

2009



Relatório de SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL



Banco de Portugal

EUROSISTEMA



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

Relatório de Supervisão Comportamental

2009

Lisboa, 2010

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

Área de Supervisão Comportamental

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	17
2	AGENDA INTERNACIONAL DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL	23
2.1	Temas em foco no mercado do crédito	25
2.1.1	Recomendações da OCDE	25
2.1.2	Crédito responsável	26
2.1.3	Intermediários de crédito	27
2.1.4	Responsabilidades de crédito	28
2.1.5	Alterações regulamentares pelo FED	30
2.2	Comercialização conjunta de produtos	31
2.2.1	Regimes de vendas associadas	31
2.2.2	Pacotes de produtos de investimento de retalho	33
2.3	Estímulos à mobilidade	34
2.4	Formação financeira	35
2.4.1	Linhas orientadoras	35
	Recomendações da OCDE	35
	Recomendações da UE	36
	Iniciativas do Reino Unido	38
	Iniciativas dos Estados Unidos	39
2.4.2	Inclusão financeira	39
2.5	Meios alternativos de resolução de litígios	41
3	O NOVO ENQUADRAMENTO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS A RETALHO	45
3.1	O mercado dos depósitos bancários	45
	<i>Caixa 1 - Comissões nas contas de depósito à ordem</i>	<i>48</i>
	<i>Caixa 2 - Características dos depósitos simples</i>	<i>51</i>
	<i>Caixa 3 - Características dos depósitos indexados e duais</i>	<i>55</i>
3.2	O mercado do crédito à habitação	58
	<i>Caixa 4 - Comissões no crédito à habitação</i>	<i>62</i>
	<i>Caixa 5 - Características do mercado do crédito à habitação</i>	<i>65</i>

3.3 O mercado de crédito aos consumidores	73
<i>Caixa 6 - Comissões no crédito aos consumidores</i>	<i>76</i>
<i>Caixa 7 - Características do mercado do crédito aos consumidores</i>	<i>82</i>
3.4 O mercado dos serviços de pagamento	94
<i>Caixa 8 - Comissões em serviços de pagamento</i>	<i>98</i>
4 SUPERVISÃO EFECTUADA PELO BANCO DE PORTUGAL	103
4.1 Fiscalização da publicidade	103
4.1.1 Campanhas analisadas	104
4.1.2 Campanhas alteradas	106
4.2 Actividade de inspecção	107
4.2.1 Por tipo de instrumento	109
Inspecções à distância	109
Inspecções “cliente mistério” e credenciadas	111
4.2.2 Por matéria	112
Crédito aos consumidores e outros créditos	113
Crédito a empresas	114
Crédito à habitação	115
Contas de depósito e meios de pagamento	117
<i>Caixa 9 - Serviços Mínimos Bancários</i>	<i>120</i>
4.3 Actuação sancionatória	123
4.3.1 Correção de irregularidades	123
4.3.1.1 Recomendações	125
Crédito à habitação e crédito conexo	125
Crédito aos consumidores e outros créditos	125
Depósitos	125
4.3.1.2 Determinações específicas	125
Publicidade	126
Preçários	127
Crédito à habitação e crédito conexo	127
Crédito aos consumidores e outros créditos	128
Contas de depósito e meios de pagamento	129
4.3.2 Processos de contra-ordenação	130

5 RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS	135
5.1 Principais destaques	135
5.2 Linhas gerais de evolução	135
<i>Caixa 10 - Enquadramento legal e regulamentar</i>	<i>136</i>
5.3 Comportamento das matérias reclamadas	141
<i>Caixa 11 - Crédito aos consumidores e outros créditos</i>	<i>146</i>
<i>Caixa 12 - Contas de depósito</i>	<i>148</i>
<i>Caixa 13 - Crédito à habitação</i>	<i>149</i>
<i>Caixa 14 - Cheques</i>	<i>150</i>
5.4 Resultados da análise	151
<i>Caixa 15 - Notas metodológicas</i>	<i>152</i>
6 PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO	157
6.1 Destaques do PCB	157
6.2 Acessos e consultas a temas	159
6.3 Preenchimento de formulários	162
6.4 Pedidos de informação	162
7 SINOPSE DE INICIATIVAS LEGISLATIVAS E REGULAMENTARES	167

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro C.1.1	Comissões máximas anuais de manutenção em contas de depósito à ordem para particulares em euros	49
Quadro C.1.2	Comissões máximas anuais de manutenção em contas de depósito à ordem para empresas em euros	49
Quadro C.1.3	Comissões máximas anuais de encerramento em contas de depósito à ordem para empresas em euros	49
Quadro C.4.1	Comissões iniciais na contratação de crédito à habitação em euros	63
Quadro C.4.2	Comissões durante a vigência de contratos de crédito à habitação em euros	63
Quadro C.5.1	Evolução do montante total de crédito à habitação concedido a particulares	66
Quadro C.5.2	Regime de taxa de juro dos empréstimos à habitação vivos em 30/09/09	69
Quadro C.5.3	Indexantes da taxa variável dos empréstimos à habitação vivos em 30/09/09	69
Quadro C.5.4	Modalidade de amortização dos empréstimos à habitação vivos em 30/09/09	70
Quadro C.6.1	Comissões iniciais na contratação de crédito pessoal em euros	77
Quadro C.6.2	Comissões durante a vigência de contratos de crédito pessoal em euros	77
Quadro C.6.3	Comissão de emissão do cartão de crédito em euros	78
Quadro C.6.4	Anuidade do cartão de crédito em euros	78
Quadro C.7.1	Número e montante médio mensal dos contratos de crédito celebrados 2.º Semestre de 2009	83
Quadro C.8.1	Comissões de requisição de módulos de cheques em euros	98
Quadro C.8.2	Comissões em ordens de transferência em euros	99
Quadro 4.2.1	Linhas estratégicas da actividade de inspecção comportamental	108
Quadro 4.2.2	Inspecções realizadas Janeiro de 2009 a Fevereiro de 2010	109

Quadro 4.2.3	Inspecções realizadas por matéria Janeiro de 2009 a Fevereiro de 2010	112
Quadro 4.2.4	Crédito aos consumidores e outros créditos - diplomas legais fiscalizados Janeiro de 2009 a Fevereiro de 2010	115
Quadro 4.2.5	Crédito à habitação - diplomas legais fiscalizados Janeiro de 2009 a Fevereiro de 2010	117
Quadro 4.2.6	Depósitos e meios de pagamento - diplomas legais fiscalizados Janeiro de 2009 a Fevereiro de 2010	119
Quadro C.9.1	Serviços mínimos bancários número de contas 2009	121
Quadro C.9.2	Serviços mínimos bancários - comissões praticadas pelas instituições aderentes em euros 2009	122
Quadro 4.3.1	Recomendações e determinações específicas emitidas por matéria Janeiro de 2009 a Fevereiro de 2010	124
Quadro 4.3.2	Recomendações e determinações específicas emitidas no âmbito da publicidade Janeiro de 2009 a Fevereiro de 2010	127
Quadro 4.3.3	Processos de contra-ordenação instaurados Janeiro de 2009 a Fevereiro de 2010	131
Quadro 5.2.1	Número de reclamações entradas, por proveniência	138
Quadro 5.3.1	Reclamações por matéria reclamada (<i>valores absolutos</i>)	141
Quadro 5.3.2	Reclamações por matéria reclamada (<i>valores relativos</i>)	144
Quadro C.11	Número de reclamações por 1000 contratos de crédito aos consumidores e outros créditos	146
Quadro C.12	Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem	148
Quadro C.13	Número de reclamações por 1000 contratos de crédito à habitação	149
Quadro C.14	Número de reclamações por 10 mil cheques processados no SICOI	150
Quadro 5.4.1	Resultados dos processos de reclamação	151

ÍNDICE DE GRÁFICOS E FIGURAS

Gráfico C.2.1	Taxas de rendibilidade prazos até 1 ano	52
Gráfico C.2.2	Taxas de rendibilidade prazos superiores a 1 ano	52
Gráfico C.2.3	Depósitos simples por prazo	53
Gráfico C.2.4	Periodicidade de pagamento de juros de depósitos até 1 ano .	53
Gráfico C.2.5	Periodicidade de pagamento de juros de depósitos superiores a 1 ano	53
Gráfico C.2.6	Penalização em caso de mobilização antecipada de depósitos até 1 ano	54
Gráfico C.2.7	Penalização em caso de mobilização antecipada de depósitos superiores a 1 ano	54
Gráfico C.3.1	Depósitos indexados e duais estrutura por prazos e por instituição	55
Gráfico C.3.2	Depósitos indexados e duais estrutura por prazos	56
Gráfico C.3.3	Depósitos indexados estrutura por mercado do indexante ...	56
Gráfico C.3.4	Depósitos indexados estrutura por tipo de indexante	57
Gráfico C.5.1	Distribuição do número e valor do capital em dívida dos empréstimos à habitação vivos, por data de contratação	65
Gráfico C.5.2	Distribuição do prazo médio dos empréstimos à habitação vivos, por data de contratação	66
Gráfico C.5.3	Distribuição do prazo médio dos empréstimos à habitação vivos a taxa fixa, variável e mista, por data de contratação	67
Gráfico C.5.4	Estrutura de indexantes dos contratos à habitação a taxa variável vivos, por data de contratação	68
Gráfico C.5.5	Evolução dos <i>spreads</i> médios dos contratos indexados à Euribor a 3 e 6 meses	68
Gráfico C.5.6	Taxas Nominais médias dos empréstimos à habitação a taxa variável vivos, por data de contratação	70
Gráfico C.5.7	Distribuição da TAE média dos contratos de crédito à habitação vivos, por data de contratação	71
Gráfico C.5.8	Grau de concentração do mercado de crédito à habitação em 30/09/09	72
Gráfico C.7.1	Evolução mensal do montante de crédito concedido por tipo de crédito 2.º semestre de 2009	84
Gráfico C.7.2	Estrutura do número de contratos e montante de crédito concedido 2.º semestre de 2009	84
Gráfico C.7.3	Estrutura do crédito pessoal concedido 2.º semestre de 2009	85

Gráfico C.7.4	Estrutura do crédito automóvel concedido 2.º semestre de 2009	85
Gráfico C.7.5	Estrutura do crédito pessoal concedido, por montante 2.º semestre de 2009	86
Gráfico C.7.6	Estrutura das subcategorias do crédito pessoal concedido, por montante 2.º semestre de 2009	87
Gráfico C.7.7	Estrutura do crédito automóvel concedido, por montante 2.º semestre de 2009	87
Gráfico C.7.8	Estrutura de cartões de crédito contratados, por montante 2.º semestre de 2009	88
Gráfico C.7.9	Estrutura do crédito pessoal concedido, por prazo 2.º semestre de 2009	88
Gráfico C.7.10	Estrutura das subcategorias do crédito pessoal concedido, por prazo 2.º semestre de 2009	89
Gráfico C.7.11	Estrutura do crédito automóvel concedido, por prazo 2.º semestre de 2009	89
Gráfico C.7.12	Estrutura dos contratos celebrados através de “ponto de venda” por tipo de crédito 2.º semestre de 2009	90
Gráfico C.7.13	Estrutura dos contratos celebrados através de “ponto de venda”, por subcategoria (montante) 2.º semestre de 2009	91
Gráfico C.7.14	Estrutura dos contratos subvencionados, por subcategoria (montante) 2.º semestre de 2009	92
Gráfico C.7.15	Estrutura dos contratos celebrados a taxa fixa, por tipo de crédito 2.º semestre de 2009	92
Gráfico 4.1.1	Número de campanhas analisadas Janeiro 2009 a Fevereiro 2010	104
Gráfico 4.1.2	Campanhas analisadas por tipo de produto Janeiro 2009 a Fevereiro 2010	104
Gráfico 4.1.3	Campanhas analisadas por meio de difusão Janeiro 2009 a Fevereiro 2010	105
Gráfico 4.1.4	Campanhas analisadas por tipo de produto e meio de difusão Janeiro 2009 a Fevereiro 2010	105
Gráfico 4.1.5	Número de campanhas alteradas por cada 100 analisadas Janeiro 2009 a Fevereiro 2010	106
Gráfico 4.1.6	Número de campanhas objecto de consulta Janeiro 2009 a Fevereiro 2010	107
Gráfico 4.2.1	Inspecções realizadas por matéria Janeiro de 2009 a Fevereiro de 2010	113

Gráfico C.9.1	Serviços mínimos bancários - distribuição de contas por instituição aderente 2008 e 2009	121
Gráfico 4.3.1	Recomendações e determinações específicas emitidas por matéria Janeiro de 2009 a Fevereiro de 2010	124
Gráfico 4.3.2	Recomendações e determinações específicas emitidas por tipo de norma Janeiro 2009 a Fevereiro de 2010	125
Gráfico 5.2.1	Número de reclamações entradas, por proveniência 2008 e 2009	139
Gráfico 5.2.2	Reclamações entradas através do PCB face ao total de RCO 2008 e 2009	140
Gráfico 5.2.3	Evolução anual do número de reclamações, por proveniência	140
Gráfico 5.3.1	Reclamações por matéria reclamada (em estrutura percentual)	142
Gráfico C.11	Número de reclamações por 1000 contratos de crédito aos consumidores e outros créditos	147
Gráfico C.12	Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem	148
Gráfico C.13	Número de reclamações por 1000 contratos de crédito à habitação	149
Gráfico C.14	Número de reclamações por 10 mil cheques processados no SICOI	150
Figura 6.1.1	Consulta de Preçários no Portal do Cliente Bancário	157
Figura 6.1.2	Consulta de reclamações <i>on-line</i> no Portal do Cliente Bancário	158
Gráfico 6.2.1	Evolução dos acessos ao PCB 2009	160
Gráfico 6.2.2	Evolução dos acessos ao PCB 2009	160
Gráfico 6.2.3	Evolução dos acessos ao PCB por Tema 2009	161
Gráfico 6.2.4	Documentos descarregados do PCB 2009	161
Gráfico 6.3.1	Evolução mensal dos formulários preenchidos no PCB 2009	162
Gráfico 6.4.1	Evolução mensal dos pedidos de informação através do PCB 2009	163
Gráfico 6.4.2	Evolução mensal dos pedidos de informação recebidos pelo PCB, por temas 2009	164

LISTA DE SIGLAS

ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
BIC	<i>Bank International Code</i>
CE	Comissão Europeia
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
DOLCETA	<i>Development of Online Consumer Education Tools for Adults</i>
EBIC	<i>European Banking Industry Committee</i>
FED	Reserva Federal (banco central) dos Estados Unidos
FGD	Fundo de Garantia de Depósitos
FIN	Ficha de Informação Normalizada
FSA	<i>Financial Services Authority</i> do Reino Unido
IBAN	<i>International Bank Account Number</i>
IC	Instituição de Crédito
IGFE	<i>Internacional Gateway for Financial Education</i>
ISP	Instituto de Seguros de Portugal
LUR	Listagem de Utilizadores de cheque que oferecem Risco
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económicos
PCB	Portal do Cliente Bancário
PRIP	<i>Packaged Retail Investment Products</i>
RCL	Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
RCO	Reclamação proveniente de Outros Meios (directamente ao Banco de Portugal)
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
RTIC	Rede Telemática de Informação Comum
SIBS	Sociedade Interbancária de Serviços, SA
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
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
TAER	Taxa Anual Efectiva Revista
TANB	Taxa Anual Nominal Bruta
TAN	Taxa Anual Nominal
UE	União Europeia



CAPÍTULO 1

Nota Introdutória

1 NOTA INTRODUTÓRIA

Na sequência da recente crise, a reforma e o reforço da robustez do sistema financeiro internacional centrou-se na resolução imediata dos desafios à sua solvabilidade e estabilidade, tendo os planos estratégicos de resposta das diferentes autoridades estado focados em matérias de natureza prudencial.

As características da crise financeira internacional vieram, contudo, realçar também a necessidade e importância da supervisão comportamental dos mercados de produtos e serviços bancários a retalho e das entidades que intervêm na sua comercialização. A crise veio expor de forma ainda mais clara os riscos a que podem estar sujeitos os clientes bancários, em particular ao nível do crédito, e as consequências desses riscos para o sistema financeiro e a actividade económica em geral. Em alguns países, a aquisição de produtos desadequados ao perfil de risco e à capacidade financeira dos clientes, designadamente no que respeita ao crédito hipotecário, veio gerar um número significativo de situações de incumprimento, com um forte impacto negativo sobre a situação económica das famílias e sobre a qualidade dos activos das instituições de crédito.

Os produtos bancários a retalho, tradicionalmente simples e de fácil compreensão pelos clientes, têm entretanto adquirido uma complexidade crescente, incorporando características que aumentam o seu risco, tornam mais difícil a sua compreensão e avaliação e acentuam a assimetria de informação entre clientes e instituições. Num contexto de maior acesso ao crédito pelas famílias e de gestão da sua poupança através dos mercados bancários, a exposição a estes riscos e aos seus efeitos são potenciados.

Estas questões têm, por isso, vindo a assumir uma importância crescente na agenda das principais organizações internacionais, destacando-se a Comissão Europeia e a OCDE. Tem-se intensificado a sua discussão a nível dos diversos fora internacionais, conduzindo à sistematização de recomendações quanto às melhores práticas a adoptar na comercialização de produtos bancários e ao estudo e preparação de iniciativas de regulação, designadamente ao nível dos mercados do crédito.

É neste quadro que se assiste ao reforço da regulação e supervisão das instituições e dos intermediários de crédito. Os deveres de informação aos clientes tem tido um particular enfoque das autoridades de supervisão, ao mesmo tempo que iniciativas legislativas se têm debruçado sobre as características dos produtos e as práticas bancárias associadas à sua comercialização. Atenção crescente tem também assumido o cumprimento de regras pelas instituições na avaliação da solvabilidade dos clientes em fase prévia à concessão de crédito e na assistência a prestar-lhes na escolha dos produtos mais adequados às suas necessidades, elucidando-os sobre os riscos que lhe estão associados. Paralelamente, a promoção da formação financeira é cada vez mais reconhecida como uma componente estratégica da actuação a médio prazo dos reguladores financeiros.

Na comercialização de depósitos ou de créditos à habitação e ao consumo, as instituições de crédito afectam as componentes estruturantes dos seus passivos e activos, pois nesta sua actuação, são, simultaneamente, emitentes e distribuidores de produtos. Desta forma, as medidas de reforço da supervisão comportamental dos mercados bancários a retalho, incidindo sobre as condições e forma de comercialização dos produtos, têm também um impacto na prevenção dos riscos assumidos pelas instituições, contribuindo para garantir

a sua solvabilidade, preocupação primeira da supervisão prudencial. A supervisão comportamental dos mercados bancários partilha, assim, com a supervisão prudencial o mesmo objectivo final: a garantia de solvabilidade das instituições e a estabilidade do sistema financeiro.

A supervisão comportamental exercida pelo Banco de Portugal, enquanto componente de uma estratégia mais ampla que visa a solvabilidade das instituições e a estabilidade do sistema financeiro, tem hoje três grandes vectores de actuação: (i) a criação de um quadro normativo que enquadre e discipline as condições de comercialização dos produtos bancários; (ii) a exigência do cumprimento de princípios e regras na informação sobre produtos e serviços que deverá ser disponibilizada pelas instituições aos seus clientes; e (iii) o contributo activo na informação e formação dos clientes bancários.

Da actividade de supervisão comportamental pelo Banco de Portugal, em 2009, de que se dá conta publicamente neste Relatório, destaca-se a vertente regulamentar, cujas iniciativas, antecedidas de consulta pública com a participação das instituições de crédito e das associações de consumidores, completaram o desenvolvimento de um novo enquadramento normativo dos mercados bancários a retalho em Portugal, iniciado em 2008.

Nos depósitos bancários e suas contas, no crédito ao consumo e no crédito à habitação, emitiram-se normas regulamentares que estabeleceram deveres para as instituições quanto à prestação de informação transparente, clara e rigorosa aos seus clientes na comercialização de produtos e serviços. Estas normas abrangem todas as fases e momentos de contacto entre instituições e clientes, desde a publicidade, ao momento inicial de avaliação e negociação do contrato, ao momento da sua celebração e durante a sua vigência até ao seu termo. A informação passou a ser comparável entre instituições por via da sua apresentação de forma harmonizada, quer através da entrega de Fichas de Informação Normalizada na fase pré-contratual, quer pela disponibilização de um Preçário completo com formato único.

Com as suas intervenções regulamentares, o Banco de Portugal complementou as iniciativas legislativas sobre as práticas bancárias, estruturando e melhorando o funcionamento dos mercados bancários a retalho, corporizando os direitos dos clientes no acesso aos produtos bancários e na relação que nesse âmbito estabelecem com as instituições de crédito.

Nos depósitos bancários e suas contas, o Banco de Portugal procedeu a uma revisão global das regras a que as instituições devem obedecer na comercialização destes produtos de poupança, emitindo três novos Avisos que abrangeram todos os tipos de depósito, desde as contas à ordem, aos depósitos a prazo simples até aos depósitos mais complexos, sejam indexados ou duais.

No crédito ao consumo, a transposição da Directiva de crédito aos consumidores alterou as regras de comercialização dos diversos produtos de crédito, aplicáveis desde o crédito pessoal e crédito automóvel, aos cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários. O Banco de Portugal procedeu posteriormente à regulamentação de diversas das suas disposições.

No crédito à habitação, uma componente significativa do endividamento das famílias e do balanço das instituições de crédito, concluiu-se a revisão da regulamentação existente sobre os deveres de informação na sua comercialização, tendo o Banco de Portugal publicado os correspondentes Aviso e Instrução recentemente.

O Banco de Portugal introduziu também novas regras para o Preçário das instituições de crédito que reforçaram e harmonizaram a informação sobre as condições que praticam nos produtos e serviços que comercializam. No Preçário, cada instituição passou a ter de apresentar de forma clara e legível a lista completa das comissões e despesas pelo seu valor máximo e as taxas de juro representativas de todos produtos e serviços que integram a sua actividade e que estão sujeitos à supervisão do Banco de Portugal. A lista das comissões e despesas de todas as instituições passou a estar acessível no Portal do Cliente Bancário.

Estas iniciativas do Banco de Portugal foram acompanhadas da fiscalização da actuação das instituições de crédito, desde a análise das suas campanhas de publicidade, à realização de acções de inspecção até à apreciação de reclamações dos clientes bancários. Dessa actividade de supervisão desenvolvida em 2009 se dá também conta neste relatório.

Complementando as suas iniciativas regulamentares e de fiscalização, o Banco de Portugal concretizou o lançamento do anunciado inquérito à literacia financeira da população portuguesa realizado em todo o território nacional, Continente e Ilhas. Com ele, o Banco de Portugal pretende vir a desenvolver iniciativas de formação dos clientes bancários, apoiadas, designadamente no Portal do Cliente Bancário, lançado em Abril de 2008.

A literacia financeira é uma das matérias de supervisão comportamental em que o Banco de Portugal tem vindo também a envolver-se a nível internacional. A experiência adquirida nas funções de supervisão comportamental cometidas ao Banco de Portugal e os resultados entretanto alcançados têm proporcionado uma participação cada vez mais activa em grupos de trabalho internacionais.

A forma como o Banco de Portugal conseguiu montar em pouco tempo uma unidade no Departamento de Supervisão dedicada à supervisão comportamental com uma eficiência geralmente reconhecida pelos vários agentes do mercado, constitui uma demonstração das vantagens da junção na mesma entidade das duas vertentes, prudencial e comportamental, da função de supervisão. A supervisão prudencial beneficia da informação obtida com a monitorização das condições de comercialização dos produtos e serviços bancários, ao mesmo tempo que a junção das duas funções evita que a regulação e supervisão do comportamento das instituições possa criar problemas ao objectivo de preservar a respectiva robustez e a estabilidade financeira em geral. Estes são argumentos fundamentais que justificam a minha convicção que o Banco de Portugal deverá continuar a desenvolver a actividade de supervisão comportamental, aplicando o rigor e a eficácia que o presente Relatório abundantemente ilustra.

Lisboa Maio de 2010

O Governador
Vitor Constâncio



CAPÍTULO 2

Agenda Internacional da Supervisão Comportamental

2 AGENDA INTERNACIONAL DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

Na agenda das organizações internacionais, como a OCDE e a UE, bem como das autoridades nacionais, a regulação dos produtos bancários a retalho e a protecção dos clientes têm assumido uma maior importância na sequência da recente crise económica e financeira.

A nível internacional, tornou-se evidente que a necessidade de intervenção regulamentar não se restringe apenas aos produtos financeiros complexos, mas estende-se à generalidade dos produtos de poupança e de crédito, inclusivamente aos habitualmente considerados mais simples, de fácil percepção pelos clientes bancários, e para os quais os deveres de informação não assumiam particulares níveis de exigência. Contudo, não só estes produtos evoluíram e ganharam características de maior complexidade, como ficou patente que mesmo os conceitos mais elementares associados à gestão do orçamento familiar, à aplicação das poupanças, ao acesso ao crédito à habitação ou ao consumo, não são facilmente apreendidos por todos os clientes.

O mercado do crédito foi um dos temas a que foi dada maior ênfase na sequência da crise financeira internacional. Com efeito, em alguns países, o alargamento do crédito hipotecário a clientes bancários com menor capacidade financeira e a acumulação de vários créditos ao consumo, num contexto de subida de taxas de juro, teve como consequência a incapacidade de um conjunto significativo de clientes fazer face às obrigações decorrentes dos contratos de crédito. Esta situação chamou a atenção para a necessidade de reforçar a regulação das instituições e dos intermediários de crédito, no que respeita aos deveres de informação e às características dos produtos, bem como para a importância da concessão responsável de crédito e para a avaliação da solvabilidade dos clientes.

Por outro lado, constatou-se que os clientes nem sempre conheciam adequadamente as características dos produtos que tinham contratado, nomeadamente os riscos assumidos, pelo que não estavam preparados para fazer face a acontecimentos imprevistos. Esta situação motivou uma maior preocupação a nível internacional com a formação financeira dos clientes bancários, que já vinha há alguns anos a ser preconizada por organizações como a OCDE e a Comissão Europeia e também por autoridades nacionais de países como os EUA ou o Reino Unido.

Destacam-se, a este nível, as recomendações da OCDE, que apontam para a necessidade de ser reforçada a transparência e os deveres de informação das instituições de crédito, em paralelo com a promoção da formação financeira dos cidadãos, pois o reforço dos deveres de informação é tanto mais eficaz quanto maior for a capacidade dos clientes para compreenderem e avaliarem essa informação.

A Comissão Europeia, por seu lado, para além da promoção da formação financeira, tem vindo a desenvolver um conjunto de iniciativas que incidem sobre a comercialização dos produtos e serviços financeiros a retalho, envolvendo o estudo das práticas de mercado e a consulta pública sobre várias propostas que poderão resultar em recomendações ou na aprovação de nova legislação. Têm estado designadamente em avaliação matérias com impacto directo no funcionamento do mercado do crédito, como a concessão e contratação de crédito responsável (*responsible lending and borrowing*), a regulação dos intermediários de crédito e a avaliação das responsabilidades de crédito. A Comissão Europeia tem ainda ponderado intervenções regulamentares sobre os pacotes de produtos de investimento de retalho (PRIPs) e a prática de vendas associadas na comercialização de produtos bancários.

A responsabilidade na contratação e concessão de crédito passa, não só por sensibilizar os clientes para as obrigações e riscos que lhe estão associados, mas também as instituições de crédito para a necessidade de uma correcta avaliação prévia da capacidade de endividamento do cliente. O acesso das instituições de crédito, e do próprio cliente, a centrais de registo de responsabilidades de crédito que tenham informação completa e rigorosa sobre os compromissos por estes assumidos desempenha aqui um papel essencial. Esta matéria tem, por isso, sido objecto de reflexão por parte da Comissão Europeia e da OCDE e conduzido à aprovação de alterações regulamentares nos EUA.

A concessão de crédito responsável deve ser também assumida pelos intermediários de crédito, considerados, em muitos países, como tendo responsabilidade na comercialização de produtos que não se adequam ao perfil dos clientes. Muitas vezes sujeitos a menor regulação do que as instituições de crédito, a sua actuação é enquadrada numa estrutura de remunerações que, ao assentar no volume de negócios, incentiva a contratação em detrimento do aconselhamento ao cliente. Aos intermediários de crédito deve também ser exigida a avaliação da capacidade do cliente fazer face às obrigações decorrentes de um contrato de crédito, bem como a prestação de informação completa e rigorosa, quer sobre as alternativas de crédito, quer sobre as características e riscos do produto contratado.

As práticas de comercialização conjunta de produtos financeiros a retalho, embora possam ter vantagens para os clientes no momento da sua contratação, podem afectar a sua mobilidade ao reduzir a transparência da informação e dificultar a comparação com produtos alternativos. Por outro lado, a complexidade dos PRIPs justifica a importância do reforço da transparência e dos deveres de informação na sua comercialização, de forma a evitar o risco de uma avaliação ou de expectativas incorrectas por parte dos investidores.

A Comissão Europeia tem também estimulado a mobilidade dos clientes bancários, incentivando o desenvolvimento de iniciativas de auto-regulação pelo sistema bancário europeu, em especial para facilitar a transferência de contas de depósito à ordem entre bancos, com resultados ao nível da adopção pelo *European Banking Industry Committee* (EBIC) dos *Common Principles for Bank Account Switching*.

Outra preocupação presente na agenda da Comissão Europeia tem sido a promoção de meios alternativos de resolução de conflitos entre as instituições de crédito e os seus clientes que sejam menos onerosos e mais céleres do que o recurso aos tribunais.

Por outro lado, sem esquecer a importância e a necessidade de regulação dos mercados financeiros, as autoridades de supervisão nacionais têm vindo a assumir um papel progressivamente mais activo na promoção da formação financeira, participando na definição e implementação de estratégias nacionais que enquadram e coordenam as diferentes iniciativas neste domínio, as quais têm adquirido uma crescente relevância. Os inquéritos à população, entretanto realizados, mostram que os indivíduos, não só não têm uma formação financeira adequada, como estão convictos de que têm mais conhecimentos do que efectivamente possuem, o que os torna manifestamente mais vulneráveis e reforça a urgência de uma actuação por parte de reguladores e demais autoridades públicas a este nível. Ao melhorar o conhecimento que a população tem dos produtos e serviços financeiros, esta actuação promove simultaneamente a inclusão financeira, que constitui outro dos temas presentes na agenda das principais organizações internacionais e autoridades nacionais.

2.1 Temas em foco no mercado do crédito

2.1.1 Recomendações da OCDE

A regulação do recurso ao crédito por parte das famílias tem ganho uma importância crescente na agenda internacional, face à sua crescente utilização na gestão de projectos pessoais e à ampla diversidade de produtos comercializados pelas instituições de crédito.

Os elevados níveis de crédito nos orçamentos familiares, não só associados ao crédito à habitação, mas também à proliferação de cartões de crédito e ao surgimento de novos produtos de crédito com riscos mais elevados e nem sempre perceptíveis para os clientes bancários têm gerado situações de sobreendividamento e de incumprimento, agravadas pela situação de crise económica e financeira.

Neste contexto, a OCDE publicou, em Junho de 2009, um conjunto de recomendações para a promoção da qualidade da procura de produtos de crédito⁽¹⁾, em que aconselha às autoridades nacionais, instituições de crédito e a outros parceiros sociais a adopção de boas práticas na regulação do acesso ao crédito, que passam pela introdução de regras de transparência no mercado do crédito e pela formação financeira.

A OCDE reconhece que os clientes têm dificuldade em avaliar as diferentes alternativas de crédito e em compreender integralmente as características dos produtos, especialmente quando estão em causa novos produtos não padronizados, com riscos e custos mais elevados do que os produtos simples (*plain vanilla*). A regulação baseada na transparência da informação obriga à disponibilização aos clientes das condições dos produtos comercializados, a qual, todavia, deve ser apoiada por programas de formação financeira na área do crédito, em particular no que respeita ao crédito à habitação pelo montante, o prazo e, por vezes, a complexidade dos empréstimos contraídos.

Além de formação financeira que permita aos clientes a tomada de decisões reflectidas, racionais e informadas na contratação de créditos, a OCDE recomenda também às autoridades nacionais um outro conjunto de medidas, das quais se destacam: (i) a criação de plataformas públicas com informação financeira de apoio à decisão e contratação de produtos (por exemplo, portais na internet ou linhas telefónicas especializadas); (ii) a disponibilização de instrumentos de comparação de custos e de características dos produtos que incentivem a avaliação das diferentes alternativas disponíveis no mercado; (iii) a consciencialização dos clientes para a necessidade de aumentarem os seus conhecimentos financeiros; (iv) a chamada de atenção para os riscos da escolha inadequada de produtos e das consequências do incumprimento do crédito; (v) a obrigação do uso de um conceito de taxa efectiva na publicidade aos produtos de crédito, calculada de acordo com regras harmonizadas; (vi) a obrigatoriedade de disponibilização pelas instituições de crédito de informação harmonizada com as características mais relevantes do crédito; (vii) a divulgação do acesso a mecanismos de reclamação.

Recomenda igualmente que as instituições de crédito estejam preparadas para assegurar a competência técnica dos seus empregados e para promover a assistência aos clientes de modo a que estes compreendam as características dos produtos que contratam.

(1) OECD Recommendation on Good Practices on Financial Education and Awareness Relating to Credit (Junho de 2009).

2.1.2 Crédito responsável

A responsabilidade na concessão e contratação de crédito (*responsible lending and borrowing*) é um objectivo que passa por sensibilizar as instituições para a necessidade de avaliação detalhada da capacidade do cliente responder a todas as obrigações decorrentes do contrato e os clientes para a necessidade de uma correcta compreensão de todos os riscos associados a um contrato de crédito, para que estes possam tomar decisões de forma esclarecida e consciente. Esta temática ganhou especial relevância no contexto da recente crise económica e financeira, em que se tornou evidente, particularmente em alguns países, que os clientes bancários tinham adquirido produtos nem sempre adequados às suas necessidades e capacidade financeira e que não estavam suficientemente conscientes de todos os riscos inerentes a esses produtos.

