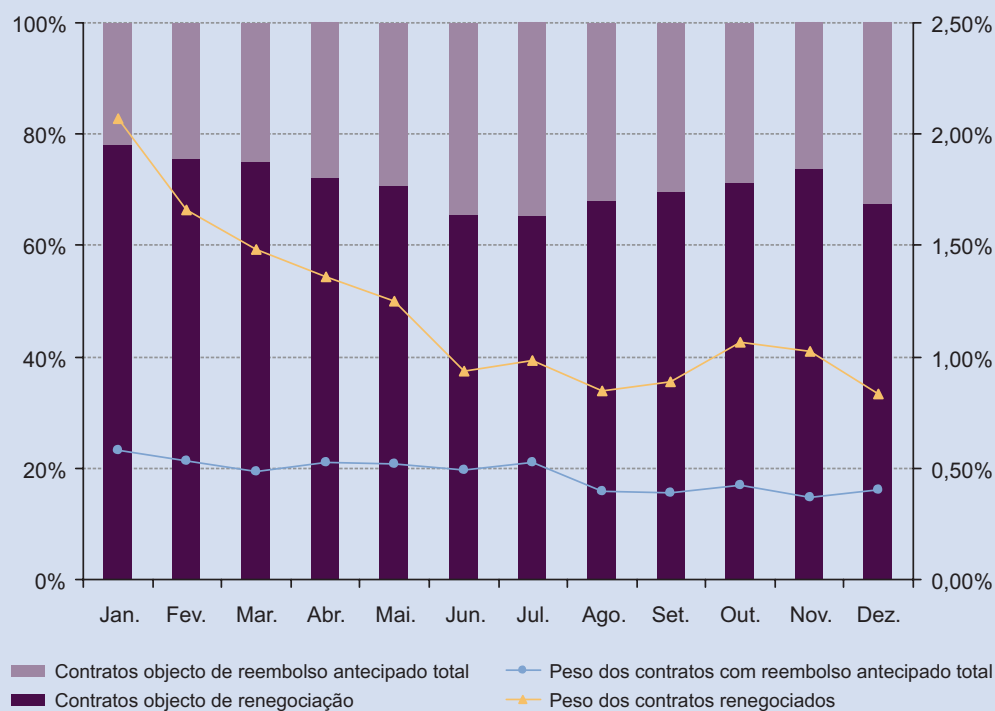
CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO NO ÂMBITO DO DECRETO-LEI N.º 51/2007, DE 7 DE MARÇO | 2008



Em 2008, em relação ao número de contratos vivos, o número de contratos renegociados representou uma percentagem relativamente reduzida e em queda, como referido, descendo de 2,1 por cento, em Janeiro, para 0,8 por cento, em Dezembro. O número de contratos objecto de reembolso antecipado total representou, por seu lado, uma percentagem ainda mais diminuta deste total, descendo de 0,6 por cento, em Janeiro, para 0,4 por cento em Dezembro.

Gráfico C.2.2

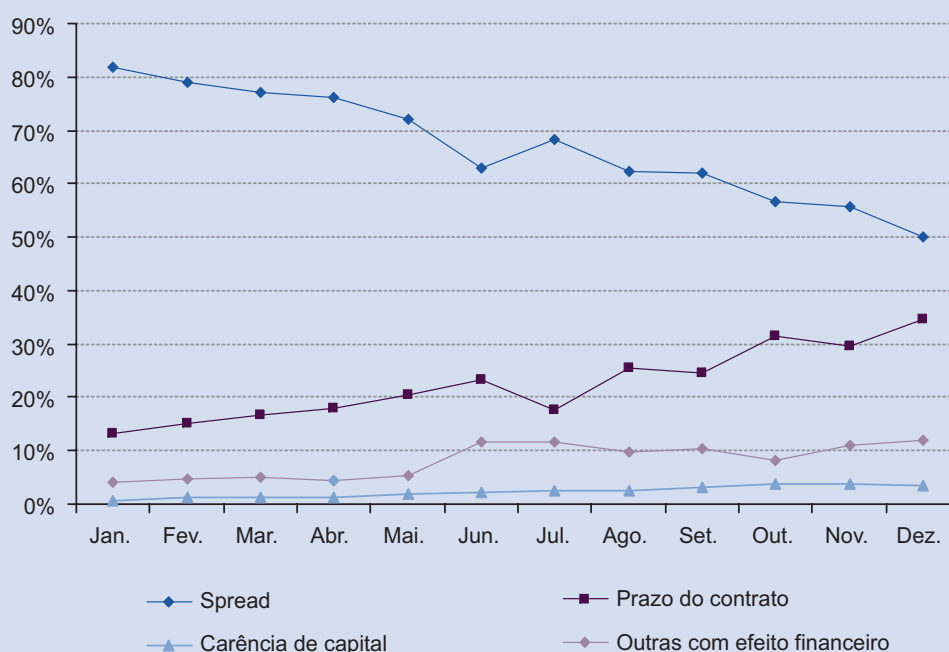
CONTRATOS RENEGOCIADOS E COM REEMBOLSO ANTECIPADO TOTAL | 2008



No que respeita ao tipo de condições revistas nos contratos objecto de renegociação, as instituições reportaram que, ao longo de 2008, o número de contratos em que se verificou a alteração do *spread*, desceu de forma sustentada, de 82 por cento, em Janeiro, para 50 por cento, em Dezembro. Não obstante, esta manteve-se como a principal condição objecto de renegociação. Em contrapartida, a opção pelo alongamento do prazo dos contratos foi aumentando ao longo de 2008, de 14 por cento do total dos contratos renegociados, em Janeiro, para 35 por cento, em Dezembro. Embora com muito menor expressão, a revisão de condições passou também de forma crescente pela negociação de um período de carência de capital ou por outras condições com efeito financeiro.

Gráfico C.2.3

CONTRATOS RENEGOCIADOS E CONDIÇÕES OBJECTO DE REVISÃO | 2008

**Reclamações dos clientes**

Após a entrada em vigor deste decreto-lei, a 25 de Setembro de 2008, as reclamações respeitantes à renegociação das condições dos empréstimos à habitação representaram menos de 1 por cento do total das reclamações recebidas pelo Banco de Portugal sobre o crédito à habitação.

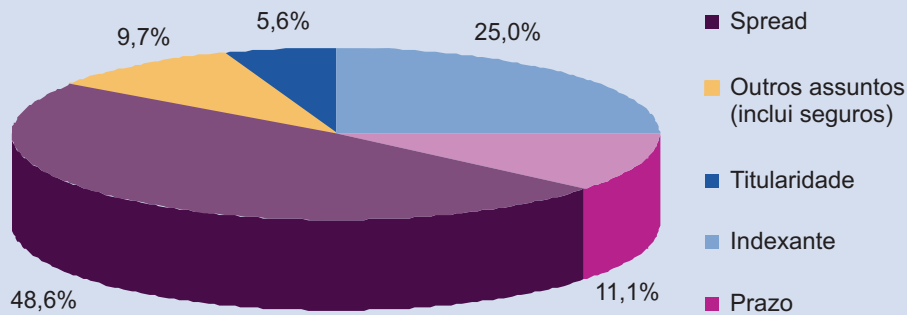
As reclamações foram apresentadas no âmbito de propostas de alterações de condições contratuais apresentadas pelos clientes às instituições de crédito, visando a diminuição do valor da prestação do empréstimo. As condições pretendidas pelos clientes incidiam fundamentalmente na:

- Redução do *spread* inicialmente contratado com a instituição de crédito;
- Alteração do indexante nos empréstimos com taxa variável, visando a redução do respectivo prazo de referência (por exemplo, de Euribor a 6 meses para Euribor a 3 meses);
- Alteração do regime de taxa de juro, de taxa fixa para taxa variável;

- Alargamento do prazo para amortização do empréstimo;
- Revisão de outras condições, em particular a alteração da seguradora com a qual foram celebrados os seguros associados ao contrato de crédito à habitação;
- Modificação da titularidade do empréstimo em consequência, nomeadamente, de divórcio.

Gráfico C.2.4

RECLAMAÇÕES SOBRE RENEGOCIAÇÃO DO CRÉDITO À HABITAÇÃO | DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE CONDIÇÃO CONTRATUAL | 2008



Nas reclamações apresentadas aquando da renegociação, os clientes reclamaram, no essencial, da:

- Demora na resposta da instituição relativamente à aceitação, ou não, da proposta de alteração contratual apresentada pelo cliente, tendo a instituição invocado a necessidade de avaliação dos termos dessa proposta;
- Demora na redução do valor da prestação mensal paga pelo cliente após a aceitação da alteração contratual pela instituição, tendo esta invocado que a implementação da alteração em causa dependia de outros factores (por exemplo, no caso de revisão do indexante, a data contratualmente estabelecida para esse efeito);
- Cobrança de comissões, tendo a instituição invocado atraso na implementação do Decreto-Lei e procedido à devolução dos montantes indevidamente cobrados;
- Indisponibilidade da instituição em aceitar a alteração proposta pelo cliente, tendo a instituição invocado não considerar oportuna essa alteração, designadamente por motivos comerciais.

Da análise das reclamações recebidas sobre a renegociação das condições dos empréstimos à habitação, concluiu-se que, em cerca de 41 por cento daquelas reclamações, as instituições de crédito não se mostraram disponíveis para aceitar as alterações pretendidas pelos clientes, não decorrendo desta actuação das instituições reclamadas a prática de infracções às disposições constantes do Decreto-Lei n.º 171/2008. Note-se que, num quadro de liberdade contratual, a renegociação das condições dos empréstimos à habitação (por exemplo, *spread* e/ou prazo do contrato), e sua entrada em vigor, exige o mútuo acordo entre o cliente e a instituição de crédito.

Nos restantes 59 por cento, verificou-se que as situações que deram origem às reclamações foram resolvidas pelas próprias instituições de crédito, quer por aceitação das alterações das condições dos empréstimos, quer por via de devolução de comissões cobradas em resultado de atrasos na efectiva implementação do Decreto-Lei n.º 171/2008.

Inspecções às instituições

Na sequência de inspecções efectuadas após a entrada em vigor deste diploma, foram analisados diversos contratos renegociados, não tendo sido apurada a prática de cobrança de qualquer comissão aos clientes ou outro incumprimento às disposições do Decreto-Lei, quer no âmbito da renegociação, quer no da mobilidade dos contratos de seguro.

Nas inspecções aos preçários das instituições, foram detectados alguns casos em que se indicava a cobrança de comissões por alteração das condições contratuais, que foram de imediato objecto de determinação específica do Banco de Portugal, para correcção dessa irregularidade. As instituições visadas efectuaram a correcção dos seus preçários e informaram que as situações correspondiam à sua desactualização, sem correspondência com a prática da instituição, desde a entrada em vigor Decreto-Lei n.º 171/2008.

Pedidos de informação pelos clientes bancários

Os pedidos de informação recebidos através do Portal do Cliente Bancário também passaram a incluir questões sobre o Decreto-Lei n.º 171/2008.

Os clientes bancários questionam com frequência quais os encargos a suportar pela renegociação, procurando confirmar a não cobrança de comissões pelas instituições de crédito. Outras dúvidas prendem-se com a data de entrada em vigor do novo indexante quando a redução do seu prazo foi aceite pela instituição e, ainda, sobre o eventual enquadramento neste diploma da vontade manifestada pelo cliente em prescindir da aquisição de outros produtos que havia subscrito, facultativamente, aquando da celebração do contrato. Mas a dúvida mais frequente prende-se com a necessidade de confirmação de que as instituições podem recusar o pedido de revisão das condições do crédito que o cliente pretende.

Para responder a esta pergunta encaminham-se os clientes para áreas específicas do Portal que, para o efeito, foram aprofundadas, em particular, no tópico relativo a *Produtos Bancários > Crédito à Habitação > Principais Elementos*. Foi também introduzida uma questão específica no tema *Perguntas Frequentes* deste tópico, no sentido de esclarecer que o diploma não implica, para as instituições de crédito, a obrigação de aceitar rever os termos contratuais bilateralmente aceites.

5.2 Actuação Sancionatória

Na sequência das inspeções efectuadas, bem como da análise de campanhas publicitárias e de reclamações, o Banco de Portugal emitiu diversas recomendações e determinações específicas com vista à correcção de situações de incumprimento detectadas (ao abrigo da alínea c) do artigo 116.º do RGICSF).

No âmbito da análise de reclamações e de exposições que lhe foram dirigidas, o Banco de Portugal instaurou ainda processos de contra-ordenação, tendo por fundamento infracções ao quadro normativo por cujo cumprimento compete ao Banco de Portugal zelar (nos termos da alínea e) do artigo 116.º do RGICSF).

5.2.1 Correcção de irregularidades

O Banco de Portugal, no âmbito dos seus poderes de supervisão, pode emitir recomendações e determinações específicas para sanção das irregularidades por si detectadas.

As recomendações são emitidas quando, no exercício dos seus poderes de supervisão, o Banco de Portugal detecta a existência de irregularidades que podem ser sanadas mediante uma advertência ao seu destinatário para a necessidade de rever o seu comportamento, cabendo à instituição escolher o melhor meio para efectuar essa correcção.

No decurso do ano de 2008, o Banco de Portugal emitiu um conjunto de recomendações dirigidas a instituições por si supervisionadas, tendo por objecto matérias relacionadas com o crédito à habitação, o crédito ao consumo e outros créditos e outras regras de conduta que impendem sobre as instituições de crédito.

O Banco de Portugal, quando detecte irregularidades de maior gravidade, pode emitir determinações específicas, através das quais impõe às instituições de crédito a adopção de um comportamento específico. O seu não acatamento pela instituição destinatária constitui um ilícito que pode dar lugar à instauração de processo de contra-ordenação.

As determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal impõem a correcção das irregularidades ou a regularização dos incumprimentos num prazo expressamente fixado para o efeito⁽¹⁾, o qual dependerá da gravidade da situação, das matérias em causa e, no caso da publicidade, dos meios envolvidos na divulgação das mensagens publicitárias.

As instituições devem ainda fazer prova documental, junto do Banco de Portugal, do acatamento das determinações específicas que lhes são dirigidas, sem prejuízo de ulterior realização de acções de fiscalização pelo Banco de Portugal.

Durante o ano de 2008, as determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal incidiram sobre campanhas de publicidade, preçários, crédito à habitação, crédito ao consumo e outros créditos, contas de depósito e produtos de poupança, tendo em vista a total observância da transparência da informação e o cumprimento de normas legais e regulamentares em vigor (Quadro 5.2.1.1 e Gráficos 5.2.1.1 e 5.2.1.2).

As recomendações e determinações específicas emitidas tiveram como destinatários Bancos, Caixas Económicas, Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, Instituições Financeiras de Crédito e Sucursais.

(1) No caso de irregularidades de maior gravidade, pode ser determinada a suspensão imediata de certas práticas (como aconteceu, nomeadamente, em algumas matérias relativas a publicidade ou à prática de fazer depender a celebração de contratos de crédito à habitação da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros). Nas demais situações, o prazo fixado nas determinações específicas variou, em 2008, entre os três dias úteis e os trinta dias.

Quadro 5.2.1.1

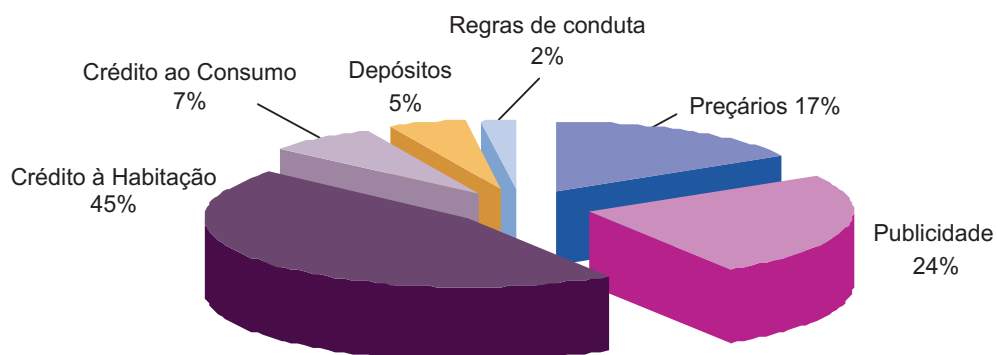
| RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS 2008 | |
|---|---|
| Matérias abrangidas | N.º de recomendações e determinações emitidas |
| Publicidade | 53 |
| Preçários | 35 |
| Crédito à Habitação | 97 |
| Crédito ao Consumo ⁽¹⁾ | 14 |
| Depósitos ⁽²⁾ | 10 |
| Regras de conduta ⁽³⁾ | 5 |
| Total | 214 |
| Dos quais | |
| <i>Transparência da Informação</i> | 138 |
| <i>Cumprimento de normas legais e regulamentares</i> | 76 |

(1) Engloba também outros contratos de crédito, abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 171/2007.
 (2) Inclui os Serviços Mínimos Bancários.
 (3) Inclui recomendações e determinações específicas relativas ao Livro de Reclamações.

Nota: Período decorrido de 1 de Janeiro de 2008 até 31 de Janeiro e 2009.

Gráfico 5.2.1.1

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR MATÉRIA | 2008

**Gráfico 5.2.1.2**

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES EMITIDAS POR ÁREA DE SUPERVISÃO | 2008



5.2.1.1 Recomendações

Entre as recomendações emitidas pelo Banco de Portugal destacam-se por matéria, nomeadamente, as seguintes:

Crédito à habitação

- As instituições devem esclarecer devidamente aos seus clientes a prática de vendas conjuntas facultativas, não só através da explicitação clara do impacto da aquisição opcional de produtos e serviços financeiros no *spread* do empréstimo, mas também quanto aos custos e encargos associados à sua aquisição;
- O conteúdo das cláusulas incluídas nos contratos de crédito à habitação deve ser completamente claro, devendo, para o efeito ser revisto em conformidade;
- As instituições devem apresentar os planos financeiros nas simulações relativas ao crédito à habitação devidamente detalhados (de acordo com o previsto nas alíneas l) e m) do n.º 7 da Instrução n.º 27/2003, do Banco de Portugal).

Crédito ao consumo e outros créditos

- As instituições devem cumprir cabalmente os deveres de informação pré-contratual, através do envio de todos os elementos relevantes directamente aos clientes, não se entendendo como suficiente a comunicação pelas instituições da aprovação dos contratos de crédito às empresas fornecedoras dos bens ou prestadoras dos serviços objecto de financiamento (nos artigos 13º e seguintes do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de Maio, e nas Cartas Circulares nºs 72/2004/DSB e 19/2005/DSB, do Banco de Portugal).

Regras de conduta

- As instituições devem promover as acções necessárias para garantir um elevado nível de competência técnica na prestação de informação aos clientes sobre as características dos produtos comercializados, bem como sobre o preço dos serviços prestados e outros encargos a suportar pelos clientes (em cumprimento do disposto no artigo 73.º do RGICSF).

5.2.1.2 Determinações específicas

Entre as determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal destacam-se por matéria, nomeadamente, as seguintes:

Publicidade

- No crédito à habitação, as instituições de crédito devem indicar de forma completa e com destaque adequado:
 - A TAE (Taxa Anual Efectiva);
 - As condições de acesso à prestação ou *spread* de forma destacada (por exemplo, a aquisição de outros produtos e serviços, a existência de um montante mínimo de crédito ou o facto de ser acessível apenas a novos clientes);
 - As restrições ao usufruto da prestação ou *spread* de forma destacada (por exemplo, pelo facto de as condições financeiras subjacentes aos mesmos se aplicarem apenas a uma parte do prazo de maturidade do empréstimo).

- No crédito ao consumo, incluindo cartões de crédito, as instituições de crédito devem indicar de forma completa e com destaque adequado:
 - A TAEG (Taxa anual de encargos efectiva global);
 - Um exemplo 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;
 - O montante de financiamento e o prazo de reembolso associado às prestações destacadas;
 - A natureza dos produtos publicitados, designadamente no caso dos cartões de crédito;
 - A identificação da instituição de crédito que comercializa o produto publicitado.

- Nas contas de depósito, as instituições de crédito devem indicar de forma completa e com destaque adequado:
 - A TANB (Taxa anual nominal bruta) média em depósitos a prazo cuja remuneração depende de mais do que uma taxa de juro fixa ao longo do mesmo, não devendo ser usada, na designação do produto, uma TANB que não seja garantida ou aplicável no prazo do mesmo;
 - As condições de acesso (por exemplo, domiciliação do ordenado, montante mínimo da aplicação ou o facto de ser acessível apenas a novos clientes) e as vantagens referidas (por exemplo, uma determinada taxa de juro promocional);
 - As restrições às vantagens publicitadas (por exemplo, a existência de um limite para os montantes a que é aplicável a taxa de juro promocional);
 - A penalização aplicável em caso de mobilização antecipada de um depósito a prazo que anuncie uma taxa de rendibilidade.

- E, ainda, na generalidade das campanhas as instituições de crédito devem:
 - Indicar as condições de acesso e restrições, com destaque similar às vantagens e benefícios realçados na mensagem publicitária;
 - Apresentar menções obrigatórias em caracteres de dimensão e por um período de tempo suficientes para permitirem uma leitura e/ou audição adequadas, consoante os meios de difusão usados (definidos no Aviso n.º 10/2008);
 - Alterar e substituir informação não rigorosa ou que promova a deformação dos factos (por exemplo, sugerir, sem comprovar, que uma prestação de crédito é a mais baixa do mercado, ou que o alargamento do prazo de reembolso de um empréstimo não representa um custo para o cliente);
 - Omitir o período de validade das condições promocionais anunciadas;
 - Observar o cumprimento das determinações específicas na publicidade a produtos e serviços com características semelhantes e em todos os meios de difusão envolvidos.

Quadro 5.2.1.2

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS NO ÂMBITO DA PUBLICIDADE | 2008

| Matérias abrangidas | N.º de recomendações e determinações emitidas |
|---|---|
| Crédito à Habitação | 7 |
| Crédito ao Consumo (incluindo cartões) | 30 |
| Contas de Depósito (à ordem, a prazo, etc.) | 16 |
| Total | 53 |

Preçários

- As instituições devem ter o seu preçário afixado em todos os balcões, em local de acesso directo e bem identificado (nos termos estabelecidos pelo n.º 1 do Aviso n.º 1/95, de 17 de Fevereiro);
- O preçário deve ser legível e redigido em linguagem clara e de fácil entendimento (em cumprimento do referido Aviso);
- O preçário deve ser completo, incluindo, para esse efeito, todos os elementos de informação (idem).

Crédito à habitação

- A periodicidade de revisão do indexante deve ser igual ao prazo a que se reporta esse indexante e o cálculo da taxa de juro deve ser efectuado de acordo com a média aritmética simples das cotações diárias do mês anterior ao período de contagem de juros (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006);
- A comissão de reembolso antecipado não pode ultrapassar os valores máximos fixados por lei (o disposto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- O direito ao reembolso antecipado deve ser devidamente respeitado (conforme o previsto no artigo 5.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- Está vedada a cobrança de quaisquer encargos ou despesas adicionais pela realização do reembolso antecipado, parcial ou total, ou pela transferência do crédito para outra instituição (conforme o determinado no artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- É proibido fazer depender a celebração do contrato de crédito à habitação da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros (nos termos estatuídos no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- Deve ser prestada toda a informação prevista na legislação específica do crédito à habitação (Decretos-Lei n.º 220/94, n.º 240/2006, n.º 51/2007 e Instrução n.º 27/2003).

Crédito ao consumo e outros créditos

- As instituições devem cumprir com o disposto sobre a forma de cálculo da comissão de reembolso antecipado não podendo o seu valor ultrapassar o que decorre desse cálculo (de acordo com o artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 359/91);
- O método de arredondamento à milésima é aplicável a todo o tipo de contratos (conforme o estabelecido no artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 240/2006 por força do Decreto-Lei n.º 171/2007);
- As instituições devem cumprir os deveres de informação específicos deste tipo de contratos (em particular, os previstos no Decreto-Lei n.º 359/91).

Contas de depósitos e produtos de poupança

- As instituições devem adoptar como convenção para o cálculo do juro corrido a convenção “actual/360”, procedendo à determinação do número de dias e reportando-o a um ano de 360 dias (conforme o disposto no Decreto-Lei n.º 430/91, na redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 88/2008).

A resposta às determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal durante o ano de 2008 foi efectuada dentro dos prazos estabelecidos para o efeito, tendo as instituições acolhido o seu teor e reportado ao Banco de Portugal os procedimentos rectificativos e as alterações efectuadas.

Recorda-se que, no âmbito da publicidade financeira, as determinações específicas emitidas impuseram a suspensão imediata de 5 campanhas, por se considerar que envolviam riscos significativos para o público-alvo, tendo as restantes 48 determinações específicas ordenado a modificação das campanhas respectivas, com prazos que variaram consoante o meio publicitário envolvido.

A sanção das irregularidades detectadas no âmbito do reembolso antecipado total, em qualquer momento de vigência do contrato de crédito à habitação, em particular no que se refere aos limites máximos da comissão de reembolso antecipado e a proibição de cobrança de encargos ou despesas adicionais, e, ainda, na aplicação do critério de arredondamento à milésima a outros contratos de crédito, deu lugar ao reembolso das quantias cobradas indevidamente.

5.2.2 Processos de contra-ordenação

O Banco de Portugal tem competência para a instauração, instrução e aplicação de sanções no âmbito de processos de contra-ordenação relativos à prática dos ilícitos previstos no RGICSF e noutros diplomas que, de forma expressa, atribuam essa competência a esta autoridade de supervisão.

Assim, sempre que, no exercício das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal detecte, por força da apreciação de reclamações, da realização de acções de inspecção ou da fiscalização de mensagens publicitárias, a prática de um ilícito de natureza contra-ordenacional, pode proceder à instauração e instrução do competente processo de contra-ordenação.

Porém, a instauração de processos de contra-ordenação tem assumido uma natureza mais residual, porquanto a emissão de determinações específicas constitui um procedimento mais célere na actuação do supervisor no âmbito comportamental, na medida em que permite a correcção de irregularidades ou de incumprimentos de forma rápida e eficaz, assegurando, também por essa via, mais cabalmente os direitos dos clientes bancários.

Durante o ano de 2008 foram, todavia, instaurados 11 processos de contra-ordenação, ao abrigo da competência sancionatória atribuída ao Banco de Portugal pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro (RGICSF), e pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, na redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro (diploma que institui o Livro de Reclamações).

Os processos instaurados no âmbito do Decreto-Lei n.º 298/92 tiveram por objecto o incumprimento do dever de informação ao Banco de Portugal e o incumprimento de preceitos imperativos que regem a actividade das instituições de crédito.

No que se refere aos processos instaurados ao abrigo do Decreto-Lei n.º 156/2005, estiveram em causa a não disponibilização ou inexistência do Livro de Reclamações, bem como a não afixação do letreiro alusivo à existência do Livro de Reclamações.

Dos 11 processos de contra-ordenação instaurados no ano de 2008, três deles foram finalizados antes do final do ano e os restantes transitaram para o ano de 2009.

Quadro 5.2.2.1

PROCESSOS DE CONTRA-ORDENAÇÃO INSTAURADOS | 2008

| Diploma Habilitante | Infracção | N.º de Processos instaurados |
|--|--|------------------------------|
| DL n.º 298/92, de 31 de Dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras) | Incumprimento do dever de informação ao Banco de Portugal | 3 |
| | Incumprimento de preceitos imperativos que regem a actividade das instituições | 2 |
| DL n.º 156/2005, de 15 de Setembro (Diploma que institui o Livro de Reclamações) | Não disponibilização do Livro de Reclamações | 4 |
| | Inexistência de Livro de Reclamações | 1 |
| | Não afixação do letreiro relativo à existência de Livro de Reclamações | 1 |



CAPÍTULO 6

Reclamações dos Clientes Bancários

6 RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

6.1 Enquadramento Legal e Regulamentar

O Banco de Portugal aprecia reclamações de clientes bancários contra instituições de crédito e sociedades financeiras, quer no âmbito do regime do Livro de Reclamações, quer no âmbito de legislação própria do sistema financeiro (v.g. RGICSF). As reclamações são, por isso, remetidas ao Banco de Portugal por duas vias: inscrição no Livro de Reclamações das entidades reclamadas e envio directamente ao Banco de Portugal.

A apresentação de reclamações através do Livro de Reclamações foi regulada pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, que tornou obrigatória a existência e disponibilização do Livro de Reclamações para os fornecedores de bens e serviços que tenham contacto com o público, aplicando-se às instituições de crédito⁽¹⁾. A Portaria n.º 1288/2005, de 15 de Dezembro, veio definir o modelo de Livro de Reclamações, criando as condições necessárias para a implementação daquele decreto-lei.

O regime do Livro foi revisto pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, que veio alargar o seu âmbito de aplicação às sociedades financeiras⁽²⁾, bem como clarificar procedimentos relativos ao preenchimento e tramitação da folha de reclamação e esclarecimentos a prestar pelas entidades reclamadas. Na sequência desta revisão legislativa, a Portaria n.º 70/2008, de 23 de Janeiro, veio também introduzir um conjunto de alterações ao modelo do Livro de Reclamações, de modo a aperfeiçoar e melhor adaptar a folha de reclamação ao âmbito mais alargado de aplicação do regime do Livro.

A revisão do RGICSF, concretizada no Decreto-Lei n.º 1/2008, de 3 de Janeiro, no seu artigo 77.º-A, veio formalizar o direito dos clientes das instituições de crédito apresentarem reclamações directamente ao Banco de Portugal, sendo a respectiva análise efectuada em moldes idênticos aos das reclamações do Livro de Reclamações. Estabelece ainda que compete ao Banco de Portugal apreciar as reclamações, independentemente da sua modalidade de apresentação e definir os procedimentos e os prazos relativos à apreciação das reclamações que lhe são enviadas directamente pelos clientes bancários.

Em 2008, o Banco de Portugal implementou um conjunto de medidas tendo em vista promover a celeridade no tratamento das reclamações que lhe são remetidas, por conseguinte, as inscritas no Livro de Reclamações e as que lhe são enviadas directamente pelo cliente bancário.