Neste âmbito, com o objectivo de efectuar um levantamento das melhores práticas na comercialização de produtos de crédito, a Comissão Europeia realizou, entre Junho e Agosto de 2009, uma consulta pública sobre responsabilidade na concessão e contratação de crédito⁽²⁾ e, em Setembro de 2009, uma conferência (*Public Hearing*) subordinada ao mesmo tema. Na sequência destas iniciativas, foi publicado, em Novembro de 2009, o relatório da consulta pública, onde são compiladas as opiniões, nomeadamente das instituições de crédito e suas associações, das associações de consumidores, de autoridades públicas e de reguladores financeiros dos Estados-Membros. Os resultados da consulta pública permitirão à Comissão Europeia avaliar a necessidade e a forma de aplicação de medidas que assegurem a concessão responsável de crédito.

No levantamento das práticas de mercado foi dada especial importância aos seguintes temas: (i) práticas relativas à pré-contratação do crédito; (ii) práticas seguidas na concessão de crédito; (iii) responsabilidade (dos clientes) na contratação de crédito; e (iv) intermediários de crédito.

O documento colocado em consulta pública reconhece que a informação prestada pela instituição de crédito na fase pré-contratual, que inclui designadamente a publicidade, é fundamental para uma decisão correcta por parte do potencial mutuário, devendo esta informação ser rigorosa e transparente e permitir a comparação com diferentes alternativas de crédito.

Simultaneamente, a Comissão Europeia procurou efectuar o levantamento de práticas desleais na publicidade a produtos de crédito ao consumo e à habitação.

Relativamente às práticas seguidas na concessão do crédito, a consulta pública promoveu a reflexão sobre a adequação dos produtos de crédito ao perfil de risco do cliente, assim como a criação de produtos simples (*plain vanilla*). Reflectiu também sobre os critérios que as instituições devem usar na avaliação da capacidade de endividamento dos mutuários, apontando, nomeadamente, para a definição dos rácios “Valor do empréstimo/Valor do imóvel” (*Loan-to-value*) e “Valor do empréstimo/Valor do rendimento” (*Loan-to-income*) no caso do crédito à habitação. Defendeu, por outro lado, que, caso haja lugar ao aconselhamento financeiro dos clientes antes da contratação do crédito, este deve obedecer a princípios de isenção e competência técnica.

Estas preocupações decorrem da constatação de que uma rigorosa avaliação da capacidade financeira do cliente por parte das instituições de crédito, adequando os produtos

(2) *Public Consultation on Responsible Lending and Borrowing in the EU* (Junho 2009).

às suas características, contribui para prevenir o sobreendividamento e o incumprimento do crédito. Com efeito, alguns produtos são identificados como inadequados ao perfil da generalidade dos clientes, entre os quais os empréstimos com carência de capital que se traduzem posteriormente em prestações mais elevadas e os empréstimos à habitação que ultrapassam 100 por cento do rácio “Valor do empréstimo/Valor do imóvel”. No que respeita à correcta avaliação da taxa de esforço, é considerado que esta deve passar pela consulta a bases de dados de registos de crédito já prevista na Directiva europeia relativa ao crédito aos consumidores⁽³⁾.

É considerado, por outro lado, que a comercialização de produtos simples (*plain vanilla*) permite aos clientes ter uma referência ou base de comparação relativamente a produtos mais complexos.

Em contrapartida, é assumido que os clientes devem ter também a sua quota-parte de responsabilidade no processo de contratação do crédito responsável, sendo-lhes exigível, por um lado, a leitura e análise do contrato e, por outro lado, a prestação de informação relevante, completa e verdadeira à instituição de crédito ou ao intermediário de crédito. Porém, para garantir que os clientes compreendem a informação que lhes é fornecida, e para que possam tomar decisões informadas, reconhece-se, mais uma vez, a necessidade de promover a formação financeira dos cidadãos.

A consulta pública reflectiu ainda sobre o papel dos intermediários de crédito, em particular, sobre o grau de exclusividade da sua actividade (*part-time* versus *full-time*), o produto de crédito comercializado (crédito ao consumo e/ou habitação) e a relação com a instituição de crédito (independente versus vinculado). Procurou também obter informação sobre a situação actual em termos de conduta, competência técnica, práticas comerciais, estrutura de remuneração e registo e supervisão dos intermediários de crédito nos Estados-Membros.

2.1.3 Intermediários de crédito

Aos clientes bancários deve ser sempre assegurada uma informação completa e rigorosa das condições das operações a contratar, que permita uma tomada de decisão com base numa correcta avaliação das respectivas características e custos, qualquer que seja a forma como acedam ao crédito, inclusivé através de intermediários de crédito.

A crescente disseminação de intermediários de crédito torna cada vez mais importante definir o seu estatuto, estabelecer os seus deveres para com os clientes e definir a sua esfera de actuação nos vários segmentos do mercado de crédito.

A Comissão Europeia publicou, em 2009, um estudo sobre os “Intermediários de Crédito no Mercado Interno”⁽⁴⁾ com o objectivo de caracterizar este sector a nível europeu. Posteriormente, introduziu o tema na discussão sobre concessão e contratação de crédito responsável (“*responsible lending and borrowing*”), promovendo uma reflexão sobre as práticas comerciais dos intermediários de crédito, a regulamentação existente e os problemas associados às suas estruturas de remuneração.

Partindo da definição genérica de intermediário de crédito como o indivíduo ou a empresa que não concede crédito, mas que facilita, a particulares ou empresas, o acesso ao crédito

(3) Directiva n.º 2008/48/CE, de 23 de Abril.

(4) Study on Credit Intermediaries in the Internal Market (Janeiro de 2009).

concedido por uma instituição de crédito, o estudo da Comissão Europeia concluiu que o seu estatuto, natureza e função não são iguais em todos os Estados-Membros. O estudo constatou as especificidades dos intermediários de crédito nos segmentos do crédito hipotecário, do crédito nos pontos de venda, dos outros créditos aos consumidores e do crédito às empresas.

A Comissão Europeia reconhece que os intermediários de crédito podem, em princípio, contribuir para facilitar o encontro entre a procura e a oferta de crédito, apoiando o cliente bancário na pesquisa do produto mais adequado às suas necessidades e objectivos. Podem também contribuir para reduzir a assimetria de informação, prestando assessoria financeira aos clientes. Por outro lado, podem ajudar a instituição de crédito a avaliar a capacidade de endividamento do potencial cliente.

Contudo, o estudo conclui que as principais funções que os intermediários de crédito têm vindo a assumir são essencialmente a prospecção de mercado, promovendo a distribuição de produtos de crédito. Nos mercados analisados, a generalidade dos intermediários de crédito tem remunerações baseadas no volume de negócios, facto que incentiva o seu papel de distribuição, em detrimento dos princípios da responsabilidade na concessão de crédito e do aconselhamento do cliente e não contribuindo, por isso, para a redução da assimetria de informação que a sua actividade poderia gerar.

A regulação dos intermediários de crédito assume, neste contexto, um papel muito importante na prevenção de ineficiências de mercado. No entanto, o quadro regulamentar que existe é muito variado a nível dos vários Estados-Membros.

As respostas à consulta pública evidenciaram que o registo destes intermediários e a supervisão deste sector são decisões necessárias e recomendadas pelos Estados-Membros, a par da definição de critérios para a atribuição do estatuto de intermediário de crédito

A Directiva europeia relativa ao crédito aos consumidores introduziu, entretanto, algumas obrigações para os intermediários de crédito, nomeadamente no que respeita à prestação de informação na fase prévia à contratação do crédito.

2.1.4 Responsabilidades de crédito

A avaliação por parte das instituições de crédito das características dos potenciais clientes, da sua capacidade de endividamento e do seu perfil de devedor, no momento da solicitação de um novo crédito, é essencial para a concessão de crédito com responsabilidade. Assim, a garantia de uma correcta avaliação da capacidade financeira do cliente no acesso ao crédito tem merecido a atenção recente de organismos internacionais e de autoridades nacionais.

Apesar da integração do mercado europeu, que possibilita a contratação de crédito em qualquer Estado-Membro, a Comissão Europeia reconhece que este mercado continua essencialmente circunscrito às fronteiras de cada país, apontando como uma das razões explicativas a dificuldade que as instituições de crédito têm em aceder a dados sobre as responsabilidades de crédito assumidas pelos clientes residentes noutros países. Neste contexto, a comissão Europeia criou, em Setembro de 2008, um grupo de peritos (*Expert Group on Credit Histories*) com o objectivo de identificar medidas que permitam estimular a circulação de informação sobre níveis de endividamento dos clientes, garantindo-lhe, simultaneamente, um elevado nível de protecção.

Do trabalho realizado pelo grupo de peritos resultou um documento⁽⁵⁾ que descreve os sistemas de registo de responsabilidades de crédito existentes nos vários Estados-Membros, os possíveis modelos de acesso transfronteiriço a este tipo de informação e o respectivo enquadramento regulamentar, e no qual se apresentam 22 recomendações para facilitar o acesso às responsabilidades de crédito dos clientes a nível europeu. Este documento foi colocado em consulta pública em Junho de 2009 e o relatório com as respectivas respostas foi publicado em Novembro de 2009.

O grupo de peritos salienta que as diferenças existentes entre os países, quer a nível regulamentar, quer a nível de registo e consulta de dados sobre as responsabilidades de crédito dos clientes bancários, põem em causa o desenvolvimento da concessão de crédito transfronteiriço. Mesmo quando é possível aceder às centrais nacionais de registo das responsabilidades de crédito, as instituições têm dificuldade em obter informações conclusivas que permitam uma correcta avaliação da capacidade de endividamento do cliente, dadas as diferenças entre países nos conteúdos e critérios dos registos, nas definições utilizadas e na forma de consulta a essas bases de dados.

No entanto, o grupo de peritos não recomendou a criação de um sistema de registo de responsabilidades de crédito a nível europeu, atendendo à análise dos custos e benefícios num contexto de reduzida actividade de concessão de crédito transfronteiriço. Em alternativa, recomendou aos Estados-Membros que permitissem o acesso às centrais de registo existentes, com respeito pelas regras de protecção de dados, e aconselhou uma maior harmonização das regras de protecção de dados entre os vários países e a convergência nos conceitos e definições utilizados nas centrais de registo de responsabilidades de crédito.

A Directiva europeia sobre o crédito aos consumidores refere que cada Estado-Membro deve assegurar o acesso dos credores de outros Estados-Membros às bases de dados utilizadas no seu território para avaliar a solvabilidade dos clientes, em condições de acesso não discriminatórias. O grupo de peritos da Comissão Europeia recomendou que esta disposição fosse alargada também ao crédito à habitação e a outros créditos ao consumo não enquadrados nesta directiva.

Por seu turno, a OCDE, na sua recomendação sobre boas práticas de formação financeira e informação relativamente a produtos de crédito, alerta para a importância dos registos sobre as responsabilidades crédito serem claros, de fácil compreensão pelos clientes e acessíveis de forma não onerosa e que os clientes sejam incentivados a consultar e a verificar os seus registos de crédito.

Em Julho de 2009, as agências de regulação financeira dos EUA, entre as quais o banco central (FED), a *Federal Deposit Insurance Corporation* e a *Federal Trade Commission*, aprovaram regras que visam melhorar a qualidade da informação enviada para as agências de registo de responsabilidades de crédito, as quais são amplamente utilizadas em situações que vão desde a avaliação da capacidade financeira dos clientes na concessão de crédito até ao acesso ao emprego, a seguros e ao arrendamento de casa.

(5) *Report of the Expert Group on Credit Histories* (Maio de 2009).

2.1.5 Alterações regulamentares pelo FED

Na sequência da crise financeira, o FED procedeu à revisão da regulamentação de alguns produtos e serviços bancários, reconhecendo que algumas práticas das instituições de crédito eram desajustadas às necessidades dos clientes, tanto no que respeita às características dos produtos comercializados (por exemplo, nos créditos hipotecários e nos cartões de crédito), como às comissões cobradas (como seja, nos descobertos bancários).

No que respeita ao crédito à habitação, o FED publicou, em Maio de 2009, novas regras e deveres que procuram assegurar que os clientes recebem informação atempada sobre os custos em que vão incorrer durante o processo de contratação do crédito. As instituições de crédito passaram a ter até 3 dias, após a recepção de um pedido de concessão de crédito hipotecário, para fazerem estimativas rigorosas dos custos em que o cliente irá incorrer e informá-lo antes de poderem cobrar quaisquer encargos. As instituições têm ainda de aguardar 7 dias úteis após a entrega da informação pré-contratual ao cliente antes de celebrarem o contrato de crédito; se entretanto a TAE (Taxa Anual Efectiva) inicialmente calculada não reflectir as condições que irão constar do contrato, as instituições têm de actualizar a e esperar mais 3 dias antes da concretização do contrato de crédito.

Por outro lado, a partir do final de 2008, têm vindo a ser publicadas novas regras para protecção dos utilizadores de cartões de crédito e de outros créditos *revolving* e de descobertos bancários⁽⁶⁾ que proíbem práticas comerciais desleais e reforçam os deveres de informação aos clientes. Em relação às novas regras sobre cartões de crédito, destaca-se a introdução de um modelo de informação pré-contratual normalizado para os cartões de crédito, com harmonização da informação que dele deve constar e a definição do conteúdo dos extractos periódicos. Foi também estabelecida a obrigatoriedade da instituição de crédito avisar o cliente com uma antecedência de 21 dias face à data de pagamento dos valores em dívida.

Para os descobertos bancários, foram também introduzidas novas regras. O saldo da conta de depósito à ordem, disponibilizado através de terminais ATM, passou a não poder incluir fundos adicionais aos da conta, passíveis de serem disponibilizados para cobrir descobertos bancários. Além disso, as comissões por descobertos em conta gerados em terminais ATM ou por pagamentos com cartão de débito passaram a só poder ser cobradas pelas instituições quando o cliente tiver expressamente concordado com a possibilidade de existência de descoberto (esta regra não se aplica, contudo, aos pagamentos através de cheques) e os clientes passaram a poder, a qualquer momento, prescindir do descoberto autorizado que tenham contratado.

(6) *Final Rules Regarding Credit Card Accounts*, publicadas em 18 de Dezembro de 2008 e 12 de Janeiro de 2010; *Final Rules Regarding Overdrafts Services*, publicado a 12 de Novembro de 2009.

2.2 Comercialização conjunta de produtos

2.2.1 Regimes de vendas associadas

Em Novembro de 2009, a Comissão Europeia publicou um estudo sobre *tying* e outras práticas comerciais potencialmente desleais no sector financeiro a retalho⁽⁷⁾, colocado em consulta pública no início de 2010.

Este estudo incide mais genericamente sobre a prática de vendas associadas, vendas condicionadas e estratégias comerciais agressivas e o seu impacto sobre a mobilidade dos clientes, a transparência da informação quanto ao custo dos produtos e, por conseguinte, na própria comparação de opções alternativas disponibilizadas pelas instituições.

Nas vendas associadas, o estudo distingue a venda conjunta (em pacote) de dois ou mais produtos em que pelo menos um deles não é vendido separadamente (*tying*), da venda conjunta de produtos em que cada um é comercializado separadamente (*bundling*). No caso das vendas associadas facultativas, o preço do “pacote” de produtos é em geral inferior à soma dos preços das suas componentes (*multi-product rebate*), traduzindo-se a venda conjunta num desconto para o cliente. A venda associada de produtos pode ainda assumir a forma de “vendas com acordos preferenciais” assente numa relação contratual previamente existente entre o cliente e a instituição de crédito, em que, na aquisição de um produto ou serviço adicional, a instituição impõe, ou oferece melhores condições financeiras, na contratação com uma terceira entidade com a qual a instituição tem um acordo preferencial (*preferential/exclusive agreements*).

As vendas condicionadas ocorrem quando a venda de determinado produto está dependente do cliente se comprometer com determinadas condições ou comportamentos. O estudo da Comissão Europeia aponta, por exemplo, a obrigatoriedade de domiciliação do ordenado como condição para acesso a crédito à habitação ou a isenção de anuidade do cartão de crédito no caso de o cliente utilizar, durante um ano, um determinado montante de crédito.

As práticas comerciais agressivas estão sobretudo associadas com o tipo de informação prestada ao cliente nas fases pré-contratual e contratual. O estudo distingue as situações de venda sob persuasão (*pressure selling*) ou por inércia (*inertia selling*) em que o produto ou serviço financeiro não foi solicitado (*unsolicited offers*), de uso incorrecto da relação de confiança entre a instituição e o cliente para a aquisição excessiva de produtos (*churning*), de condução do cliente para empréstimos com custos mais elevados (*steering*).

Este estudo, embora reconhecendo que a aquisição de “pacotes” de produtos na mesma instituição pode permitir que os clientes acedam a condições mais favoráveis e reduzam custos de pesquisa de informação e de negociação, destaca, contudo, que, a médio e longo prazo, as vantagens podem ser mais do que compensadas, designadamente pela redução da mobilidade dos clientes.

(7) *Tying and other Potentially Unfair Commercial Practices in the Retail Financial Service Sector* (Novembro de 2009).

Este estudo sobre práticas comerciais, realizado a partir de um levantamento da legislação e das práticas de mercado nos 27 Estados-Membros, através de inquéritos dirigidos às respectivas autoridades de supervisão, instituições de crédito e associações de consumidores, teve como principais objectivos:

- Identificar e descrever situações de *tying* e de outras práticas comerciais desleais nos mercados financeiros a retalho;
- Quantificar o uso deste tipo de práticas e identificar as razões da sua utilização, quer pelas instituições de crédito, quer pelos clientes;
- Analisar, em termos quantitativos e qualitativos, o impacto potencial do *tying* e de outras práticas comerciais desleais nos diferentes agentes económicos e no funcionamento do mercado, em particular, no que respeita à mobilidade dos clientes.

Os resultados do estudo apontam para a disseminação da prática de vendas associadas de produtos e serviços financeiros, das quais o *tying* representa cerca de um terço do total. Os produtos onde a sua incidência é mais significativa são o crédito hipotecário, o crédito ao consumo e as contas de depósito à ordem.

As razões apresentadas pelas instituições de crédito para a prática de vendas associadas prendem-se sobretudo com:

- A melhor avaliação do risco de crédito dos clientes, pois desta forma as instituições têm acesso a mais informação sobre o comportamento do cliente;
- A criação de economias de escala (na promoção, distribuição e “empacotamento” dos produtos), o que melhora a eficiência de custos das instituições;
- A diferenciação das instituições face aos seus concorrentes, através de estratégias comerciais que associam de forma distinta os produtos e serviços que estas vendem associados a determinados produtos âncora;
- A melhor gestão do risco operacional, por ser mais oneroso para a instituição vender determinado produto ou serviço dissociado de outro, como, por exemplo, um cartão de débito ou de crédito sem uma conta de depósitos à ordem associada.

De acordo com o estudo, os clientes aderem a estas práticas:

- Por ser mais fácil adquirir à mesma instituição os produtos e serviços de que necessitam em “pacote”, beneficiando da correspondente vantagem de preço, do que dispersar essa aquisição por várias instituições de crédito, reduzindo, assim, os designados custos de pesquisa associados à sua negociação;
- Por ausência de oportunidade de escolha, quando a compra de um produto ou serviço não pode ser separada da aquisição de outro produto.

Em relação à legislação que enquadra estas questões, o estudo conclui que os ordenamentos jurídicos nacionais se encontram ainda muito fragmentados e que apenas 12 Estados-Membros aplicam regras específicas de proibição do *tying*, sendo Portugal um deles.

Neste contexto, a referida consulta pública procurou avaliar quais as medidas para evitar os efeitos negativos do *tying* e de outras práticas comerciais desleais, bem como a eventual necessidade e forma de intervenção legislativa neste domínio (por exemplo, com normas específicas ou no âmbito da revisão da Directiva sobre práticas comerciais desleais).

2.2.2 Pacotes de produtos de investimento de retalho

Os pacotes de produtos de investimento de retalho (PRIPs-*Packaged Retail Investment Products*) são desenhados para facilitar aos pequenos investidores o acesso aos mercados financeiros, através da combinação de produtos financeiros que apresentam simultaneamente um nível de risco mais elevado e perspectivas de retorno mais favorável comparativamente a instrumentos tradicionais, mais simples (*plain-vanilla*). Estes pacotes podem incluir designadamente fundos de investimento, valores mobiliários estruturados (os quais podem também ser baseados num índice, na cotação de uma mercadoria, numa emissão de dívida ou numa divisa estrangeira), apólices de seguro de vida associadas a unidades de participação e depósitos a prazo estruturados. Estes últimos, incluem os depósitos complexos e outros produtos resultantes da combinação de um depósito com uma opção ou outro instrumento financeiro.

A complexidade destes pacotes de produtos pode gerar problemas de assimetria de informação, não só entre as entidades que os estruturam e as instituições que os comercializam, mas sobretudo em relação ao potencial investidor. Assim, a transparência da informação prestada pelas instituições e a adequação dos produtos ao perfil do potencial investidor são essenciais para que este tenha as expectativas correctas quanto à remuneração e risco destes produtos.

Estas preocupações estão na base da preparação, pela Comissão Europeia, de uma iniciativa legislativa sobre PRIPs, no âmbito da qual foi publicada, em Abril de 2009, uma Comunicação relativa a pacotes de produtos de investimento a retalho⁽⁸⁾, que define as etapas para ajustar o quadro normativo à realidade do mercado.

As diferenças que se identificaram nas normas que enquadram estes produtos nos diversos Estados-Membros, resultam não só dos diferentes quadros legais nacionais a que estes estão sujeitos, como também destes produtos assumirem formas jurídicas distintas (por exemplo, fundos, seguros, obrigações, depósitos). Daqui podem resultar inconsistências ao nível dos deveres de informação exigidos na comercialização destes produtos mesmo nos casos em que as suas características de remuneração e risco possam ser semelhantes.

A referida Comunicação da Comissão Europeia propõe uma abordagem horizontal das obrigações de divulgação de informação e das práticas de venda, através da harmonização e normalização da informação a ser prestada sobre PRIPs com o objectivo de permitir a comparação entre produtos. Os requisitos a serem definidos devem ser cumpridos pelas entidades que estruturam os produtos e pelos eventuais intermediários que os comercializem junto dos investidores.

A Comissão Europeia apresentou, em Dezembro de 2009, um conjunto de orientações para uma proposta de iniciativa legislativa relativa aos PRIPs:

- Quanto às características: o PRIP deverá corresponder a um produto estruturado (por oposição a produtos *plain-vanilla*), permitir a acumulação de capital e criar exposição (total ou parcial) a risco de investimento;
- Quanto à informação pré-contratual: o modelo a estabelecer deverá utilizar como referência o *Key Information Document* definido para os Organismos de Investimento Colectivo em Valores Mobiliários (documento simplificado, exigível para os fundos de investimento);

(8) *Communication on Packaged Retail Investment Products* (Abril de 2009).

- Quanto às práticas de venda: o regime comum a adoptar para os PRIPs deverá basear-se nas regras da Directiva dos Mercados e Instrumentos Financeiros no que respeita, nomeadamente, à avaliação da adequação dos produtos aos potenciais clientes.

2.3 Estímulos à mobilidade

A possibilidade dos clientes transferirem, sem custos significativos, os seus produtos e serviços financeiros entre instituições de crédito, permite-lhes aferir regularmente se os produtos que detêm são os que mais se adaptam às suas necessidades. São, por isso, importantes as medidas de redução das barreiras à mobilidade que estimulam também uma maior concorrência entre instituições de crédito e contribuem para a eficiência dos mercados financeiros.

A mobilidade dos clientes bancários é, em primeiro lugar, medida pela maior ou menor facilidade e pelos custos associados à transferência de contas de depósito à ordem entre instituições de crédito, por se considerar que este é o produto bancário de base na relação entre o cliente e o seu banco. Contudo, a mobilidade a nível de outros produtos, nomeadamente de crédito, assume igual ou maior importância, na medida em que a sua transferência entre instituições pode ter um impacto significativo nos custos suportados pelo cliente.

No início de 2008, e na sequência do *Single Market Review*⁽⁹⁾, a Comissão Europeia convidou o *European Banking Industry Committee* (EBIC) a desenvolver uma iniciativa de auto-regulação que permitisse aos clientes bancários, dentro de cada Estado-Membro, transferir a sua conta entre bancos, sem custos e garantindo limiares mínimos em termos de prazo e estimulou a cooperação entre as instituições envolvidas para promover a disseminação da informação junto dos clientes.

O EBIC apresentou, em Dezembro de 2008, um documento intitulado *Common Principles for Bank Account Switching*, que definiu padrões comuns a nível europeu de actuação dos bancos relativamente à transferência de contas, dos quais se destacam os seguintes:

- Os bancos devem prestar informação clara e completa aos clientes que queiram transferir a sua conta;
- O cliente bancário pode utilizar o novo banco como ponto de contacto principal para a transferência da informação relevante proveniente do antigo banco;
- O antigo e o novo banco comprometem-se a facilitar a transferência, designadamente de recebimentos e pagamentos regulares na conta de depósito à ordem, dentro de um prazo que, para cada uma das instituições envolvidas, não deve exceder, em geral, os sete dias úteis;
- O novo banco, em nome do cliente, informa as entidades com quem este tenha débitos directos ou transferências a crédito das alterações nos detalhes da conta;
- Os clientes deverão ter acesso gratuito a toda a informação relevante junto dos bancos, quer de carácter geral (guias de transferência, impressos, etc.), quer de carácter pessoal (débitos directos, ordens de transferências a crédito, etc.).

(9) Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, "Um mercado único para a Europa do século XXI" (Novembro de 2007).

Esta associação representativa do sistema bancário europeu estabeleceu também que a implementação destas medidas deveria ser coordenada ao nível dos Estados-Membros pelas associações nacionais de bancos e outras entidades relevantes, o que já aconteceu na maioria dos países. Em Portugal, os “Princípios Comuns para a Mobilidade de Serviços Bancários” foram adoptados em Março de 2010 sob coordenação da Associação Portuguesa de Bancos.

Além da mobilidade nas contas de depósito à ordem, a Comissão Europeia tem-se preocupado igualmente com a mobilidade em outros produtos. No crédito aos consumidores, a respectiva directiva europeia veio estabelecer regras que facilitam a mobilidade destes créditos. Não só garante, à semelhança da anterior directiva, a possibilidade do cliente reembolsar o crédito a qualquer momento, com pelo menos 30 dias de pré-aviso à instituição de crédito, como também define um limite máximo para o custo que o cliente pode incorrer com o reembolso antecipado. Ao limitar os custos com o reembolso antecipado, facilita a transferência do crédito para outra instituição que eventualmente pratique condições financeiras que o cliente considere serem mais vantajosas para o seu caso.

2.4 Formação financeira

2.4.1 Linhas orientadoras

A crescente importância da literacia financeira é ampla e genericamente reconhecida por organizações internacionais e por autoridades nacionais. A necessidade de conhecimentos acrescidos por parte dos clientes, bem como a sua consciencialização para a importância de possuírem esses conhecimentos, tornou-se mais relevante num contexto de transferência de maiores e crescentes riscos para as famílias, de uma maior complexidade dos produtos financeiros e da recente crise económica e financeira. Clientes com um maior grau de literacia financeira e capacidade para compreender a informação financeira que é colocada ao seu dispor contribuem também para a eficiência dos mercados financeiros, funcionando como complemento à necessária regulação e supervisão.

Recomendações da OCDE

A OCDE tem estado na primeira linha da reflexão sobre a importância da literacia financeira e na promoção de iniciativas de formação financeira. Em Julho de 2005, no sentido de promover a formação e informação financeira, esta organização adoptou uma Recomendação, dirigida aos países membros, com um conjunto de princípios e boas práticas a disseminar pelas instituições do sector público e privado que estejam envolvidas na formação financeira. De entre os princípios definidos pela OCDE destacam-se os seguintes:

- A formação financeira é o processo pelo qual os clientes melhoram a sua compreensão dos produtos financeiros e vai para além da simples divulgação de informação financeira;
- A formação financeira deve ser considerada um processo contínuo e de longo prazo;
- A formação financeira constitui um instrumento complementar à regulação e supervisão financeira e às normas de protecção dos clientes;
- A formação financeira deve ter em atenção o enquadramento legal e regulamentar e a crescente complexidade dos mercados financeiros;

- Os programas de formação financeira devem focar-se nas grandes prioridades definidas a nível nacional que deverão ser ponderadas tomando como referência as várias etapas ao longo da vida do cliente bancário com a necessidade de diferentes produtos bancários;
- Os governos e outras entidades interessadas (*stakeholders*) devem promover a formação financeira de forma clara, coordenada e não enviesada;
- O papel das instituições de crédito na formação financeira deve ser estimulado e esta deve fazer parte dos seus princípios de boa governação em relação aos clientes.

Na sequência deste primeiro conjunto de recomendações sobre formação financeira, a OCDE deu continuidade à sua actuação neste domínio, sendo de salientar as seguintes iniciativas:

- Lançamento da *International Gateway for Financial Education* (2008), Portal que reúne iniciativas de formação financeira de vários países (a partir do qual é possível aceder também ao Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal);
- Criação da *International Network for Financial Education* (2008), com o objectivo de promover e facilitar a cooperação internacional no âmbito da formação financeira, destacando-se os trabalhos desenvolvidos sobre as lições a retirar da recente crise em relação à importância da literacia financeira; o papel dos intermediários financeiros; a formação financeira nas escolas; as metodologias de medição da literacia financeira; a avaliação de programas de formação financeira e os factores psicológicos e comportamentais que afectam as decisões financeiras⁽¹⁰⁾;
- Adopção de Recomendações sobre boas práticas na promoção da qualidade da procura de produtos e serviços financeiros, designadamente quanto à formação financeira e consciencialização do risco assumido pelos clientes nos seguros (2008); nas pensões privadas (2008); bem como no recurso ao crédito (2009).

No documento com recomendações relativamente ao mercado do crédito, já referido, a OCDE apresenta uma reflexão sobre a formação financeira e a protecção dos clientes no actual contexto de crise económica e financeira, sugerindo às autoridades nacionais que criem normas para obrigar à redacção dos contratos de crédito numa linguagem clara e acessível e num formato padronizado que permita que os produtos de crédito sejam comparáveis entre as instituições. Recomenda também que as instituições tenham de apresentar aos clientes um documento que sintetize as principais características do produto de crédito, assim como os custos e implicações inerentes ao incumprimento das responsabilidades que assumiram.

Recomendações da UE

A importância da promoção de iniciativas de literacia financeira foi reconhecida pela Comissão Europeia, em Dezembro de 2007, na sua “*Communication on Financial Education*” que define oito princípios a observar nos programas nacionais de formação financeira:

⁽¹⁰⁾ *Financial Literacy and Consumer Protection: Overlooked Aspects of the Crisis* (OECD, 2009).

A formação financeira deve ser activamente promovida em todas as etapas da vida;

- Os programas devem ser dirigidos às necessidades específicas dos cidadãos, precedidos de uma investigação preliminar sobre o nível de conhecimentos financeiros dos cidadãos;
- A formação financeira deve começar na escola;
- A sensibilização para a necessidade de melhorar a compreensão dos problemas e riscos financeiros deve ser activamente promovida;
- A formação financeira por prestadores de serviços financeiros deve ser equilibrada, transparente e imparcial;
- Os recursos disponíveis para a formação devem ser adequados;
- As funções atribuídas a cada entidade a nível nacional devem estar bem definidas e ser coordenadas entre si;
- Os prestadores de formação financeira devem promover a avaliação das suas iniciativas.

A Comissão Europeia considera que a formação financeira não deve ser um instrumento isolado na redução das assimetrias de informação entre as instituições de crédito e os clientes, mas antes um complemento das normas legais e regulamentares de protecção dos clientes e de conduta responsável das instituições de crédito na comercialização de produtos a retalho.

Na sequência desta Comunicação foi criado, em 2008, um grupo de peritos em formação financeira (*Expert Group on Financial Education*) para promover a reflexão e troca de experiências e as melhores práticas neste domínio. Este grupo de peritos apresentou dois relatórios, sobre a implementação de estratégias nacionais para a formação financeira e sobre o impacto da crise financeira na formação financeira no seio da União Europeia, destacando-se as seguintes orientações:

- A coordenação entre as entidades públicas e privadas é fundamental para o sucesso da implementação de uma estratégia nacional de formação financeira;
- A definição do conteúdo da estratégia nacional deve ser antecedida pela identificação das verdadeiras necessidades dos grupos-alvo e das suas prioridades;
- As estratégias devem assentar num plano bem definido em termos de horizonte temporal, objectivos e forma de os atingir;
- As estratégias desenhadas devem ser financiadas de forma adequada e com base num planeamento prévio;
- Os canais de desenvolvimento da formação financeira devem ser definidos tendo em conta a sua eficácia;
- Os programas de formação financeira devem ser divulgados e promovidos de forma a chegar ao maior número possível de pessoas e as acções de promoção dos programas devem motivar os cidadãos a participar;
- A avaliação do impacto dos programas de formação financeira deve ser implementada a par destes, quer para testar a sua eficácia, quer para identificar os ajustamentos que for necessário introduzir.

Na promoção da literacia financeira na União Europeia, destaca-se também a iniciativa Dolceta, um Portal *Web*⁽¹¹⁾ criado em 2003, com conteúdos de formação financeira para a população adulta, adaptados à língua e realidade de cada país, abrangendo temas como a gestão do orçamento familiar, crédito ao consumo, crédito à habitação, meios de pagamento e aplicações financeiras. Em 2009, foi lançado o *European Database for Financial Education*, que compila informação sobre os programas de formação financeira e os projectos de investigação desenvolvidos pelos Estados-Membros nesta área.

Iniciativas do Reino Unido

O Reino Unido foi pioneiro numa abordagem integrada às questões da formação financeira, que contempla desde o diagnóstico do nível de literacia financeira da população, através da realização de um inquérito nacional, à definição de uma estratégia nacional neste domínio e à implementação de iniciativas de promoção da formação financeira e à sua avaliação. Por esta razão, a sua experiência tem sido uma referência para muitos países que desenvolvem estratégias nacionais de formação financeira.