As reclamações inscritas no Livro são registadas em três folhas (original e duas cópias), sendo da responsabilidade da instituição de crédito enviar o original ao Banco de Portugal, no prazo de 10 dias úteis⁽³⁾. O duplicado da reclamação é entregue ao cliente e o triplicado deve permanecer no Livro. Com o intuito de tornar mais célere e eficiente o tratamento das queixas do Livro de Reclamações, e considerando que as entidades reclamadas passaram a dispor de 10 dias úteis para o envio do original da folha de reclamação, o Banco de Portugal emitiu a Carta-Circular n.º 6/2008/DSB, de 24 de Janeiro. Segundo os procedimentos estabelecidos nesta Carta-Circular, beneficiando de um prazo de envio mais

(1) Cfr. alínea e) do Anexo I do Decreto-Lei n.º 156/2005.

(2) Cfr. n.º 4 do Anexo I, na redacção que foi dada pelo Decreto-Lei n.º 371/2007.

(3) Cfr. n.º 1 do art. 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, na redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, por contraposição ao anterior prazo de 5 dias úteis.

alargado, a entidade reclamada deve enviar ao Banco de Portugal a folha de reclamação acompanhada: das alegações que a instituição tenha entendido dever prestar; de cópia da carta que tenha, entretanto, dirigido ao reclamante, reflectindo a posição assumida; e dos elementos documentais tidos por relevantes sobre os factos reclamados.

Da análise do processo de reclamação pelo Banco de Portugal pode resultar uma das seguintes actuações: concluir pela não existência de indícios de infracção por parte da instituição de crédito; recomendar à instituição de crédito a forma de correcção da situação apresentada pelo reclamante ou verificar se esta já foi voluntariamente resolvida; instaurar o adequado processo de contra-ordenação, se os factos da reclamação indicarem uma prática susceptível de constituir violação de normas previstas em regulamentação específica. Dessa análise pode também concluir-se pela necessidade de reencaminhar a reclamação ou de solicitar a intervenção de outras entidades que tenham competências em relação à matéria reclamada. Esta possibilidade resulta do facto de as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações das instituições de crédito terem de ser obrigatoriamente remetidas ao Banco de Portugal, mesmo quando a matéria reclamada está no âmbito de competências e de actuação da Comissão de Mercado de Valores Mobiliários ou do Instituto de Seguros de Portugal.

Relativamente às reclamações dirigidas directamente ao Banco de Portugal, foi emitida a Carta-Circular n.º 25/2008/DSB, de 26 de Março, que definiu também um conjunto de procedimentos para serem seguidos pelas instituições de crédito reclamadas, pretendendo estimular-se a resolução bilateral das reclamações, prosseguindo também por esta via o cumprimento do princípio da celeridade. A entidade reclamada após ter conhecimento da reclamação que lhe é remetida pelo Banco de Portugal, deve proceder ao tratamento e sanção da reclamação no prazo de 20 dias úteis, devendo, nesse mesmo período, remeter resposta ao reclamante, comunicando o resultado da análise efectuada e procedendo ao envio de cópia dessa carta ao Banco de Portugal. Se não se registar qualquer resposta por parte da entidade reclamada ou se a reclamação não tiver sido resolvida favoravelmente pela instituição, o Banco de Portugal procederá à análise da reclamação, solicitando à entidade reclamada as alegações que tiver por convenientes, nos moldes estabelecidos na Carta-Circular n.º 6/2008/DSB. Posteriormente, o Banco de Portugal comunicará ao reclamante o resultado das suas averiguações.

Mais recentemente, o Banco de Portugal, através da Instrução n.º 18/2008, de 17 de Novembro, criou um portal no sistema BPnet para a comunicação electrónica de e para as instituições de crédito. A partir de 9 de Dezembro de 2008, os procedimentos estabelecidos nas Cartas Circulares n.º 6/2008/DSB e 25/2008/DSB, passaram a observar as regras de utilização do sistema BPnet, visando uma simplificação dos processos de análise de reclamações, desmaterializando o fluxo documental e tornando mais simples e rápida a circulação da informação entre o Banco de Portugal e as instituições supervisionadas.

Entretanto, por diploma legal⁽⁴⁾, foi expressamente atribuída a competência ao Banco de Portugal para identificar as entidades reclamadas no relatório anual sobre reclamações dos clientes das instituições de crédito. Este dado estatístico, a que internamente o regulador já recorria, pode passar a ser também útil para os clientes bancários e, acima de tudo, para as próprias instituições que actuam nos diferentes segmentos de mercado. Neste relatório faz-se, assim, pela primeira vez esta divulgação, sendo que a mesma é mais um instrumento de intervenção do Banco de Portugal na sua tarefa de supervisão comportamental.

(4) Cfr. n.º4 do art. 77.º-A do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, na redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 126/2008, de 21 de Julho.

Caixa 3 - Entendimentos do Banco de Portugal

Em resultado da análise das reclamações, o Banco de Portugal tem vindo a transmitir às instituições de crédito entendimentos sobre diversas disposições legais com o objectivo de assegurar uma actuação convergente das instituições. Destacam-se, designadamente, os relativos às seguintes matérias:

Contas de depósito

- As instituições de crédito não podem efectuar movimentações a débito em **contas de depósito à ordem** sem que as respectivas ordens sejam corporizadas em papel ou noutro tipo de suporte duradouro, de forma a garantir, se necessário, a respectiva comprovação (em cumprimento do disposto nos artigos 73.º e 74.º do RGICSF);
- As instituições de crédito, na execução das ordens de **penhora de saldos de contas bancárias**, designadamente as provenientes da Direcção-Geral de Impostos, devem ter em especial atenção:
 - Os limites do valor da penhora previstos nos artigos 821.º, n.º 3, 824.º, 824.º-A e 861.º-A, n.º 5, do Código de Processo Civil;
 - A prioridade da penhora do saldo das contas em que o executado é o único titular;
 - A restrição da penhora à quota-parte das contas em que o executado seja co-titular, presumindo-se neste caso que as quotas são iguais; e,
 - Os limites da penhorabilidade dos rendimentos com proveniência em vencimentos, salários, pensões e outras regalias sociais que gozem de protecção jurídica (cf. artigo 824.º do Código de Processo Civil);

Contratos de crédito em geral

- As instituições de crédito nos contratos de crédito, à habitação, ao consumo e outros créditos, não devem proceder à **revisão do indexante** nas operações com regime de taxa de juro variável com uma periodicidade diferente da do prazo a que se reporta esse indexante (em referência ao artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006, de 22 de Dezembro);
- As instituições de crédito, nos contratos de crédito e de financiamento, devem dar sempre escrupuloso cumprimento à regra do **arredondamento da taxa de juro** (prevista no n.º 1 do artigo 4.º, do Decreto-Lei n.º 240/2006) mesmo que esses contratos sejam celebrados com clientes que, à luz do disposto no artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, na redacção em vigor, não possam ser considerados como consumidores;

Crédito à habitação

- As instituições de crédito, na aplicação da comissão de reembolso antecipado aos **contratos de crédito para pagamento do sinal** devido no âmbito da futura aquisição de imóvel para habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, ou ainda para a construção de habitação própria, estão sujeitas ao disposto no Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, devendo para o efeito observar os limites definidos no n.º 1 do artigo 6.º deste diploma;
- As instituições de crédito não podem fazer depender o **reembolso antecipado parcial** dos contratos de crédito à habitação da sua coincidência com a data de revisão da taxa de

juro no referido contrato; apenas podem determinar que o mesmo coincida com a data de vencimento da respectiva prestação mensal (de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);

- As instituições de crédito não podem proceder à **cobrança de juros relativamente ao futuro** aquando do reembolso total do crédito à habitação, sendo apenas permitida a cobrança dos juros corridos até à data desse reembolso, acrescido do capital em dívida até à data da última prestação paga pelo cliente (em conformidade com o disposto n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- As instituições de crédito estão impedidas de cobrar qualquer comissão associada ao processo de revisão das condições **do contrato de crédito à habitação – renegociação do empréstimo** – desde a análise até à respectiva formalização (de acordo com o disposto n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto). A renegociação engloba a alteração de cláusulas contratuais, relativas ou não à revisão das condições financeiras do empréstimo, que ocorra durante a vigência do contrato. Por comissão deve entender-se toda e qualquer prestação pecuniária solicitada ao mutuário pela instituição de crédito a título de retribuição pelos serviços prestados por esta, ou por terceiros, em conexão com a renegociação do empréstimo. Excluem-se, assim, desta proibição a repercussão pelas instituições de crédito de custos por elas suportadas junto de terceiros por conta do cliente, designadamente perante Conservatórias e Cartórios Notariais, ou que tenham natureza fiscal, mediante justificação documental ao cliente;

Crédito ao consumo

- As instituições de crédito devem dar pronto cumprimento aos pedidos de **reembolso antecipado** de crédito ao consumo, apresentados pelos mutuários (em cumprimento do n.º 3 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de Setembro);
- As instituições de crédito não podem aplicar uma **comissão** aquando do **reembolso antecipado**, parcial ou total, sempre que da sua aplicação resulte o pagamento de um montante superior ao que corresponderia ao valor da comissão a ser calculada em função do disposto no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 359/91;
- As instituições de crédito estão sujeitas ao cumprimento de deveres adicionais de **informação pré-contratual** sempre que esteja em causa o pedido de financiamento para a aquisição de bens ou serviços encaminhados para as instituições pelos respectivos fornecedores, não se considerando suficiente para o cumprimento daqueles deveres a comunicação da aprovação dos contratos de crédito pelas instituições às empresas fornecedoras dos bens ou prestadoras dos serviços objecto de financiamento;

Outros

- As instituições de crédito devem garantir que a tramitação das acções judiciais para cobrança de valores em dívida tem em consideração as regularizações, entretanto, efectuadas através de pagamentos extrajudiciais dos clientes, de forma a evitar discrepâncias entre os valores peticionados judicialmente e os valores, efectivamente, em dívida (em cumprimento dos deveres de diligência e de respeito consciencioso pelos interesses dos clientes, consagrados no artigo 74.º do RGICSF).

6.2 Análise Estatística

6.2.1 Principais características

A análise estatística das reclamações entradas no Banco de Portugal nos anos de 2007 e 2008 revela os seguintes aspectos principais:

- O número de reclamações recebidas pelo Banco de Portugal registou, em 2008, um acréscimo de 63 por cento face ao ano anterior, tendo o número médio de reclamações recebidas mensalmente subido de 731, em 2007, para 1191, em 2008.
- As reclamações recebidas e apreciadas pelo Banco de Portugal incluem, quer as apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado aos balcões das instituições de crédito (RCL), quer as enviadas directamente pelos clientes bancários (RCO). A partir de Abril de 2008, com o lançamento do Portal do Cliente Bancário, os clientes passaram a dispor de um canal de comunicação directa com o Banco de Portugal, através do qual é possível apresentar reclamações, designadamente por via de um formulário específico para este efeito. Neste contexto, o peso das RCO no total de reclamações entradas aumentou de 35 por cento, em 2007, para 45 por cento, em 2008.
- Em 2008, as matérias mais reclamadas foram as contas de depósito e produtos de poupança, o crédito ao consumo e outros créditos e o crédito à habitação, todas com um peso semelhante e representando, no seu conjunto, mais de dois terços das reclamações. Apesar de todas estas matérias terem registado um acréscimo no número de reclamações face a 2007, verificou-se uma tendência para o aumento do peso das reclamações sobre crédito ao consumo e outros créditos (que inclui o crédito a particulares que não seja destinado à habitação e o crédito a empresas) e a diminuição do peso das reclamações sobre crédito à habitação. Durante o ano de 2008, com o objectivo de obter um melhor ajustamento das matérias reclamadas aos produtos ou serviços financeiros em causa, o Banco de Portugal procedeu a um conjunto de ajustamentos na classificação temática das reclamações, os quais se encontram detalhados na nota metodológica apresentada no final do capítulo.
- Em 2008, a análise dos processos de reclamação permitiu concluir que, em cerca de 52 por cento dos casos, não existiram indícios de infracção por parte da instituição reclamada e que, em cerca de 48 por cento, se verificou a resolução da reclamação pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação e/ou determinação específica emitida pelo Banco de Portugal. Salienta-se que a resolução da reclamação por iniciativa da instituição ocorre quando esta comunica ao Banco de Portugal que esclareceu e resolveu a situação junto do cliente.

6.2.2 Evolução global

A análise estatística realizada nesta secção incide sobre as reclamações recebidas no Banco de Portugal, quer apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado aos balcões das instituições de crédito (RCL), quer enviadas directamente pelos clientes bancários (RCO) e cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de actuação. Salienta-se, no entanto, que as reclamações entradas no Banco de Portugal não esgotam a totalidade das reclamações sobre as instituições de crédito. De facto, os clientes bancários apresentam frequentemente reclamações que são dirigidas directamente às

instituições de crédito, sem intervenção do Banco de Portugal, sendo estas situações tratadas bilateralmente entre o cliente e a instituição de crédito. Assim, os valores aqui apresentados não constituem uma análise da conflitualidade neste sector de actividade, restringindo-se apenas aos resultados provenientes das reclamações que foram recebidas no Banco de Portugal, que correspondem apenas a uma fracção do total.

A análise recai sobre os anos de 2007 e 2008, período em que foram recebidas no Banco de Portugal um total de 27414 reclamações. No entanto, cerca de 17 por cento (1783) das reclamações entradas em 2007 e cerca de 15 por cento (2570) das entradas em 2008 encontram-se fora do âmbito de actuação do Banco de Portugal. Estas reclamações correspondem a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso das reclamações relacionadas com o atendimento e as instalações das instituições de crédito, bem como às que se enquadram na esfera de competências da CMVM e do ISP, e que, por isso, são encaminhadas pelo Banco de Portugal para estas entidades. Recorda-se que as reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado pelas instituições de crédito têm de ser obrigatoriamente remetidas ao Banco de Portugal, de acordo com o previsto no Decreto-lei n.º 156/2005, com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, mesmo que a matéria reclamada seja da competência de outro regulador.

Tendo em consideração que, para efeitos da supervisão comportamental realizada pelo Banco de Portugal, relevam as reclamações que se encontram no seu âmbito de actuação, a análise realizada nesta secção recai apenas sobre as reclamações que se encontram nestas condições. O Quadro 6.2.2.1 e o Gráfico 6.2.2.1 apresentam, para este período, a evolução mensal do número de reclamações por proveniência, ou seja, desagregadas em RCL e RCO. O valor de 14294 reclamações, em 2008, evidencia um aumento de cerca de 63 por cento, face ao número de reclamações entradas em 2007: 8767. Este número já reflectia um crescimento de cerca de 75 por cento em relação ao verificado em 2006. A este aumento correspondeu uma subida da média mensal de 731 reclamações, em 2007, para 1191 reclamações, em 2008, tendo-se atingido o valor máximo de entradas no mês de Outubro de 2008, com um total de 1462 reclamações.

Em 2008, verificou-se também uma alteração na estrutura das reclamações entradas quanto ao tipo de procedimento usado pelo cliente para a sua apresentação. Em 2007, as RCO representavam cerca de 35 por cento do total de reclamações entradas, tendo esta percentagem aumentado para cerca de 45 por cento no ano de 2008. A alteração do peso das reclamações recebidas pelos dois tipos de proveniência resultou de um acréscimo, entre 2007 e 2008, de 37 por cento nas RCL e de 113 por cento nas RCO.

Para além de uma eventual maior percepção dos clientes bancários quanto aos meios à sua disposição para reclamarem, esta alteração ocorre num quadro em que se registou o lançamento pelo Banco de Portugal, em Abril de 2008, do Portal do Cliente Bancário, que disponibiliza aos clientes bancários a possibilidade de apresentarem *on-line* reclamações sobre as instituições de crédito (através de formulário específico para esse efeito ou de *email*). Assim, o Quadro 6.2.2.1 apresenta também a evolução mensal do número de reclamações entradas no Banco de Portugal por esta via⁽⁵⁾, evidenciando que representam cerca de 21 por cento do total de reclamações e cerca de 44 por cento das RCO entradas no período entre Abril e Dezembro de 2008.

(5) As reclamações de Abril submetidas através do PCB, correspondem a entradas ocorridas entre os dias 17 e 30, na medida em que o Portal foi aberto ao público no dia 17 de Abril de 2008.

Quadro 6.2.2.1

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA

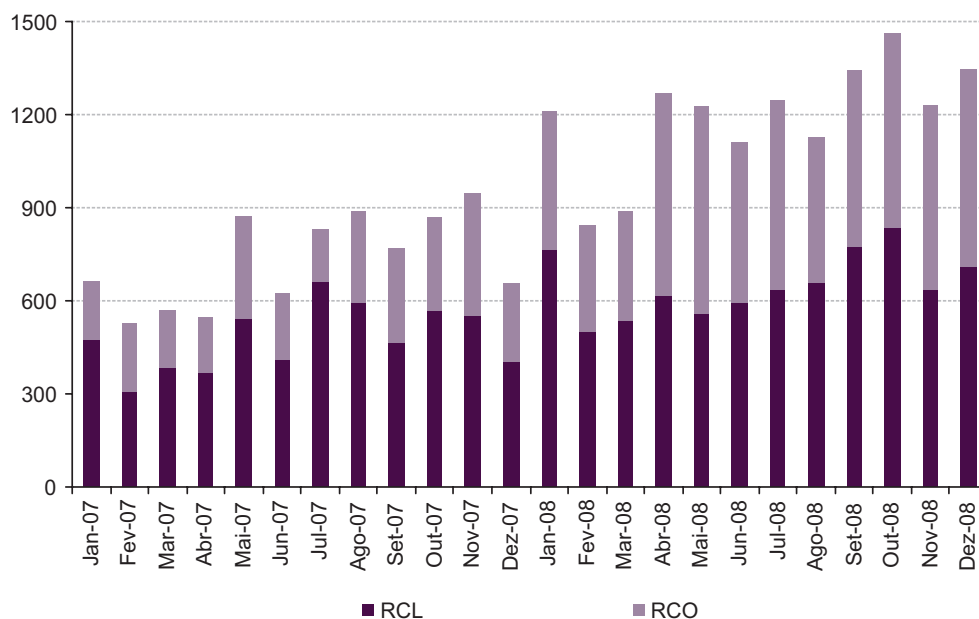
| Ano | Mês | Entradas | | | |
|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------------|--------------|
| | | RCL | RCO | | Total |
| | | | Total | das quais PCB (*) | |
| 2007 | Janeiro | 475 | 188 | - | 663 |
| | Fevereiro | 304 | 220 | - | 524 |
| | Março | 382 | 189 | - | 571 |
| | Abril | 367 | 183 | - | 550 |
| | Maio | 543 | 329 | - | 872 |
| | Junho | 410 | 215 | - | 625 |
| | Julho | 661 | 169 | - | 830 |
| | Agosto | 595 | 294 | - | 889 |
| | Setembro | 465 | 305 | - | 770 |
| | Outubro | 568 | 298 | - | 866 |
| | Novembro | 550 | 398 | - | 948 |
| | Dezembro | 406 | 253 | - | 659 |
| 2007 | | 5726 | 3041 | - | 8767 |
| 2008 | Janeiro | 765 | 445 | - | 1210 |
| | Fevereiro | 502 | 338 | - | 840 |
| | Março | 536 | 351 | - | 887 |
| | Abril | 614 | 657 | 247 | 1271 |
| | Maio | 560 | 667 | 289 | 1227 |
| | Junho | 597 | 512 | 223 | 1109 |
| | Julho | 636 | 610 | 283 | 1246 |
| | Agosto | 660 | 464 | 153 | 1124 |
| | Setembro | 772 | 568 | 274 | 1340 |
| | Outubro | 839 | 623 | 279 | 1462 |
| | Novembro | 637 | 595 | 262 | 1232 |
| | Dezembro | 709 | 637 | 342 | 1346 |
| 2008 | | 7827 | 6467 | 2352 | 14294 |

(*) O PCB entrou em funcionamento em 17 de Abril de 2008.

Nota: Os valores apresentados respeitam às reclamações no âmbito de actuação do Banco de Portugal. Por memória, refira-se que nos anos de 2007 e 2008 foram também recebidas respectivamente 1783 e 2570 reclamações que estavam fora do seu âmbito de actuação.

Gráfico 6.2.2.1

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA



6.2.3 Por matéria reclamada

A análise das reclamações tem por base a classificação temática da respectiva matéria reclamada, a qual é realizada numa óptica do produto ou serviço financeiro que é alvo da exposição do reclamante. Durante o ano de 2008, o Banco de Portugal procedeu a um conjunto de ajustamentos na classificação temática das reclamações, tendo como objectivo conseguir um melhor ajustamento das matérias reclamadas aos produtos ou serviços financeiros, independentemente do tipo de situação ou infracção em causa. Por esta razão, alguns dos valores apresentados no presente relatório não são directamente comparáveis com os apresentados no Relatório de Supervisão Comportamental de 2007, uma vez que se procedeu à revisão da respectiva estrutura classificativa.

Os principais ajustamentos ocorridos relacionam-se com a matéria “cartões” e com as responsabilidades de crédito dos clientes bancários. Em relação aos cartões, procedeu-se à desagregação entre as reclamações que respeitam à utilização do cartão enquanto meio de pagamento, quer seja de débito ou de crédito, e as reclamações referentes ao crédito concedido por via deste tipo de instrumento. Enquanto que o primeiro tipo de reclamações permaneceu classificado na matéria “cartões”, o segundo tipo foi reclassificado na matéria “crédito ao consumo e outros créditos”. As reclamações relacionadas com as “responsabilidades de crédito dos clientes”, foram afectas a crédito à habitação ou a crédito ao consumo e outros créditos, consoante o tipo de empréstimo em causa na reclamação apresentada pelo cliente bancário.

O Quadro 6.2.3.1 apresenta o número de reclamações de acordo com o produto ou serviço financeiro reclamado⁽⁶⁾, evidenciando que as contas de depósito e produtos de poupança, o crédito ao consumo e outros créditos e o crédito à habitação foram, em 2008, as matérias mais reclamadas, representando, no seu conjunto, mais de dois terços das reclamações.

(6) O âmbito das matérias reclamadas é descrito com maior detalhe nas notas metodológicas apresentadas no final do capítulo 6.

Com efeito, estas matérias reclamadas têm pesos muito semelhantes, representando as duas primeiras, cada uma, cerca de 23 por cento das reclamações e a última cerca de 22 por cento. Seguem-se os cheques e os cartões com pesos de 10 e 6 por cento, respectivamente. Finalmente, as transferências, as operações com numerário, as máquinas ATM e os débitos directos registam um número de reclamações que representam pesos iguais ou inferiores a 3 por cento.

A situação em termos de matérias mais reclamadas, em 2008, contrasta com o verificado em 2007, ano em que a matéria mais reclamada foi o crédito à habitação que, com um peso de 25 por cento, se destacava da segunda posição ocupada pelas contas de depósito e produtos de poupança, que contavam com 22 por cento das reclamações. A diminuição do peso do crédito à habitação ocorre no contexto de um conjunto de iniciativas de carácter legislativo e regulamentar, com impacto em 2007 e 2008, que contribuíram, por um lado, para uma melhor regulação e supervisão das práticas de mercado das instituições de crédito no âmbito da negociação e celebração de contratos de crédito à habitação e, por outro lado, para um maior esclarecimento dos consumidores em relação a esta matéria.

Em 2008, todas as matérias registaram um aumento do número de reclamações face a 2007, com excepção das máquinas ATM, que apresentou uma diminuição de 12 por cento. Tendo em consideração que o volume global de reclamações aumentou cerca de 63 por cento, verifica-se que as reclamações no âmbito do crédito à habitação e dos cheques registaram aumentos claramente abaixo da média, enquanto que as reclamações relativas a crédito ao consumo e outros créditos, transferências, operações com numerário e débitos directos registaram aumentos claramente acima da média.

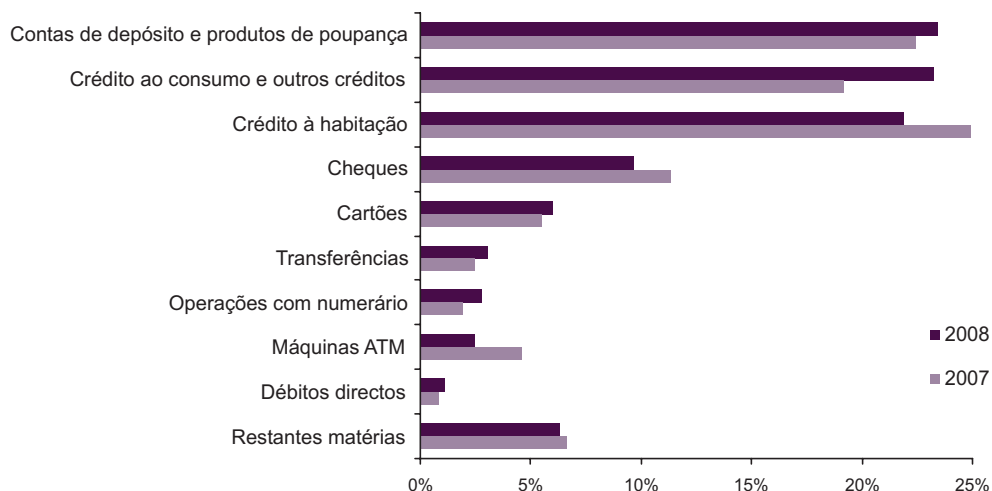
O Quadro 6.2.3.1 e o Gráfico 6.2.3.1 evidenciam as alterações na distribuição das reclamações por matéria reclamada entre 2007 e 2008. Para além da já referida redução do peso do crédito à habitação (3 p.p.) e da diminuição das reclamações sobre máquinas ATM que teve também como consequência uma redução de 3 p.p. no seu peso, a maior alteração registou-se a nível do crédito ao consumo e outros créditos, com um aumento de 4 p.p. do peso no total das reclamações.

Quadro 6.2.3.1

| RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (valores absolutos) | | | | | | |
|---|-----------------------|--------------|------------|-------------------------|-------------|-----------|
| Matéria Reclamada | Número de reclamações | | | Distribuição percentual | | |
| | 2007 | 2008 | Var. | 2007 | 2008 | Var. p.p. |
| Contas de depósito e produtos de poupança | 1968 | 3347 | 70% | 22% | 23% | 1 |
| Crédito ao consumo e outros créditos | 1683 | 3324 | 98% | 19% | 23% | 4 |
| Crédito à habitação | 2188 | 3134 | 43% | 25% | 22% | -3 |
| Cheques | 995 | 1378 | 38% | 11% | 10% | -1 |
| Cartões | 486 | 857 | 76% | 6% | 6% | 0 |
| Transferências | 216 | 438 | 103% | 2% | 3% | 1 |
| Operações com numerário | 172 | 402 | 134% | 2% | 3% | 1 |
| Máquinas ATM | 402 | 354 | -12% | 5% | 2% | -3 |
| Débitos directos | 76 | 160 | 111% | 1% | 1% | 0 |
| Restantes matérias | 581 | 900 | 55% | 7% | 6% | -1 |
| Total | 8767 | 14294 | 63% | 100% | 100% | - |

Notas: - A classificação por matéria é feita de acordo com critérios definidos pelo Banco de Portugal. Durante o ano de 2008 foram realizados alguns ajustamentos de critérios, os quais são explicados na nota metodológica apresentada na Caixa 9.

- Foram agregadas na rubrica "Restantes matérias" todos os conteúdos temáticos que representam menos de 1 por cento do total das reclamações, bem como reclamações sobre matérias diversas.

Gráfico 6.2.3.1**RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (em estrutura percentual)**

A distribuição das reclamações por conteúdo temático acima apresentada evidencia os produtos e serviços bancários com maior incidência de reclamações. No entanto, esta informação não permite aferir a importância relativa do número de reclamações face ao nível de serviços prestados e ao universo de contratos celebrados entre as instituições de crédito e os seus clientes. Neste contexto, o Quadro 6.2.3.2 apresenta, para os conteúdos temáticos explicitados no Quadro 6.2.3.1, o número relativo de reclamações, explicitando também a unidade de referência⁽⁷⁾ utilizada.

O aumento do número relativo de reclamações em todos os conteúdos temáticos, com excepção das máquinas ATM, aponta para um crescimento do número de reclamações dos clientes bancários mais que proporcional aos correspondentes serviços prestados pelas instituições de crédito.

Quadro 6.2.3.2**RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (valores relativos)**

| Matéria Reclamada | Unidade de Referência | Número de reclamações (valores relativos) | | |
|---|------------------------------------|---|------|------|
| | | 2007 | 2008 | Var. |
| Contas de depósito e produtos de poupança | mil contas DO | 0,08 | 0,14 | 64% |
| Crédito ao consumo e outros créditos | mil contratos CC e outros créditos | 0,07 | 0,12 | 87% |
| Crédito à habitação | mil contratos CH | 1,31 | 1,83 | 41% |
| Cheques | 10 mil cheques | 0,07 | 0,11 | 55% |
| Cartões | 10 mil cartões | 0,24 | 0,40 | 66% |
| Transferências | 100 mil transferências | 0,38 | 0,68 | 79% |
| Operações com numerário | milhão de operações | 0,45 | 1,01 | 124% |
| Máquinas ATM | 100 máquinas ATM | 2,38 | 1,98 | -17% |
| Débitos directos | milhão de débitos directos | 0,88 | 1,64 | 87% |

(7) A definição das variáveis utilizadas como unidade de referência em cada matéria reclamada é explicitada nas notas metodológicas apresentadas na Caixa 9.

As contas de depósito e produtos de poupança, que constituem a matéria mais reclamada em 2008, registaram, nesse ano, um valor relativo de 0,14 reclamações por mil contas de depósito à ordem, o que equivale a 14 reclamações por cada 100 mil contas, representando uma subida face ao valor de 8 reclamações por 100 mil contas de depósito à ordem registado em 2007. No que respeita ao crédito ao consumo e outros créditos (crédito a particulares que não seja destinado à habitação e crédito às empresas), o volume de reclamações recebidas correspondeu a 0,12 reclamações por cada mil contratos deste tipo celebrados entre as instituições de crédito e os seus clientes, valor que equivale a 12 reclamações por 100 mil contratos, subindo relativamente às 7 reclamações registadas, em 2007. No crédito à habitação, as reclamações recebidas corresponderam a 1,83 reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação em vigor, o que compara com 1,31 reclamações em 2007. Destas três matérias reclamadas, o crédito ao consumo e outros créditos é o que regista um maior crescimento do número relativo de reclamações (87 por cento).