A *National Strategy for Financial Capability*, lançada em 2005, é liderada pela *Financial Services Authority* (FSA) e foi preparada por um Comité que incluiu representantes do governo, sector financeiro, associações de consumidores e *media*. A estratégia definiu objectivos, um conjunto de iniciativas e o papel a desempenhar pelos parceiros, as fontes de financiamento e os objectivos a alcançar.

Das actividades enquadradas na *National Strategy for Financial Capability*, as quais tiveram também por base os resultados do inquérito nacional à literacia financeira, destacam-se as seguintes iniciativas:

- *Schools: learning money matters* – introduziu, a partir de 2008, tópicos de formação financeira nos currículos escolares e promove a formação dos jovens que tenham saído do ensino antes da introdução destes conteúdos; inclui a preparação das escolas e dos professores;
- *Helping young adults make sense of money* – providencia materiais e dá formação a organizações que trabalhem com jovens, para as habilitar a transmitir conhecimentos nesta área (universidades, sector público e organizações de voluntariado), incluindo apoio através de uma plataforma *Web* e de um *call center*.
- *Workplace: make the most of your money* – promove a formação financeira de trabalhadores no seu local de trabalho através, nomeadamente, da organização de seminários;
- *Consumer communications* – estabelece formas de comunicação da FSA com os clientes de modo a que a informação transmitida seja mais directamente dirigida aos objectivos a atingir e mais acessível;
- *Online tools* – desenvolve e disponibiliza instrumentos *online* que ajudem as pessoas a avaliar a sua situação financeira: “*The financial healthcheck*”, que ajuda os clientes a compreender as suas necessidades financeiras, a definir prioridades e a controlar as suas finanças pessoais; e “*The debt test*”, que ajuda a avaliar o risco de sobreendividamento no horizonte de um ano;

(11) A partir do endereço <http://www.dolceta.eu/> pode aceder-se aos conteúdos dirigidos especificamente a cada país.

- *New parents: money box* – desenvolve e distribui informação a “novos” pais de forma a alertá-los para as responsabilidades financeiras adicionais;
- *Money advice* – promove o acesso dos clientes a aconselhamento financeiro relevante e de qualidade.

Iniciativas dos Estados Unidos

A *National Strategy for Financial Literacy* foi lançada, em 2006, pelo Departamento do Tesouro e surge na sequência do *Fair and Accurate Credit Transactions Act*, adoptado em 2003, através do qual foi criada a Comissão de Literacia e Educação Financeira composta por 20 agências federais.

O objectivo primordial da estratégia é dotar os indivíduos de conhecimentos financeiros para escolherem produtos e serviços de forma adequada. Reconhecendo a necessidade de coordenação dos intervenientes, a estratégia assenta na cooperação entre o governo, entidades privadas e clientes particulares. Cabe ao governo a regulação e supervisão dos mercados financeiros e a divulgação de informação aos clientes; ao sector privado (com e sem fins lucrativos), a utilização dos seus conhecimentos, recursos e posicionamento para desenvolver programas de literacia financeira; e aos clientes o recurso à informação e aos programas fornecidos pelo governo e pelo sector privado.

A estratégia foca-se nos seguintes 13 tópicos: (i) poupança; (ii) aquisição de casa; (iii) poupança para a reforma; (iv) crédito; (v) protecção do cliente bancário; (vi) direitos do contribuinte; (vii) protecção do investidor; (viii) exclusão bancária; (ix) populações multilingues/multiculturais; (x) educação pós-secundária; (xi) investigação académica e avaliação de programas; (xii) coordenação; (xiii) perspectiva internacional.

Enquadrada nas temáticas acima referidas, cada iniciativa deve responder a 5 critérios:

- *Who?* – A mensagem deve ser adaptada ao segmento da população a que se dirige;
- *What?* – Os materiais produzidos devem ser de elevada qualidade, sendo importante que a sua distribuição seja realizada por organizações com elevada visibilidade e que os mesmos sejam de fácil acesso pelos clientes;
- *Where?* – O público deve ser dirigido para a informação, recursos e oportunidades de aprendizagem existentes nas comunidades locais;
- *When?* – Os conteúdos de formação financeira devem ser introduzidos nos currículos escolares e transmitidos nos momentos decisivos da vida dos indivíduos (por exemplo, aquando da compra de casa, do carro ou da preparação da reforma) e;
- *How?* – As parcerias para a promoção das iniciativas de formação financeira devem ser estimuladas.

2.4.2 Inclusão financeira

Em todos os países existem pessoas excluídas do sistema financeiro, sem acesso aos produtos bancários mais básicos, como as contas de depósito à ordem, os cartões de débito ou as transferências bancárias. Esta realidade afecta um elevado número de pessoas mesmo em países desenvolvidos. Por exemplo, alguns estudos realizados nos EUA e no Reino Unido apontam, em ambos os países, para percentagens de 8 a 11 por cento de cidadãos

adultos que não têm conta bancária. Em geral, a exclusão financeira é apenas uma faceta de um problema maior que é a exclusão social e que afecta, em particular, pessoas com baixos rendimentos ou desempregadas, com baixo nível de escolaridade, comunidades imigrantes e reformados.

As dificuldades criadas pela crise financeira aprofundaram estes problemas, tornaram urgente a caracterização da realidade de cada país e realçaram a importância de medidas que apoiem o acesso da população aos serviços financeiros básicos. Apesar da análise a nível internacional se centrar sobretudo no nível de exclusão e nas eventuais medidas para a ultrapassar, são também considerados os problemas associados a um baixo nível de inclusão, avaliando o leque de produtos a que as pessoas têm acesso, nomeadamente em termos de poupança e de crédito.

A Comissão Europeia considera que todos os cidadãos devem ter acesso a uma conta bancária⁽¹²⁾. Com o propósito de caracterizar o acesso da população a produtos e serviços financeiros básicos (conta à ordem e serviços associados), a Comissão Europeia lançou, em Fevereiro de 2009, uma consulta pública sobre inclusão financeira onde, através de um questionário dirigido a diversas entidades nacionais dos Estados-Membros, procurou avaliar as razões da exclusão financeira, as suas consequências, o papel das autoridades nacionais e o papel da própria Comissão neste domínio.

Entre as causas de exclusão financeira apontadas no documento que serviu de base à consulta pública estão as condições de acesso e os custos associados à abertura e manutenção de conta bancária. Por outro lado, as pessoas com baixos rendimentos, os idosos e os imigrantes optam por auto-excluir-se por falta de confiança no sistema financeiro, por receio de perder o controlo do seu dinheiro, por dificuldade em usar o cartão de débito ou por falta de acesso à Internet. Daqui se conclui que a formação financeira assume também um papel fundamental na prevenção da auto-exclusão.

A consulta pública procurou ainda avaliar as medidas implementadas e aferir quais as formas de actuação mais eficientes, apontando designadamente as seguintes possibilidades: promoção de iniciativas através das instituições de crédito para a prestação de serviços financeiros adequados às necessidades dos clientes, desenvolvimento de legislação de incentivo à inclusão (por exemplo, através de subsídios ou de incentivos fiscais) ou implementação de normas legais que enquadrem o acesso a produtos e serviços bancários básicos.

Em alguns países, as instituições de crédito têm assumido um papel importante na promoção da inclusão financeira, desenvolvendo novos produtos e serviços, mais adequados às necessidades das pessoas financeiramente excluídas, e adoptando códigos de conduta para a prestação de serviços básicos. Neste contexto, a consulta pública procurou recolher informação sobre a eficácia destes códigos de conduta, a obrigatoriedade das instituições de crédito disponibilizarem contas bancárias básicas e a sua gratuitidade.

O documento da consulta pública levantou várias possibilidades de intervenção da Comissão Europeia neste domínio: (i) promoção e partilha de boas práticas no combate à exclusão financeira; (ii) incentivo à auto-regulação do sector financeiro na prestação destes serviços; (iii) adopção de uma Comunicação ou Recomendação aos Estados-Membros; e (iv) aprovação de legislação que assegure o acesso a contas bancárias básicas.

(12) Esta posição foi expressa, nomeadamente, na Comunicação *A single market for the 21st Century* (Novembro de 2007), na *Renewed Social Agenda* (Julho de 2008) e na consulta pública sobre inclusão financeira (Fevereiro de 2009).

Nos Estados Unidos, onde a crise económica e financeira se fez sentir com particular intensidade, a problemática da exclusão financeira tem também assumido uma importância crescente. A par da protecção dos clientes bancários, o *Federal Deposit Insurance Corporation* tem-se preocupado com o acesso das famílias aos produtos e serviços financeiros de retalho.

No seu primeiro inquérito nacional aos bancos sobre medidas implementadas para servir a população excluída⁽¹³⁾, cujos resultados foram publicados no início de 2009, o *Federal Deposit Insurance Corporation* concluiu que a maior parte das instituições considera que disponibiliza contas de depósito à ordem com serviços básicos a todos os clientes, apesar de não disponibilizarem, a toda a população, outros produtos e serviços como o crédito, as contas de poupança e as facilidades de pagamento. Os resultados do inquérito indicam também que, nos últimos anos, as instituições de crédito nos EUA têm vindo a desenvolver iniciativas no sentido de melhorar o acesso de toda a população aos serviços e produtos bancários básicos, disponibilizando um horário de funcionamento alargado e atendimento nos balcões em várias línguas estrangeiras. A partir das conclusões deste estudo, foi recomendada a definição de uma estratégia nacional, em que as autoridades e as instituições de crédito cooperem com o objectivo de reduzir o número de pessoas fora do sistema financeiro.

Foi também lançado um inquérito à população com o objectivo de aferir o número de pessoas que não utiliza qualquer produto ou serviço bancário básico (conta de depósito à ordem), as suas características demográficas e as razões que as levam a ficar de fora do sistema financeiro. Os resultados deste inquérito, publicados em Dezembro de 2009, mostram que cerca de 7,7 por cento das famílias norte-americanas não têm acesso a uma conta de depósitos à ordem ou a uma conta de poupança e que 17,9 por cento têm uma conta de depósito à ordem, mas utilizam outros instrumentos financeiros não bancários (por exemplo, ordens de pagamento não bancárias, cheques não bancários, crédito garantido por penhores). Este inquérito também permitiu concluir que a proporção de famílias americanas que estão fora do sistema bancário varia consoante os grupos étnicos e raciais (21,7 por cento na população negra, 19,3 por cento na população hispânica).

2.5 Meios alternativos de resolução de litígios

Os clientes recorrem, por vezes, a uma terceira entidade para resolverem os seus conflitos com as instituições de crédito – provedores, tribunais arbitrais, mediadores ou plataformas de reclamações – por esta ser uma forma menos onerosa e menos morosa de resolver esses conflitos comparativamente ao recurso aos tribunais judiciais.

Num mercado financeiro a retalho cada vez mais integrado e com maiores condições de mobilidade entre Estados-Membros, a Comissão Europeia considera essencial garantir aos clientes a possibilidade de acederem a meios alternativos de resolução de litígios nas reclamações que envolvam, não só a instituições de crédito residentes, como também não residentes.

A necessidade de colocar à disposição dos clientes meios alternativos de resolução de litígios no sector financeiro foi um dos temas da agenda da Comissão Europeia, tendo lançado uma consulta pública sobre este tema no final do ano de 2008. Com esta iniciativa,

(13) *Banks' Efforts to Serve the Unbanked and Underbanked Survey*.

a Comissão Europeia procurou caracterizar esta realidade no espaço europeu e perceber de que forma se poderia melhorar este tipo de serviço, em particular ao nível da FIN-NET, uma rede para a resolução de litígios financeiros transfronteiriços, criada em 2001, e que liga, actualmente, os sistemas de resolução extrajudicial de litígios dos Estados-Membros da União Europeia, bem como da Noruega, Islândia e Liechtenstein.

A FIN-NET tem como objectivos proporcionar ao cliente de serviços financeiros um acesso fácil, rápido e informado à resolução extrajudicial de litígios transfronteiriços, assegurar uma troca de informações eficaz entre os sistemas europeus, de modo a que as reclamações transfronteiriças possam ser tratadas de forma mais rápida, eficiente e profissional e assegurar que os sistemas extrajudiciais de resolução de litígios dos diferentes países aplicam um conjunto comum de garantias mínimas.

Em diversas directivas comunitárias existem disposições normativas que remetem para métodos de resolução alternativa de litígios, traduzindo, assim, a tendência crescente de recurso a estes sistemas. As directivas relativas aos contratos de crédito aos consumidores⁽¹⁴⁾, à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores⁽¹⁵⁾, aos serviços de pagamento no mercado interno⁽¹⁶⁾, ao acesso à actividade das instituições de moeda electrónica⁽¹⁷⁾ e a certos aspectos de mediação em matéria civil e comercial⁽¹⁸⁾ incentivam os Estados-Membros à “instauração de procedimentos extrajudiciais adequados e eficazes de resolução dos litígios” e à sua cooperação no sentido de “também poderem resolver litígios transfronteiriços”.

(14) Directiva n.º 2008/48/CE, de 23 de Abril.

(15) Directiva n.º 2002/65/CE, de 23 de Setembro.

(16) Directiva n.º 2007/64/CE, de 13 de Novembro.

(17) Directiva n.º 2009/110/CE, de 16 de Setembro.

(18) Directiva n.º 2008/52/CE, de 21 de Maio.



CAPÍTULO 3

*O novo Enquadramento Normativo dos Mercados
Bancários a Retalho*

3 O NOVO ENQUADRAMENTO NORMATIVO DOS MERCADOS BANCÁRIOS A RETALHO

3.1 O mercado dos depósitos bancários

Ocorreram em 2009 importantes alterações ao enquadramento regulamentar dos depósitos bancários, com a publicação dos Avisos do Banco de Portugal n.º 4/2009, n.º 5/2009 e n.º 6/2009, os quais estabeleceram novos deveres de informação para as instituições na comercialização destes produtos. **Alterações recentes**

Foram reforçadas as características fundamentais dos depósitos bancários, de entre as quais se destaca a garantia do montante depositado, no vencimento ou em caso de mobilização antecipada, se esta for permitida (Aviso n.º 6/2009).

Foi estabelecido que o capital depositado é reembolsado na mesma data em que ocorre o vencimento do depósito e que os juros são pagos até ao primeiro dia útil seguinte ao final do respectivo período de contagem. Em caso de mobilização antecipada, o correspondente capital deve ser também depositado até ao dia útil seguinte ao pedido de mobilização.

O cliente bancário passou a aceder a um conjunto de informação antes da constituição de um depósito e foi definido o conteúdo dos extractos bancários e a sua periodicidade de envio.

Os depósitos foram classificados em dois grandes grupos, consoante o tipo de remuneração que oferecem e a sua maior ou menor complexidade: os “depósitos simples” (regulados pelo Aviso n.º 4/2009), por um lado, e os depósitos indexados e duais (Aviso n.º 5/2009), por outro.

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

Os depósitos indexados distinguem-se dos depósitos simples por a sua rendibilidade estar dependente da evolução de outros instrumentos ou variáveis económicas ou financeiras, por exemplo do preço de uma acção ou de um cabaz de acções, ou do valor de um ou vários índices accionistas. Habitualmente, estes depósitos são a prazo não mobilizáveis antecipadamente.

Os depósitos duais correspondem à comercialização conjunta de dois ou mais depósitos bancários, podendo estes ser simples ou indexados.

A partir de 18 de Novembro de 2009, os depósitos indexados e duais só podem ser comercializados após o Banco de Portugal ter verificado a conformidade do respectivo Prospecto Informativo com a regulamentação em vigor (ver Caixa 3 – Características dos depósitos indexados e duais), os quais são depois divulgados no Portal do Cliente Bancário.

Nas contas de depósito à ordem, foi eliminada, a partir de 1 de Novembro, a cobrança de comissões de encerramento quando os seus titulares forem particulares ou microempresas (Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro).

No que respeita à garantia dos depósitos em Portugal, os que forem constituídos em instituições de crédito com sede em Portugal, ou captados em Portugal por sucursais de

instituições de crédito com sede em países não membros da União Europeia, têm um nível de cobertura mínimo de 100.000 euros (Decreto-Lei n.º 211-A/2008 de 3 de Novembro).

No âmbito de iniciativas de auto-regulação é de destacar a adopção pelo *European Banking Industry Committee* (EBIC) dos “Princípios Comuns para a Mobilidade de Contas Bancárias”, que visam facilitar a mudança de banco no que respeita às contas à ordem, tendo sido subscritos pela Associação Portuguesa de Bancos e implementados a partir de 1 de Março de 2010. Aos clientes bancários passa a ser mais fácil transferir, de um banco para outro, serviços de pagamento, de âmbito nacional, associados às suas contas de depósito à ordem, sendo fixados prazos para a transferência e definida a forma de cooperação entre as instituições envolvidas.

Publicidade Através da publicidade, as instituições de crédito procuram captar o interesse dos aforadores. Para que a informação transmitida seja clara e rigorosa, as campanhas devem obedecer a um conjunto de princípios e regras (Aviso n.º 10/2008).

A publicidade que anuncie a taxa de juro de um depósito deve indicar, com um destaque similar às características que sejam realçadas, a correspondente taxa de juro remuneratória (TANB - Taxa Anual Nominal Bruta).

Quando são anunciadas diferentes taxas ao longo do período do depósito, deve também ser indicada a respectiva taxa de juro média do período.

O nome de um depósito não pode referir ou destacar uma taxa de juro que não seja aplicada à totalidade do mesmo evitando-se, deste modo, induzir em erro o cliente quanto à rentabilidade global do depósito (por exemplo, designar de “depósito 10%” um depósito a 10 meses com taxas crescentes até uma TANB de 10 por cento no último mês e uma taxa média de 5,5 por cento).

No caso dos depósitos com um prazo inferior a um ano, a publicidade deve referir com clareza esse prazo, pois este constitui uma restrição ao montante que o cliente efectivamente recebe, sendo muito importante para a avaliação da rentabilidade anualizada.

No caso dos depósitos com prazo superior a um ano, a publicidade não deve destacar a taxa acumulada para o respectivo período, pois a mesma é potencialmente enganadora, mas antes a taxa de juro anual (TANB), para que a comparação com outras aplicações alternativas possa ser realizada tendo como referência o período de um ano.

Se a remuneração de um depósito puder ser afectada em caso de mobilização antecipada, essa penalização deve ser sempre indicada na publicidade para alertar o cliente que a rentabilidade anunciada exige a manutenção do depósito até à maturidade.

No caso de existirem condições de acesso ou restrições importantes às características realçadas na publicidade, estas devem ser apresentadas com um destaque similar, garantido assim equilíbrio à mensagem.

Todas as menções obrigatórias na publicidade devem ser apresentadas em caracteres de dimensão não inferior ao mínimo definido pelo Banco de Portugal para os diferentes meios de difusão (Aviso n.º 10/2008).

Na publicidade deve ser sempre referida a instituição de crédito responsável pelo depósito anunciado.

A publicidade a depósitos indexados e duais está sujeita à verificação pelo Banco de Portugal da sua conformidade com a regulamentação em vigor, devendo estes depósitos ser expressamente identificados como “Produtos Financeiros Complexos”, bem como mencionar a existência de um Prospecto Informativo e a forma de o obter (Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro).

Informação pré-contratual

Aquando da abertura de uma conta à ordem ou da constituição de um depósito simples, as instituições de crédito devem entregar ao cliente uma Ficha de Informação Normalizada (FIN), elaborada em linguagem clara e apresentada de forma legível.

**Ficha de
Informação
Normalizada**

No caso de um depósito indexado ou dual, esta ficha de informação é, mais complexa, assumindo, por isso, a designação de Prospecto Informativo.

**Prospecto
Informativo**

A FIN e o Prospecto Informativo dão a conhecer, de forma completa, antes da contratação, as características dos respectivos depósitos, permitindo comparar as propostas apresentadas pelas diferentes instituições para uma tomada de decisão esclarecida e informada pelo cliente.

A FIN relativa aos depósitos simples segue um modelo harmonizado definido pelo Banco de Portugal (Aviso n.º 4/2009) na qual constam, no caso dos depósitos à ordem, as condições de acesso à conta, os meios de movimentação disponíveis, as comissões aplicáveis e a descrição da taxa de juro remuneratória, se for o caso.

Se estiver associada à conta à ordem a utilização de facilidades de descoberto e/ou a possibilidade de ocorrerem ultrapassagens de crédito, a instituição de crédito deverá também explicitar na FIN as condições aplicáveis a estes créditos, designadamente, as taxas de juro e eventuais comissões ou despesas associadas.

No depósito a prazo simples, a FIN deve indicar a taxa de juro aplicável, a possibilidade de movimentação antecipada e eventual penalização sobre os juros e, se o depósito puder ser renovado, as condições aplicáveis para a renovação.

Antes da contratação de um depósito indexado ou de um depósito dual, a instituição de crédito tem de entregar ao cliente um Prospecto Informativo que contém informação sobre as suas características. Este segue um modelo também harmonizado pelo Banco de Portugal (Aviso n.º 5/2009).

Antes da sua contratação, o cliente bancário deve consultar as informações disponíveis no Prospecto Informativo, com destaque para a forma de cálculo da remuneração. O Prospecto Informativo de um depósito indexado deve indicar de forma clara a existência ou não de uma remuneração mínima garantida, a qual, em alguns casos, pode ser nula. Deverá também ter em atenção o regime definido para a mobilização antecipada que, em geral, não é permitida antes do vencimento.

Na contratação de um depósito dual, é importante ter em conta que a aplicação tem diferentes componentes (correspondentes aos diferentes depósitos que a constituem). Assim, deve ser devidamente considerada cada uma destas componentes, em termos de prazo, condições de remuneração e possibilidade de mobilização antecipada dos fundos.

Caixa 1 - Comissões nas contas de depósito à ordem

Tipos de comissões

À excepção de determinados limites legais que devem ser cumpridos, as instituições de crédito podem definir livremente as comissões que cobram pelos produtos e serviços que comercializam. No caso das contas de depósito à ordem, as instituições cobram comissões em dois momentos distintos: durante a vigência do contrato e no momento do termo do contrato.

As comissões sobre a conta de depósito à ordem são designadas de comissões de manutenção ou de gestão, e quando aplicáveis, são cobradas regularmente (mensal, trimestral ou anualmente) durante a sua vigência. Aquando da solicitação pelo cliente de determinado serviço ou operação, como seja o pedido pontual de extractos, levantamento de numerário ao balcão, informação sobre movimentos em conta, entre outras, as instituições cobram muitas vezes comissões específicas por estes serviços. As comissões de manutenção correspondem habitualmente a um valor fixo que varia inversamente com o saldo médio mensal da conta ou com o envolvimento do cliente com a instituição (isto é, com o montante de fundos aplicados e/ou de empréstimos contraídos junto da instituição).

Aquando do encerramento da conta de depósito à ordem, a cobrança de comissões era possível até 1 de Novembro de 2009. A partir dessa data (com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro), aos clientes particulares e microempresas (isto é, empresas com menos de 10 pessoas e cujo volume de negócios não exceda 2 milhões de euros), deixou de poder ser cobrada comissão de encerramento de conta. Às empresas, as instituições continuam a poder cobrar comissões de encerramento desde que não tenham decorrido mais de 12 meses desde a abertura da conta, devendo estas restringir-se aos custos suportados.

Comissões praticadas

As novas regras relativas ao Preçário (Aviso n.º 8/2009 e Instrução n.º 21/2009 do Banco de Portugal) vieram estabelecer o dever das instituições de crédito apresentarem, no Folheto de Comissões e Despesas, todas as comissões que praticam nos produtos que comercializam pelo seu valor máximo.

A partir da análise dos Folhetos de Comissões e Despesas das instituições de crédito disponíveis no Portal do Cliente Bancário⁽¹⁾, confirma-se, nas contas de depósito à ordem para particulares, que as instituições cobram com diferente periodicidade comissões de manutenção/gestão e que o seu nível varia, em geral, inversamente com o montante médio do respectivo saldo ou com o grau de envolvimento financeiro do cliente com a instituição. Na maioria dos casos, as instituições estabelecem condições de isenção deste tipo de comissões, como seja a domiciliação do ordenado ou da pensão e a aquisição de outros produtos e serviços financeiros na mesma instituição. Este facto, que decorre da estratégia comercial livremente definida por cada instituição, dificulta a comparação directa do nível de comissões praticadas.

Deve ainda referir-se que, na definição do valor das comissões de manutenção/gestão, as instituições estabelecem escalões de saldo médio das contas de depósito, os quais variam de instituição para instituição, em linha com as suas políticas comerciais. Assim, a análise pelo cliente bancário deve ser ponderada em função do saldo médio que estima para a sua conta, avaliando, caso a caso, as condições apresentadas por cada uma das instituições.

Procurando avaliar as comissões cobradas pelas instituições de crédito, foi feita uma análise comparativa das comissões máximas de manutenção/gestão cobradas a particulares e

(1) A 15 de Março de 2010.

empresas, bem como às comissões de encerramento de conta cobradas a empresas. Esta análise incidiu sobre as instituições que comercializam depósitos à ordem em Portugal com Preçário divulgado no Portal do Cliente Bancário. Note-se que, para este efeito, se considerou o Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) como uma única entidade⁽²⁾ e não foram consideradas na análise as instituições cuja actividade se dirige a segmentos específicos de mercado e que, portanto, exigem condições muito particulares de adesão e de manutenção das contas de depósito, assim como instituições que maioritariamente comercializam produtos através da Internet, as quais não cobram em geral comissões de manutenção.

A análise às comissões de manutenção/gestão identifica as comissões máximas cobradas no prazo de um ano pelas instituições em contas de depósito à ordem sem características específicas ou limitadas a determinados tipos de clientes, e denominadas em Euros.

Nas contas de depósito à ordem para particulares, as comissões de manutenção/gestão máximas variam entre os 0,00 euros (há instituições que independentemente do valor do saldo da conta à ordem não cobram qualquer comissão) e os 80,00 euros. O valor médio das comissões analisadas é de cerca de 37 euros por ano.

Quadro C.1.1

COMISSÕES MÁXIMAS ANUAIS DE MANUTENÇÃO EM CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM PARA PARTICULARES⁽³⁾ | EM EUROS

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões de Manutenção	0,00	80,00	37,00	36,62

Fonte: Portal do Cliente Bancário – Preçários.

Na análise às comissões de manutenção de contas de depósito à ordem para empresas, foram identificadas comissões máximas entre os 0,00 euros (há instituições que independentemente do valor do saldo não cobram qualquer comissão) e os 218,40 euros por ano. Estas comissões são, em média, de cerca 68 euros por ano, sendo maior a dispersão das comissões de manutenção para empresas do que para os particulares.

Quadro C.1.2

COMISSÕES MÁXIMAS ANUAIS DE MANUTENÇÃO EM CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM PARA EMPRESAS⁽⁴⁾ | EM EUROS

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões de Manutenção	0,00	218,40	44,00	67,74

Fonte: Portal do Cliente Bancário – Preçários.

No caso das comissões de encerramento cobradas a empresas, apenas três instituições têm estas comissões previstas nos seus Preçários com valores que se situam entre 12,50 euros e 25,00 euros. Assim, a grande maioria das instituições não cobra comissões de encerramento em contas de empresas.

Quadro C.1.3

COMISSÕES MÁXIMAS ANUAIS DE ENCERRAMENTO EM CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM PARA EMPRESAS⁽⁵⁾ | EM EUROS

	Mínimo	Máximo
Comissões de Manutenção	12,50	25,00

Fonte: Portal do Cliente Bancário – Preçários.

(2) Das 90 instituições que pertencem ao SICAM, 88 aplicam o Preçário da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo.

(3) Não inclui contas com características específicas ou limitadas a determinados tipos de clientes. Aos valores apresentados acresce Imposto de Selo de 4%.

(4) *idem*.

(5) *idem*.

Informação contratual

Elementos do contrato A abertura de conta ou a constituição de depósito é feita mediante a celebração de contrato, que deve conter, para além das condições gerais aplicáveis, toda a informação constante da respectiva FIN, designadamente, o prazo do depósito e a descrição da remuneração aplicável. Se o depósito for a taxa fixa, deve ser apresentada a TANB e a TANL (taxa anual nominal líquida), ou as várias TANB e TANL aplicáveis. Caso se trate de um depósito a taxa variável, deve indicar o indexante e as respectivas fontes de publicação, a data relevante ou a base para a sua determinação, bem como a frequência da revisão e o *spread* ou *spreads* aplicáveis.

Deve também estar claramente evidenciada a existência, ou não, da possibilidade de movimentação dos fundos depositados antes da data de vencimento do depósito e, se for o caso, a descrição da penalização a aplicar sobre os juros.

Abertura de conta A abertura de uma conta de depósito à ordem obriga à identificação dos titulares (e de outras pessoas com poderes de movimentação). Estes procedimentos são essenciais para a protecção dos próprios clientes, conferindo segurança no acesso à movimentação da conta, mas visam também a prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo (Aviso n.º 11/2005).

Na abertura de conta, o cliente recebe uma cópia do contrato e tem direito a obter as condições contratuais, a seu pedido, durante a vigência do depósito.

Caso esteja prevista no contrato a possibilidade de ocorrerem alterações às condições contratadas, relativamente a contas à ordem (ou a depósitos com pré-aviso), essas alterações tem de ser comunicadas aos clientes com uma antecedência mínima de 60 dias relativamente à data da sua aplicação. É, por exemplo, o caso de alteração à comissão de gestão ou manutenção da conta à ordem.

O cliente tem o direito de encerrar a sua conta de depósito à ordem a qualquer momento, a menos que o contrato tenha estipulado um prazo de pré-aviso, o qual não pode ser superior a um mês. As instituições não podem cobrar qualquer comissão por este encerramento a clientes particulares ou a microempresas. Aos outros clientes, as instituições apenas podem cobrar comissões de encerramento de conta se tiverem decorrido menos de 12 meses desde a sua abertura, sendo que estes se devem restringir aos respectivos custos suportados.

Informação durante a vigência do contrato

Extracto As instituições de crédito devem disponibilizar ao cliente bancário um extracto com informação relativa a todos os movimentos realizados nas suas contas de depósito - incluindo, designadamente, a data do movimento e respectiva data-valor, uma descrição que permita identificar a operação a que se refere cada movimento, bem como o facto de ser a débito ou a crédito e o respectivo montante.

Devem ser também referidos eventuais juros remuneratórios do depósito e comissões e juros relativos a facilidades de descoberto ou ultrapassagens de crédito associadas às contas à ordem.

Nos depósitos à ordem, os extractos são disponibilizados com periodicidade mínima mensal, excepto se não tiverem existido movimentos da conta, caso em que pode ser anual. Este extracto pode ser enviado por correio ou por um meio electrónico, desde que cumpra as regras definidas para este efeito e esteja de acordo com a vontade expressa do cliente.

Nos depósitos a prazo, o extracto tem de ser disponibilizado mensalmente ou na data de vencimento, para depósitos com prazo inferior a 1 ano, e com periodicidade anual, para depósitos com prazo igual ou superior a 1 ano.

Caixa 2 - Características dos depósitos simples

Características da amostra utilizada

Os depósitos simples assumem um particular relevo na relação do cliente com o seu banco e constituem uma importante fonte de financiamento dos bancos. A todo o tempo, há uma vasta e diversificada gama de depósitos simples a serem comercializados, com diferentes prazos e taxas de remuneração, associadas a diferentes condições de mobilização antecipada.

Como seria espectável, existe, em geral, uma relação positiva entre a remuneração dos depósitos simples e o respectivo prazo. Contudo, o cliente deverá ter em consideração que as condições de remuneração que lhe são apresentadas dependem também das restrições quanto à mobilização do seu depósito ou da periodicidade de pagamento de juros. As alternativas existentes no mercado são diversas, constatando-se a prática de taxas de remuneração mais elevadas para os novos clientes e para novos montantes.

Todas estas características constam da respectiva Ficha de Informação Normalizada (FIN) que a instituição de crédito está obrigada a entregar ao cliente antes da constituição do depósito (Aviso n.º4/2009, em vigor desde 18 de Novembro de 2009).

Não sendo possível comparar todos os depósitos disponíveis no mercado, realizou-se um exercício com base numa amostra recolhida a 26 de Fevereiro de 2010, que ilustra a grande variedade de alternativas a que os clientes podem em geral aceder e que deverão ponderar quando pretendam efectuar um depósito. A partir das FIN disponíveis nos sítios de internet de um conjunto alargado de bancos, foram seleccionados depósitos simples com base nos seguintes critérios:

- Consideraram-se apenas os depósitos a taxa fixa;
- Seleccionou-se o prazo mais longo quando os depósitos apresentavam um intervalo de prazos (por exemplo, para um intervalo de 1 dia a 30 dias, foi escolhido o prazo de 30 dias);
- Reteve-se para cada banco apenas um depósito para cada prazo, em função de eventuais condições de acesso. Foram excluídos da análise os depósitos com montantes mínimos de subscrição superiores a 5.000 euros (em geral, dirigidos a segmentos de mercado específicos) e/ou em que a subscrição de um conjunto de produtos financeiros da mesma instituição seria uma condição de acesso.

Com base nestes critérios seleccionaram-se 133 depósitos simples, comercializados por 21 bancos.

Remuneração

A análise da remuneração destes vários depósitos deve ser feita com algum cuidado, pelo facto das taxas de juro apresentadas terem por vezes condições de acesso distintas, como sejam: (i) montantes mínimos de subscrição diferentes; (ii) subscrição apenas por novos clientes ou novos recursos de actuais clientes; ou diferentes condições de mobilização.

Constata-se, por conseguinte, a existência de uma diversidade de alternativas em termos de remuneração, para o que também contribuem as próprias condições de financiamento debruçadas por cada instituição de crédito.