Por seu turno, os cheques, que são a matéria com maior peso de reclamações dos conteúdos temáticos relacionados com os sistemas de pagamentos, registam também, entre 2007 e 2008, um aumento de cerca de 0,07 para cerca de 0,11 reclamações por cada 10 mil cheques processados no sistema de compensação bancária (correspondendo, respectivamente, a 7 e 11 reclamações por milhão de cheques processados).

Os cartões originaram cerca de 0,24 e 0,40 reclamações por 10 mil cartões em circulação em 2007 e 2008, respectivamente, correspondendo a um aumento de 66 por cento do número relativo de reclamações sobre esta matéria. Por seu turno, e a reforçar o decréscimo do número absoluto das reclamações sobre máquinas ATM, verifica-se uma redução percentual ainda maior no número relativo de reclamações neste âmbito (menos 17 por cento), correspondendo, em 2008, a cerca de 2 reclamações por cada 100 infra-estruturas de ATM.

Finalmente, em 2008, as transferências registam 0,68 reclamações por 100 mil transferências ordenadas, as operações com numerário cerca de 1 reclamação por milhão de operações de levantamento e depósito de numerário na rede Multibanco e os débitos directos 1,64 reclamações por cada milhão de operações processadas deste tipo.

Os cheques são a única matéria em que o aumento do valor relativo de reclamações (55 por cento) é superior ao aumento do número absoluto de reclamações (38 por cento). Este aumento do número relativo de reclamações ficou a dever-se, em parte, à diminuição na utilização de cheques pelos clientes, contribuindo, assim, para a redução, em 2008, do número de cheques processados no sistema de compensação interbancário. Em todas as restantes matérias reclamadas, o aumento percentual do número relativo de reclamações, entre 2007 e 2008, foi inferior ao registado em termos de número absoluto de reclamações, o que mostra que, em parte, o aumento do número de reclamações é acompanhado (e justificado) por um maior volume de produtos e serviços prestados pelas instituições de crédito.

Para as cinco matérias com maior volume absoluto de reclamações em 2008, que no seu conjunto representaram cerca de 84 por cento do total, o número de reclamações de cada instituição de crédito foi relativizado, utilizando para o efeito o valor das respectivas unidades de referência relativas a essa instituição. As Caixas 4 a 8 apresentam os resultados para as matérias relativas a contas de depósito e produtos de poupança, crédito ao consumo e outros créditos, crédito à habitação, cheques e cartões.

Caixa 4 - Contas de depósito e produtos de poupança | 2008

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM

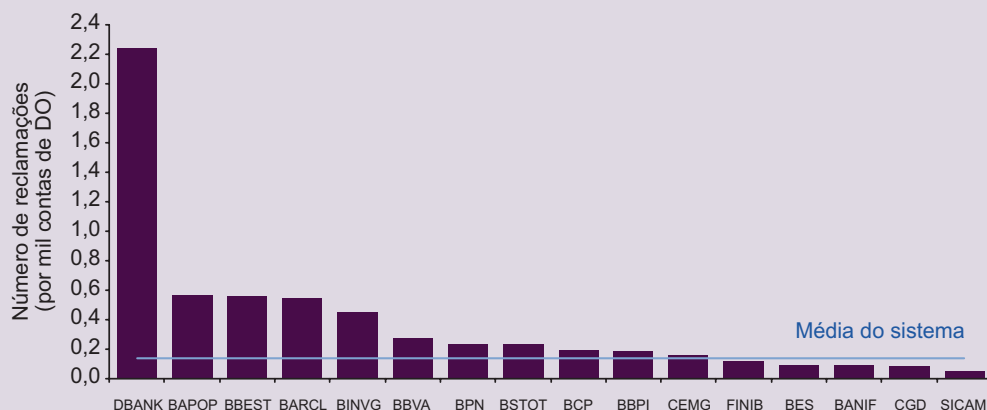
| Sigla | Instituição de crédito | 2008 |
|-------------------------|--|-------------|
| DBANK | DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA | 2,24 |
| BAPOP | BANCO POPULAR PORTUGAL, SA | 0,57 |
| BBEST | BEST - BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA | 0,56 |
| BARCL | BARCLAYS BANK, PLC | 0,54 |
| BINVG | BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, SA | 0,46 |
| BBVA | BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA | 0,28 |
| BPN | BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA | 0,23 |
| BSTOT | BANCO SANTANDER TOTTA, SA | 0,23 |
| BCP | BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA | 0,19 |
| BBPI | BANCO BPI, SA | 0,18 |
| CEMG | CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL | 0,16 |
| Média do sistema | | 0,14 |
| FINIB | FINIBANCO, SA | 0,12 |
| BES | BANCO ESPÍRITO SANTO, SA | 0,09 |
| BANIF | BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA | 0,09 |
| CGD | CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA | 0,09 |
| SICAM | CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM | 0,05 |

Nota: A média do sistema equivale a 14 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O Quadro acima apresenta o número de reclamações por cada mil contratos de contas de depósito à ordem em vigor, em 2008, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante. As reclamações analisadas incluem as do Livro de Reclamações e as recebidas directamente.

As instituições no quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre, em 2008. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações em 2008, o qual, face à sua importância relativa, não é referido acima. Dele fazem parte o Banco Banif e Comercial dos Açores, Banco Invest, Banco do Brasil, Banco ActivoBank (Portugal), Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal, Caja de Ahorros de Salamanca y Soria – Sucursal Operativa e Citibank International – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevância na área das contas de depósito e produtos de poupança, sendo este o caso do Banco Bai Europa, Banco Espírito Santo dos Açores, BANIF – Banco de Investimento, Caixa - Banco de Investimento, Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras.



Caixa 5 - Crédito ao consumo e outros créditos | 2008

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO AO CONSUMO E OUTROS CRÉDITOS

| Sigla | Instituição de crédito | 2008 |
|-------------------------|--|-------------|
| CRIFC | CREDIAGORA, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA | 2,26 |
| CIFIC | CAIXA LEASING E FACTORING - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA | 2,02 |
| BBVIF | BBVA, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA | 1,78 |
| BARCL | BARCLAYS BANK, PLC | 0,88 |
| DBANK | DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA | 0,83 |
| FRIFC | FIDIS RETAIL, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA | 0,82 |
| BPSAF | BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL) | 0,79 |
| GEIFC | GE CONSUMER FINANCE, I.F.I.C., INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA | 0,79 |
| FIFIC | FINICREDITO - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA | 0,70 |
| CITIN | CITIBANK INTERNATIONAL PLC - SUCURSAL EM PORTUGAL | 0,69 |
| BMAIS | BANCO MAIS, SA | 0,69 |
| RCIFI | RCI GEST - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA | 0,59 |
| BASCP | BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, SA | 0,53 |
| BBVA | BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA | 0,32 |
| SOFIN | SOFINLOC - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA | 0,31 |
| BAPOP | BANCO POPULAR PORTUGAL, SA | 0,26 |
| TOIFI | TOTTA - CREDITO ESPECIALIZADO, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA | 0,26 |
| BBEST | BEST - BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA | 0,23 |
| COFID | COFIDIS | 0,21 |
| BPNIF | BPN CREDITO - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA | 0,20 |
| BACET | BANCO CETELEM, SA | 0,20 |
| BCBOM | BANCO CREDIBOM, SA | 0,18 |
| BPN | BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA | 0,17 |
| BESFA | BESLEASING E FACTORING - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA | 0,17 |
| BSTOT | BANCO SANTANDER TOTTA, SA | 0,16 |
| FINCI | FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., SA (SUCURSAL EM PORTUGAL) | 0,15 |
| CREDB | CREDIFIN - BANCO DE CRÉDITO AO CONSUMO, SA | 0,14 |
| BANIF | BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA | 0,13 |
| FINIB | FINIBANCO, SA | 0,13 |
| Média do sistema | | 0,12 |
| CEMG | CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL | 0,12 |
| BBPI | BANCO BPI, SA | 0,10 |
| BES | BANCO ESPÍRITO SANTO, SA | 0,07 |
| SICAM | CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM | 0,06 |
| CGD | CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA | 0,06 |
| BCP | BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA | 0,05 |
| ONEYF | ONEY - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA | 0,04 |
| UNICR | UNICRE - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA | 0,02 |

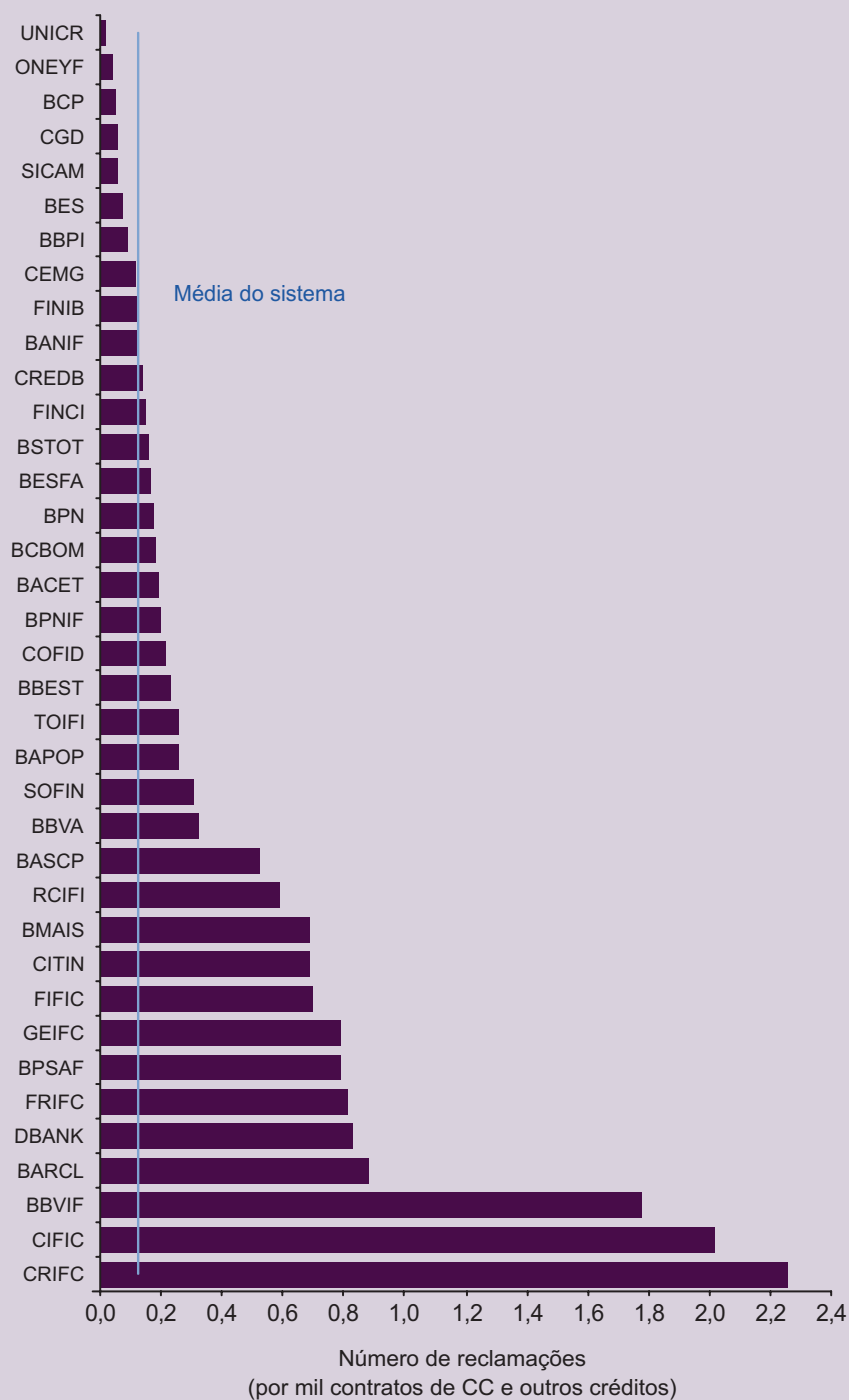
Nota: A média do sistema equivale a 12 reclamações por cada 100 mil contratos.

O Quadro acima apresenta o número de reclamações por cada mil contratos de crédito ao consumo e outros créditos, em 2008, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante. As reclamações analisadas incluem as do Livro de Reclamações e as recebidas directamente.

As instituições no quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre, em 2008. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, em 2008, o qual, face à sua importância relativa, não é referido acima. Dele fazem parte o Banco Banif e Comercial dos Açores, Banco do Brasil, Banco Espírito Santo dos Açores, Banco Primus, Banif Go – Instituição Financeira de Crédito, BNP Paribas Lease Group, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal, Caja de Ahorros de Salamanca y Soria – Sucursal Operativa, FCE Bank, GMAC – Instituição

Financeira de Crédito, Mercedes-Benz Financial Services Portugal – Instituição Financeira de Crédito, Pastor Servicios Financieros – Establecimiento Financiero de Crédito, RCI Banque Sucursal Portugal e Union de Créditos Inmobiliários – Establecimiento Financiero de Crédito – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevância na área do crédito ao consumo e outros créditos, sendo este o caso do Banco Invest, Banco de Investimento Global, Banco de Investimento Imobiliário, BMW Bank – Sucursal Portuguesa, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras.



Caixa 6 - Crédito à habitação | 2008

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO

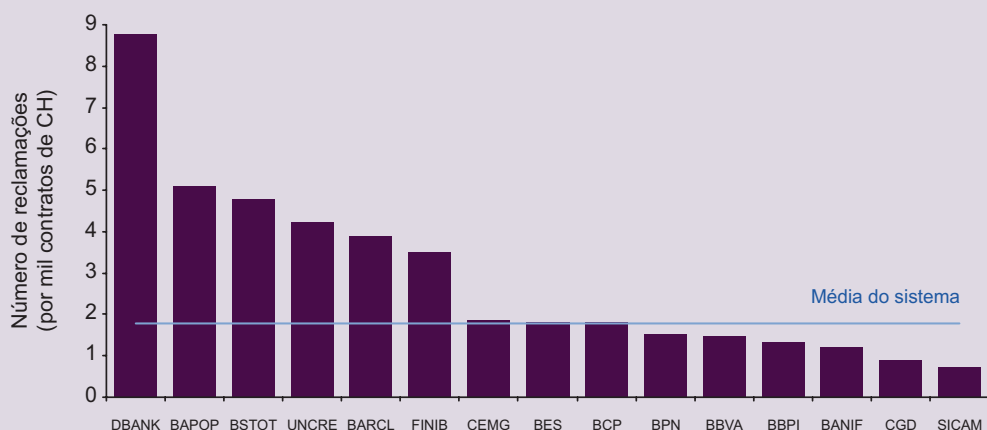
| Sigla | Instituição de crédito | 2008 |
|-------------------------|--|-------------|
| DBANK | DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA | 8,77 |
| BAPOP | BANCO POPULAR PORTUGAL, SA | 5,09 |
| BSTOT | BANCO SANTANDER TOTTA, SA | 4,77 |
| UNCRE | UNION DE CRÉDITOS IMMOBILIÁRIOS, SA | 4,22 |
| BARCL | BARCLAYS BANK, PLC | 3,87 |
| FINIB | FINIBANCO, SA | 3,52 |
| CEMG | CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL | 1,86 |
| Média do sistema | | 1,83 |
| BES | BANCO ESPÍRITO SANTO, SA | 1,81 |
| BCP | BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA | 1,81 |
| BPN | BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA | 1,53 |
| BBVA | BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA | 1,47 |
| BBPI | BANCO BPI, SA | 1,33 |
| BANIF | BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA | 1,22 |
| CGD | CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA | 0,89 |
| SICAM | CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM | 0,73 |

Nota: A média do sistema equivale a 18 reclamações por cada 10 mil contratos de crédito à habitação.