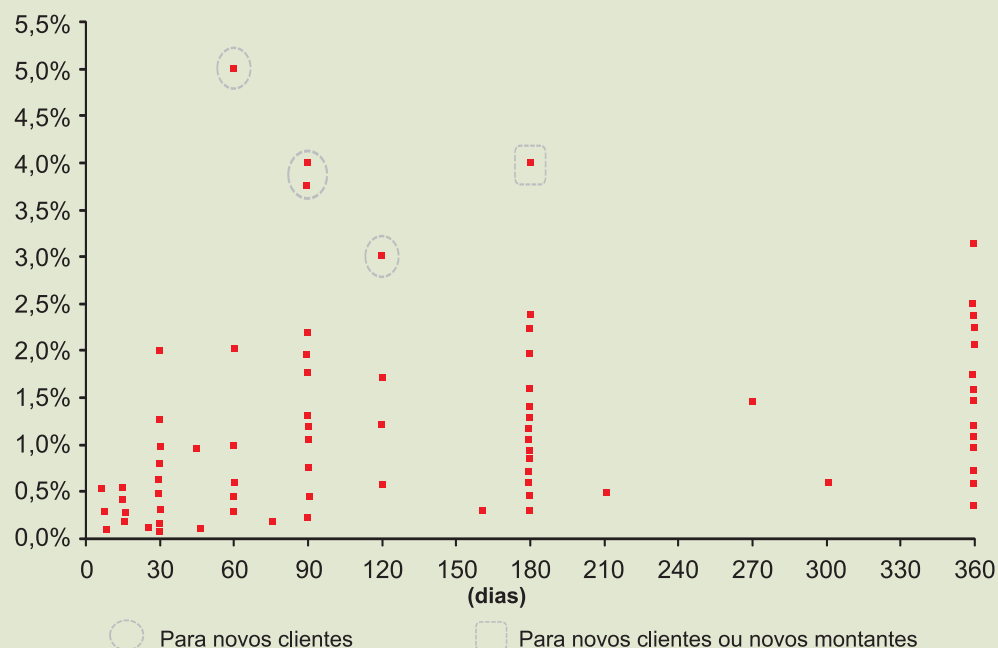
Prazos

Da análise dos dados recolhidos, verifica-se que a oferta de depósitos simples apresenta um espectro de maturidades bastante alargado, entre 7 dias e 8 anos, embora se concentrem sobretudo em três, seis e doze meses, as maturidades *standard* do mercado monetário. A esta

data, existia uma concentração de depósitos simples com prazos até 1 ano (inclusive), com um peso de 77 por cento nos depósitos analisados, destacando-se os depósitos nos prazos até 3 meses, que representam cerca de 40 por cento do total. Os depósitos que apresentam taxas mais elevadas têm em geral subjacente a subscrição exclusiva por parte de novos clientes ou por novos recursos de actuais clientes.

Gráfico C.2.1

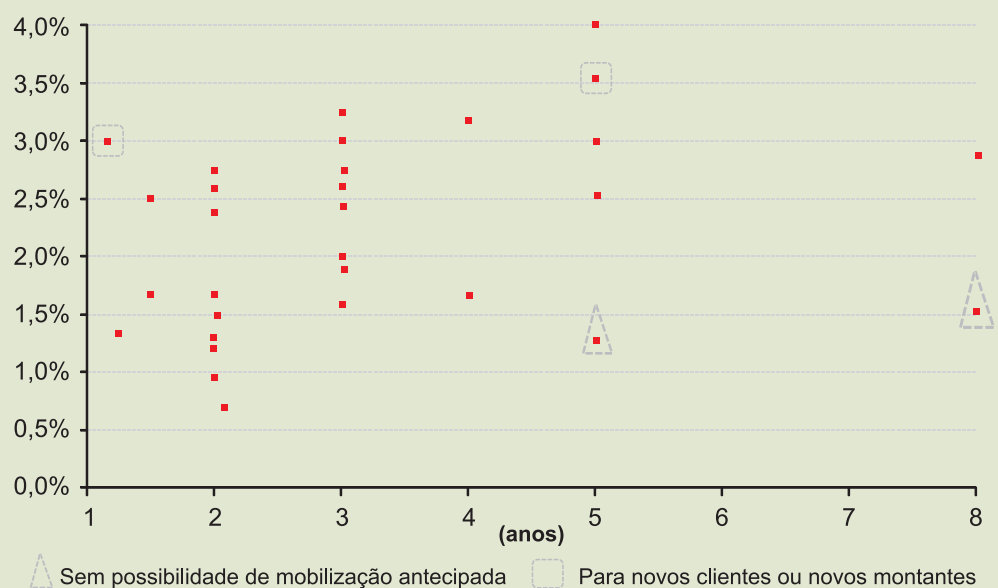
TAXAS DE RENDIBILIDADE | PRAZOS ATÉ 1 ANO



Nota: A rendibilidade apresentada corresponde à taxa anual nominal bruta (TANB). Para os depósitos com mais do que uma taxa fixa considerou-se a TANB média.

Gráfico C.2.2

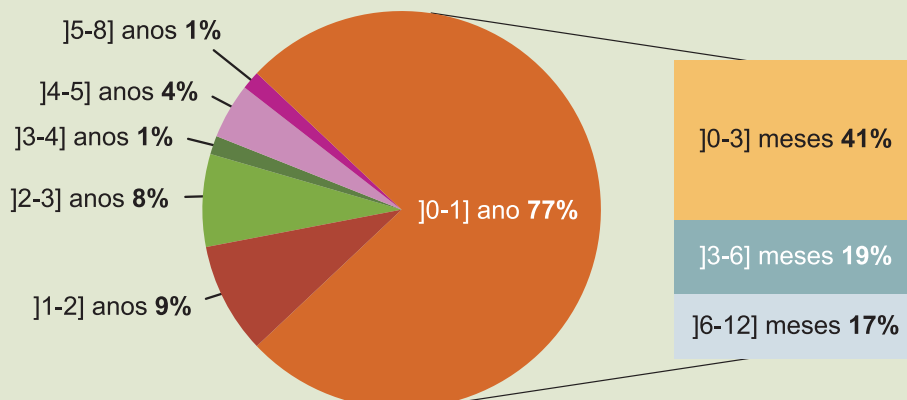
TAXAS DE RENDIBILIDADE | PRAZOS SUPERIORES A 1 ANO



Nota: A rendibilidade apresentada corresponde à taxa anual nominal bruta (TANB). Para os depósitos com mais do que uma taxa fixa considerou-se a TANB média.

Gráfico C.2.3

DEPÓSITOS SIMPLES POR PRAZO



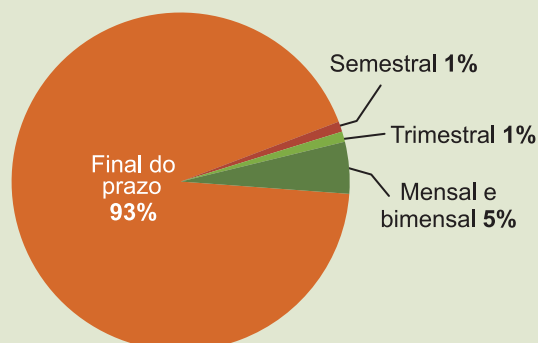
Fonte:
Sítios da Internet dos bancos.

Periodicidade de pagamento de juros

No caso de depósitos simples com prazos até 1 ano inclusive, os juros são geralmente pagos no vencimento do depósito. Ao invés, para prazos superiores, é comum os juros serem pagos periodicamente, sendo as periodicidades anual e semestral as mais comuns. Não obstante, nos depósitos simples com prazo superior a 1 ano, em 25 por cento dos casos, o pagamento de juros ocorre apenas no vencimento do depósito.

Gráfico C.2.4

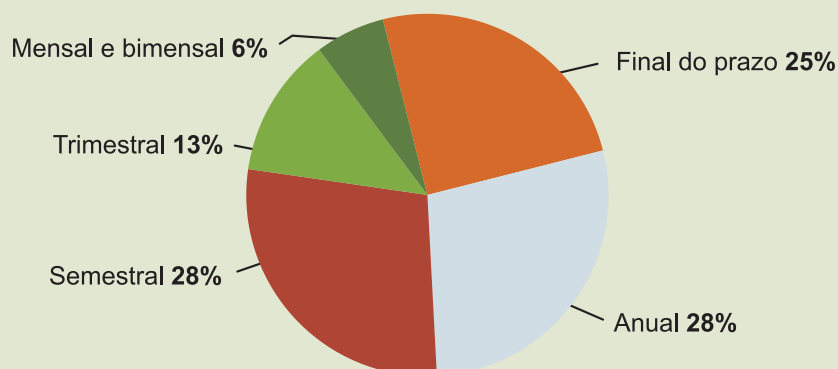
PERIODICIDADE DE PAGAMENTO DE JUROS DE DEPÓSITOS ATÉ 1 ANO



Fonte:
Sítios da Internet dos bancos.

Gráfico C.2.5

PERIODICIDADE DE PAGAMENTO DE JUROS DE DEPÓSITOS SUPERIORES A 1 ANO



Fonte:
Sítios da Internet dos bancos.

Condições de mobilização

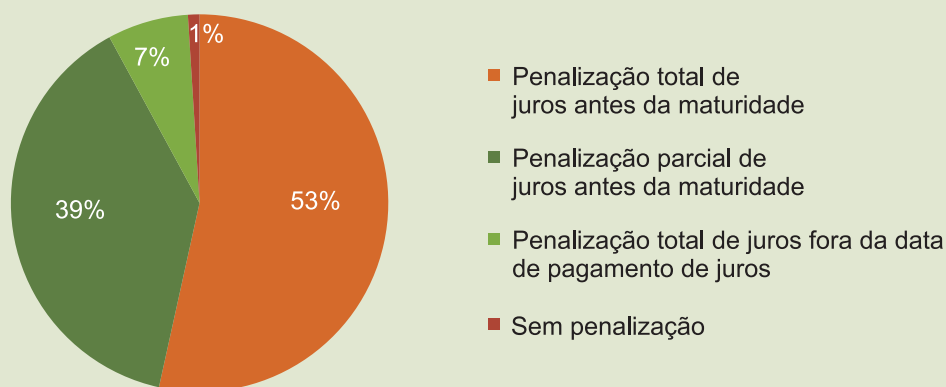
As condições de mobilização também diferenciam os depósitos simples. É frequente os depósitos simples permitirem a sua mobilização antecipada total ou parcial, ainda que com penalização de juros. Existem, contudo, também alguns depósitos a médio e longo prazo sem opção de mobilização antecipada.

Nos depósitos simples com prazos até 1 ano, a mobilização antecipada implica, em 53 por cento dos casos, a penalização total de juros e em 39 por cento a penalização parcial de juros. A penalização total de juros é, em geral, uma característica dos depósitos cujo pagamento de juros ocorre apenas no momento do vencimento, o que nos depósitos com prazo até 1 ano é uma condição frequente.

Nos depósitos com prazos superiores a um ano, que, em geral, têm pagamentos de juros intercalares até ao vencimento, verifica-se que, se a mobilização antecipada ocorrer fora das datas de pagamento de juros, há penalização total de juros corridos em 43 por cento dos casos e penalização parcial em 30 por cento dos casos. No entanto, quando é permitida a mobilização antecipada do depósito, cujo pagamento de juros ocorre no vencimento (27 por cento) a penalização sobre os juros corridos é parcial.

Gráfico C.2.6

PENALIZAÇÃO EM CASO DE MOBILIZAÇÃO ANTECIPADA DE DEPÓSITOS ATÉ 1 ANO

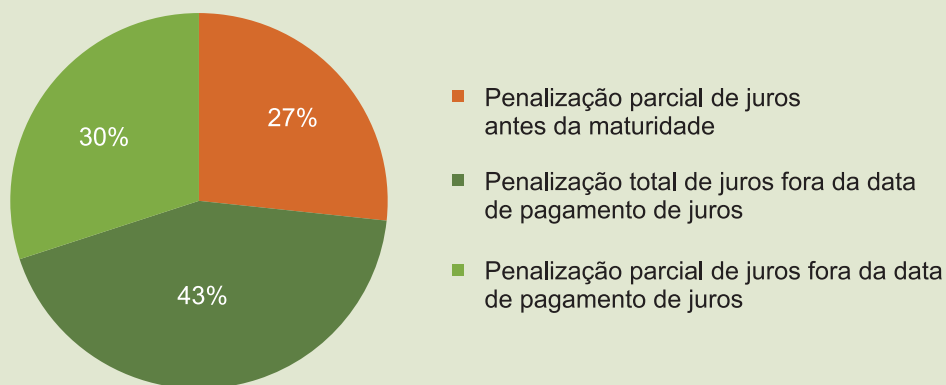


Fonte:

Sítios da Internet dos bancos.

Gráfico C.2.7

PENALIZAÇÃO EM CASO DE MOBILIZAÇÃO ANTECIPADA DE DEPÓSITOS SUPERIORES A 1 ANO



Fonte:

Sítios da Internet dos bancos.

Caixa 3 - Características dos depósitos indexados e duais

Os depósitos indexados e os depósitos duais só podem ser comercializados após a verificação, pelo Banco de Portugal, da conformidade dos respectivos Prospectivos Informativos com as normas em vigor. Todos os Prospectos Informativos considerados conformes são divulgados no Portal do Cliente Bancário.

Por serem produtos financeiros complexos, de acordo com o Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro, não só os prospectos têm de ser submetidos a uma avaliação prévia, mas também as campanhas publicitárias destes produtos são analisadas pelo Banco de Portugal, antes da sua divulgação.

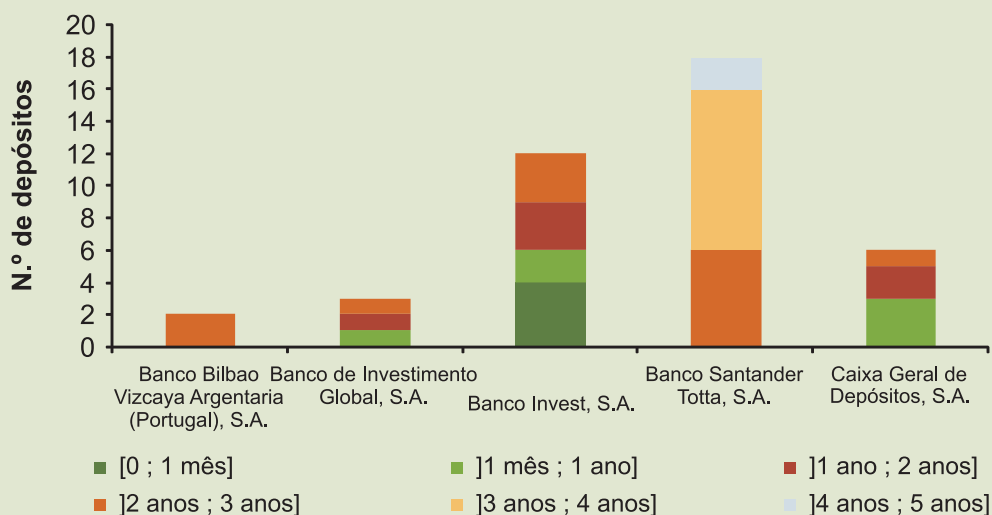
Os Prospectos Informativos têm de ser entregues ao cliente antes da subscrição de um depósito indexado ou de um depósito dual e contêm informação sobre as características essenciais do produto, nomeadamente, a forma de remuneração, o prazo e a possibilidade de mobilização antecipada dos fundos depositados.

Entre 18 de Novembro de 2009 (data de entrada em vigor do Aviso n.º 5/2009) e o final de Março de 2010, foram comercializados 41 depósitos indexados e 2 depósitos duais.

Neste período foram comercializados depósitos indexados e duais por 5 instituições de crédito, verificando-se que o maior número de depósitos indexados foi apresentado pelo Banco Santander Totta, S.A. (18) e Banco Invest, S.A. (12), seguidos pela Caixa Geral de Depósitos, S.A. (6) e Banco de Investimento Global, S.A. (3). O Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A. iniciou, neste período, a comercialização de dois depósitos duais.

Gráfico C.3.1

DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS | ESTRUTURA POR PRAZOS E POR INSTITUIÇÃO



Fonte:
Portal do Cliente Bancário
(a 31 de Março de 2010)

As maturidades dos produtos comercializados não excedem o médio prazo, verificando-se que o prazo mais longo dos depósitos indexados e duais comercializados entre 18 de Novembro de 2009 e 31 de Março de 2010 foi de 5 anos. O prazo mais curto comercializado neste período foi de 1 mês.

Gráfico C.3.2

DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS | ESTRUTURA POR PRAZOS



Fonte:

Portal do Cliente Bancário
(a 31 de Março de 2010)

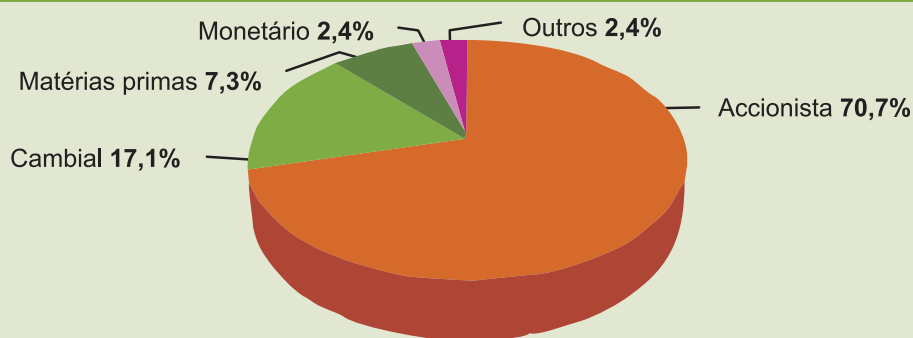
Todos os produtos comercializados no período em análise enquadram-se na modalidade "depósitos a prazo não mobilizáveis antecipadamente", o que significa que os fundos depositados não podem ser movimentados antes do termo do depósito.

Esta restrição está naturalmente associada às próprias características destes depósitos. Estando a remuneração dos depósitos indexados associada à evolução de variáveis de mercado e sendo exigido que os depósitos apresentem sempre garantia total do capital aplicado, a possibilidade de mobilização antecipada poderia ter como consequência a devolução, ao cliente, de um montante superior ao efectivo valor de mercado da aplicação naquela data.

Nas variáveis utilizadas como determinantes da remuneração dos depósitos indexados, destaca-se o peso dos mercados accionistas, que está presente em 71 por cento dos indexantes utilizados.

Gráfico C.3.3

DEPÓSITOS INDEXADOS* | ESTRUTURA POR MERCADO DO INDEXANTE



Fonte:

Portal do Cliente Bancário
(a 31 de Março de 2010)

* Inclui depósitos indexados que são componentes de depósitos duais.

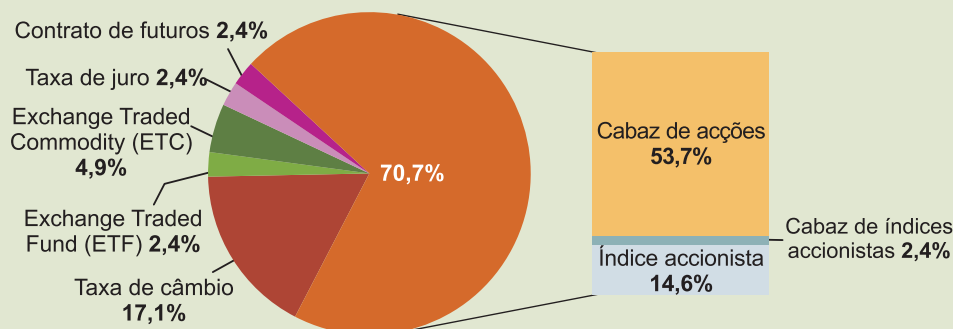
Os depósitos indexados que tomam como referência variáveis de mercados accionistas podem, ainda, subdividir-se consoante o tipo de índice. Existem depósitos indexados a conjuntos de acções, seleccionadas pela instituição depositária, em que cada título contribui, por vezes com igual ponderação para a remuneração final do depósito. As acções seleccionadas podem respeitar a empresas de um mesmo sector de actividade ou que estão localizadas em determinado país ou região. A remuneração do depósito pode ser definida, por exemplo, como a média das

valorizações/desvalorizações das acções do cabaz, ou como uma taxa fixa de x% se todas as acções se tiverem valorizado no período e de y% (que poderá ser nula), caso pelo menos um dos títulos tenha sofrido uma desvalorização.

Ainda no âmbito dos mercados accionistas, surgem depósitos indexados a um índice bolsista – por exemplo, o Dow Jones Eurostoxx 50 ou o Nikkei 225 – ou a um conjunto de índices, podendo, neste caso, a remuneração dos depósitos ser definida de forma idêntica aos depósitos indexados a conjuntos de acções.

Gráfico C.3.4

DEPÓSITOS INDEXADOS* | ESTRUTURA POR TIPO DE INDEXANTE



* Inclui depósitos indexados que são componentes de depósitos duais.

Fonte:
Portal do Cliente Bancário
(a 31 de Março de 2010)

Nos depósitos indexados a variáveis do mercado cambial, salienta-se o peso dos indexados à taxa de câmbio EUR/USD, embora tenham sido também comercializados depósitos indexados ao EUR/SEK e EUR/CHF.

Com menor frequência surgem depósitos indexados a outro tipo de instrumentos, como contratos de futuros, tendo-se verificado a comercialização de um depósito indexado a um contrato de futuro de licenças de emissão de gases com efeito de estufa.

Verificou-se ainda a comercialização de depósitos indexados a *Exchange-Traded Funds* (ETF) ou *Exchange-Traded Commodities* (ETC) - instrumentos transaccionados em bolsa, constituídos, no primeiro caso, sob a forma de fundos de investimento, que visam replicar a evolução, por exemplo, de um índice accionista, ou de uma mercadoria ou matéria-prima (*commodity*) e, no segundo, como títulos de crédito colateralizados, cuja cotação está também ligada à evolução de uma *commodity* ou de um índice de *commodities* - concretamente, a um ETF que acompanha a evolução do preço do ouro em barra e a um ETC que replica a evolução de um índice de produtos agrícolas.

Foi comercializado um depósito indexado à Euribor que, no entanto, não se enquadrou na categoria de depósito simples, uma vez que a evolução da remuneração do depósito foi definida com base numa relação inversamente proporcional à evolução deste indexante. Este tipo de produtos incluem-se na categoria de produtos financeiros complexos, razão pela qual o respectivo prospecto informativo está sujeito à apreciação prévia do Banco de Portugal.

3.2 O mercado do crédito à habitação

Alterações recentes

Em 2009 registaram-se importantes iniciativas legislativas e regulamentares no mercado do crédito à habitação, com a publicação de vários diplomas sobre a comercialização deste tipo de empréstimos e sobre os deveres de informação a prestar pelas instituições aos seus clientes.

As instituições de crédito passaram a ter de informar as seguradoras sobre o valor do capital em dívida nos contratos de crédito à habitação garantidos por seguro de vida dos respectivos mutuários, independentemente das características do seguro e da data de contratação do empréstimo (Decreto-Lei n.º 222/2009, de 11 de Setembro).

Numa conjuntura económica caracterizada, entre outros aspectos, pela subida da taxa de desemprego, o Estado passou a disponibilizar às pessoas em situação de desemprego, há pelo menos três meses, o acesso a uma linha de crédito extraordinária para pagamento de metade da prestação mensal do crédito à habitação (Decreto-Lei n.º 103/2009, de 12 de Maio). O prazo de acesso a esta moratória, inicialmente fixado como indo até ao final de 2009, veio a ser posteriormente alargado por mais um ano, até 31 de Dezembro de 2010 (Decreto-Lei n.º 14/2010, de 9 de Março).

Num contexto em que a concorrência entre as instituições de crédito tem gerado uma intensificação da prática de vendas facultativas de outros produtos e serviços financeiros associados ao crédito à habitação (prática permitida pelo Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março), as instituições de crédito passaram, nestes casos, a ter de apresentar obrigatoriamente aos seus clientes uma medida do custo total do crédito que inclui também o custo daqueles outros produtos ou serviços financeiros: a Taxa Anual Efectiva Revista ou TAER (Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de Agosto). Considerando que as instituições reflectiam já, ao nível da medida de custo do crédito habitualmente divulgada – a Taxa Anual Efectiva (TAE) – a redução do *spread* ou de outros custos do crédito em função da aquisição de outros produtos em simultâneo com o crédito à habitação, esta nova medida, que corresponde à TAE ajustada dos custos das vendas associadas (*bundling*), caracteriza de forma mais completa e mais transparente do custo total de crédito, sempre que haja lugar à comercialização conjunta de outros produtos.

Tendo presente que, em muitos casos, em complemento do empréstimo à habitação, o cliente solicita à instituição um outro crédito garantido pela mesma hipoteca (por exemplo, os créditos vulgarmente conhecidos por multiusos ou multi-opções), designados, por isso, de “conexos”, foi estendido a este tipo de empréstimos o regime do crédito à habitação (Decreto-Lei n.º 192/2009). Assim, às instituições de crédito está, à semelhança do que sucede nos empréstimos à habitação, vedada a cobrança de comissões na renegociação destes créditos conexos, bem como fazer depender a sua contratação da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros.

Estes diplomas vieram completar o quadro legal e regulamentar do crédito à habitação que, nomeadamente desde 2006, conheceu importantes iniciativas legislativas, primeiro com o estabelecimento das regras de arredondamento da taxa de juro e de cálculo do indexante e, depois, em 2007 e 2008, com a definição de regras para o reembolso antecipado destas operações, bem como para as condições da sua renegociação, as quais têm contribuído para aumentar a transparência deste mercado, fomentando as condições de mobilidade e concorrência.

Em matéria de renegociação do crédito à habitação, o Banco de Portugal transmitiu às instituições que a lei não lhes permite a cobrança de comissões de renegociação, mesmo nos casos em que esta tenha por objectivo a mudança do regime de taxa de juro do contrato de crédito. Também a alteração de companhia seguradora está abrangida pela proibição de cobrança de comissões de renegociação. Por outro lado, foi esclarecido que embora as instituições de crédito não possam fazer depender a renegociação do crédito à habitação da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros, a lei não inclui nesta proibição os casos em que o contrato já preveja, desde o início, as condições para a redução do *spread* ou de outros custos do empréstimo (Carta-Circular n.º 47/2009/DSB, de 20 de Maio).

Nos empréstimos concedidos para o pagamento de sinal no âmbito de uma futura aquisição de habitação (crédito-sinal), o Banco de Portugal esclareceu também que a lei estabelece que as comissões passíveis de serem cobradas devem obedecer aos mesmos limites máximos fixados para o crédito à habitação (Carta-Circular n.º 10/2009/DSB, de 14 de Janeiro).

Entretanto, os deveres de informação das instituições de crédito na negociação e celebração dos contratos de crédito à habitação (Instrução n.º 27/2003) serão reforçados com a entrada em vigor a 1 de Novembro de 2010 do novo Aviso sobre “Deveres de Informação no Crédito à Habitação e no Crédito Conexo” (Aviso n.º 2/2010).

O Aviso vem aumentar a transparência de informação sobre as condições de acesso ao crédito à habitação, cujos produtos têm vindo a revestir-se de uma complexidade crescente. Ao distinguir três momentos principais no processo de comercialização do crédito, as fases pré-contratual, contratual e de vigência do contrato, o Aviso regula de forma clara e separada os deveres de informação em cada uma delas. Assim, para além da entrega de uma Ficha de Informação Normalizada (FIN) no momento da simulação do crédito à habitação ou conexo, o Aviso estipula a obrigação de entrega de uma outra FIN no momento da sua aprovação, em paralelo com a entrega da minuta do contrato, a qual deverá reflectir as condições da FIN. A obrigatoriedade de apresentação, a par do plano financeiro da operação de crédito aprovada, do plano financeiro do “empréstimo padrão”, pretende informar o cliente dos eventuais custos e riscos acrescidos associados a escolhas por si efectuadas através das quais se distancia da opção padrão. É designadamente o caso da opção por modalidades de reembolso distintas e/ou pela aquisição em simultâneo de outros produtos ou serviços financeiros.

O Banco de Portugal disponibiliza no Portal do Cliente Bancário, uma ferramenta de cálculo (“Simulador”) que permite aos clientes avaliarem, no produto “Crédito à Habitação” os custos inerentes ao “empréstimo padrão”, tal como os custos associados a alguns dos outros planos financeiros constantes das FIN entregues pelas instituições de crédito.

Através da publicidade o cliente tem, em geral, um primeiro contacto com produtos de crédito à habitação comercializados no mercado. Para garantir que a informação transmitida nestas campanhas é clara e rigorosa, as instituições de crédito passaram a ter de obedecer a um conjunto de princípios e a ter de cumprir regras específicas (Aviso n.º 10/2008).

Publicidade

Na publicidade a produtos de crédito à habitação, as instituições de crédito devem destacar a taxa de juro que reflecte o custo total do crédito – a Taxa Anual Efectiva (TAE). A TAE é uma medida do custo global do crédito à habitação que permite aos clientes comparar diferentes alternativas de financiamento, com características idênticas em termos de prazo e montante.

A TAE deve ser acompanhada de um exemplo representativo que explicita os parâmetros que estiveram na base do seu cálculo, designadamente, o montante do crédito, o prazo de reembolso, a TAN - Taxa Anual Nominal (no caso de um crédito em regime de taxa fixa) ou o *indexante* e o *spread* (no caso de taxa variável).

Quando o crédito à habitação anunciado incluir um período de carência de capital (período durante o qual o cliente paga apenas juros) ou uma percentagem de diferimento de capital (quando parte do capital é pago apenas no final do empréstimo), este facto deve também ser indicado no exemplo subjacente à TAE.

No caso de existirem condições de acesso ou restrições importantes às características realçadas na publicidade, estas devem ser apresentadas com um destaque similar, garantido assim equilíbrio à mensagem.

Quando as campanhas destaquem uma prestação de um crédito à habitação, devem também destacar o prazo de reembolso e o montante de financiamento subjacente à prestação anunciada.

Todas as menções obrigatórias na publicidade devem ser apresentadas em caracteres de dimensão não inferior ao mínimo definido pelo Banco de Portugal para os diferentes meios de difusão (Aviso n.º 10/2008).

Por último, deve ser inequívoca na publicidade a identificação da instituição de crédito responsável pelo crédito à habitação anunciado.

Informação pré-contratual

Ficha de Informação Normalizada

Na fase de prospecção do mercado, é crucial garantir que o cliente receba, das diferentes instituições de crédito, informação padronizada acerca dos diferentes empréstimos, que lhe permita a imediata e adequada comparação das diferentes propostas, no âmbito de uma análise transversal de custos-benefícios.

O Aviso sobre “Deveres de Informação no Crédito à Habitação e no Crédito Conexo” (Aviso n.º 2/2010) reconhece formalmente a existência de três momentos distintos no processo de comercialização de um crédito à habitação: o momento da simulação, o momento da aprovação e a fase de vigência do contrato.

No momento da simulação, quer a mesma se realize ao balcão ou em sítio da Internet, as instituições de crédito passam a estar obrigadas a disponibilizar a respectiva Ficha de Informação Normalizada (FIN), a qual, de acordo com as regras em vigor desde 2003, só é obrigatória no momento da aprovação do crédito. Esta alteração permite acomodar o que já era a prática corrente de mercado por parte da generalidade das instituições de crédito e simultaneamente harmonizar a informação prestada por estas.

Da FIN deverão constar, para além das condições financeiras do empréstimo e demais elementos caracterizadores, o respectivo plano financeiro, completo e detalhado, bem

como, outros dois planos, com a taxa de juro nominal agravada respectivamente em um e dois pontos percentuais. No caso do empréstimo simulado/aprovado não configurar um “empréstimo padrão”, a FIN deverá adicionalmente incluir o plano financeiro do “empréstimo padrão”. A FIN apresenta um modelo *standard*, fixado pela Instrução n.º 10/2010, divulgada em paralelo com o Aviso n.º 2/2010.

O “empréstimo padrão” ou empréstimo *plain vanilla*, importante inovação introduzida pelo Aviso, designa, face às opções alternativas de financiamento comercializadas pelas instituições, o tipo de empréstimo mais simples, de taxa de juro indexada à Euribor acrescida do *spread* base atribuído ao cliente, reembolsado, desde o início, em prestações constantes de capital e juros. A comparação do plano financeiro do “empréstimo padrão” com o plano financeiro do empréstimo simulado/aprovado permite ao cliente uma melhor apreensão do eventual acréscimo de custos e riscos induzidos por tipos de empréstimos alternativos.

A FIN é composta por três partes:

- Parte I – Condições financeiras do empréstimo – descrição das características do empréstimo, nomeadamente, montante, prazo, taxa de juro nominal, modalidade de reembolso, natureza das garantias e seguros exigidos, componentes e impacto de eventuais campanhas promocionais e/ou vendas associadas facultativas e condições do reembolso antecipado; descrição dos custos do empréstimo, nomeadamente em termos de Taxa Anual Nominal (TAN), Taxa Anual Efectiva (TAE) e Taxa Anual Efectiva Revista (TAER), se aplicável. A TAER incorpora os encargos suportados com as vendas associadas, sendo assim uma medida mais completa do custo do crédito. Adicionalmente, deverão ser descritas as características destas vendas associadas facultativas, e explicitado o valor de todas as comissões e despesas devidas na fase inicial e após a celebração do contrato, bem como as demais condições susceptíveis de afectar o custo do empréstimo.
- Parte II – Planos financeiros do empréstimo – definição do modelo e nível de detalhe do plano financeiro do empréstimo apresentado ao cliente, bem como dos planos financeiros revelando o impacto de hipotéticos aumentos da taxa de juro em um e em dois pontos percentuais, no caso de se tratar de um empréstimo a taxa variável, e, ainda, o plano financeiro do “empréstimo padrão”, se o empréstimo simulado/aprovado não for enquadrável naquele modelo.
- Parte III – Informação geral – indicação da documentação necessária para a aprovação do empréstimo e celebração do contrato, bem como das características dos demais produtos e serviços financeiros de crédito à habitação disponibilizados pela instituição mutuante.

Caixa 4 - Comissões no crédito à habitação

Tipo de comissões

As comissões no âmbito da concessão de crédito à habitação são cobradas pelas instituições de crédito em três momentos distintos: no momento da contratação do produto (comissões iniciais); durante a vigência do contrato; e no momento do termo do contrato. As instituições têm liberdade para definir as comissões que cobram em cada um daqueles momentos, à excepção das comissões cujos limites estão definidos por diplomas legais.