O Quadro acima apresenta o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação, em 2008, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante. As reclamações analisadas incluem as do Livro de Reclamações e as recebidas directamente.

As instituições no quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre, em 2008. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações em 2008, o qual, face à sua importância relativa, não é referido acima. Dele fazem parte o Banco ActivoBank (Portugal), Banco Banif e Comercial dos Açores, Banco de Investimento Imobiliário, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal e GE Consumer Finance – Instituição Financeira de Crédito.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevância na área do crédito à habitação, sendo este o caso do Banco Espírito Santo dos Açores e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.



Caixa 7 - Cheques | 2008

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 10 MIL CHEQUES PROCESSADOS NO SICOI

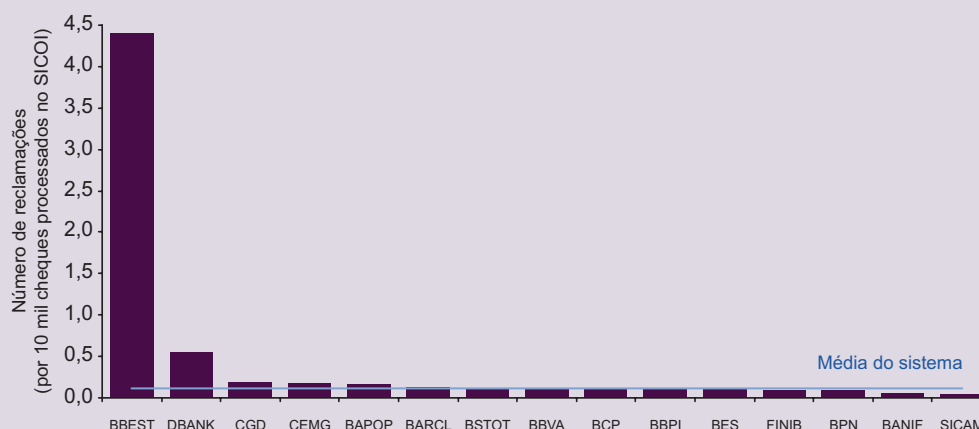
| Sigla | Instituição de crédito | 2008 |
|-------------------------|--|-------------|
| BBEST | BEST - BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA | 4,39 |
| DBANK | DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA | 0,54 |
| CGD | CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA | 0,18 |
| CEMG | CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL | 0,17 |
| BAPOP | BANCO POPULAR PORTUGAL, SA | 0,16 |
| BARCL | BARCLAYS BANK, PLC | 0,12 |
| Média do sistema | | 0,11 |
| BSTOT | BANCO SANTANDER TOTTA, SA | 0,11 |
| BBVA | BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA | 0,11 |
| BCP | BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA | 0,10 |
| BBPI | BANCO BPI, SA | 0,10 |
| BES | BANCO ESPÍRITO SANTO, SA | 0,09 |
| FINIB | FINIBANCO, SA | 0,09 |
| BPN | BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA | 0,08 |
| BANIF | BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA | 0,06 |
| SICAM | CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM | 0,04 |

Nota: A média do sistema equivale a 11 reclamações por milhão de cheques processados.

O Quadro acima apresenta o número de reclamações por cada 10 mil cheques processados no SICOI, em 2008, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante. As reclamações analisadas incluem as do Livro de Reclamações e as recebidas directamente.

As instituições no quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre, em 2008. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações em 2008, o qual, face à sua importância relativa, não é referido acima. Dele fazem parte o Banco Banif e Comercial dos Açores, Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras e Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevância na área dos cheques, sendo este o caso do ABN Ambro Bank, Banco ActivoBank (Portugal), Banco Bai Europa, Banco de Investimento Global, Banco do Brasil, Banco Efisa, Banco Espírito Santo dos Açores, Banco Finantia, Banco Português de Gestão, Banco Português de Investimento, Banco Santander Consumer Portugal, BNP Paribas, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caja de Ahorros da Galicia – Sucursal, Caja de Ahorros de Salamanca e Soria – Sucursal Operativa, Citibank International – Sucursal em Portugal, Fortis Bank - Sucursal em Portugal e ING Belgium – Sucursal em Portugal.



Caixa 8 - Cartões | 2008

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 10 MIL CARTÕES

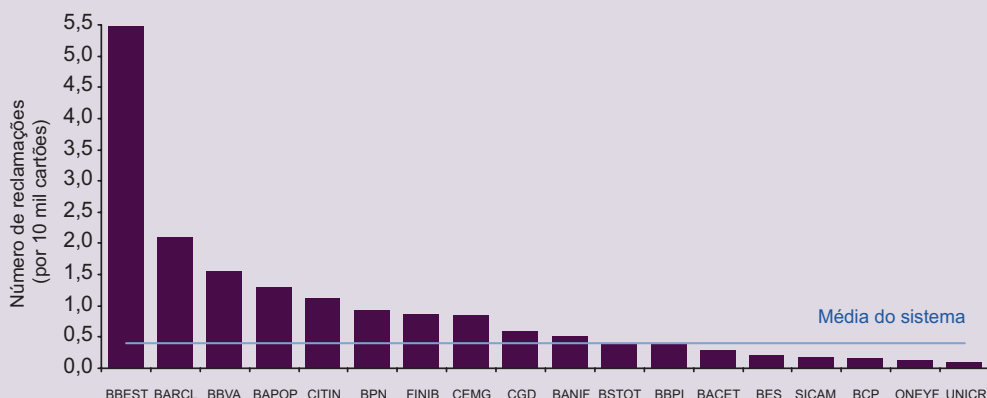
| Sigla | Instituição de crédito | 2008 |
|-------------------------|--|-------------|
| BBEST | BEST - BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA | 5,49 |
| BARCL | BARCLAYS BANK, PLC | 2,10 |
| BBVA | BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA | 1,56 |
| BAPOP | BANCO POPULAR PORTUGAL, SA | 1,29 |
| CITIN | CITIBANK INTERNATIONAL PLC - SUCURSAL EM PORTUGAL | 1,12 |
| BPN | BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA | 0,93 |
| FINIB | FINIBANCO, SA | 0,88 |
| CEMG | CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL | 0,85 |
| CGD | CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA | 0,60 |
| BANIF | BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA | 0,51 |
| BSTOT | BANCO SANTANDER TOTTA, SA | 0,40 |
| Média do sistema | | 0,40 |
| BBPI | BANCO BPI, SA | 0,38 |
| BACET | BANCO CETELEM, SA | 0,30 |
| BES | BANCO ESPÍRITO SANTO, SA | 0,21 |
| SICAM | CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM | 0,18 |
| BCP | BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA | 0,15 |
| ONEYF | ONEY - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA | 0,13 |
| UNICR | UNICRE - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA | 0,10 |

Nota: A média do sistema equivale a 4 reclamações por 100 mil cartões.

O Quadro acima apresenta o número de reclamações por cada 10 mil cartões, em 2008, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante. As reclamações analisadas incluem as do Livro de Reclamações e as recebidas directamente.

As instituições no quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre, em 2008. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações em 2008, o qual, face à sua importância relativa, não é referido acima. Dele fazem parte o Banco Banif e Comercial dos Açores, Banco Credibom, Banco de Investimento Global, Banco do Brasil, Banco Mais, Banco Santander Consumer Portugal, Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal, Credifin – Banco de Crédito ao Consumo, Deutsche Bank (Portugal) e Financiera El Corte Inglés – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevância na área dos cartões, sendo este o caso do Banco Espírito Santo dos Açores, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caja de Ahorros de Salamanca e Soria – Sucursal Operativa e Pastor Servicios Financieros – Establecimiento Financiero de Crédito.



6.2.4 Por resultado

A análise pelo Banco de Portugal das reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados⁽⁸⁾: “não existem indícios de infracção por parte da instituição de crédito” ou “a instituição de crédito resolveu a situação apresentada”, por sua iniciativa ou por intervenção do Banco de Portugal, através, nomeadamente, da aplicação de medidas adequadas que podem envolver a emissão de recomendações e/ou determinações específicas às instituições de crédito ou mesmo a instauração de processos de contra-ordenação.

O Quadro 6.2.4.1 apresenta, para as reclamações encerradas em 2007 e 2008, a distribuição percentual das reclamações por tipo de resultado da análise do respectivo processo, evidenciando que, em 2008, em cerca de 52 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infracção por parte da instituição de crédito. Estão nesta situação as reclamações em que a instituição de crédito reporta não ter acolhido a reclamação apresentada pelo cliente e o Banco de Portugal na apreciação da matéria em causa não encontra também fundamento para a reclamação apresentada pelo cliente.

Por outro lado, em cerca de 48 por cento das reclamações encerradas em 2008 verificou-se a resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação e/ou determinação específica emitida pelo Banco de Portugal. Quando a instituição de crédito toma a iniciativa de acolher a reclamação do cliente dá conhecimento dessa sua decisão ao Banco de Portugal, sendo que essa actuação pode ter subjacente as seguintes situações: a reclamação apresentada pelo cliente tinha fundamento e a instituição deu-lhe razão e procedeu à sua imediata regularização ou a instituição, por questões comerciais ou outras, decidiu acolher a reclamação favoravelmente, apesar do cliente não ter razão quanto à matéria reclamada.

A análise realizada pelo Banco de Portugal envolve a fiscalização da conduta da instituição de crédito em relação a cada uma das reclamações recebidas. Na generalidade dos casos em que as instituições são confrontadas pelos clientes com incumprimentos ou actuações irregulares resolvem-nas de imediato. Assim, a actuação do Banco de Portugal no âmbito do recurso ao seu poder sancionatório é necessária apenas num número muito reduzido de casos em que a instituição de crédito não acolheu de imediato a reclamação. Estas situações estão normalmente relacionadas com interpretações inadequadas das instituições, dos elementos regulamentares e legislativos que enquadram a matéria reclamada, sendo esta actuação considerada grave. Nestes casos, recorrendo ao seu poder sancionatório, o Banco de Portugal emite recomendações ou determinações específicas exigindo que a instituição corrija os seus procedimentos em conformidade. Em situações consideradas particularmente graves o Banco de Portugal decide instaurar processos de contra-ordenação.

Em relação às reclamações analisadas em 2008, o Banco de Portugal recorreu a este tipo de medidas face a situações apresentadas pelos clientes bancários em 122 reclamações. Foram emitidas 33 determinações específicas e 6 recomendações. Foram ainda instaurados 11 processos de contra-ordenação envolvendo 83 reclamações. As recomendações e as

(8) O tipo de resultados descritos aplica-se às reclamações que se inserem no âmbito de actuação do Banco de Portugal e que são aqui objecto de análise.

determinações específicas podem ser dirigidas a mais do que uma instituição de crédito, se resultarem da análise de um conjunto de reclamações em que se observa o mesmo tipo de conduta em relação a determinada matéria.

Quadro 6.2.4.1

| RESULTADOS DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO | | |
|--|------------------|-------------|
| Resultado | Dist. percentual | |
| | 2007 | 2008 |
| Sem indícios de infracção por parte da IC | 61% | 52% |
| Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP | 39% | 48% |
| Total | 100% | 100% |

Caixa 9 - Notas Metodológicas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, nos anos de 2007 e 2008, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de actuação, quer tenham sido apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado nas instituições de crédito, quer tenham sido enviadas directamente 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 actuação, bem como as reclamações apresentadas pelos clientes directamente às instituições sem recurso ao Livro de Reclamações. Estas últimas não são remetidas ao Banco de Portugal, sendo tratadas bilateralmente entre clientes e instituições. Excluem-se também pedidos de informação ou denúncias.

Matérias reclamadas

A classificação das reclamações em termos de matéria reclamada é realizada na óptica do produto ou serviço financeiro que é alvo da exposição do reclamante. As reclamações são afectas a determinado produto ou serviço financeiro quando está em causa qualquer facto relacionado com esse produto ou serviço, não se referindo exclusivamente a matérias de natureza contratual entre o cliente e a instituição de crédito. Assim, as reclamações são classificadas por matéria reclamada da seguinte forma:

- **Contas de depósito e produtos de poupança** - reclamações associadas aos processos de abertura, movimentação ou gestão de contas de depósito, bem como às respectivas condições contratuais. Incluem-se neste conteúdo temático as reclamações que recaem sobre todos os tipos de depósito, sejam à ordem ou a prazo, bem como sobre outros produtos de poupança que se encontrem sob a supervisão do Banco de Portugal.

- **Crédito ao consumo e outros créditos** - reclamações relacionadas com contratos de crédito que não sejam crédito à habitação ao abrigo do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março. Ou seja, são reclamações relacionadas com crédito ao consumo ou outros créditos a particulares, sejam ou não realizados através de cartões de crédito, e também com crédito concedido às empresas.
- **Crédito à habitação** - reclamações relacionadas com o acesso e execução de contratos de crédito à habitação, bem como com as respectivas condições contratuais, no âmbito do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março.
- **Cheques** - reclamações associadas à emissão e utilização de cheques.
- **Cartões** - reclamações associadas à emissão e utilização de cartões, enquanto meio de pagamento.
- **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.
- **Débitos directos** - reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos directos em conta.
- **Restantes matérias** - agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1 por cento do total, onde se incluem, as garantias bancárias, os títulos cambiários, a moeda falsa/contrafeita, a moeda de colecção comemorativa, a guarda de valores, entre outros, bem como reclamações de operações e condutas indiferenciadas que não se inserem na usual classificação temática.

Durante o ano de 2008 procedeu-se a um conjunto de ajustamentos na classificação das reclamações, tendo como objectivo uma melhor afectação das reclamações ao produto ou serviço financeiro, independentemente do tipo de conteúdo ou infracção em causa. Por esta razão, alguns dos valores apresentados no presente relatório não são directamente comparáveis com os dados apresentados no Relatório de Supervisão Comportamental referente ao ano de 2007, uma vez que se procedeu à revisão dos respectivos valores. Os principais ajustamentos ocorridos foram os seguintes:

- Na matéria reclamada “cartões” procedeu-se à desagregação entre as reclamações que respeitam à utilização do cartão enquanto meio de pagamento e as reclamações referentes ao crédito concedido por via deste instrumento. Enquanto que o primeiro tipo de reclamações permaneceu classificado em “cartões”, o segundo tipo foi reclassificado na matéria “crédito ao consumo e outros créditos”;
- As reclamações relacionadas com “responsabilidades de crédito dos clientes” foram afectas a crédito à habitação e a crédito ao consumo e outros créditos, consoante o tipo de dívida em causa na reclamação apresentada pelo cliente bancário.