As comissões iniciais sobre os contratos de crédito à habitação visam fundamentalmente a cobertura dos custos administrativos associados à abertura dos processos de crédito e às diversas tarefas subjacentes. As designações das comissões incluídas nesta categoria não são homogéneas entre as várias instituições, podendo encontrar-se designações como de *estudo de processo*, *avaliação*, *dossier*, *estudo e montagem*, entre outras. Verifica-se ainda a cobrança por algumas instituições das comissões de formalização do crédito, no momento em que é aprovada a concessão do crédito ao cliente, e de comissões de conversão de registos, cobradas aquando da conversão dos registos provisórios associados à concessão do crédito em registos definitivos. Por outro lado, algumas instituições optam por repartir as comissões iniciais cobradas em diversas componentes, enquanto outras cobram apenas duas ou mesmo uma única comissão inicial global que agrega todos os custos decorrentes da abertura do contrato de crédito à habitação. Verifica-se ainda que a maioria das instituições cobra comissões iniciais de montante fixo, havendo contudo instituições que optam por cobrar comissões iniciais sob a forma de uma percentagem sobre o montante do empréstimo.

Durante a vigência do contrato de crédito, as comissões cobradas estão essencialmente associadas ao processamento das respectivas prestações, as quais são geralmente constituídas por um valor fixo cobrado regularmente nos momentos de vencimento de cada prestação. Outras comissões podem também ser cobradas, mas de forma pontual, associadas a situações específicas, como sejam por exemplo as comissões por atraso de pagamento da prestação, comissões associadas a pedidos de documentos (extractos, declarações de dívida, ou outros) ou comissões de vistoria de obras e construções.

As comissões de reembolso antecipado (parcial ou total) do empréstimo contratado estão limitadas por diplomas legais (Decreto-Lei n.º 51/2007), não podendo ser superiores a 0,5 por cento do capital que é reembolsado, no caso dos contratos com taxa de juro variável, e a 2 por cento do capital reembolsado, nos casos dos contratos com taxa de juro fixa. Por outro lado, às instituições de crédito não é permitida a cobrança de qualquer comissão pela análise da renegociação das condições do crédito dos contratos de crédito à habitação e de créditos conexos (Decreto-Lei n.º 171/2008 e n.º 192/2009).

Comissões praticadas

A partir dos dados apresentados no Preçário (estabelecido segundo as regras do Aviso n.º 8/2009 e Instrução n.º 21/2009 do Banco de Portugal), analisaram-se os Folhetos de Comissões e Despesas das instituições de crédito disponíveis no Portal do Cliente Bancário⁽¹⁾. Segundo os dados analisados, as comissões cobradas na comercialização de crédito à habitação variam entre instituições, devendo o cliente bancário efectuar uma análise detalhada das diferentes alternativas.

Para a análise das comissões cobradas pelas instituições em produtos de crédito à habitação, foi feita uma comparação das comissões iniciais e das comissões durante a vigência do contrato⁽²⁾.

A análise das comissões iniciais identifica as comissões solicitadas ao cliente quando este contrata um crédito à habitação, as quais variam entre os 150 euros e os 700 euros, sendo o seu valor médio próximo de 460 euros.

Quadro C.4.1

COMISSÕES INICIAIS NA CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO À HABITAÇÃO⁽³⁾ | EM EUROS

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões iniciais no crédito à habitação	150,00	700,00	435,00	457,44

Fonte: Portal do Cliente Bancário – Preçários.

Para a análise às comissões durante a vigência do contrato de crédito à habitação, consideraram-se apenas as comissões de processamento da prestação, cobradas ao longo de um período de 12 meses. Há algumas instituições que não cobram qualquer comissão pelo processamento das prestações. Os valores deste tipo de comissão variam, assim, entre os 0,00 euros e os 19,80 euros, sendo o seu valor médio de cerca de 10 euros.

Quadro C.4.2

COMISSÕES ANUAIS DURANTE A VIGÊNCIA DE CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO⁽⁴⁾ | EM EUROS

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões durante a vigência de contratos de crédito à habitação	0,00	19,80	14,10	10,08

Fonte: Portal do Cliente Bancário – Preçários.

(1) Valores disponíveis a 15 de Março de 2010.

Para este efeito, considerou-se o Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) como uma única entidade (das 90 instituições que pertencem ao SICAM, 88 aplicam o Preçário da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL). Não foram consideradas na análise as instituições cuja actividade se dirige a segmentos específicos de mercado e que, portanto, exigem condições muito particulares de contratação dos créditos, assim como instituições que maioritariamente comercializam produtos através da Internet, as quais actuam de forma específica. Por outro lado, não foram igualmente incluídas na análise algumas instituições cujas comissões iniciais são calculadas em função do montante do empréstimo, diferindo por isso da prática mais comum no mercado que passa pela cobrança de uma comissão de montante fixo. Essas instituições são essencialmente sucursais de instituições de crédito estrangeiras e algumas caixas de crédito agrícola.

(2) Uma vez que as comissões máximas de reembolso antecipado são definidas por lei, a análise não as inclui.

(3) Aos valores apresentados acresce imposto.

(4) *Idem*

Informação contratual

Elementos do contrato Com a aprovação do empréstimo à habitação ou do empréstimo conexo, as instituições de crédito ficam obrigadas a disponibilizar, para além de nova FIN com as condições acordadas pelas partes, a minuta do contrato. Esta minuta deve reflectir as condições do empréstimo descritas na FIN, as quais permanecem válidas pelo prazo de tempo aí indicado, com excepção do valor da taxa de juro fixa ou do indexante, que serão ajustados às condições de mercado da data de celebração do contrato. Sem prejuízo do disposto na lei, o Aviso também enumera todos os elementos que deverão constar do contrato de empréstimo, nomeadamente a referência à possibilidade de actualização das comissões por remissão para o Preçário e mediante aviso prévio de pelo menos 30 dias aos clientes.

Informação durante a vigência do contrato

Extracto Durante a vigência do contrato, as instituições de crédito devem enviar regularmente, com uma periodicidade mensal, e uma antecedência mínima de 15 dias relativamente ao vencimento da prestação seguinte, um extracto mensal. Esse extracto deverá incluir a identificação do empréstimo e do montante do capital em dívida; o número e a data de vencimento da prestação seguinte; o montante da prestação com desagregação das suas componentes de capital e juros; a TAN aplicável à prestação; a identificação e montante de eventuais comissões e despesas a pagar pelo cliente; e, no caso de o contrato de crédito à habitação se encontrar abrangido por um regime de crédito bonificado, a identificação do escalão e montante de bonificação de juro aplicáveis à prestação.

Caixa 5 - Características do mercado do crédito à habitação⁽¹⁾

Os empréstimos à habitação representam uma componente muito significativa da estrutura do endividamento das famílias e do balanço das instituições de crédito. No final de 2008⁽²⁾, concorriam em cerca de 75 por cento para o endividamento total das famílias, correspondendo o valor em dívida a 100 por cento do seu rendimento disponível. Por outro lado, 79 por cento dos empréstimos concedidos pelas instituições de crédito a particulares destinava-se à habitação.

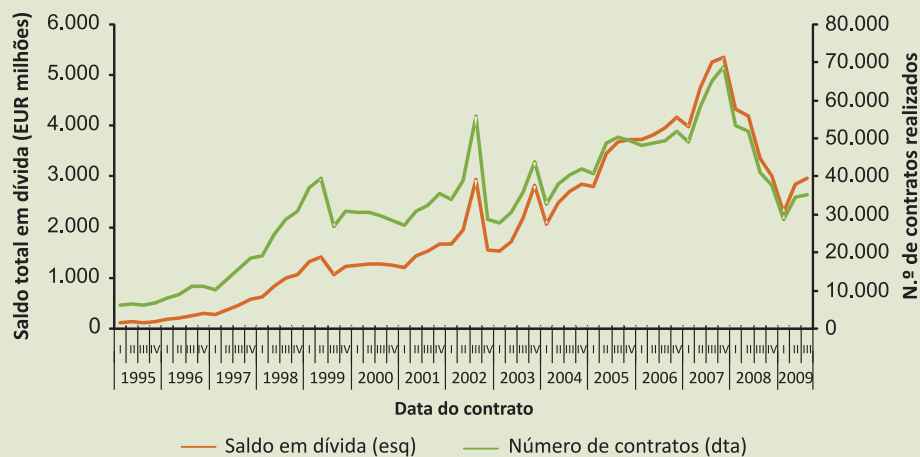
O contrato de crédito à habitação mais habitual em Portugal é realizado ao abrigo do regime de taxa de juro variável (96 por cento do número total de contratos vivos em 30 de Setembro de 2009), com um período de refixação da mesma relativamente curto, já que 90 por cento dos contratos estão indexados à Euribor a 3 ou a 6 meses. Esta característica, que não constitui um denominador comum aos restantes países da área euro, introduz, ao nível da economia, uma enorme velocidade de reacção às alterações de política monetária, que se repercutem de forma quase imediata sobre as decisões de consumo e poupança das famílias, ao modificarem, num curto espaço de tempo, as prestações mensais devidas pelos consumidores no âmbito dos seus empréstimos à habitação.

Volume de crédito concedido

O número de contratos de crédito à habitação vivos, em 30 de Setembro de 2009, era de cerca de 2,08 milhões, correspondendo a cerca de 121.729 milhões de euros⁽³⁾ de capital em dívida a 33 instituições de crédito.

Gráfico C.5.1

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO E VALOR DO CAPITAL EM DÍVIDA DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO VIVOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO



Nota: Posição em 30/09/09.

- (1) A análise que se apresenta nesta Caixa baseia-se na informação reportada por 114 instituições de crédito, em resposta à Carta-Circular n.º 77/2009, de 16 de Dezembro de 2009, do Banco de Portugal, emitida no âmbito da avaliação de impacto do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto, em cumprimento do disposto no respectivo artigo 6.º. Os dados referem-se a contratos de crédito à habitação vivos em 30 de Setembro de 2009, concedidos a particulares, ao abrigo dos regimes geral e bonificado, os mais antigos dos quais remontam a 1979.
- (2) Cf. Relatório de Estabilidade Financeira de 2008 do Banco de Portugal - Caixa 4.2. "Principais características dos empréstimos a particulares para aquisição de habitação em Portugal".
- (3) Inclui os créditos que foram desconhecidos do balanço das instituições originadoras no âmbito de operações de titularização.

A análise da distribuição por data de contratação dos empréstimos à habitação vivos a 30 de Setembro de 2009 evidencia, como seria de esperar, que, no número de contratos e no valor do respectivo capital em dívida, têm maior peso os empréstimos mais recentes. Com efeito, verifica-se que cerca de 51,2 por cento do saldo em dívida nessa data está associado a crédito concedido nos últimos 4 anos. Contudo, o peso dos contratos celebrados a partir do 4.º trimestre de 2007 é relativamente diminuto, o que indicia uma quebra significativa no volume de contratação a partir dessa data, facto que é consistente com os montantes de novas operações de empréstimo à habitação concedidos a particulares pelas instituições financeiras monetárias

Quadro C.5.1

EVOLUÇÃO DO MONTANTE TOTAL DE CRÉDITO À HABITAÇÃO CONCEDIDO A PARTICULARES

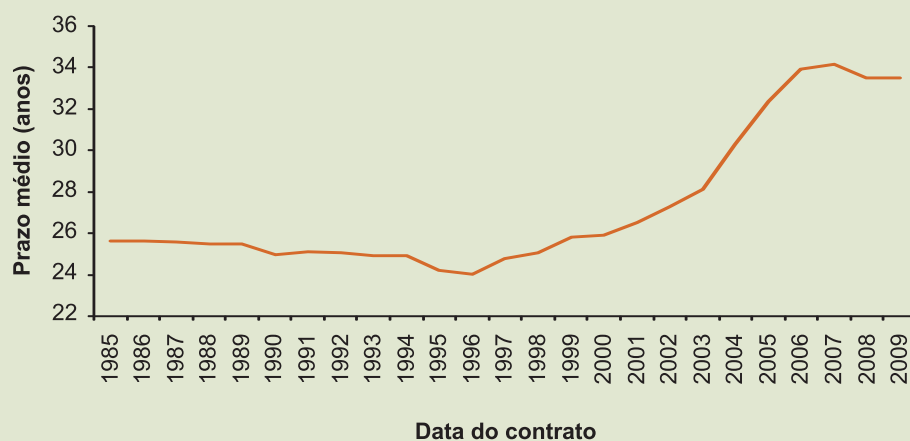
Ano	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Montante (EUR 10 ⁶)	12.944	18.260	17.578	18.391	19.630	13.375	9.330

Fonte: Boletim Estatístico, Banco de Portugal.

Os contratos vivos mais antigos reportados pelas instituições de crédito remontam a 1979, com prazos originais associados de 30 anos. Em termos médios⁽⁴⁾, a distribuição temporal dos prazos dos contratos de crédito à habitação, vivos em 30 de Setembro de 2009, parece ser consistente com o aumento significativo do prazo de contratação dos empréstimos até ao final de 2007. Da conjugação do aumento do volume de contratação em anos mais recentes e do respectivo prazo terá resultado o aumento do prazo médio de contratação da carteira de crédito à habitação dos bancos portugueses.

Gráfico C.5.2

DISTRIBUIÇÃO DO PRAZO MÉDIO⁽⁵⁾ DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO VIVOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO



Nota: Posição em 30/09/09.

(4) Média simples.

(5) Média simples.

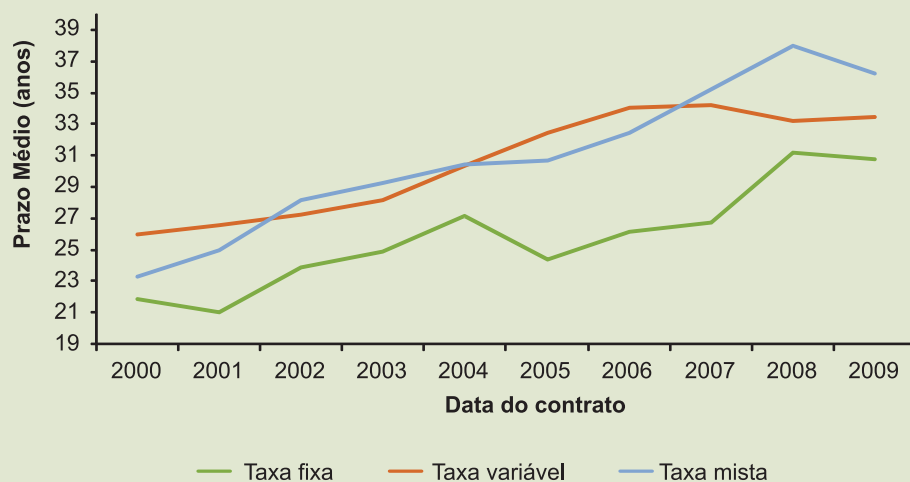
Estrutura das taxas de juro

Os contratos de crédito à habitação podem ser classificados em três grupos, de acordo com o seu tipo de taxa de juro: taxa fixa, taxa variável e taxa mista (associada, na maior parte dos casos, a contratos com um período inicial de taxa fixa, seguido de taxa variável na parte remanescente do prazo do empréstimo).

Os contratos de taxa fixa representavam apenas 0,8 por cento do número total dos contratos vivos a 30 de Setembro de 2009, sendo o seu prazo médio original de cerca de 28 anos. A sua distribuição por data de contratação permite inferir a mesma tendência observada para o conjunto do mercado, ou seja de progressivo aumento do prazo de contratação.

Gráfico C.5.3

DISTRIBUIÇÃO DO PRAZO MÉDIO⁽⁶⁾ DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO VIVOS A TAXA FIXA, VARIÁVEL E MISTA, POR DATA DE CONTRATAÇÃO



Nota: Posição em 30/09/09.

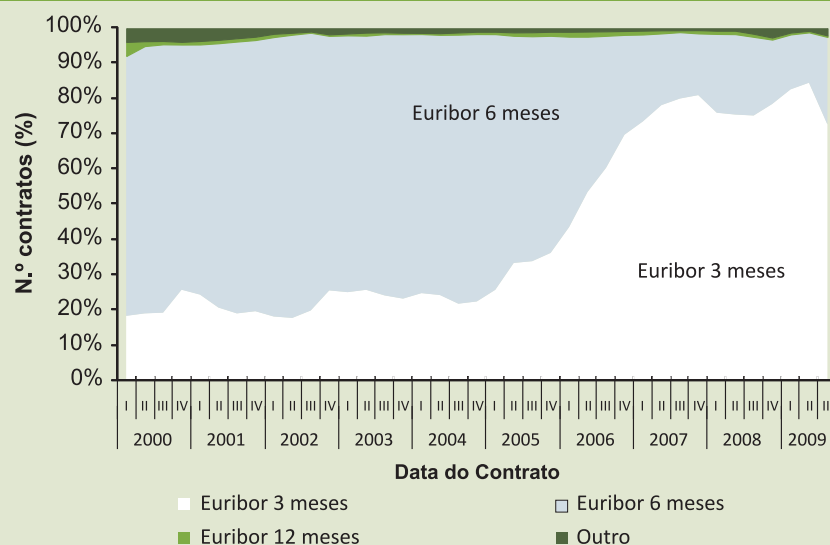
Os contratos a taxa variável, em que a taxa é revista periodicamente (quase sempre de acordo com o prazo do indexante) constituem a quase totalidade do mercado de crédito à habitação, representando perto de 96 por cento do número total de contratos vivos em 30 de Setembro de 2009. O seu prazo original médio, que ronda os 29 anos, tem revelado uma tendência crescente, passando de cerca de 26 anos, no início de 2000, para cerca de 33 anos, no final do 3.º trimestre de 2009.

Por outro lado, em termos agregados, a Euribor a 6 meses é o indexante mais utilizado, seguido da Euribor a 3 meses. A análise da estrutura dos contratos quanto ao prazo da Euribor a que estão indexados, atenta a sua distribuição por data de contratação, sugere que a Euribor a 3 meses passou a ser a taxa de referência mais habitual, a partir do 2.º trimestre de 2006. Ao movimento de substituição dos indexantes de prazo mais longo pelos indexantes de prazo mais curto não terá sido estranho, em 2009, nomeadamente, o contexto de forte redução das taxas de juro do mercado monetário.

(6) Médias simples.

Gráfico C.5.4

ESTRUTURA DE INDEXANTES DOS CONTRATOS À HABITAÇÃO A TAXA VARIÁVEL VIVOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO

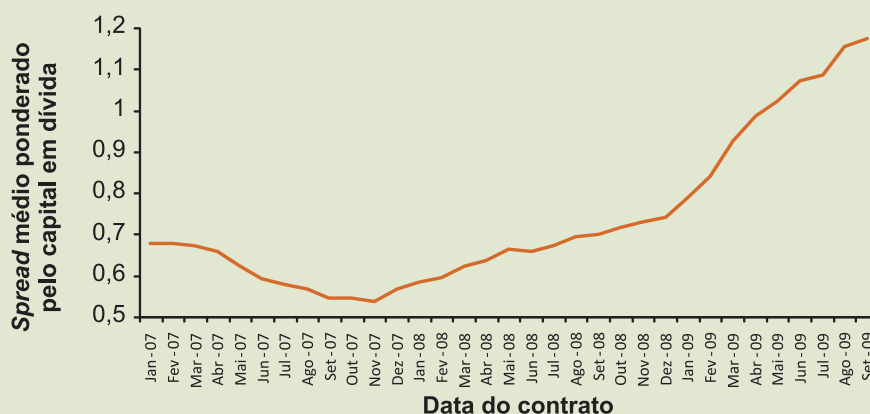


Nota: Posição em 30/09/09.

A evolução dos *spreads* de taxa de juro médios dos contratos de taxa variável indexados à Euribor a 3 e 6 meses sugere um alargamento relativamente pronunciado a partir de finais de 2007, de um valor mínimo de cerca de 54 p.b. para um valor de cerca de 119 p.b. nos contratos celebrados no 3.º trimestre de 2009. Faz-se notar que esta informação diz respeito às condições observadas em 30 de Setembro de 2009, não reflectindo por isso, necessariamente, as condições originais dos contratos, que poderão ter sido, entretanto, objecto de renegociação.

Gráfico C.5.5

EVOLUÇÃO DOS *SPREADS* MÉDIOS⁽⁷⁾ DOS CONTRATOS INDEXADOS À EURIBOR A 3 E 6 MESES



Nota: Posição em 30/09/09.

(7) Média ponderada pelo capital em dívida.

Quadro C.5.2**REGIME DE TAXA DE JURO DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO VIVOS EM 30/09/09**

	Distribuição (n.º contratos)
Taxa fixa	0,8%
Taxa variável	95,9%
Taxa mista	3,3%
Total	100%

Os empréstimos de taxa mista, por seu lado, constituem cerca de 3,3 por cento do total de contratos vivos no final de Setembro de 2009, apresentando prazos originais médios mais longos, que rondam os 33 anos, e uma duração média do período de taxa fixa de 4 anos.

Quadro C.5.3**INDEXANTES DA TAXA VARIÁVEL DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO VIVOS EM 30/09/09**

	Distribuição (n.º contratos)
Euribor a 3 meses	37,6%
Euribor a 6 meses	53,8%
Euribor a 12 meses	2,3%
Outro	6,3%
Total	100%

Modalidades de amortização

Cerca de 92 por cento dos empréstimos vivos em 30 de Setembro de 2009 são objecto de amortização clássica, (i.e. o reembolso do empréstimo é feito em prestações constantes de capital e juros desde o momento inicial) e 6 por cento caracterizam-se por terem apresentado um período inicial de carência de capital. Salienta-se ainda que cerca de 72 por cento dos contratos com carência inicial de capital, têm-na por um período superior a um ano.

Relativamente ao diferimento do capital para a última prestação, apenas 0,5 por cento dos contratos vivos apresentava esta característica, sendo que 0,4 por cento dizia respeito a uma percentagem de capital diferido inferior a 30 por cento.

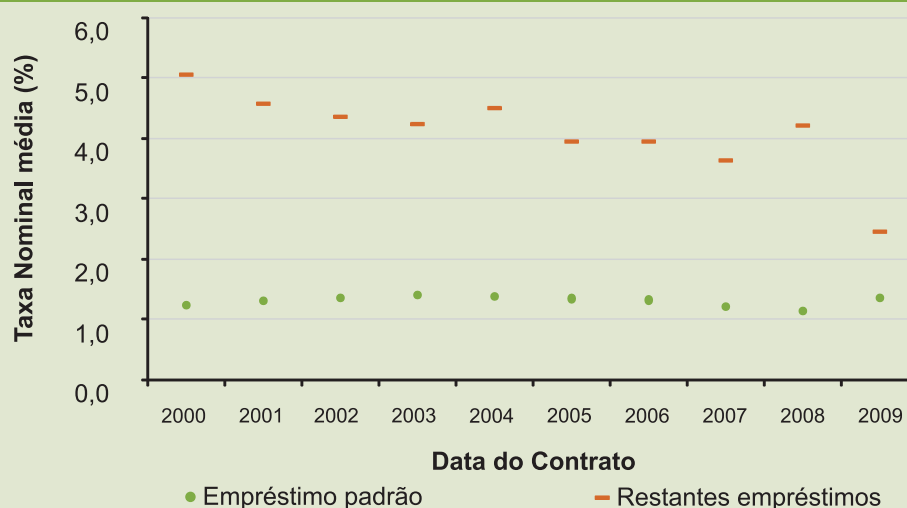
Quadro C.5.4

MODALIDADE DE AMORTIZAÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO VIVOS EM 30/09/09

	Distribuição (n.º contratos)
Prestações constantes de capital e juros	92,1%
Período de carência de capital	6,4%
Inicial até 6 meses	0,7%
Inicial de 6 meses a 1 ano	0,8%
Inicial a mais de um ano	4,6%
Intermédia	0,3%
Período de carência de capital e juros	1,1%
Inicial de 6 meses a 1 ano	0,0%
Inicial a mais de um ano	0,1%
Intermédia	1,0%
Percentagem de capital diferido para a última prestação	0,5%
Até 30%	0,4%
Entre 30% e 50%	0,1%
Total	100,0%

Considera-se como “empréstimo padrão” ou empréstimo *plain vanilla*, o empréstimo simples, com taxa de juro variável indexada à Euribor, e amortizado em prestações constantes de capital e juros, desde o seu início. Consta-se que os restantes empréstimos a taxa variável apresentam taxas de juro médias superiores às do designado “empréstimo padrão”⁽⁸⁾, ainda que nos anos mais recentes se tenha assistido a uma redução do diferencial entre ambas as taxas.

Gráfico C.5.6

TAXAS NOMINAIS MÉDIAS⁽⁹⁾ DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO A TAXA VARIÁVEL VIVOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO

Nota: Posição em 30/09/09.

⁽⁸⁾ Tomaram-se para este efeito apenas os empréstimos a taxa variável indexados à Euribor a 3 e 6 meses.

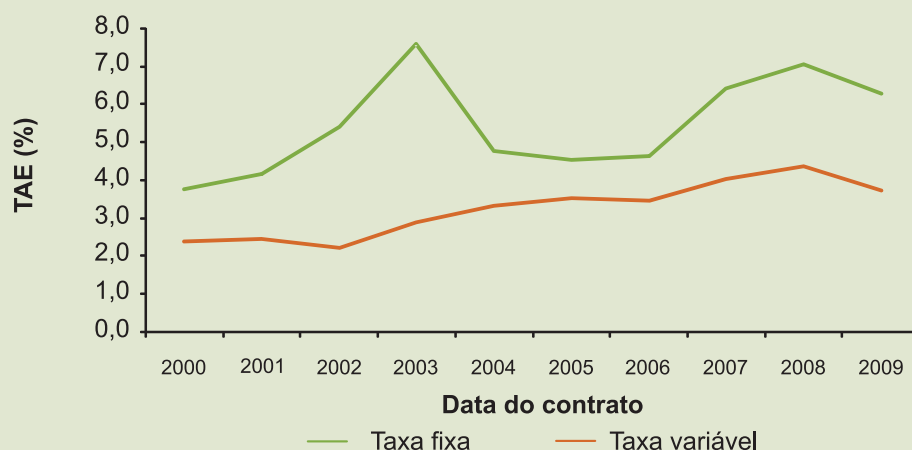
⁽⁹⁾ Média simples.

Custo do crédito

O custo de um empréstimo à habitação é medido através da respectiva Taxa Anual Efectiva (TAE), que representa, numa base anual e em percentagem do volume de crédito concedido, a totalidade de encargos associados a essa operação. Deste modo, a evolução da TAE pode ser vista como uma *proxy* para a evolução do custo total do crédito à habitação. A distribuição, por data de contratação, da TAE média dos empréstimos revela que os contratos vivos com taxa variável apresentam um custo total médio inferior aos de taxa fixa. O aumento da TAE nestes contratos antecede a subida da Euribor, que se inicia perto do final de 2005, o que pode indiciar um agravamento do valor das comissões no crédito à habitação e/ou um aumento do nível dos *spreads* de taxa de juro dos contratos. Para os contratos mais recentes, celebrados durante o terceiro trimestre de 2009, a diferença entre a TAE média dos empréstimos a taxa fixa e a taxa variável é de cerca de 2,6 pontos percentuais, com os contratos de taxa fixa a apresentarem uma TAE média de 6,3 por cento, e os de taxa variável de 3,7 por cento. Esta diferença decorre, em primeiro lugar, do facto de as taxas nominais associadas aos contratos de taxa fixa, em relação directa com a sua maturidade, serem em geral superiores às taxas nominais dos contratos a taxa variável, dependentes da maturidade dos seus indexantes de curto prazo.

Gráfico C.5.7

DISTRIBUIÇÃO DA TAE MÉDIA⁽¹⁰⁾ DOS CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO VIVOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO



Nota: Posição em 30/09/09.

Risco de taxa de juro

Atendendo ao elevado peso do crédito à habitação, tanto no endividamento das famílias, como no balanço das instituições de crédito, o conhecimento do risco de taxa de juro subjacente a este tipo de contratos de crédito constitui um importante elemento de caracterização do mecanismo de transmissão da política monetária.

Com o objectivo de aferir a sensibilidade da carteira de crédito à habitação a variações da taxa de juro, calculou-se o prazo residual médio dos contratos com taxa fixa, ponderado pelo valor do capital em dívida (a 30 de Setembro de 2009), bem como, para os contratos de taxa variável, o prazo médio de fixação do indexante, também ponderado pelo capital em dívida.

(10) Médias simples.

No final do 3.º trimestre de 2009, os empréstimos à habitação a taxa fixa apresentavam um prazo residual médio de cerca de 31 anos, enquanto nos de taxa variável este indicador de risco rondava os 5 meses.

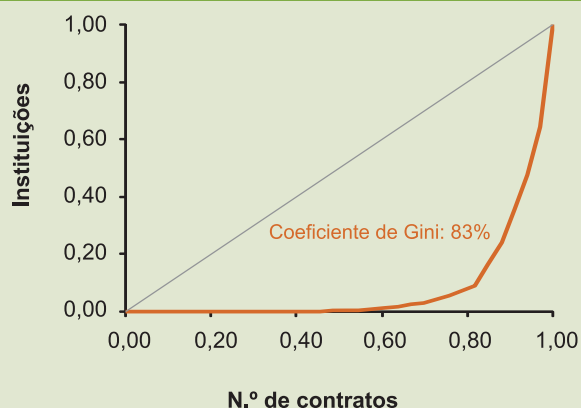
O peso crescente dos contratos que têm como referência a Euribor a 3 meses, sugerido pela distribuição do indexante usado por data de contratação, aponta para que o risco de taxa de juro nos empréstimos vivos de taxa variável tenha vindo a diminuir gradualmente.

Concentração do mercado

O mercado do crédito à habitação em Portugal evidencia um elevado grau de concentração. Em 30 de Setembro de 2009, as 6 maiores instituições detinham em carteira cerca de 90 por cento (Coeficiente de Gini de 83 por cento)⁽¹¹⁾ do número total de contratos de crédito à habitação.

Gráfico C.5.8

GRAU DE CONCENTRAÇÃO DO MERCADO DE CRÉDITO À HABITAÇÃO EM 30/09/09



Em síntese...

De acordo com a informação disponível em 30 de Setembro de 2009, destaca-se:

- A existência de 2,08 milhões de contratos de crédito à habitação, com um valor correspondente do capital em dívida a 33 instituições de crédito de cerca de 121.729 milhões de euros, mais de metade do qual contratado nos últimos 4 anos;
- Um aumento significativo do prazo original médio dos contratos, até ao final de 2007;
- Uma prevalência dos contratos de taxa de juro variável, que representam 96 por cento do total dos contratos vivos, em comparação com 0,8 por cento dos contratos de taxa fixa;
- A maior utilização da Euribor a 3 meses, enquanto indexante da taxa variável, desde o 2.º trimestre de 2006;
- A preponderância da modalidade de reembolso dos empréstimos em prestações constantes de capital e juros desde o início do contrato;
- Um elevado nível de concentração, com 6 instituições de crédito a deterem em carteira quase 90 por cento dos contratos de crédito à habitação vivos.

(11) O coeficiente de concentração de Gini mede a assimetria da distribuição, variando entre um mínimo de 0, situação de dispersão máxima em que todas as instituições têm igual peso, e o valor teórico máximo de 100 por cento, onde apenas uma instituição tem peso diferente de zero. O mesmo coeficiente de concentração calculado, não com base no número de contratos em carteira de cada instituição de crédito, mas com base no valor do saldo em dívida, apresenta-se igualmente alto, na ordem dos 81 por cento.

3.3 O mercado do crédito aos consumidores

O enquadramento do mercado do crédito aos consumidores alterou-se significativamente em 2009 com a transposição da Directiva europeia sobre as regras a que devem obedecer os contratos deste tipo de crédito (Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho). As novas regras encontram-se em vigor desde 1 de Julho de 2009, regulando o crédito concedido a pessoas singulares, que não seja destinado à habitação ou à sua actividade comercial ou profissional, e abrangendo modalidades de crédito como o crédito pessoal, o crédito automóvel, os cartões de crédito, as linhas de crédito e as facilidades de descoberto.

**Alterações
recentes**

Foram introduzidos deveres de informação a prestar pelas instituições aos seus clientes antes da celebração do contrato, através da disponibilização ao cliente de uma Ficha de Informação Normalizada (FIN), bem como os deveres de assistência ao cliente e de avaliação da sua solvabilidade.

Adicionalmente, e apesar de não estar previsto na Directiva europeia, o Decreto-Lei n.º 133/2009 estabeleceu também um regime de taxas máximas aplicáveis a este tipo de crédito.

Por outro lado, face ao anterior enquadramento normativo do crédito aos consumidores (Decreto-Lei n.º 359/91), foram reforçados os requisitos mínimos de informação na publicidade e nos contratos de crédito aos consumidores, alargado o período de livre revogação do contrato de crédito pelo cliente, estabelecidas regras mais concretas para o cálculo da Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG) e simplificadas as regras de apuramento da comissão máxima que a instituição de crédito pode cobrar em caso de reembolso antecipado do crédito.

As novas regras aplicam-se aos contratos de crédito celebrados após a sua entrada em vigor, a 1 de Julho, e também aos contratos celebrados antes desta data, mas cuja duração tenha um carácter indeterminado, situação que caracteriza, por exemplo, a generalidade dos cartões de crédito e das facilidades de descoberto. Em relação aos restantes contratos continuam a ser aplicáveis as regras definidas pelo Decreto-Lei n.º 359/91, nomeadamente as que se referem ao reembolso antecipado do crédito.

Para permitir que o cliente obtenha informação harmonizada de qualquer instituição de crédito a que se dirija, foram definidos o modelo e o conteúdo da FIN a entregar antes da celebração do contrato de crédito (Instrução n.º 8/2009).

Também com o objectivo de facilitar a comparação dos custos associados a diferentes alternativas de crédito, foram sistematizadas a metodologia de apuramento e as regras de cálculo da TAEG, para cada tipo de crédito aos consumidores (Instrução n.º 11/2009).

Por outro lado, para operacionalizar o regime de taxas máximas, foi estabelecida a obrigação de todas as instituições de crédito comunicarem mensalmente ao Banco de Portugal informação sobre os novos contratos de crédito aos consumidores (Instrução n.º 12/2009), com base na qual são calculadas as referidas taxas máximas. As primeiras taxas máximas foram divulgadas a 7 de Dezembro de 2009 para vigorar no 1.º trimestre de 2010 (Instrução n.º 26/2009).

Para garantir que a informação transmitida aos clientes nas campanhas de publicidade é clara e rigorosa, as instituições de crédito têm de obedecer a um conjunto de princípios e cumprir regras específicas (Aviso n.º 10/2008).

Publicidade

A publicidade a produtos de crédito aos consumidores deve apresentar a correspondente TAEG, com destaque similar às características do produto de crédito anunciado que se encontrem realçadas. A TAEG é uma medida de síntese do custo do crédito que permite aos clientes comparar diferentes alternativas de financiamento com características idênticas, em termos de prazo e montante.

A TAEG deve ser acompanhada de um exemplo representativo que explicita os parâmetros que estiveram na base do seu cálculo, designadamente, o montante do crédito, o prazo de reembolso, a taxa anual nominal (TAN) (no caso de taxa fixa) ou o *indexante* e o *spread* (no caso de variável), o montante das prestações e o total imputado ao consumidor.

No caso de, na publicidade, serem destacadas características associadas ao crédito como as taxas de juros, os *spreads*, as prestações mensais ou eventuais benefícios resultantes da contratação ou utilização do crédito (por exemplo, a oferta de um brinde por utilização de um cartão de crédito), e existirem condições de acesso ou restrições importantes a estas características (como seja o facto de ser novo cliente ou ter de adquirir outros produtos financeiros na mesma instituição), essas condições de acesso ou restrições devem ser apresentadas com destaque similar às características destacadas, garantido assim equilíbrio à mensagem publicitária.

Quando seja destacado o valor de uma prestação, esta deverá ser acompanhada, com destaque similar, do prazo de reembolso e do montante de financiamento correspondentes à prestação anunciada.

Todas as menções obrigatórias na publicidade devem ser apresentadas em caracteres de dimensão não inferior ao mínimo definido pelo Banco de Portugal para os diferentes meios de difusão (Aviso n.º 10/2008).

O crédito aos consumidores, tendo como finalidade a aquisição de determinados bens de consumo, é, em muitos casos, concedido através da intermediação do respectivo ponto de venda desses bens (v.g. lojas e grandes superfícies comerciais), que actua como agente da instituição que comercializa o produto de crédito. Por isso, a promoção de produtos de crédito aos consumidores é, com frequência, efectuada no âmbito de campanhas de publicidade realizadas pelos pontos de venda. Não obstante, deve ser inequívoca na publicidade a instituição de crédito responsável pelos créditos anunciados, sob a qual impende a obrigação de cumprimento dos deveres de informação aplicáveis em termos de publicidade.

Informação pré-contratual

Ficha de Informação Normalizada

O cliente tem o direito a receber uma FIN antes da celebração do contrato, a qual deve conter informação adaptada ao crédito concreto que tenha sido solicitado (por exemplo, em termos de montante e prazo). Este documento permite ao cliente avaliar as características, os custos e os riscos do empréstimo que vai contratar.

A FIN harmoniza a informação disponibilizada ao cliente, facilitando a comparação das diferentes alternativas de crédito propostas pelas instituições na fase de prospecção e negociação que precede a contratação do empréstimo.

Elementos da FIN

A informação disponibilizada pela instituição ao cliente, através da FIN, inclui: (i) os elementos de identificação da instituição de crédito; (ii) a descrição das principais características do crédito; (iii) o custo do crédito; (iv) outros aspectos jurídicos relevantes (como o direito de revogação e o prazo das condições da FIN); e (v) o plano financeiro do empréstimo.

Em relação às características do crédito, destaca-se a indicação do tipo de crédito que está a ser solicitado (ou seja, se é um crédito pessoal, um crédito automóvel ou outro), do montante total do crédito e prazo do contrato, da modalidade de reembolso e do regime de prestações, com a apresentação dos respectivos valores, bem como das garantias exigidas ao cliente e o valor da comissão de reembolso antecipado, caso esta seja aplicável.

Na secção da FIN referente ao custo do crédito, o cliente encontra informação sobre todos os custos associados à contratação do empréstimo. Além do valor da taxa de juro nominal e da discriminação de todos os outros custos aplicáveis, que podem ser, nomeadamente, custos de abertura do crédito, de processamento de prestações, prémios de seguros exigidos e imposto de selo, são também apresentadas medidas do custo global do crédito, como é o caso da TAEG e do “montante total imputado ao consumidor”. O cliente fica ainda a conhecer os custos e as consequências resultantes da falta de pagamento das obrigações estipuladas no contrato.

Sempre que o empréstimo tenha um plano de prestações definido, em que estas não sejam constantes, a FIN deve também apresentar o Plano Financeiro, para que seja claro para o cliente o valor das prestações e de outros encargos que terá de pagar ao longo da vida do contrato.

Plano financeiro

Além da obrigatoriedade de entrega da FIN, as instituições têm um dever de assistência ao cliente bancário, de acordo com o qual este deve ser adequadamente elucidado sobre as características do crédito proposto, nomeadamente através do esclarecimento dos elementos constantes da FIN, para que consiga avaliar se o contrato de crédito proposto se adapta às suas necessidades e situação financeira.

Dever de assistência

Por outro lado, as instituições de crédito passaram a estar obrigadas a avaliar a solvabilidade do cliente, quer através da verificação das informações prestadas pelo mesmo, quer através da consulta à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal.

Avaliação de solvabilidade

Em conjunto, os deveres de assistência e de avaliação da solvabilidade pretendem contribuir para um recurso ao crédito responsável, procurando que ambas as partes (instituição e cliente) façam uma avaliação rigorosa da situação financeira do cliente e da sua capacidade de cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito.

Caixa 6 - Comissões no crédito aos consumidores

O crédito aos consumidores inclui diversos tipos de contrato, tendo para esta análise sido seleccionados dois: o Crédito Pessoal, enquanto componente mais relevante na estrutura deste mercado, e os Cartões de Crédito, como exemplificativos do crédito “revolving”.

Crédito pessoal

Tipos de comissões

As comissões sobre a concessão de crédito pessoal são cobradas pelas instituições de crédito em três momentos distintos: no momento da contratação do produto (comissões iniciais); durante a vigência do contrato; e no momento do termo do contrato, associadas, neste último caso, ao reembolso antecipado do crédito, se este ocorrer.

As comissões iniciais cobradas pelas instituições estão associadas à abertura dos processos de crédito e às diversas tarefas subjacentes. As designações das comissões incluídas nesta categoria não são homogéneas entre instituições, podendo encontrar-se designações como *comissão de estudo e processo, de formalização, de dossier, de contratação*, entre outras. Algumas instituições optam por repartir as comissões iniciais cobradas em diversas componentes, enquanto outras cobram uma única comissão global. Por outro lado, há instituições que cobram comissões iniciais em percentagem do montante contratado e outras que cobram valores fixos independentemente do montante do empréstimo.

Durante a vigência do contrato de crédito, as comissões cobradas estão essencialmente associadas ao processamento das respectivas prestações. Estas comissões correspondem normalmente a um valor fixo, cobrado nos momentos de vencimento de cada prestação. Outras comissões podem ser cobradas de forma pontual, associadas a situações específicas, como sejam, por exemplo, as comissões de atraso de pagamento de prestação, comissões relativas a alterações contratuais, ou comissões associadas a pedidos de documentos (extractos, declarações de dívida ou outros).

As comissões de reembolso antecipado (parcial ou total) do empréstimo contratado estão limitadas por diplomas legais. No caso dos créditos pessoais contratados desde 1 de Julho de 2009, aplicam-se as regras definidas pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, e para os contratos celebrados antes daquela data mantém-se em vigor o disposto no Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de Setembro.

Comissões praticadas

A partir dos dados disponíveis no Preçário (estabelecido segundo as regras do Aviso n.º 8/2009 e Instrução n.º 21/2009 do Banco de Portugal), analisaram-se os Folhetos de Comissões e Despesas das instituições de crédito disponíveis no Portal do Cliente Bancário⁽¹⁾. As comissões cobradas na comercialização de créditos pessoais variam entre instituições, devendo o cliente bancário efectuar uma análise detalhada das diferentes alternativas. Além disso, cada instituição

⁽¹⁾ Valores disponíveis a 15 de Março de 2010.

Para este efeito, considerou-se o Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) como uma única entidade (das 90 instituições que pertencem ao SICAM, 88 aplicam o Preçário da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL). Não foram consideradas na análise as instituições cuja actividade se dirige a segmentos específicos de mercado e que, portanto, exigem condições muito particulares de contratação dos créditos, assim como instituições que maioritariamente comercializam produtos através da Internet, as quais actuam de forma específica.

comercializa diversos produtos de crédito pessoal, aos quais correspondem normalmente comissões distintas, devendo o cliente avaliar também as condições de cada um desses produtos, consoante as suas necessidades.

Para a análise das comissões cobradas pelas instituições em produtos de crédito pessoal, foram considerados empréstimos que não se destinem a uma finalidade específica e que sejam contratados sem condições particulares, sendo efectuada uma comparação das comissões iniciais e das comissões durante a vigência dos respectivos contratos⁽²⁾.

A análise baseou-se num exemplo de crédito pessoal para um montante de 5.000 euros, valor corresponde ao montante médio dos contratos deste tipo de crédito celebrados no 2.º semestre de 2009⁽³⁾.

Da análise das comissões em que o cliente incorre quando contrata um crédito pessoal, conclui-se que estas variam entre os 0,00 euros (apenas um número reduzido de instituições não cobra comissões iniciais obrigatórias) e os 288,46 euros, sendo o seu valor médio próximo de 100 euros.

Quadro C.6.1

COMISSÕES INICIAIS NA CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO PESSOAL⁽⁴⁾ | EM EUROS

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões iniciais no crédito pessoal	0,00	288,46	67,50	96,85

Fonte: Portal do Cliente Bancário – Preçários.

Para a análise das comissões durante a vigência do contrato de crédito pessoal sem finalidade específica, consideraram-se apenas as comissões de processamento de prestação cobradas ao longo de um período de 12 meses, havendo várias instituições que não cobram qualquer comissão deste tipo. A comparação dos valores destas comissões revela que as mesmas variam entre os 0,00 euros e os 60,00 euros, sendo o seu valor médio de cerca de 11 euros.

Quadro C.6.2

COMISSÕES ANUAIS DURANTE A VIGÊNCIA DE CONTRATOS DE CRÉDITO PESSOAL⁽⁵⁾ | EM EUROS

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões durante a vigência de contratos de crédito pessoal	0,00	60,00	12,00	11,25

Fonte: Portal do Cliente Bancário – Preçários.

(2) Uma vez que as comissões máximas de reembolso antecipado são definidas por lei, a análise não as inclui.

(3) Ver Caixa 7 – Características do crédito aos consumidores.

(4) Aos valores apresentados acresce imposto.

(5) Aos valores apresentados acresce imposto.

Cartões de crédito

Tipos de comissões

As comissões cobradas no âmbito da comercialização de cartões de crédito estão fundamentalmente associadas à comissão de emissão do cartão e à anuidade pela sua utilização. As instituições podem livremente definir as comissões a cobrar, podendo os valores cobrados numa mesma instituição diferir de produto para produto. Há casos de instituições que não cobram estas comissões, principalmente a de emissão do cartão, ou casos em que a anuidade cobrada no primeiro ano difere das anuidades seguintes.

Comissões praticadas

A partir da análise dos Folhetos de Comissões e Despesas das instituições de crédito disponíveis no Portal do Cliente Bancário⁽⁶⁾, analisaram-se as comissões cobradas por cada uma das instituições no cartão de crédito “clássico” que comercializam.

A maioria das instituições de crédito consideradas nesta análise não cobra a comissão de emissão do cartão de crédito “clássico” por si comercializado. A análise comparativa dos valores praticados para este tipo de comissão permite concluir que estes variam entre 0,00 euros e 18,00 euros, com um valor médio de 2,07 euros.

Quadro C.6.3

COMISSÃO DE EMISSÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO⁽⁷⁾ | EM EUROS

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Emissão do cartão de crédito	0,00	18,00	0,00	2,07

Fonte: Portal do Cliente Bancário – Preçários.

Relativamente à anuidade cobrada no primeiro ano de comercialização do cartão de crédito, conclui-se que são cobradas comissões que variam entre os 0,00 euros (estando aqui incluída uma grande parte das instituições analisadas) e os 25 euros. O valor médio da primeira anuidade é de cerca de 9 euros. Para as anuidades seguintes, as comissões cobradas pelas instituições são tendencialmente mais elevadas, variando entre 0,00 euros (neste caso apenas num número reduzido de instituições) e 29,65 euros, com um valor médio de cerca de 15 euros.

Quadro C.6.4

ANUIDADE DO CARTÃO DE CRÉDITO⁽⁸⁾ | EM EUROS

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Anuidade do cartão de crédito:				
1.º ano	0,00	25,00	2,41	8,71
Anos seguintes	0,00	29,65	14,71	14,56

Fonte: Portal do Cliente Bancário – Preçários.

(6) A 15 de Março de 2010.

(7) Aos valores apresentados acresce imposto.

(8) Aos valores apresentados acresce imposto.

Informação contratual e durante a vigência do contrato

O contrato de crédito celebrado entre a instituição e o cliente deve reflectir, de forma clara e completa, a informação e as condições constantes da FIN. No momento da assinatura, a instituição de crédito deve entregar um exemplar do contrato a todos os contraentes, o que inclui, não só o cliente que contraiu o empréstimo mas também, se for o caso, as pessoas que tenham sido garantes desse contrato (ou seja, avalistas ou fiadores).

Elementos do contrato

O cliente passou também a poder solicitar, a qualquer momento e sem encargos, uma cópia do quadro da amortização, ou seja, um plano financeiro que descreve as prestações pagas e a pagar no remanescente da duração do contrato, a sua decomposição entre juros e amortização de capital, bem como outros encargos inerentes ao crédito.

Foi também alargado o período de tempo em que o cliente pode exercer o seu direito de livre revogação do contrato, de 7 dias úteis para 14 dias de calendário. Isto significa que, no prazo de 14 dias após a celebração do contrato, ou após a recepção de um exemplar do contrato se esta ocorrer em data posterior à sua da celebração, o cliente pode solicitar a revogação do mesmo sem necessidade de indicar qualquer motivo. Além disso, a lei passou a impedir a renúncia por parte do cliente a este direito de revogação, ao contrário do que acontecia anteriormente, em que o cliente podia prescindir do direito de revogação em caso de entrega imediata do bem objecto de financiamento.

Direito de revogação

Durante a vigência do contrato, o cliente pode, em qualquer momento, proceder ao reembolso antecipado parcial ou total do crédito. Passou também a estar proibida a cobrança de qualquer comissão pelo exercício do reembolso antecipado no caso de empréstimos concedidos com taxa variável e foram simplificadas as regras de apuramento da comissão máxima nos empréstimos a taxa fixa. Assim, neste último tipo de empréstimos, a comissão máxima que a instituição de crédito pode cobrar é de 0,5 por cento do capital antecipadamente reembolsado, quando na data do reembolso antecipado falte mais de um ano para o termo do contrato, e um máximo de 0,25 por cento se o período de tempo até ao final do contrato for igual ou inferior a um ano.

Reembolso antecipado

A possibilidade de reembolso antecipado estava já prevista no anterior enquadramento normativo, embora o direito ao reembolso antecipado parcial apenas pudesse ser exercido uma única vez ao longo do contrato (excepto se as partes acordassem em contrário). Por outro lado, a regra que definia a comissão máxima que a instituição de crédito podia cobrar baseava-se na actualização das prestações em dívida a uma taxa correspondente a 90 por cento da taxa de juro em vigor. Esta regra era mais complexa do que a prevista na nova legislação e tornava difícil para o cliente a percepção dos custos em que teria de incorrer se decidisse proceder ao reembolso antecipado do crédito.

TAEG (Taxa Anual de Encargos Efectiva Global)

A Taxa de juro Anual Nominal (TAN), incide sobre o montante de crédito disponibilizado ao cliente, definindo, assim, o valor dos juros a pagar pelo empréstimo. Contudo, os custos do crédito não são constituídos apenas pelos juros, mas também por outros encargos como as comissões cobradas na abertura do contrato ou durante a sua vigência, o imposto de selo ou os seguros exigidos para a contratação do crédito.

Taxa de juro nominal (TAN)

Para que o cliente tenha uma medida do custo total do crédito, as instituições têm também de apresentar a TAEG (Taxa Anual de Encargos Efectiva Global), taxa que reflecte todos os encargos a suportar pelo cliente, sendo expressa em percentagem anual do montante total do crédito. A TAN e a TAEG são de indicação obrigatória na publicidade a produtos de crédito aos consumidores, nos preçários das instituições, na informação pré-contratual expressa na FIN e no próprio contrato de crédito.

Cálculo da TAEG

A lei estabelece um conjunto de princípios gerais e de pressupostos para o cálculo da TAEG (Decreto-Lei n.º 133/2009), os quais foram sistematizados pelo Banco de Portugal, nomeadamente no que se refere aos encargos que devem ser considerados no apuramento desta taxa e à metodologia de cálculo aplicável aos diferentes tipos de crédito (Instrução n.º 11/2009). Com efeito, existem vários tipos de crédito aos consumidores, com características específicas em termos de duração do contrato, tipo de plano temporal de reembolso e forma de disponibilização do montante de crédito, pelo que as regras de cálculo da TAEG aplicáveis são distintas. Assim, aplicam-se regras específicas para os seguintes tipos de crédito: crédito clássico (por exemplo, crédito pessoal e crédito automóvel), contrato de locação, crédito revolving (por exemplo, cartões de crédito) e facilidade de descoberto.

A definição de regras claras para o cálculo da TAEG é essencial para que a sua apresentação pelas instituições de crédito seja realizada de forma harmonizada, que permita ao cliente a efectiva comparação dos custos do crédito associados a diferentes alternativas que lhe sejam propostas pelas instituições.

Taxas máximas

A lei passou a definir taxas máximas no crédito aos consumidores (Decreto-Lei n.º 133/2009). Para englobar todo o custo do crédito, é usada como referência a Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG).

Ao Banco de Portugal foi atribuída a responsabilidade pela publicação trimestral das taxas máximas para cada tipo de crédito. As taxas máximas são calculadas com base na média das TAEG dos contratos celebrados pelo conjunto de todas as instituições de crédito no trimestre anterior à sua publicação, e acrescido de 1/3 sobre essa mesma média. Os contratos que apresentem taxas mais altas do que as máximas são automaticamente ajustadas para esse nível.

Para o cálculo das taxas máximas, todas as instituições de crédito reportam mensalmente ao Banco de Portugal todos os novos contratos de crédito aos consumidores celebrados no mês anterior (Instrução n.º 12/2009).

As regras de cálculo da TAEG, que seguem os princípios gerais definidos na Directiva europeia sobre contratos de crédito aos consumidores, foram sistematizadas pelo Banco de Portugal (Instrução n.º 11/2009) em articulação com as instituições de crédito para garantir a comparabilidade das taxas e a robustez do seu cálculo.

Com vista a uma adequada percepção do mercado de crédito aos consumidores, foram realizados durante o ano de 2009 estudos prévios à primeira publicação das taxas máximas, a qual ocorreu em Dezembro.

O modelo seguido na lei portuguesa para a fixação das taxas máximas é próximo do francês e semelhante ao italiano e ao belga. Os estudos de enquadramento internacional tiveram como objectivo o conhecimento das práticas correntes na Europa, onde se identificaram duas abordagens distintas: uma onde são definidas taxas máximas aplicáveis ao crédito e outra onde a apreciação dos valores das taxas praticadas é deixada aos tribunais. Na primeira abordagem encontram-se os casos francês, italiano e belga, sendo este também o modelo adoptado em Portugal. Em França, as taxas máximas vigoram desde os anos 60 e aplicam-se também ao crédito à habitação e às empresas, um âmbito de aplicação idêntico ao que vigora em Itália. Noutros países, como a Espanha⁽¹⁾, a Alemanha e o Reino Unido, a apreciação sobre se a taxa de um contrato é excessiva decorre sobretudo de jurisprudência.

O caso francês é o que mais se assemelha ao português, pois embora seja mais abrangente, as taxas máximas correspondem também à TAEG média de cada tipo de contrato acrescida de 1/3.

A primeira divulgação de taxas máximas pelo Banco de Portugal ocorreu a 9 de Dezembro (Instrução n.º 26/2009) sendo aplicáveis aos contratos a vigorar no primeiro trimestre de 2010. A antecedência com que foram divulgadas permitiu, do lado das instituições, proceder a eventuais adaptações das condições dos produtos e adequar os procedimentos de concessão do crédito, e, do lado dos clientes, conhecer as taxas máximas aplicáveis aquando da solicitação de um crédito ao consumo no primeiro trimestre de 2010, aumentando, assim, a transparência deste mercado. Foram entretanto também já divulgadas no início de Março as taxas máximas aplicáveis aos contratos a celebrar no segundo trimestre de 2010 (Instrução n.º 7/2010).

(1) Excepto nos descobertos bancários em que é aplicado um limite máximo. A Lei do Crédito ao Consumo (Ley 7/1995 – n.º 4 do artigo 19) fixa um limite máximo para os créditos que sejam concedidos em forma de descoberto em conta corrente, determinando que o juro não poderá ser superior a 2,5 vezes o “*interés legal del dinero*” fixado legalmente.

Caixa 7 - Características do mercado do crédito aos consumidores⁽¹⁾

O crédito aos consumidores constitui uma importante fonte de financiamento de bens duradouros das famílias e, embora seja comercializado pela generalidade das instituições de crédito, assume um peso muito significativo na estrutura do balanço das instituições financeiras de crédito.

Este tipo de crédito abrange a generalidade dos contratos celebrados com particulares, que tenham montantes compreendidos entre 200 e 75 mil euros, com excepção dos que tenham como finalidade a aquisição ou construção de habitação ou que, concedidos para outra finalidade, tenham como garantia a hipoteca sobre o mesmo bem imóvel que um crédito à habitação detido pelo consumidor. No mercado do crédito aos consumidores são comercializados empréstimos com características muito variadas no que respeita a finalidades, montantes, prazos, modalidades de reembolso e mesmo quanto à forma de utilização do crédito.

A análise apresentada baseia-se nos contratos de crédito aos consumidores celebrados entre as instituições de crédito e os seus clientes no 2.º Semestre de 2009 e tem como objectivo a identificação das características fundamentais deste mercado e de cada tipo de crédito.

Tipos de crédito aos consumidores

Os principais tipos de créditos comercializados neste mercado são o crédito pessoal, o crédito automóvel, os cartões de crédito, as linhas de crédito e as facilidades de descoberto.

O crédito pessoal e o crédito automóvel caracterizam-se por incluir empréstimos com um plano financeiro definido, em que o montante de capital emprestado ao cliente, o prazo de reembolso e o valor das prestações estão determinados desde o momento da celebração do contrato.

Para a aquisição de um bem duradouro (por exemplo, automóvel ou outro veículo, painel solar), o cliente bancário pode também recorrer à locação financeira, uma alternativa com características semelhantes às anteriormente descritas. Contudo, neste caso, o bem permanece na propriedade do locador (a instituição de crédito), sendo dada ao cliente uma opção de compra do bem, mediante o pagamento de um determinado montante (designado de valor residual) no final do contrato; apenas com o exercício da opção de compra é que o bem passa a ser propriedade do cliente.

No crédito pessoal podem distinguir-se várias subcategorias, essencialmente de acordo com a finalidade a que se destina o crédito, das quais se destacam a finalidade educação, saúde e energias renováveis, a finalidade lar e o crédito consolidado sem hipoteca. Por outro lado, estes créditos podem ser concedidos para “outras finalidades”, quando a finalidade a que o empréstimo se destina não se enquadra nas anteriormente descritas, ou “sem finalidade específica”, quando a instituição de crédito concede o empréstimo sem que o cliente tenha de indicar a sua finalidade. No que se refere ao crédito automóvel, este pode ser classificado em diferentes subcategorias que se distinguem, por um lado, por serem ou não contratos de locação financeira e, por outro lado, por se destinarem à aquisição de veículos novos ou usados.

Nos cartões de crédito é atribuído ao cliente um limite máximo de crédito, ao qual este pode aceder através da utilização desse cartão, realizada, geralmente, em estabelecimentos

(1) A análise que se apresenta nesta Caixa baseia-se nos dados reportados mensalmente pelas instituições de crédito, em cumprimento da Instrução do Banco de Portugal n.º 12/2009, de 13 de Agosto, emitida no âmbito da implementação do regime de taxas máximas no crédito aos consumidores introduzido pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho.

comerciais. Os contratos de cartões de crédito são tipicamente de duração indeterminada, podendo o cliente utilizar repetidamente qualquer valor de crédito até àquele limite máximo, mediante pagamento dos valores anteriormente em dívida, ou seja, trata-se de um crédito *revolving*. Em termos de reembolso, estes também se distinguem do crédito pessoal e do crédito automóvel, na medida em que têm tipicamente várias modalidades de reembolso possíveis, desde o pagamento integral dos valores em dívida no final de cada mês, ao pagamento de uma prestação fixa ou ao pagamento apenas de uma percentagem do valor em dívida, o que se traduz também em diferentes custos de utilização deste tipo de crédito. Muitos destes cartões têm um período de “*free-float*”, ou seja, permitem a utilização do crédito por um período mínimo de 30 dias sem que sejam cobrados juros ao cliente.

As linhas de crédito são semelhantes aos cartões de crédito no que respeita à duração indeterminada do contrato, à definição de um limite máximo de crédito e à característica de *revolving* (ou seja, de possibilidade de reutilização do crédito). No entanto, a disponibilização do crédito é realizada por solicitação do cliente junto da instituição de crédito, sendo estabelecido um plano de reembolso de cada vez que tem lugar uma nova utilização do crédito.

A facilidade de descoberto está associada a uma conta de depósito à ordem, permitindo a movimentação dessa conta para além do seu saldo, até um limite máximo de crédito previamente contratado entre o cliente e a instituição.

Número e montante dos contratos celebrados

No 2.º semestre de 2009 foram celebrados, em média, 126 mil contratos por mês, o que corresponde a um montante médio mensal de 455 milhões de euros. Dos contratos celebrados, quase metade, cerca de 47 por cento, são referentes a cartões de crédito, sendo seguido por 36 por cento de contratos de crédito pessoal. Por outro lado, em termos de montante, o maior volume de crédito concedido (44 por cento) foi sob a forma de crédito pessoal, seguindo-se o crédito automóvel com 36 por cento do total.

Apesar de se verificar uma evolução irregular, o montante de crédito registou uma taxa de crescimento média mensal positiva para todas as categorias de crédito, à excepção das linhas de crédito que tiveram uma evolução média negativa, resultante do decréscimo do número de contratos celebrados, e respectivo montante, no último trimestre de 2009.

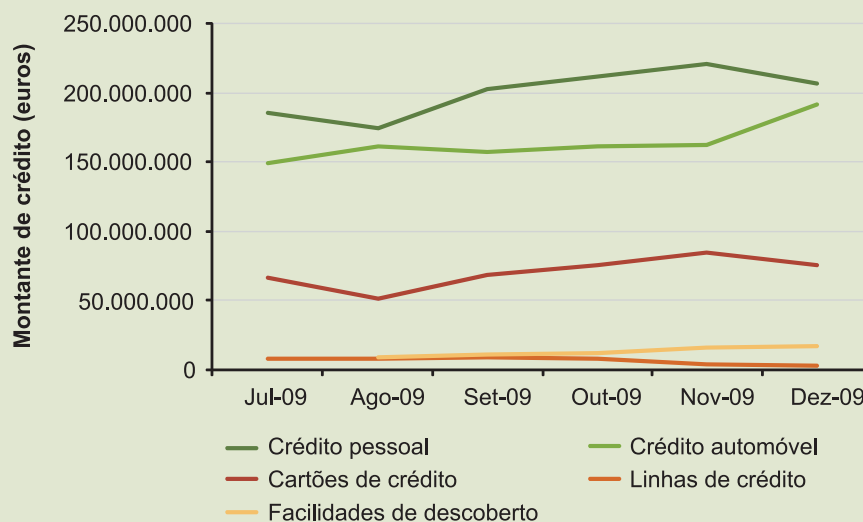
Quadro C.7.1

NÚMERO E MONTANTE MÉDIO MENSAL DOS CONTRATOS DE CRÉDITO CELEBRADOS | 2.º SEMESTRE DE 2009

	Número		Montante	
	Contratos	Distribuição	Euros	Distribuição
Crédito pessoal	44.833	36%	200.462.292	44%
Crédito automóvel	12.870	10%	163.988.144	36%
Cartões de crédito	58.712	47%	70.818.071	16%
Linhas de crédito	1.486	1%	6.914.416	2%
Facilidades de descoberto	8.134	6%	12.951.797	3%
Total	126.034	100%	455.134.720	100%

Gráfico C.7.1

EVOLUÇÃO MENSAL DO MONTANTE DE CRÉDITO CONCEDIDO POR TIPO DE CRÉDITO | 2.º SEMESTRE DE 2009

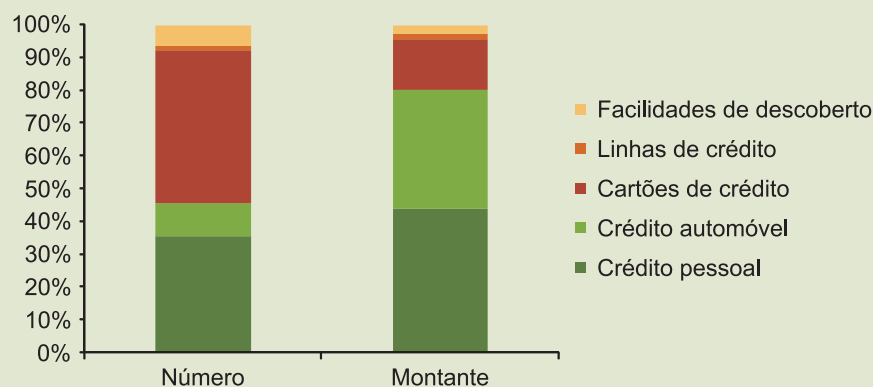


O peso do montante de crédito pessoal face ao total de crédito concedido é superior ao peso deste tipo de crédito em termos de número de contratos (44 e 36 por cento, respectivamente), evidenciando, assim, um montante médio relativamente inferior nestes contratos.

Contudo, as maiores diferenças entre as estruturas de número e de montante de crédito verificam-se no crédito automóvel e nos cartões de crédito. O crédito automóvel, com apenas 10 por cento do número de contratos celebrados, representa 36 por cento do montante de crédito, o que evidencia que cada contrato tem um montante médio de crédito superior ao registado por outras categorias. Pelo contrário, os cartões de crédito constituem cerca de 47 por cento do número de contratos celebrados, mas apenas 16 por cento do montante de crédito concedido, o qual é, ainda assim, medido pelo limite máximo de crédito de cada cartão e não pela efectiva utilização de crédito.

Gráfico C.7.2

ESTRUTURA DO NÚMERO DE CONTRATOS E MONTANTE DE CRÉDITO CONCEDIDO | 2.º SEMESTRE DE 2009



Com efeito, o montante médio dos contratos de crédito automóvel celebrados, no 2.º semestre de 2009, foi de 12.742 euros, o que compara com 4.471 euros no crédito pessoal e com 1.206 euros nos limites máximos atribuídos aos cartões de crédito.

No âmbito do crédito pessoal, o montante médio dos contratos das várias subcategorias de crédito é bastante díspar, desde os 1.317 euros dos contratos com finalidade lar aos 21.585 euros no caso da locação financeira de equipamentos. O crédito com finalidade lar representa 26,2 por cento do número de contratos de crédito pessoal, mas apenas 7,7 por cento do montante, diferença que resulta do já referido baixo montante médio dos contratos de crédito com esta finalidade. De forma inversa, destaca-se também o crédito sem finalidade específica, o qual, com 37,9 por cento do número de contratos, representa cerca de 62,6 por cento do montante do crédito pessoal.

No caso do crédito automóvel, as diferenças de distribuição pelas suas subcategorias, em termos de número e montante dos contratos, não são tão significativas como no crédito pessoal. Contudo, é de referir que a percentagem de crédito automóvel para aquisição de veículos novos e usados é semelhante, representando os veículos usados 54 e 47 por cento, respectivamente, do número e do montante de contratos de crédito enquadrados nesta categoria.