Unidades de Referência

Para as principais matérias reclamadas, o número de reclamações é avaliado e analisado em termos relativos, através do recurso a unidades de referências. Foram usadas as seguintes:

- **Contas de depósito e produtos de poupança** - número de contas de depósito à ordem em 2007 e 2008 (média entre os valores do início e do fim de cada ano). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Carta-Circular 84/2008/DSBDR.
- **Crédito ao consumo e outros créditos** - número de contratos em vigor em 2007 e 2008 (média entre os valores do início e do fim de cada ano) relativos a crédito ao consumo e outros créditos concedido a particulares e empresas, incluindo cartões de crédito. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Carta-Circular 84/2008/DSBDR e informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Crédito à habitação** - número de contratos de crédito à habitação, no âmbito do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, em vigor em 2007 e 2008 (média entre os valores do início e do fim de cada ano). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Carta-Circular 84/2008/DSBDR.
- **Cartões** - número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2007 e 2008 (média entre os valores do início e do fim de cada ano). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- **Cheques** - número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI) em cada ano (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Máquinas ATM** - número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2007 e 2008 (média entre os valores do início e do fim de cada ano). 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. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Transferências** - número de transferências processadas no SICOI em cada ano. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Débitos directos** - número de instruções de débito directo efectivamente processadas através do SICOI. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

Instituições de Crédito

Para o apuramento do número relativo de reclamações por instituição de crédito, para as matérias reclamadas contas de depósito e produtos de poupança, crédito ao consumo e outros créditos, crédito à habitação, cheques e cartões foram também utilizadas as respectivas 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 2008, 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 para as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevância na actividade em causa, de acordo com critérios definidos pelo Banco de Portugal e com a informação reportada pelas próprias instituições de crédito.

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, pertencentes ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), foram consideradas em conjunto como uma única instituição. Não estão integradas no SICAM as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Chamusca, Leiria, Mafra e Torres Vedras.



CAPÍTULO 7

O Portal do Cliente Bancário

7 O PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

7.1 Missão e Objectivos

O Portal do Cliente Bancário (www.clientebancario.bportugal.pt) é um canal electrónico de comunicação entre o Banco de Portugal e os clientes bancários.

Com correspondência nas melhores práticas internacionais no domínio da supervisão comportamental, o Portal do Cliente Bancário está referenciado na *International Gateway for Financial Education* da OCDE e constitui, pelas suas características e conteúdos, uma iniciativa estratégica de promoção da informação e formação dos clientes bancários relativamente à aquisição e utilização de produtos e serviços bancários.

O Portal é, com efeito, um importante instrumento de supervisão comportamental, com impacto transversal nos mercados financeiros a retalho, quer pelo papel que desempenha junto dos clientes bancários, contribuindo para minimizar as assimetrias de informação entre estes e as instituições de crédito, quer pela fiscalização indirecta que permite efectuar das práticas das instituições, através da disponibilização de conteúdos e ferramentas financeiras.

O Portal foi lançado a 17 de Abril de 2008 com uma significativa amplitude temática. A informação dirigida ao cliente abrange conteúdos que vão desde a lista e o tipo de instituições autorizadas a realizar as diversas operações bancárias até à informação sobre produtos e serviços bancários (crédito à habitação, crédito ao consumo, contas de depósito, cheques, cartões, débitos directos e transferências) e taxas de juro, passando pela caracterização dos direitos dos clientes e da função de supervisão comportamental do Banco de Portugal ou pela explicação das condições de acesso à garantia dos depósitos e o respectivo limite. Aos clientes bancários disponibiliza também informação sobre um conjunto de serviços prestados pelo Banco de Portugal, como a Central de Responsabilidades de Crédito ou a Lista de Utilizadores de cheque que oferecem Risco.

O Portal é, por outro lado, um canal de comunicação dos clientes bancários com o Banco de Portugal, permitindo-lhes enviar directamente reclamações contra instituições de crédito; dirigir pedidos de informação; e solicitar a difusão pelo sistema bancário de pedidos de localização activos financeiros em caso de morte dos respectivos titulares.

Nos conteúdos sobre produtos, descrevem-se as suas principais características e a informação mais relevante nas várias fases de acesso do cliente a esses produtos, desde as campanhas publicitárias, à fase pré-contratual, ao momento da sua contratação e durante a vigência dos contratos celebrados. No conteúdo sobre taxas de juro, explicam-se as condições (comissões e encargos do crédito ou remuneração da poupança) subjacentes à comercialização de produtos e serviços bancários, com particular enfoque na determinação dos vários tipos de taxa de juro: por exemplo, a taxa anual nominal (TAN), a taxa anual nominal bruta (TANB), a taxa anual efectiva (TAE) ou a taxa anual de encargos efectiva global (TAEG).

O Portal inclui também os diplomas legais e regulamentares em vigor, classificados em função das diversas áreas temáticas, em particular dos produtos e serviços bancários a que os mesmos respeitam. Cada área temática apresenta ainda um conjunto de “Perguntas Frequentes” que estruturam os respectivos conteúdos de forma a responder mais directamente a questões específicas colocadas pelos clientes.

São ainda disponibilizadas diversas publicações em formato electrónico, designadamente os Cadernos do Banco de Portugal (sobre as características e funcionamento das operações bancárias) e os Relatórios de Supervisão Comportamental, bem como um glossário que descodifica o significado dos principais termos técnicos usados nos conteúdos do Portal.

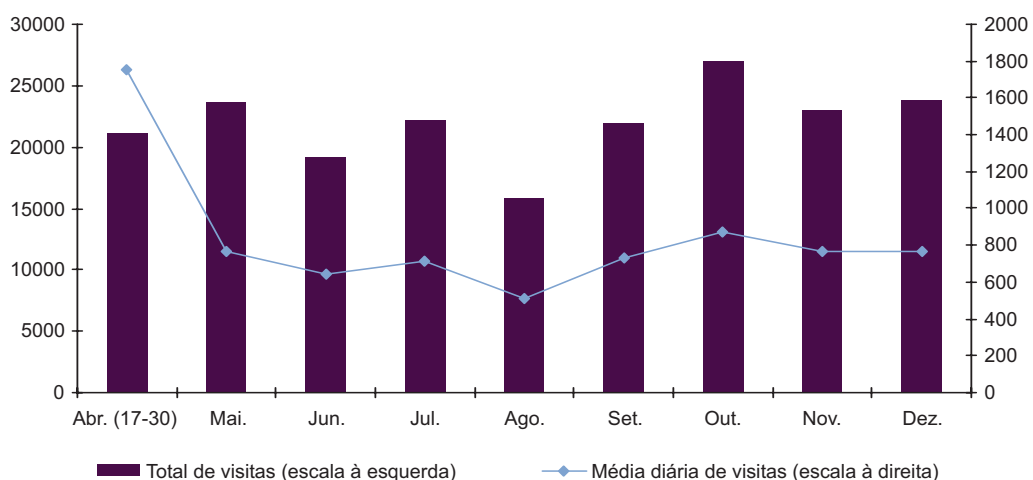
Desde o seu lançamento, o Portal registou uma procura de informação que pode ser considerada relativamente elevada e a estrutura temática dos acessos tem constituído um indicador robusto das preocupações e dúvidas dos clientes bancários que, por seu turno, tem estimulado a introdução de novos conteúdos.

7.2 Acessos e Consulta de Informação

O Portal do Cliente Bancário, registou em 2008 um total de 197.728 visitas, número que corresponde a uma média diária de 720 visitas, de Maio a Dezembro. Considerando a segunda metade de Abril, período no qual se registou uma elevada procura devido ao impacto da abertura do Portal, a média diária situou-se nas 836 visitas (Gráfico 7.2.1). O número de acessos registados neste primeiro ano de lançamento compara muito positivamente com experiências internacionais similares.

Gráfico 7.2.1

EVOLUÇÃO MENSAL DAS VISITAS AO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO | 2008

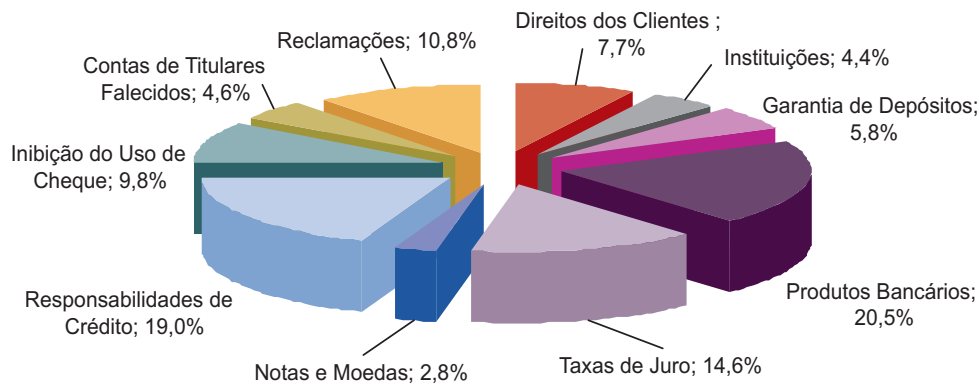


O Portal encontra-se estruturado em dez grandes áreas temáticas – *Direitos* (dos clientes bancários), *Instituições* (de crédito e sociedades financeiras), *Garantia de Depósitos*, *Produtos Bancários*, *Taxas de Juro*, *Notas e Moedas*, *Responsabilidades de Crédito*, *Inibição do Uso de Cheque*, *Contas de Titulares Falecidos* e *Reclamações*.

As áreas mais visitadas em 2008 (Gráfico 7.2.2) foram as relativas a: *Produtos Bancários* (20,5 por cento) – com destaque para o *Crédito à Habitação* que acumula 13 por cento das visitas – *Responsabilidades de Crédito* (19 por cento), *Taxas de Juro* (14,6 por cento) e *Reclamações* (10,8 por cento). Os temas *Responsabilidades de Crédito*, *Reclamações*, *Inibição do Uso do Cheque* (9,8 por cento) e *Contas de Titulares Falecidos* (4,6 por cento) representam 44,2 por cento do total de visitas ao Portal, evidenciando a importância dos serviços do Banco de Portugal dirigidos directamente ao cliente bancário.

Gráfico 7.2.2

DISTRIBUIÇÃO DAS VISITAS POR TEMA | 2008



Através dos acessos ao Portal, o Banco de Portugal avalia as necessidades de informação e de formação em áreas específicas e apercebe-se das preocupações mais conjunturais dos clientes bancários. Em Outubro e Novembro registou-se uma subida do número de visitas ao tema *Garantia de Depósitos* e, nos últimos três meses, dos acessos ao tema *Taxas de Juro*, designadamente, à página onde é disponibilizada a média mensal dos valores diários da Euribor e àquela onde se descreve o método de revisão do valor do indexante para análise do impacto temporal da evolução das taxas de juro no valor da prestação do crédito (Gráfico 7.2.3). No seu conjunto, no último trimestre do ano, registou-se uma diminuição do peso relativo nos acessos ao conjunto dos serviços do Banco – *Responsabilidades de Crédito*, *inibição do Uso de Cheque*, *Contas de Titulares Falecidos* e *Reclamações* – apesar do aumento relativo ao serviço de *Reclamações* (Gráfico 7.2.4).

Gráfico 7.2.3

EVOLUÇÃO TEMÁTICA DAS VISITAS | 2008

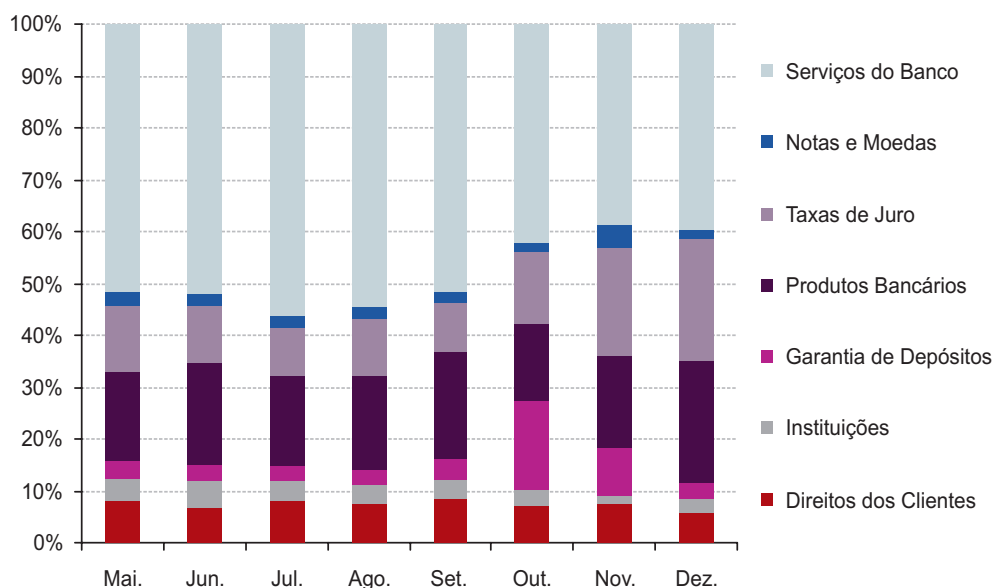
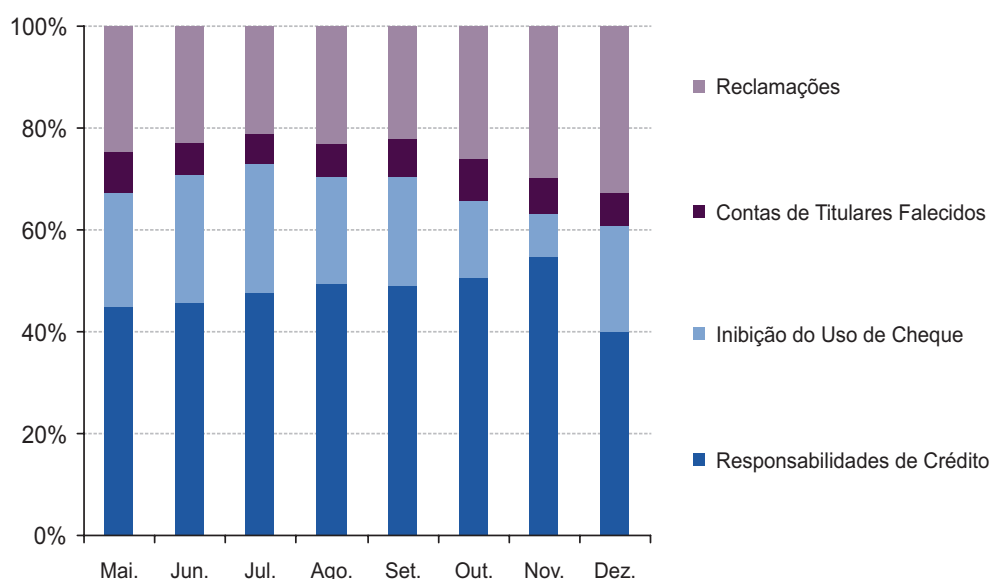