Gráfico C.7.3

ESTRUTURA DO CRÉDITO PESSOAL CONCEDIDO | 2.º SEMESTRE DE 2009

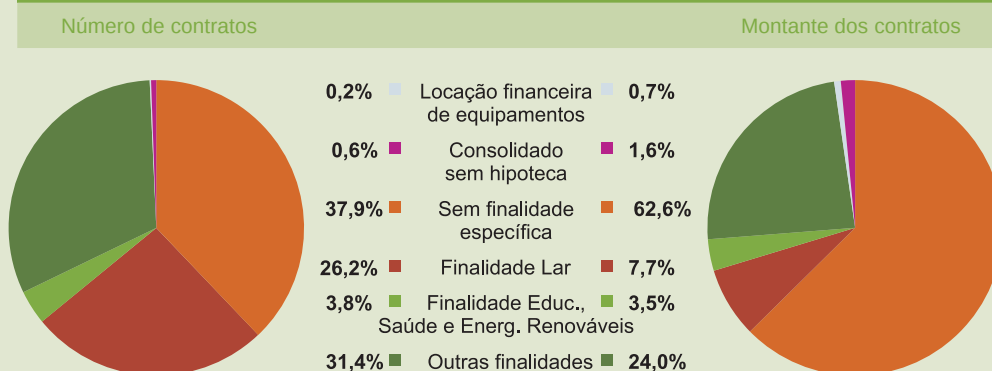
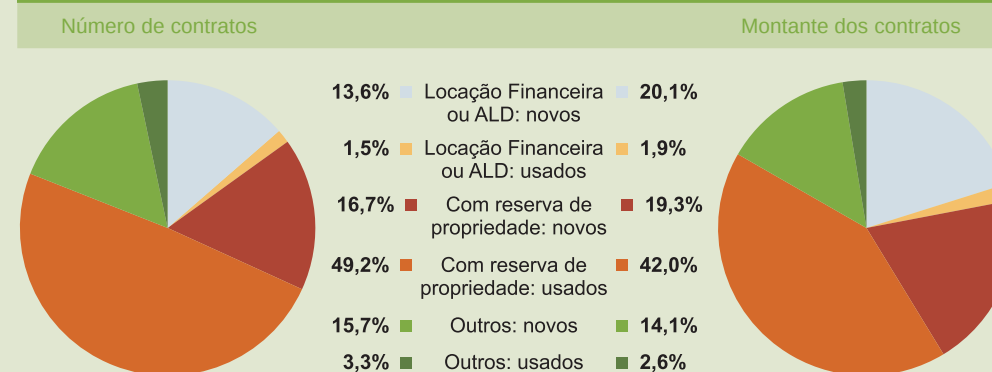


Gráfico C.7.4

ESTRUTURA DO CRÉDITO AUTOMÓVEL CONCEDIDO | 2.º SEMESTRE DE 2009



Montante dos contratos

Cerca de 16 por cento dos contratos de crédito pessoal envolvem montantes inferiores a 500 euros e 23 por cento são de montante igual ou superior a este valor mas inferior a 1000 euros. Ou seja, cerca de 39 por cento dos contratos de crédito pessoal envolvem montantes abaixo dos 1000 euros, sendo ainda de referir que 72 por cento são de montantes abaixo dos 5000 euros. Por outro lado, apenas 1 por cento dos contratos têm um montante de crédito igual ou superior a 30 mil euros.

Contudo, esta distribuição não é semelhante para todas as subcategorias do crédito pessoal. O crédito com finalidade lar é o que apresenta uma maior percentagem de contratos de baixo valor, com 96 por cento dos contratos a envolver montantes inferiores a 5000 euros, sendo cerca de 69 por cento de valor inferior a 1000 euros e 30 por cento abaixo de 500 euros. Em contrapartida, a locação financeira de equipamentos é a subcategoria que tem maior concentração de contratos de elevado valor: 71 por cento tem valor igual ou superior a 15 mil euros, sendo que 16 por cento têm montante igual ou acima dos 30 mil euros. No entanto, recorda-se que o crédito com finalidade lar representa 26 por cento do número de contratos de crédito pessoal, enquanto a locação financeira de equipamento tem um peso de apenas 0,2 por cento dos contratos e 0,7 por cento do montante.

Em relação às subcategorias do crédito pessoal com maior peso de contratos e de montante, ou seja, o crédito sem finalidade específica e o crédito para “outras finalidades”, verifica-se que o primeiro tem uma maior dispersão pelos vários intervalos de montante, sem deixar de se realçar a maior importância do intervalo entre os 1000 e os 5000 euros, enquanto o crédito para “outras finalidades” segue um padrão mais semelhante ao descrito para a finalidade lar, ou seja, com maior proporção de contratos com montantes mais baixos.

Assim sendo, das características das várias subcategorias resulta, em termos globais, para o crédito pessoal, a maior concentração de contratos em montantes de crédito mais reduzidos.

Gráfico C.7.5

ESTRUTURA DO CRÉDITO PESSOAL CONCEDIDO, POR MONTANTE | 2.º SEMESTRE DE 2009

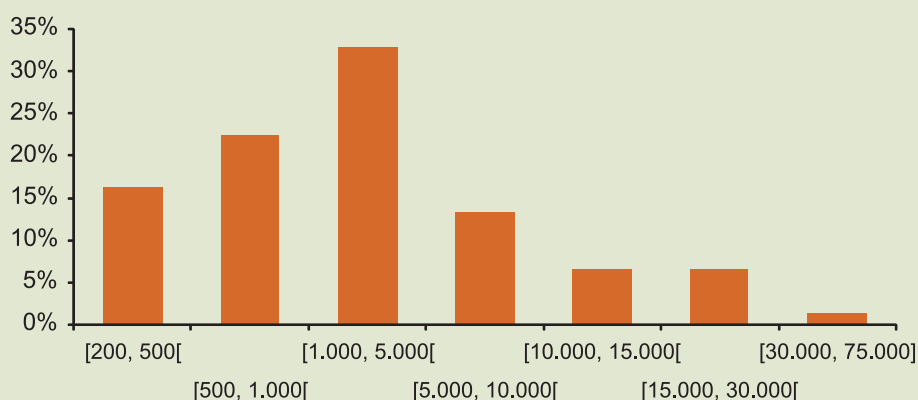
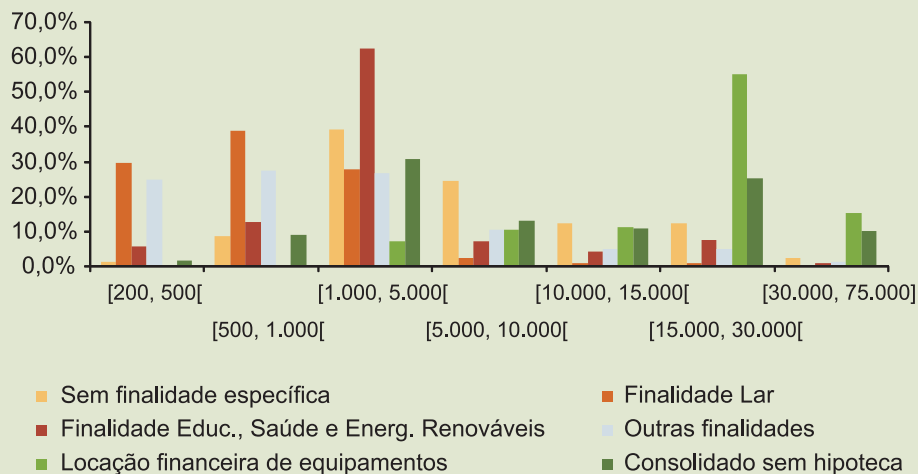


Gráfico C.7.6

ESTRUTURA DAS SUBCATEGORIAS DO CRÉDITO PESSOAL CONCEDIDO, POR MONTANTE | 2.º SEMESTRE DE 2009

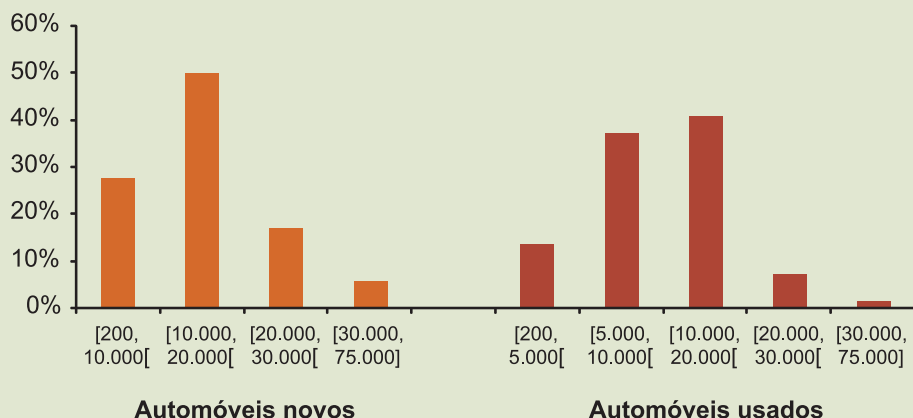


No crédito para aquisição de automóveis novos, 50 por cento dos contratos são de montante igual ou superior a 10 mil euros e inferior a 20 mil. Ao todo, 78 por cento dos contratos de crédito para aquisição de veículos novos são de valor inferior a 20 mil euros (note-se que os valores são referentes ao montante do crédito e não ao preço do veículo). Nos veículos usados esta percentagem aumenta para 92 por cento, sendo que 14 por cento são contratos de montante inferior a 5000 euros.

Relativamente aos cartões de crédito verifica-se que 60 por cento têm limites máximos de crédito inferiores a 1000 euros e, em 25 por cento dos contratos, este limite é inferior a 500 euros.

Gráfico C.7.7

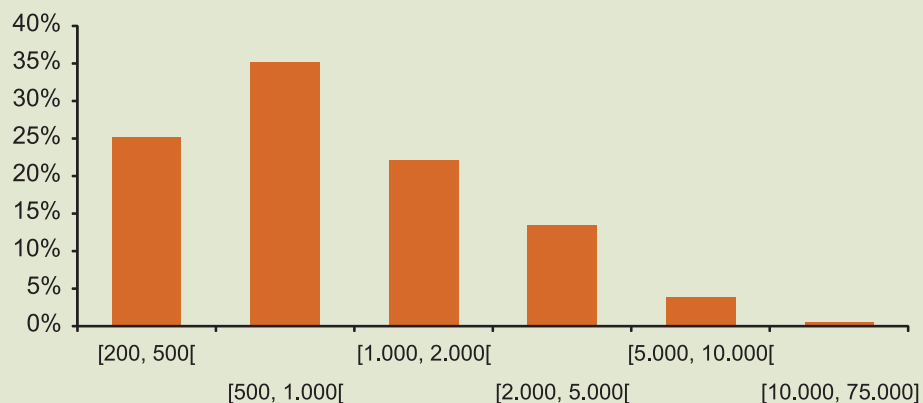
ESTRUTURA DO CRÉDITO AUTOMÓVEL CONCEDIDO, POR MONTANTE | 2.º SEMESTRE DE 2009



Nota: O Decreto-Lei n.º 133/2009 enquadra os contratos de crédito aos consumidores com montantes entre os 200 e os 75 mil euros, pelo que as classes apresentadas no gráfico constituem uma partição deste intervalo, não significando que existam contratos de crédito para financiamento de automóveis novos com montantes próximos de 200 euros.

Gráfico C.7.8

ESTRUTURA DE CARTÕES DE CRÉDITO CONTRATADOS, POR MONTANTE | 2.º SEMESTRE DE 2009

**Prazo dos contratos**

A análise da distribuição do prazo dos contratos mostra que mais de um terço (36 por cento) dos contratos de crédito pessoal têm um prazo de reembolso até 1 ano e que cerca de 15 por cento são contratos a mais de 5 anos. Em termos de subcategorias de crédito, destaca-se o crédito com finalidade lar com prazos mais reduzidos, sendo cerca de 13 por cento dos contratos até 6 meses e cerca de 65 por cento até 1 ano, e o crédito consolidado sem hipoteca com prazos mais alargados, tendo 45 por cento dos contratos uma duração superior a 5 anos.

Gráfico C.7.9

ESTRUTURA DO CRÉDITO PESSOAL CONCEDIDO, POR PRAZO | 2.º SEMESTRE DE 2009

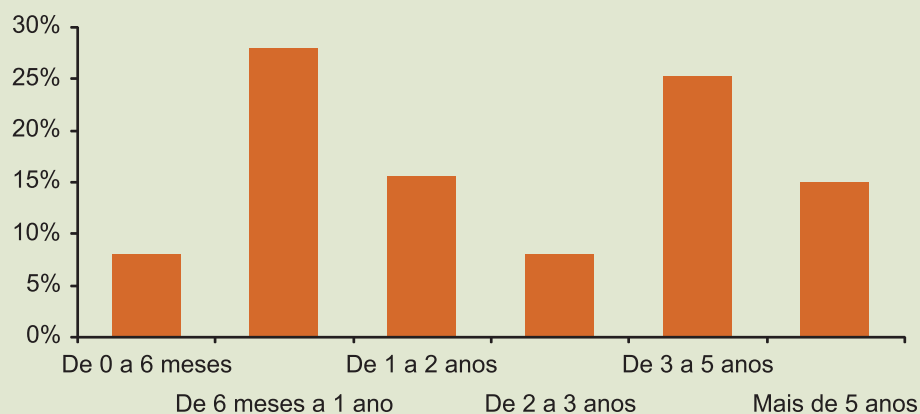
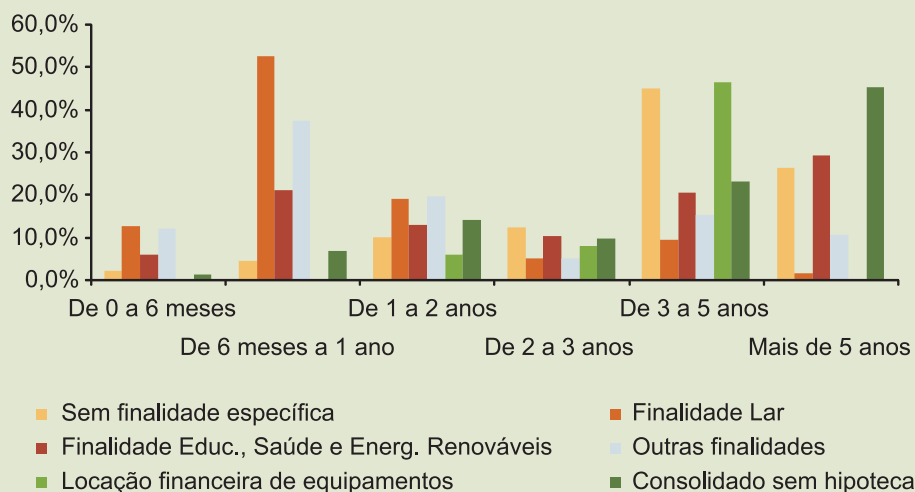


Gráfico C.7.10

ESTRUTURA DAS SUBCATEGORIAS DO CRÉDITO PESSOAL CONCEDIDO, POR PRAZO | 2.º SEMESTRE DE 2009

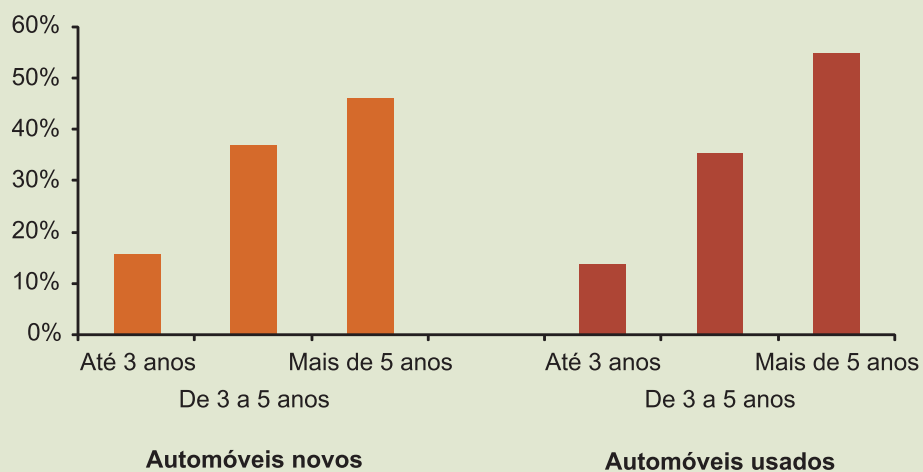


No crédito automóvel, a maior concentração de contratos verifica-se nos prazos superiores a 5 anos, englobando 46 por cento dos automóveis novos e 55 por cento dos automóveis usados.

Com efeito, a proporção de crédito para aquisição de automóveis usados nos prazos mais alargados (mais de 5 anos) é maior do que para aquisição de veículos novos, apesar dos contratos para aquisição de automóveis usados estarem concentrados nos intervalos de montantes mais baixos. Ou seja, o crédito para aquisição de veículos usados tende a envolver montantes mais baixos, mas prazos de reembolso mais alargados do que o crédito para aquisição de veículos novos.

Gráfico C.7.11

ESTRUTURA DO CRÉDITO AUTOMÓVEL CONCEDIDO, POR PRAZO | 2.º SEMESTRE DE 2009



Canal de comercialização

É frequente o cliente deparar-se com a possibilidade de acesso ao financiamento de um bem através do estabelecimento comercial (isto é, um “ponto de venda”) onde este é adquirido, sem necessitar de recorrer directamente à instituição de crédito. Esta possibilidade surge em muitos estabelecimentos que comercializam produtos para o lar (mobiliário, electrodomésticos, etc.), em hipermercados ou em concessionários de venda de automóveis. Ainda que o crédito seja concedido por intermédio do estabelecimento comercial, a entidade que efectivamente o concede é sempre uma instituição de crédito que, para o efeito, tem um protocolo com esse “ponto de venda”. Os deveres de informação ao cliente nos pontos de venda devem ser cumpridos de forma idêntica aos contratos de crédito celebrados directamente nas instituições de crédito.

Esta situação é bastante frequente no caso do crédito automóvel, já que cerca de 82 por cento dos contratos é realizada através do “ponto de venda”. No que se refere ao crédito pessoal, são cerca de 49 por cento os contratos celebrados através de estabelecimentos comerciais o que, no entanto, corresponde a apenas 11 por cento do montante de crédito, indicando que estes são tipicamente contratos com um reduzido montante de crédito. Por outro lado, quase 30 por cento dos cartões de crédito são também obtidos através de “ponto de venda” e correspondem essencialmente a cartões emitidos para utilização exclusiva em determinados estabelecimentos.

A finalidade lar é a subcategoria do crédito pessoal em que a concessão de crédito através de “ponto de venda” é mais significativa, representando 73 por cento do montante total; por sua vez, no crédito automóvel, o crédito para a aquisição de veículos usados, envolvendo a reserva de propriedade dos mesmos, é predominantemente concedido através de “ponto de venda” (97,5 por cento do montante total).

Gráfico C.7.12

ESTRUTURA DOS CONTRATOS CELEBRADOS ATRAVÉS DE “PONTO DE VENDA” POR TIPO DE CRÉDITO | 2.º SEMESTRE DE 2009

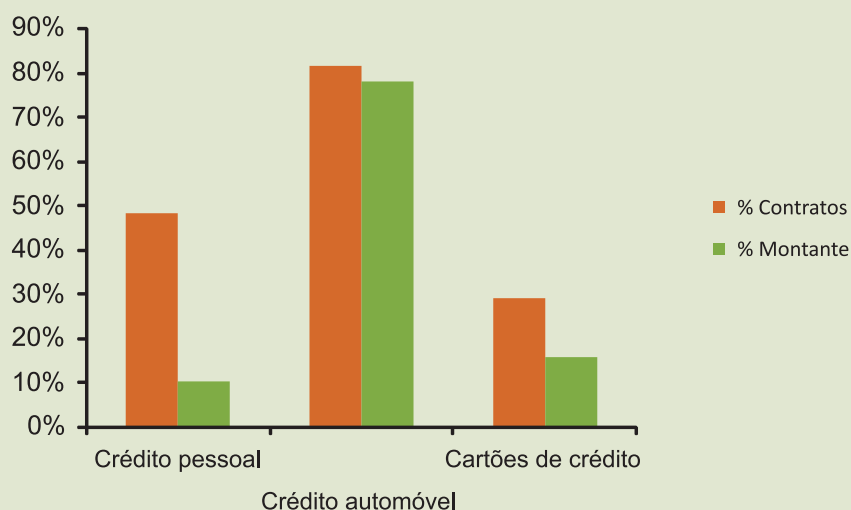
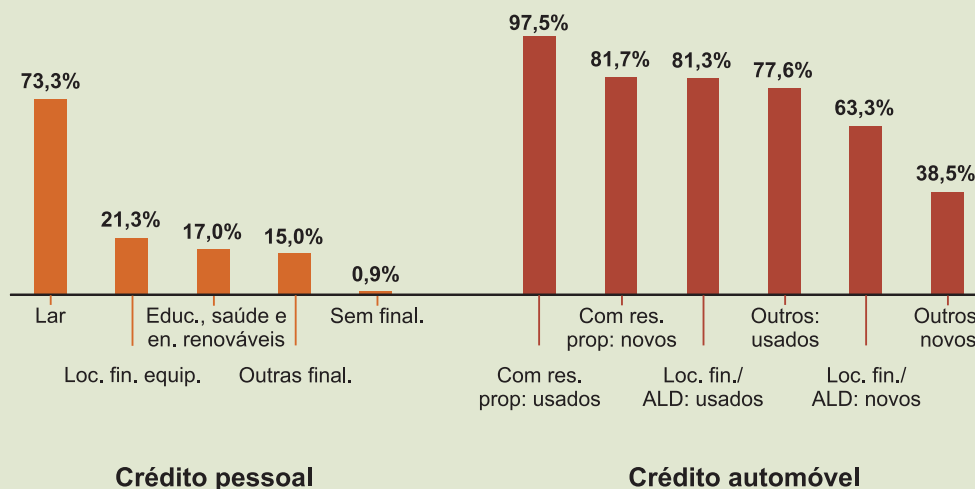


Gráfico C.7.13

ESTRUTURA DOS CONTRATOS CELEBRADOS ATRAVÉS DE “PONTO DE VENDA”, POR SUBCATEGORIA (montante) | 2.º SEMESTRE DE 2009

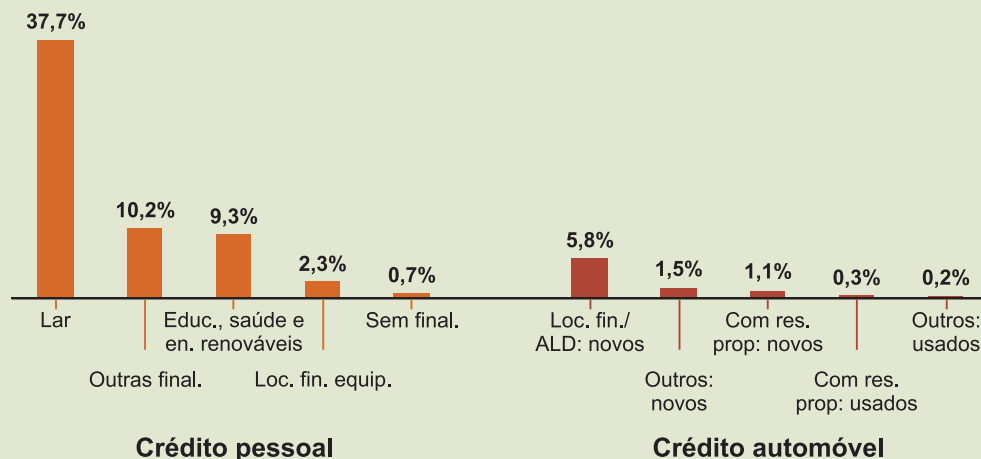


Como anteriormente referido, os contratos de crédito celebrados através dos pontos de venda resultam de protocolos estabelecidos entre uma instituição de crédito e esse “ponto de venda”. Muitas vezes, estes acordos incluem condições para a concessão do crédito que prevêm que o parceiro comercial suporte parte dos custos do crédito concedido ao cliente. Ou seja, o contrato de crédito é “subvencionado” pelo parceiro comercial.

Esta situação, que, pela sua natureza, apenas se observa nos contratos de crédito pessoal e de crédito automóvel, verifica-se em, respectivamente, 30,3 e 1,4 por cento dos contratos celebrados nestas categorias de crédito. A estes contratos correspondem 6,1 e 1,7 por cento, respectivamente, do montante de crédito pessoal e de crédito automóvel, sendo o crédito com finalidade lar, aquele em que esta situação é mais frequente.

O crédito subvencionado é quase exclusivamente concedido no “ponto de venda”, sendo a percentagem de crédito subvencionado face ao total de crédito concedido por esta via de 57,3 por cento do total de contratos celebrados e 52,9 por cento do montante de crédito pessoal, percentagens que não apresentam variação significativa para cada subcategoria deste tipo de crédito, excepto no caso da locação financeira de equipamentos em que apenas cerca de 10 por cento é crédito subvencionado (em número e montante). No crédito automóvel, dos contratos celebrados através do “ponto de venda”, 1,7 por cento dos contratos e 2,2 por cento do montante são subvencionados pelo parceiro comercial. Estas percentagens resultam sobretudo da subvenção de contratos de locação financeira de veículos novos, que representam cerca de 10 por cento do crédito concedido no “ponto de venda” (número e montante dos contratos).

Gráfico C.7.14

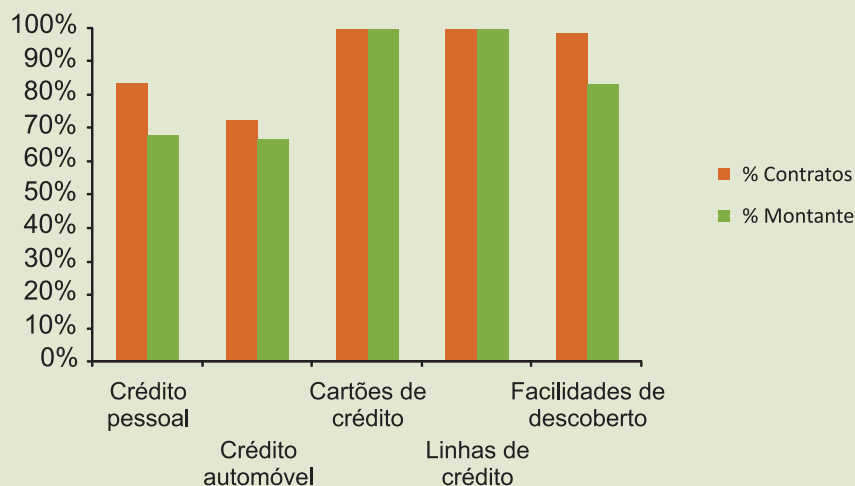
ESTRUTURA DOS CONTRATOS SUBVENCIONADOS, POR SUBCATEGORIA (*montante*) | 2.º SEMESTRE DE 2009**Tipo de taxa de juro**

A maioria dos contratos celebrados tem um regime de taxa de juro fixa. Ainda assim, cerca de 32 e 33 por cento do montante, respectivamente, de crédito pessoal e de crédito automóvel foi concedido em regime de taxa variável. Assinala-se ainda que cerca de 17 por cento do montante de crédito disponibilizado em facilidades de descoberto é também em regime de taxa variável, correspondendo, contudo, a um diminuto número de contratos. Por outro lado, todos os contratos de cartões de crédito e de linhas de crédito são celebrados a taxa fixa.

No caso dos contratos celebrados através de “ponto de venda”, a predominância da taxa fixa é ainda maior, correspondendo a 99 por cento dos contratos de crédito pessoal (96 por cento do respectivo montante) e a 81 por cento dos contratos de crédito automóvel (76 por cento do montante).

Gráfico C.7.15

ESTRUTURA DOS CONTRATOS CELEBRADOS A TAXA FIXA, POR TIPO DE CRÉDITO | 2.º SEMESTRE DE 2009



Em síntese...

Das características dos contratos de crédito aos consumidores celebrados no 2.º semestre de 2009, destaca-se o seguinte:

- No montante total de crédito concedido, 44 por cento foi crédito pessoal e 36 por cento foi crédito automóvel. Através de cartões de crédito, foi atribuído um montante de crédito equivalente a 15,6 por cento do total, enquanto as facilidades de descoberto representaram 2,8 por cento e as linhas de crédito 1,5 por cento;
- No crédito pessoal, 39 por cento dos contratos têm um montante inferior a 1000 euros e 72 por cento envolvem menos de 5000 euros. Por outro lado, 36 por cento tem prazo de reembolso até 1 ano;
- No crédito automóvel, os empréstimos concedidos para aquisição de veículos usados tendem a envolver montantes mais baixos e prazos de reembolso mais alargados do que os empréstimos para aquisição de veículos novos;
- Nos cartões de crédito, 60 por cento dos contratos disponibilizam um limite máximo de crédito abaixo de 1000 euros e 25 por cento abaixo de 500 euros (apenas se consideram cartões de crédito com limites máximos iguais ou superiores a 200 euros);
- No crédito concedido através dos "pontos de venda", cerca de 82 por cento do número de contratos de crédito automóvel (78 por cento do montante) e cerca de 49 por cento dos de crédito pessoal (11 por cento do montante) são-no por esta via. As subcategorias em que os contratos celebrados no "ponto de venda" são mais significativos são, no crédito pessoal, o crédito com finalidade lar (96 por cento dos contratos e 73 por cento do montante) e, no crédito automóvel, o crédito para aquisição de veículos usados (cerca de 98 por cento dos contratos e do montante);
- No crédito subvencionado por um parceiro comercial da instituição de crédito, é sobretudo no crédito pessoal que este tipo de empréstimo surge, verificando-se esta em cerca de 30 por cento dos contratos (6 por cento do montante). Em relação ao crédito pessoal concedido através do "ponto de venda", mais de 50 por cento é subvencionado;
- Nos contratos celebrados, a maioria é em regime de taxa fixa, sendo celebrados a taxa variável 32 por cento no crédito pessoal, 33 por cento no crédito automóvel e 17 por cento nas facilidades de descoberto.

3.4 O mercado dos serviços de pagamento

Alterações recentes

Em 2009 foram significativamente revistos os direitos e obrigações das partes envolvidas numa operação de pagamento: os “utilizadores de serviços de pagamento” (isto é, os clientes bancários que sejam “ordenantes” ou “beneficiários” de operações de pagamento) e os “prestadores de serviços de pagamento” (ou seja, as instituições autorizadas a prestar serviços de pagamento, que podem ser instituições de crédito, instituições de moeda electrónica, a entidade concessionária do serviço postal e ainda um novo tipo de entidades agora criadas - as instituições de pagamento).

As novas regras estão previstas no Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento (Anexo ao Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro), que resultou da transposição do novo enquadramento comunitário nesta matéria (Directiva 2007/64/CE).

Aplicam-se a todos os serviços que permitam a realização de depósitos e levantamentos, a todas as operações necessárias à gestão das contas de pagamento, à execução de transferências bancárias, débitos directos, envio de fundos e operações de pagamento realizadas através de cartões (de débito e crédito), bem como à emissão e aquisição de instrumentos de pagamento.

Não se aplicam designadamente aos pagamentos em numerário e, dada a sua especificidade, às operações de pagamento baseadas em cheques.

As normas estabelecidas no novo regime aplicam-se sempre que os tipos de clientes sejam consumidores (isto é, pessoas singulares que, nos contratos dos serviços de pagamento, actuam com objectivos alheios às suas actividades comerciais ou profissionais) ou micro-empresas, podendo algumas regras ser afastadas pelas partes noutros casos.

Para além do direito à informação - pré-contratual, contratual e durante a vigência dos contratos - é estabelecido um conjunto de outros direitos para os clientes utilizadores de serviços de pagamento, nomeadamente, o direito a obter, sem encargos, a correcção de operações não autorizadas ou incorrectamente executadas, desde que comunicadas dentro de prazos estabelecidos.

Foram ainda uniformizados, a nível comunitário, os prazos máximos de execução das operações de pagamento realizadas em euros (e em qualquer das moedas dos Estados-Membros da União Europeia, salvo acordo em contrário).

Assim, nas transferências internas realizadas entre contas da mesma instituição (transferências intra-bancárias), os montantes em causa devem ser creditados na conta do beneficiário no próprio dia (com data-valor do momento do crédito). Nas operações de pagamento transfronteiriças é estabelecido (entre instituições localizadas nos Estados-Membros da União Europeia), um prazo máximo para a disponibilização na conta do beneficiário de três dias úteis (admitindo-se a prorrogação por mais um dia no caso das transferências ordenadas em suporte papel). Nas restantes operações de pagamento, como regra geral, o montante em causa deve ser creditado na conta de pagamento do beneficiário até ao final do 1.º dia útil seguinte.

Relativamente aos depósitos em numerário, quando estes sejam efectuados por um consumidor, a disponibilização dos fundos deve ser imediata. Caso contrário, a disponibilização deve ocorrer, o mais tardar, no dia útil seguinte.

Para pagamentos de montante até 50.000 euros, passou a vigorar, também nos débitos directos, o princípio da igualdade de encargos nos pagamentos transfronteiriços em euros, realizados dentro da Comunidade Europeia (Regulamento (CE) n.º 924/2009).

Informação a prestar ao utilizador de serviços de pagamento

Os prestadores de serviços de pagamento estão obrigados a comunicar, aos respectivos clientes, todas as informações relevantes sobre o serviço a prestar e as respectivas condições, antes e aquando da contratação do serviço. Têm ainda de disponibilizar aos utilizadores um conjunto de informação detalhada relativamente a cada operação de pagamento que venha a ser executada.

Todas as informações devem ser transmitidas em língua portuguesa (excepto quando seja acordada entre as partes a utilização de outro idioma), e devem ser enunciadas em termos facilmente compreensíveis, de forma clara e inteligível, e quando prestadas em papel ou outro suporte duradouro, devem permitir a leitura fácil por parte do cliente.

Alguns dos deveres de informação previstos no Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento não são aplicáveis, ou podem ser reduzidos por acordo entre as partes, quando estejam em causa instrumentos de pagamento de baixo valor (ou seja, instrumentos que digam respeito a operações de pagamento individuais que não excedam 30 euros, que tenham um limite de despesas de 150 euros, ou que permitam armazenar fundos que não excedam 150 euros), e moeda electrónica (ou seja, valores monetários armazenados electronicamente).

Informação pré-contratual e no contrato

O utilizador de serviços de pagamento tem direito a conhecer todas as condições aplicáveis, antes da contratação do serviço em causa - quer esta contratação corresponda à celebração de um “contrato quadro” (ou seja, um contrato que enquadra a prestação de várias operações de pagamento), ou à contratação de uma “operação de pagamento com carácter isolado”.

Elementos do contrato

Antes do utilizador de serviços de pagamento ficar vinculado por um contrato ou proposta de prestação de serviço de pagamento de carácter isolado (ou, em caso de comunicação à distância, imediatamente após a vinculação), o prestador de serviços de pagamento está obrigado a disponibilizar-lhe um conjunto de elementos informativos, que incluem as informações necessárias para a execução da operação, o prazo máximo aplicável e todos os encargos a pagar pela operação, devidamente discriminados.

Também antes da celebração de um “contrato quadro” de prestação de serviços de pagamento, o prestador tem de comunicar ao utilizador, em papel ou outro suporte duradouro, um conjunto de informações e condições, que devem incluir, nomeadamente:

- A identificação do prestador do serviço de pagamento;
- As principais características do serviço;
- A forma e procedimentos de comunicação para autorizar e executar uma operação de pagamento;
- Os prazos máximos de execução;
- Os encargos associados ao serviço, bem como as taxas de juro e de câmbio a aplicar, se for caso disso;
- As formas de prestação ou de disponibilização da informação ao utilizador e a respectiva frequência;
- Os procedimentos de segurança a adoptar pelo utilizador;
- As formas e prazos para a comunicação ao prestador do serviço de operações não autorizadas ou incorrectamente executadas e as condições para a obtenção do reembolso, se for o caso;

- Os procedimentos de alteração e denúncia do contrato quadro;
- Os procedimentos de reclamação e de reparação extrajudicial disponíveis.