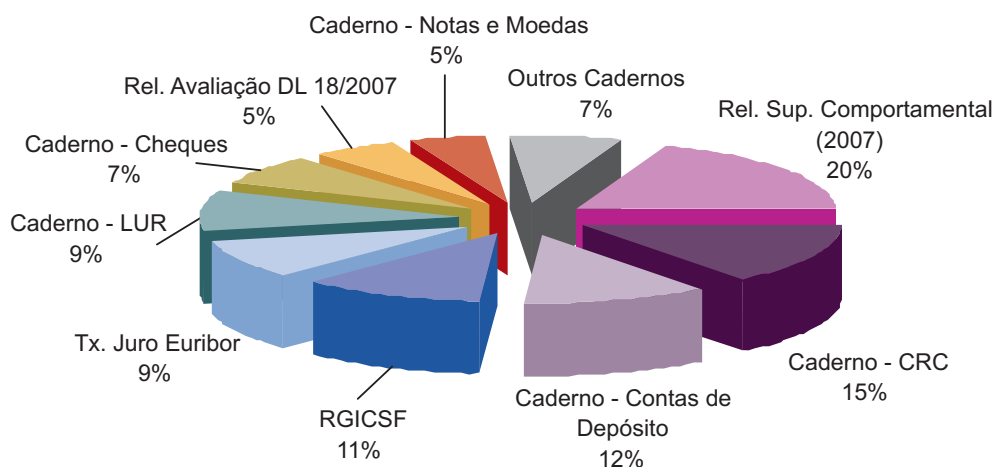
Gráfico 7.2.4

EVOLUÇÃO DAS VISITAS AOS SERVIÇOS DO BANCO | 2008



Encontram-se, ainda, disponíveis no Portal diversos documentos para *download*. Em 2008, os documentos mais descarregados foram o Relatório de Supervisão Comportamental (11.547 exemplares); os Cadernos sobre “Responsabilidades de Crédito” (9.002 exemplares) e sobre “Abertura e Movimentação de Contas de Depósito” (7.021 exemplares); o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (6.890 exemplares); o ficheiro com os valores das taxas de juro Euribor (5.680 exemplares), os Cadernos sobre “Cheques – Regras Gerais”, “Inibição do Uso do Cheque” e “Notas e Moedas de Euro” (5.676, 4.362 e 2.862 exemplares, respectivamente) e o relatório de avaliação do impacto da aplicação do Decreto-Lei n.º 18/2007 (3.136 exemplares) (Gráfico 7.2.5).

Gráfico 7.2.5

PRINCIPAIS DOCUMENTOS DESCARREGADOS (*downloads*) | 2008

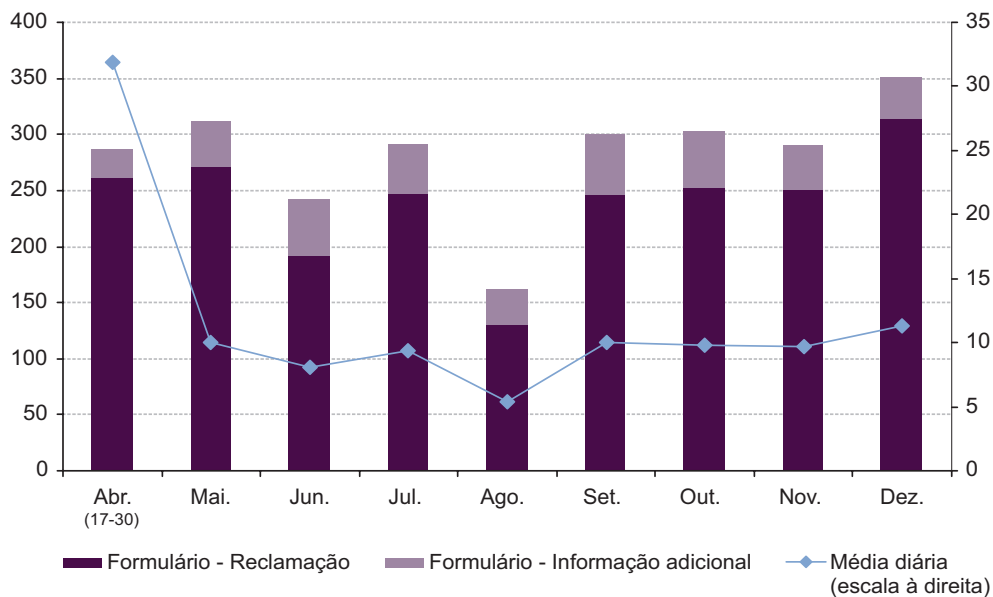
7.3 Formulários

O Portal apresenta formulários que permitem ao cliente bancário entrar em contacto com o Banco de Portugal. O cliente pode recorrer ao formulário de reclamações para apresentar queixas directamente ao Banco de Portugal contra instituições de crédito e sociedades financeiras. Basta-lhe para tal preencher o formulário próprio para envio de reclamações. Pode ainda preencher um formulário para envio de informação complementar a uma reclamação já apresentada directamente ao Banco de Portugal ou através do Livro de Reclamações.

Até final de 2008 foram preenchidos 2.541 formulários, dos quais: 2.164 com reclamações e 377 com informação adicional. Em média foram recebidos mensalmente 282 formulários. O mês de Dezembro registou o maior número de formulários submetidos, indiciando uma tendência de crescimento na utilização desta funcionalidade por parte dos clientes bancários (Gráfico 7.3.1).

Gráfico 7.3.1

EVOLUÇÃO MENSAL DOS FORMULÁRIOS DE RECLAMAÇÃO SUBMETIDOS | 2008



O cliente bancário pode também solicitar ao Banco de Portugal que dissemine pelas instituições de crédito, pedidos de localização de contas de activos financeiros de familiares falecidos que nestas se encontrem eventualmente depositados. Esta diligência vê-se agora facilitada com a disponibilização no Portal de um formulário próprio para este efeito, tendo sido recebidos, em 2008, 174 pedidos, posteriormente encaminhados para as instituições de crédito.

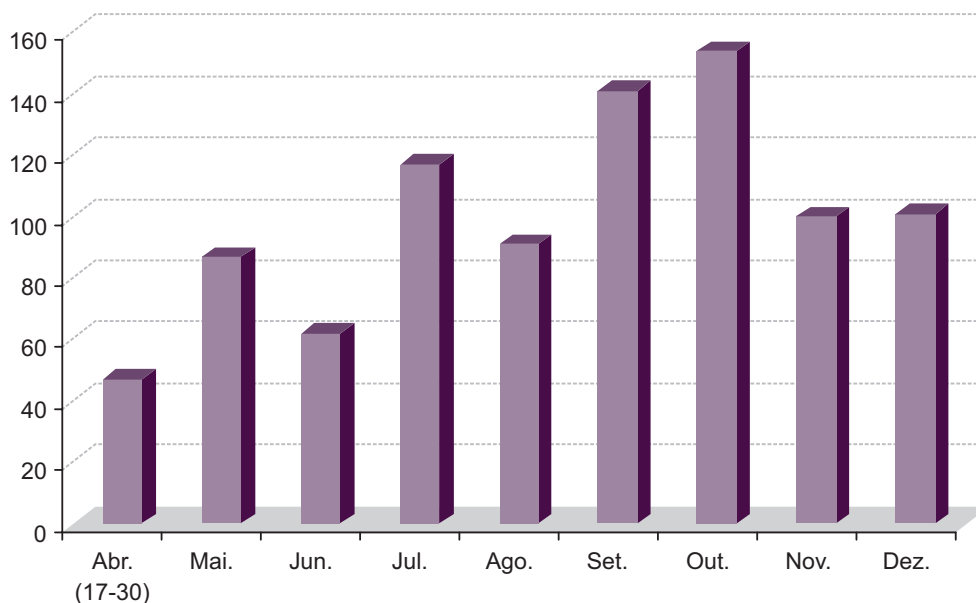
7.4 Pedidos de Informação

Assumido como meio de comunicação privilegiado entre o Banco de Portugal e os clientes bancários, o Portal disponibiliza um endereço de correio electrónico próprio – cliente bancario@bportugal.pt – através do qual são recebidos pedidos de informação. O Banco de Portugal tem como objectivo responder às questões que lhe são remetidas, que se insiram em áreas sujeitas à sua supervisão, encaminhando, na generalidade dos casos, os clientes para páginas específicas do Portal. A análise dos pedidos de informação cria uma dinâmica que proporciona e estimula o permanente aprofundamento e actualização dos conteúdos do Portal.

No ano de 2008 foram recebidos 900 pedidos de informação através do endereço electrónico do Portal, numa média de 100 pedidos por mês (Gráfico 7.4.1).

Gráfico 7.4.1

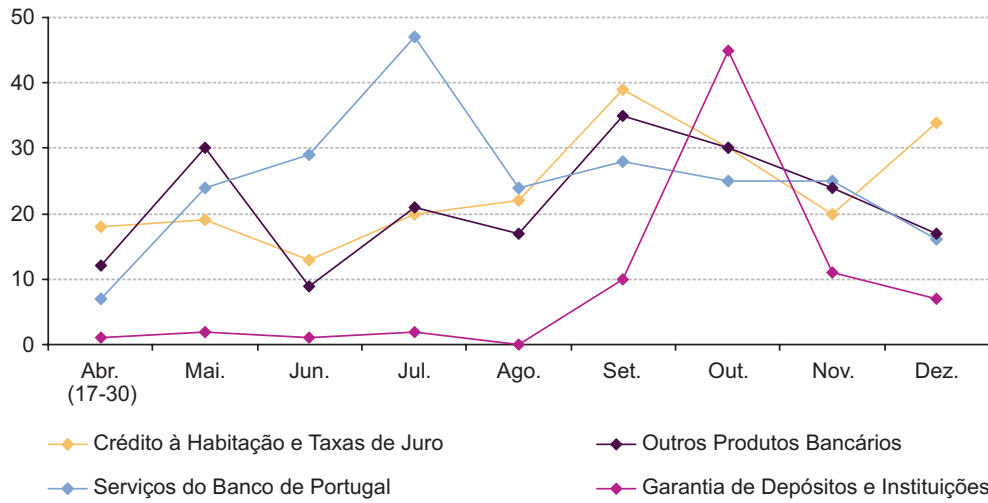
EVOLUÇÃO MENSAL DO NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 2008



A maioria dos pedidos de informação tem incidido sobre questões relacionadas com *Produtos Bancários*, com destaque para o *Crédito à Habitação*, *Contas de Depósito* e meios de pagamento (cartões bancários, cheques, débitos directos e transferências). Sublinhe-se o aumento do número de pedidos de informação sobre *Garantia de Depósitos*, a partir de Setembro, e sobretudo, em Outubro, e sobre *Crédito à Habitação – Taxa de Juro*, em Dezembro, nomeadamente, dúvidas acerca do impacto de alterações na Euribor sobre a prestação mensal de um empréstimo à habitação com taxa variável (Gráfico 7.4.2).

Gráfico 7.4.2

EVOLUÇÃO MENSAL DO NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (principais temas) | 2008



O Banco de Portugal na resposta aos pedidos de informação remete os clientes para a consulta das respectivas áreas temáticas do Portal. Pretende-se, desta forma, proporcionar não só o esclarecimento das dúvidas colocadas, como também, estimular e promover a pesquisa de informação por parte dos clientes bancários, para uma maior autonomia na procura de um entendimento das questões. Registou-se, como seria de esperar, uma sintonia entre os temas mais visitados e as matérias referidas nos pedidos de informação.

Caixa 10 - Pedidos de Informação (alguns exemplos)

Crédito à habitação – Reembolso antecipado

Posso pagar parte do meu crédito à habitação à instituição de crédito? Posso transferir o meu empréstimo para outra instituição de crédito?

Em **Produtos Bancários > Crédito à Habitação > Principais elementos**, os pontos **reembolso antecipado** e **transferência do empréstimo** procuram informar o cliente bancário sobre o direito que lhe assiste de pagar antecipadamente, a totalidade ou parte, do seu empréstimo à habitação e de transferir o montante em dívida para outra instituição de crédito.

Quais os encargos que terei de suportar pelo reembolso antecipado do meu empréstimo à habitação?

Em **Produtos Bancários > Crédito à Habitação > Principais elementos**, nos pontos **Comissão máxima para o reembolso antecipado** e **Despesas adicionais**, é explicado o regime aplicável às comissões e encargos passíveis de serem cobrados ao cliente bancário pelas instituições de crédito em caso de reembolso antecipado.

Crédito à habitação – Renegociação

Posso renegociar as condições do meu empréstimo à habitação?

O cliente bancário pode consultar em **Produtos Bancários > Crédito à Habitação > Principais Elementos**, no ponto **Renegociação do crédito à habitação**, a explicação pretendida e pode ainda consultar nas **Perguntas Frequentes** do crédito à habitação as respostas às questões n.ºs 9 e 10 sobre a necessidade de mútuo acordo entre a instituição de crédito e o cliente bancário.

Na renegociação do meu empréstimo quais serão os encargos que terei de suportar?

O cliente bancário pode consultar em **Produtos Bancários > Crédito à Habitação > Principais Elementos**, no ponto **Renegociação do crédito à habitação**, informação quanto ao âmbito da proibição de cobrança de comissões associadas ao processo de revisão das condições do contrato de crédito, podendo ainda encontrar informação mais detalhada em **Legislação**, na **Carta-Circular n.º 61/2008, de 30 de Setembro**.

Crédito à habitação – Cálculo da prestação mensal

Tendo contratado um crédito à habitação com taxa de juro variável, em que prestações poderá o banco proceder à revisão da respectiva taxa de juro?

Em **Produtos Bancários > Crédito à Habitação > Taxa de Juro**, no ponto **Cálculo da taxa de juro**, encontram-se exemplos que explicam que nos contratos com taxa de juro variável, as instituições de crédito não podem proceder à revisão do valor do indexante com uma periodicidade diferente do prazo a que se reporta esse mesmo indexante.

Como é calculada a taxa de juro aplicada aos contratos de crédito à habitação, quando esta seja indexada a um determinado índice de referência?

Em **Produtos Bancários > Crédito à Habitação > Taxa de Juro**, no ponto **Cálculo da taxa de juro**, encontra-se uma tabela exemplificativa do cálculo da prestação mensal de um empréstimo com taxa variável dependendo do mês de referência. Em **Taxas de Juros > Indexante Euribor**, encontra-se disponível a média mensal dos valores da Euribor para os diferentes prazos.

Garantia de depósitos

O depósito que efectuei na instituição de crédito tem o reembolso garantido?

No tema **Garantia de Depósitos**, em particular, nos sub-temas **Como Funciona** e **Entidades Participantes**, o cliente é informado sobre o modo pelo qual pode ser accionada a garantia assegurada pelo Fundo de Garantia de Depósitos e pelo Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo, bem como sobre as obrigações das instituições de crédito que receberam os depósitos.

Tenho garantido o reembolso de 100.000 euros para cada tipo de depósito que possuo na instituição de crédito?

Em **Garantia de Depósitos > O que Garante**, o cliente bancário é informado através de casos exemplificativos, sobre o montante garantido a um depositante que possua, na mesma instituição, uma conta à ordem, um depósito a prazo e uma conta poupança-habitação, ou qual o montante garantido a um depositante que seja co-titular de um depósito numa determinada instituição.