Este dever de informação pré-contratual pode ser cumprido mediante a entrega, ao cliente, de uma cópia do projecto de “contrato quadro” que inclua todas as informações e condições referidas.

No decurso da relação contratual o cliente tem o direito de receber, a seu pedido e em qualquer momento, os termos do contrato.

O contrato de prestação de serviços de pagamento deve prever a possibilidade de o utilizador de serviços de pagamento poder estabelecer limites de despesas para as operações de pagamento executadas através de um instrumento específico de pagamento.

Em caso de perda, roubo, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do instrumento de pagamento, o cliente deve, de imediato, comunicar esse facto ao prestador do serviço, de acordo com as formas, meios e prazos indicados no contrato. Para este efeito, deve ter garantido o acesso aos meios necessários para fazer prova de que efectuou essa comunicação.

Operações não autorizadas

O cliente não suporta quaisquer consequências financeiras resultantes da utilização do instrumento de pagamento posterior àquela comunicação, salvo em caso de actuação fraudulenta. Relativamente às operações não autorizadas que tenham sido efectuadas antes daquela comunicação, o utilizador do serviço de pagamento suporta as perdas até ao limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao instrumento de pagamento, até ao máximo de 150 euros - salvo se tiver existido negligência grave do cliente, caso em que este máximo não se aplica.

No entanto, mesmo após a referida comunicação, o utilizador terá de suportar todas as perdas que resultem de actuação fraudulenta ou do incumprimento deliberado dos seus deveres de utilizar o instrumento de pagamento de acordo com as condições que regem a sua emissão e utilização e de comunicar, de imediato, a perda, roubo, apropriação abusiva ou utilização não autorizada.

O prestador de serviços de pagamento apenas pode bloquear um instrumento de pagamento se tal estiver expressamente previsto no contrato, e por motivos devidamente fundamentados relacionados com:

- A segurança do instrumento de pagamento;
- A suspeita de utilização não autorizada ou fraudulenta desse instrumento;
- O aumento significativo do risco do ordenante não poder cumprir as suas responsabilidades de pagamento, caso se trate de um instrumento de pagamento com uma linha de crédito associada.

Bloqueio de instrumentos de pagamento

Este instrumento de pagamento deverá ser imediatamente desbloqueado, ou substituído por um novo, logo que deixem de se verificar os motivos que originaram o bloqueio.

O prestador de serviços de pagamento deve, no entanto, abster-se de enviar instrumentos de pagamento não solicitados, salvo por motivo de substituição de instrumentos deste tipo já entregues ao utilizador.

O prestador de serviços de pagamento pode propor, durante a vigência do contrato, alterações às informações e condições estabelecidas. No entanto, esta proposta tem de ser

apresentada ao utilizador do serviço de pagamento o mais tardar dois meses antes da data proposta para a sua aplicação. Se assim o entender, o utilizador poderá denunciar o contrato imediatamente e sem encargos, antes da introdução das alterações. Se tal estiver previsto no contrato, a alteração das condições contratuais será considerada tacitamente aceite pelo utilizador, a menos que este comunique a sua oposição no prazo estabelecido.

O utilizador de serviços de pagamento pode denunciar, a qualquer momento, o contrato, salvo se neste estiver previsto um período de pré-aviso – o qual, neste caso, não pode ser superior a um mês. Os prestadores de serviços de pagamento não podem cobrar qualquer encargo por esta denúncia a consumidores e a microempresas.

Denúncia do contrato

Tendo o novo regime aplicável à prestação de serviços de pagamento entrado em vigor a 1 de Novembro de 2009, os prestadores de serviços de pagamento estão obrigados a comunicar aos clientes as alterações que vierem a introduzir aos contratos de prestação de serviços de pagamento existentes antes daquela data, no prazo máximo de 6 meses.

Sem prejuízo desta comunicação, todas as disposições do novo regime que sejam mais favoráveis aos clientes utilizadores dos serviços de pagamento entraram de imediato em vigor com a publicação do regime.

Informação durante a vigência do contrato

Além das informações que constam do contrato, o prestador de serviços de pagamento deve prestar ao respectivo cliente (seja ele o ordenante e/ou o beneficiário) informações detalhadas sobre cada uma das operações de pagamento executadas.

Extracto

Estas informações devem incluir:

- Uma referência que permita identificar a operação de pagamento e, se for caso disso, informações respeitantes ao ordenante ou beneficiário;
- O montante da operação de pagamento na moeda em que é debitado na conta do titular ou na moeda utilizada na ordem de pagamento;
- O montante de eventuais encargos da operação de pagamento e a respectiva discriminação;
- Se aplicável, a taxa de câmbio aplicada à operação de pagamento pelo prestador de serviços de pagamento do ordenante, bem como o montante da operação de pagamento após essa conversão monetária;
- A data de recepção da ordem de pagamento, ou a data-valor do débito ou crédito, conforme o caso.

No caso de operações de pagamento de carácter isolado, estas informações devem ser prestadas ao utilizador, imediatamente após a sua execução. Se as operações de pagamento forem realizadas ao abrigo de um “contrato quadro”, estas informações podem ser disponibilizadas periodicamente pelo menos uma vez por mês, num suporte duradouro acordado, que, por solicitação expressa do utilizador de serviços de pagamento, será papel.

Esta prestação de informação deve ser gratuita. No entanto, pode ser acordada a cobrança de encargos relativamente à prestação de informações adicionais, mais frequentes, ou por outras vias que não as especificadas no contrato.

Caixa 8 - Comissões em serviços de pagamento

Nos serviços de pagamento, as instituições de crédito cobram comissões essencialmente no momento em que são solicitados meios de pagamento e em que são prestados os serviços de pagamento. As comissões mais relevantes neste âmbito estão associadas aos cheques e às transferências. Assim, na presente análise seleccionaram-se dois tipos de comissões: as comissões de requisição de cheques e as comissões nas ordens de transferência.

A partir dos dados disponíveis no Preçário (Aviso n.º 8/2009 e Instrução n.º 21/2009 do Banco de Portugal), analisaram-se os Folhetos de Comissões e Despesas das instituições de crédito disponíveis no Portal do Cliente Bancário⁽¹⁾. Segundo os dados analisados, as comissões cobradas pela prestação de serviços de pagamento variam entre instituições, devendo o cliente bancário efectuar uma análise detalhada das diferentes alternativas.

Requisição de cheques

Tipos de comissões

O fornecimento de impressos de cheque é um contrato entre o banco e o seu cliente. A disponibilização de cheques pela instituição ao cliente deve ser requerida por este último. Para a disponibilização deste meio de pagamento as instituições de crédito cobram comissões de requisição de módulos de cheques.

Para a presente análise considerou-se a requisição de um módulo de 10 cheques cruzados à ordem, com data de validade, considerando-se dois canais de comunicação distintos entre a instituição de crédito e o cliente: requisições ao balcão com entrega pelos correios e requisições através da Internet com entrega pelos correios.

Comissões praticadas

Da análise das comissões de requisição de cheques ao balcão, com entrega pelos correios, constata-se que estas variam entre os 3,75 euros e os 14,90 euros, sendo o seu valor médio de 8,31 euros. Por sua vez, as requisições pela Internet, com entrega pelos correios, apresentam comissões que variam entre os 3,40 euros e os 11,00 euros, com um valor médio de 6,10 euros.

Quadro C.8.1

COMISSÕES DE REQUISIÇÃO DE MÓDULOS DE CHEQUES⁽²⁾ | EM EUROS

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões de requisição de cheques				
Requisição: Balcão > Entrega: Correio	3,75	14,90	7,62	8,31
Requisição: Internet > Entrega: Correio	3,40	11,00	5,50	6,10

Fonte: Portal do Cliente Bancário – Preçários.

(1) Valores disponíveis a 15 de Março de 2010.

Para este efeito, considerou-se o Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) como uma única entidade (das 90 instituições que pertencem ao SICAM, 88 aplicam o Preçário da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL). Não foram consideradas na análise as instituições cuja actividade se dirige a segmentos específicos de mercado e que, portanto, exigem condições muito particulares de contratação dos créditos, assim como instituições que maioritariamente comercializam produtos através da Internet, as quais actuam de forma específica.

(2) Aos valores apresentados acresce imposto.

Ordens de transferência em euros

Tipos de comissões

As comissões associadas a ordens de transferências em euros são cobradas pelas instituições no momento em que o cliente solicita este serviço.

Na análise das comissões associadas a ordens de transferência em euros avaliaram-se as comissões cobradas em transferências internas para contas domiciliadas numa instituição de crédito diferente da do ordenante, em transferências não urgentes pontuais até 1.000 euros. A análise avalia as comissões associadas a transferências ordenadas ao balcão e ordenadas através da Internet.

Comissões praticadas

Da análise das comissões cobradas em transferências ordenadas ao balcão, constata-se que estas variam entre os 1,70 euros e os 7,02 euros, sendo o seu valor médio de 3,78 euros. Por sua vez, as transferências ordenadas através da Internet variam entre os 0,00 euros e os 2,00 euros, sendo em média de 0,82 euros.

Quadro C.8.2

COMISSÕES EM ORDENS DE TRANSFERÊNCIA⁽³⁾ | EM EUROS

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões associadas a ordens de transferência em Euros				
Requisição: Balcão > Entrega: Correio	1,70	7,02	3,50	3,78
Requisição: Internet > Entrega: Correio	0,00	2,00	0,88	0,82

Fonte: Portal do Cliente Bancário – Preçários.

(3) Aos valores apresentados acresce imposto.



CAPÍTULO 4

Supervisão Efectuada Pelo Banco de Portugal

4 SUPERVISÃO EFECTUADA PELO BANCO DE PORTUGAL*

4.1 Fiscalização da publicidade

O Banco de Portugal procede à fiscalização da publicidade a produtos e serviços bancários sujeitos à sua supervisão, efectuando a monitorização regular das campanhas sobre a concessão de crédito à habitação e ao consumo e sobre depósitos e serviços de pagamento.

A fiscalização da generalidade das campanhas de publicidade ocorre após o seu lançamento pelas instituições, uma vez que o modelo de supervisão adoptado pelo Banco de Portugal visa estimular a auto-regulação pelas próprias instituições de crédito, com respeito por um conjunto de princípios definidos e de regras que têm de ser cumpridas. O diploma que consubstancia os princípios e regras que devem ser observados pelas instituições de crédito, nas mensagens publicitárias dos produtos e serviços bancários, foi preparado pelo Banco de Portugal ao longo de 2008 e entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2009 (Aviso n.º 10/2008).

As regras a serem cumpridas pelas instituições em campanhas sobre produtos de crédito aos consumidores foram entretanto reforçadas a partir de 1 Julho de 2009 com a transposição da Directiva de Crédito aos Consumidores (pelo Decreto-Lei n.º 133/2009).

Estas regras aplicam-se a todos os meios de comunicação, incluindo televisão, rádio, imprensa, Internet, cartazes de exterior e de interior de agência, folhetos e outros suportes escritos disponibilizados ao balcão, *mailings* e mensagens de SMS.

O modelo de fiscalização *à posteriori* não se aplica, contudo, às campanhas de publicidade a depósitos indexados e duais, considerados como produtos financeiros complexos pelo Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro. Em virtude da sua maior complexidade, as campanhas envolvendo este tipo de depósitos encontram-se sujeitas à necessária aprovação prévia do Banco de Portugal, eliminando-se deste modo o risco das instituições de crédito lançarem campanhas cujos termos não cumprem integralmente a legislação e regulamentação em vigor. Além disso, com a exigência estabelecida pelo Banco de Portugal de que os Prospectos Informativos destes produtos têm também de obter a necessária aprovação, antes de as instituições procederem à comercialização destes depósitos, a respectiva publicidade está ainda dependente dessa aprovação prévia.

A supervisão das campanhas de publicidade incide sobre a fiscalização do cumprimento pelas instituições de um conjunto de princípios, com destaque para os de que a publicidade deve respeitar a verdade e não deformar os factos (veracidade), apresentar a informação necessária para avaliar correctamente as características destacadas na mensagem publicitária (transparência), indicar as condições de acesso e/ou restrições às características destacadas na publicidade com destaque similar a estas (equilíbrio), bem como o respeito pela concorrência e a proibição de mensagens enganadoras. Simultaneamente, as instituições devem respeitar regras específicas para determinados produtos bancários a retalho (crédito à habitação, crédito aos consumidores e depósitos), estabelecidas para enquadrar a actuação das instituições, referidas com detalhe no capítulo 3.

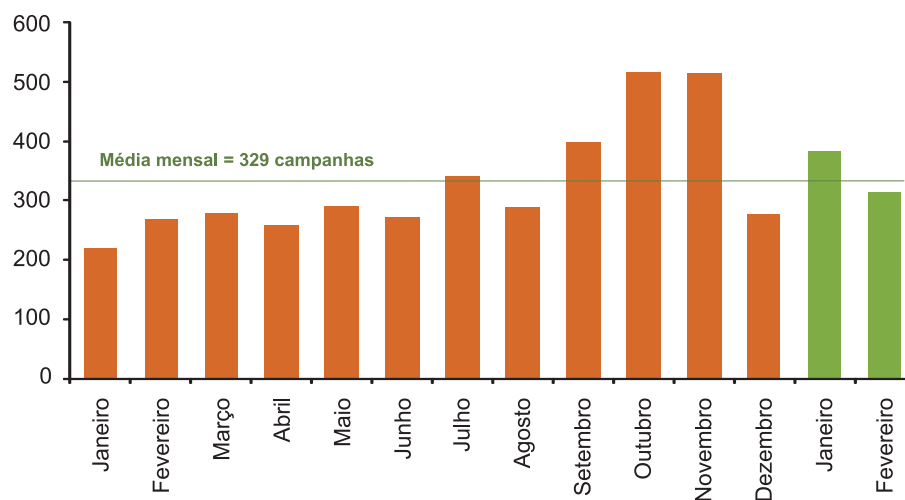
* Os dados apresentados neste Capítulo referem-se em geral ao período de Janeiro de 2009 a Fevereiro de 2010.

4.1.1 Campanhas analisadas

Foram analisadas um total de 4.611 campanhas de publicidade, número que corresponde a cerca de 329 campanhas por mês objecto da atenção do Banco de Portugal, tendo, nos meses de Outubro e Novembro de 2009, sido analisadas mais de 500 campanhas.

Gráfico 4.1.1

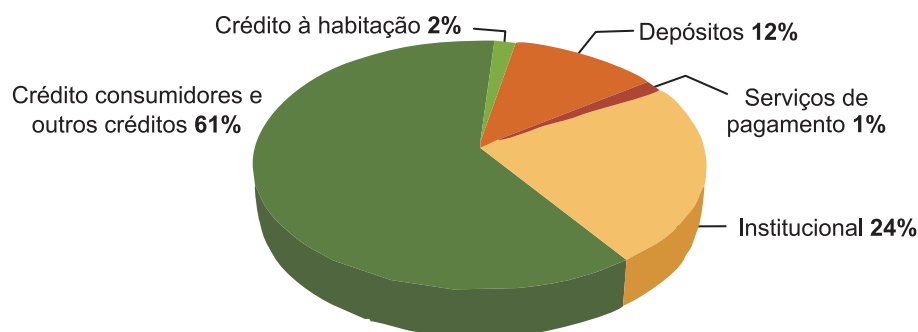
NÚMERO DE CAMPANHAS ANALISADAS | JANEIRO 2009 A FEVEREIRO 2010



Entre as campanhas avaliadas, cerca de 61 por cento envolveram produtos de crédito aos consumidores, das quais 52 por cento de cartões de crédito e 30 por cento de crédito pessoal. Por outro lado, cerca de 12 por cento das campanhas referiam-se a depósitos bancários. As campanhas de crédito à habitação representaram 2 por cento do total, enquanto as de serviços de pagamento apenas 1 por cento. Finalmente, 24 por cento das campanhas assumiram características de publicidade institucional, ou seja a mensagem publicitária não identifica um produto ou serviço financeiro em concreto.

Gráfico 4.1.2

CAMPANHAS ANALISADAS POR TIPO DE PRODUTO | JANEIRO 2009 A FEVEREIRO 2010



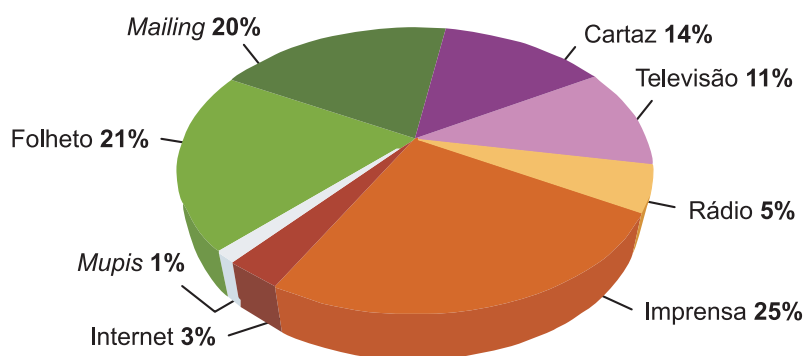
A actuação fiscalizadora do Banco de Portugal neste domínio intensificou-se em 2009 com a entrada em vigor do Aviso n.º 10/2008 no início do ano, o qual veio permitir estender a monitorização das campanhas a praticamente todos os canais de comunicação com os clientes. Para supervisionar a publicidade feita nos meios de comunicação de massa,

incluindo televisão, rádio, imprensa escrita, *mupis* e Internet, foram contratados os serviços de uma entidade que monitoriza permanentemente estes meios e envia as novas campanhas ao Banco de Portugal. Por outro lado, as campanhas envolvendo *mailings*, folhetos disponibilizados ao balcão e cartazes no interior das agências passaram a ser obrigatoriamente reportadas pelas próprias instituições de crédito ao Banco de Portugal aquando do respectivo lançamento.

Das campanhas analisadas pelo Banco de Portugal, cerca de 25 por cento utilizaram a imprensa escrita, 21 por cento folhetos e 20 por cento *mailing*. Seguem-se os cartazes e a televisão com, respectivamente, 14 por cento e 11 por cento.

Gráfico 4.1.3

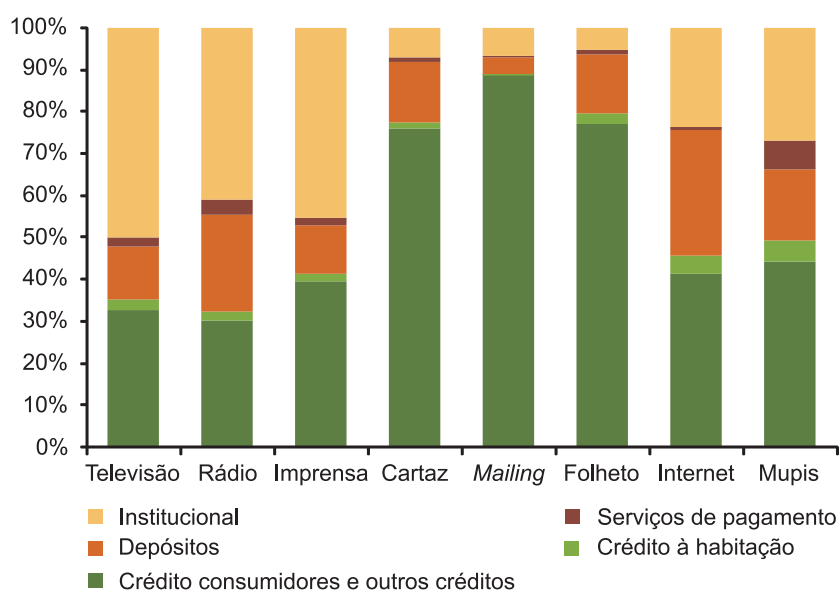
CAMPANHAS ANALISADAS POR MEIO DE DIFUSÃO | JANEIRO 2009 A FEVEREIRO 2010



A análise dos meios utilizados para publicitar os diferentes tipos de produtos financeiros, revela, por outro lado, que, na televisão, rádio e imprensa escrita, as instituições de crédito optam por realizar campanhas de natureza mais institucional, recorrendo sobretudo aos *mailings*, folhetos e cartazes de agência para difundir campanhas a produtos específicos, particularmente de crédito aos consumidores.

Gráfico 4.1.4

CAMPANHAS ANALISADAS POR TIPO DE PRODUTO E MEIO DE DIFUSÃO | JANEIRO 2009 A FEVEREIRO 2010



4.1.2 Campanhas alteradas

Os incumprimentos detectados foram alvo de determinações específicas por parte do Banco de Portugal exigindo as necessárias correcções às instituições, num curto prazo de tempo definido para esse efeito. Posteriormente, as instituições fizeram prova documental, junto do Banco de Portugal, da efectiva correcção dessas irregularidades ou incumprimentos, sem prejuízo da realização de posteriores acções de inspecção. O não acatamento das determinações específicas dá lugar à instauração de processo de contra-ordenação, procedimento que não foi necessário accionar por este motivo no período em análise.

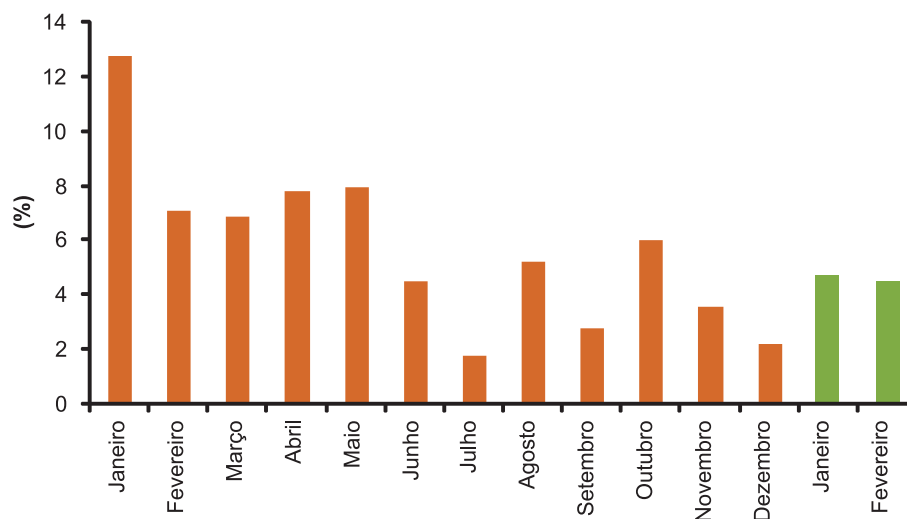
Um total de 163 determinações específicas foram emitidas, das quais 159 para alteração de campanhas e 4 para a sua imediata suspensão. Estas determinações envolveram 40 instituições, incidindo sobretudo em campanhas relativas a produtos de crédito aos consumidores.

As determinações específicas emitidas estabelecem um paradigma que as instituições de crédito têm também de cumprir em campanhas futuras, pelo que aquelas se estenderam a mais 77 campanhas. Assim, no período em análise, um total de 240 campanhas foram objecto de actuação por parte do Banco de Portugal.

A evolução do número de campanhas objecto de correcção pelo Banco de Portugal revela, ao longo do período, uma trajectória tendencialmente decrescente, que parece indiciar um progressivo conhecimento por parte das instituições de crédito dos princípios e regras em vigor na publicidade aos seus produtos e serviços bancários.

Gráfico 4.1.5

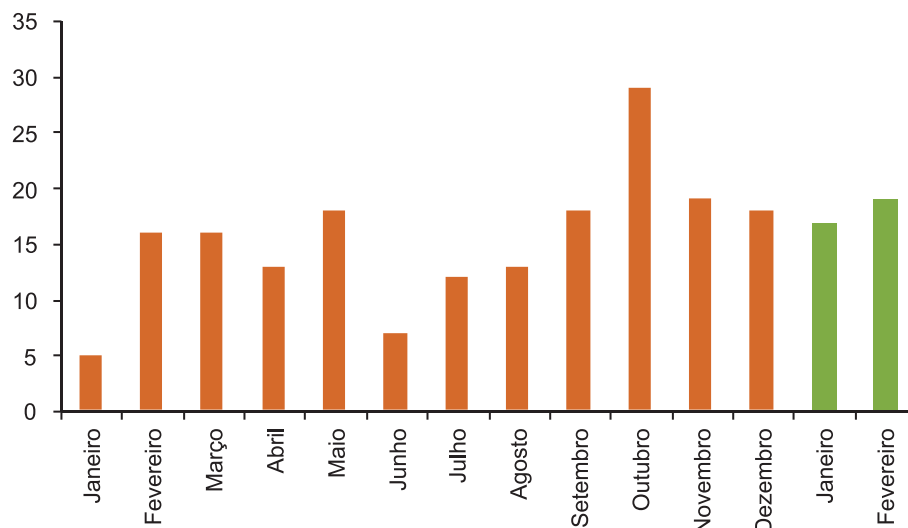
NÚMERO DE CAMPANHAS ALTERADAS POR CADA 100 ANALISADAS | JANEIRO 2009 A FEVEREIRO 2010



Paralelamente, o Banco de Portugal apoiou as instituições de crédito na aplicação do novo enquadramento legal e regulamentar da publicidade, designadamente na fase de preparação das campanhas publicitárias. Neste âmbito, um total de 220 campanhas foram objecto de consulta prévia junto do Banco de Portugal.

Gráfico 4.1.6

NÚMERO DE CAMPANHAS OBJECTO DE CONSULTA | JANEIRO 2009 A FEVEREIRO 2010



No que se refere às campanhas de publicidade a depósitos indexados ou duais foram submetidas 32 campanhas à aprovação prévia do Banco de Portugal, tendo 25 delas sido objecto de aprovação imediata, enquanto em 7 campanhas as instituições tiveram de proceder a alterações para as adequar às normas em vigor.

4.2 Actividade de inspecção

No exercício das funções de supervisão comportamental que lhes estão atribuídas, o Banco de Portugal efectuou diversas acções de inspecção às instituições de crédito, com o objectivo de avaliar, por um lado, o rigor e a transparência da informação prestada ao cliente e, por outro, o escrupuloso cumprimento da legislação e normativos em vigor nos produtos e serviços bancários comercializados pelas instituições de crédito.

A fiscalização foi efectuada através de inspecções em diferentes modalidades – inspecções à distância, inspecções “cliente mistério” e inspecções “credenciadas” – que incidiram sobre a actuação de Bancos, Caixas Económicas, Caixas de Crédito Agrícola Mútuo e Instituições Financeiras de Crédito.

A avaliação do cumprimento dos deveres de informação, particularmente crítico na fase pré-contratual – aquela em que o cliente procura informação sobre os produtos que pretende contratar – é efectuada, numa primeira fase, à distância, através da análise dos sítios da Internet das instituições e dos seus Preçários reportados ao Banco de Portugal. O Banco recorre também a inspecções “cliente mistério”, que envolvem a deslocação de técnicos do Banco de Portugal, não identificados, aos balcões das instituições, solicitando informação sobre as condições praticadas na celebração de contratos de créditos ou na constituição de

depósitos⁽¹⁾. Estas acções permitem também avaliar a competência técnica e dos meios adequados ao nível do atendimento ao balcão das instituições, bem como o cumprimento do dever de assistência dos funcionários aos seus clientes quando estes pretendem adquirir produtos e serviços financeiros e, ainda, aferir da conformidade das práticas das instituições com a legislação e normativos em vigor.

As inspecções credenciadas, que envolvem a deslocação de inspectores devidamente credenciados pelo Banco de Portugal, permitem avaliar, de forma transversal, o cumprimento da legislação em vigor. Através da consulta aos sistemas informáticos das instituições é possível aferir, por exemplo, o correcto cálculo das taxas de juro associadas a operações de crédito e de depósito, de acordo com o disposto na lei e nos contratos celebrados, bem como a cobrança de comissões em respeito pelas disposições legais e contratuais. Estas acções permitem ainda fiscalizar o cumprimento efectivo por parte das instituições dos deveres de informação pré-contratuais, uma vez que cabe àquelas fazer prova da entrega das FIN em momento prévio à celebração dos contratos. Algumas destas acções de fiscalização resultaram da análise de reclamações e de denúncias que chegaram ao conhecimento do Banco de Portugal. Em caso de incumprimento, e consoante a sua gravidade, o Banco de Portugal emite determinações específicas ou advertências às instituições visadas, determinando a sanção das irregularidades, sendo alvo de acompanhamento posterior e regular pelo Banco de Portugal, através de inspecções de “follow-up”, podendo vir a ser instaurados processos de contra-ordenação por incumprimento de preceitos que regem a actividade das instituições⁽²⁾.

Quadro 4.2.1

LINHAS ESTRATÉGICAS DA ACTIVIDADE DE INSPECÇÃO COMPORTAMENTAL				
		Inspeções à distância	Inspeções “cliente mistério”	Inspeções credenciadas
Fase	Pré-contratual	- Sítio da Internet - Preçários - FIN	- Preçários - FIN - Informação e práticas das instituições na comercialização de produtos	- FIN
	Contratual	- Minutas de contratos e contratos celebrados	- Não aplicável	- Minutas de contratos e contratos celebrados
	Vigência do contrato	- Informação enviada pelas instituições aos clientes (extractos, comunicações)	- Não aplicável	- Consulta de extractos, comunicações e outra informação enviada pelas instituições aos clientes - Consulta dos sistemas informáticos
Matérias	Dever de informação	Rigor e transparência de informação		
	Outras normas	Avaliação de conformidade com a legislação e a regulamentação em vigor		

(1) No decorrer de 2009 passou a ser exigida a entrega de Fichas de Informação Normalizada (FIN) nos segmentos de crédito aos consumidores e de depósitos bancários simples.

(2) Ver actuação sancionatória na secção 4.3.

4.2.1 Por tipo de instrumento

O Banco de Portugal efectuou um conjunto de 784 acções de inspecção⁽³⁾, correspondendo 748 a inspecções à distância, ao sítio da Internet das instituições e a elementos reportados pelas instituições ao Banco de Portugal (incluindo reportes obrigatórios, como os Preçários, ou informação específica solicitada pelo Banco de Portugal, como contratos celebrados ou exemplares de informação disponibilizada aos clientes). Foram ainda efectuadas 19 inspecções “cliente mistério” e 17 inspecções credenciadas.

Quadro 4.2.2

INSPECÇÕES REALIZADAS JANEIRO DE 2009 A FEVEREIRO DE 2010						
	Inspeções à distância			Inspeções "cliente mistério"	Inspeções credenciadas	Total
	Sítios da internet	Análise de reportes	Total à distância	Balcões	Balcões e serviços centrais	Total inspeções
Inspeções efectuadas	70	678	748	19	17	784
Entidades abrangidas	49	124	124	12	10	124

Inspeções à distância

As inspeções efectuadas à distância no âmbito da supervisão comportamental dos mercados bancários a retalho compreendem a análise de reportes remetidos pelas instituições ao Banco de Portugal e a análise dos sítios da Internet das instituições de crédito.

A fiscalização do Preçário das instituições constituiu um valioso instrumento de supervisão e teve um estreito acompanhamento, no seguimento aliás do que já se tinha registado em 2008, tendo sido analisados 587 Preçários de 124 instituições.

No âmbito das inspeções à distância, o Banco de Portugal analisou também Fichas de Informação Normalizada (FIN) relativas a depósitos e a produtos de crédito, bem como contratos e outros suportes de informação remetidos pelas instituições. Nos casos que deram lugar à emissão de determinações específicas, o Banco de Portugal efectuou, posteriormente, acções de acompanhamento, solicitando novo envio daqueles suportes para análise das alterações exigidas às instituições.

(3) Este número não inclui a fiscalização das campanhas publicitárias nem a fiscalização prévia de depósitos indexados e duais, referidas nos pontos 4.1 e na caixa “Novos deveres de informação pré-contratual – Entrada em vigor do Aviso n.º 5/2009”.

Novos deveres de informação do Preçário – Aviso n.º 8/2009

Da experiência da fiscalização dos Preçários, elaborados ao abrigo do Aviso n.º 1/95, o Banco de Portugal constatou que os disponibilizados aos balcões e os reportados ao Banco de Portugal não seguiam um modelo uniforme e, muitas vezes, não eram claros na caracterização dos produtos. Alguns não eram completos nem transparentes na aplicação de comissões e/ou na correcta informação dos custos associados aos produtos e serviços comercializados.

A fiscalização dos Preçários foi um importante instrumento na avaliação da correcta adequação das práticas das instituições às alterações do enquadramento legal que se verificaram em 2009 no crédito à habitação, no crédito aos consumidores e nos depósitos, designadamente: a introdução de limites à cobrança de comissões no reembolso antecipado; a proibição da cobrança de comissões de encerramento de contas de depósito a particulares e microempresas; o cumprimento de convenções para as datas-valor e no cálculo de juros.

Ainda durante a vigência do Aviso n.º 1/95, e ao abrigo da Carta-Circular 48/08/DSB, o Banco de Portugal determinou que as instituições remetessem uma versão actualizada e integral do seu Preçário sempre que o mesmo fosse alvo de revisão, independentemente do reporte trimestral que o referido Aviso previa. No seguimento da detecção de práticas irregulares, o Banco de Portugal emitiu diversas determinações específicas, instando as instituições a cessá-las, de imediato e a sanar as irregularidades praticadas.

Em resultado desta análise, o Banco de Portugal alterou os deveres de informação associados ao Preçário das instituições de crédito através do Aviso n.º 8/2009, que entrou em vigor em Janeiro de 2010. O Preçário é composto pelo Folheto de Comissões e Despesas que deve apresentar, de forma clara, o valor máximo de todas as comissões que as instituições praticam nos produtos e serviços por si comercializados, não podendo ser cobradas comissões que não estejam ali previstas, e pelo Folheto de Taxas de Juro, que deve apresentar as taxas de juro representativas das operações praticadas.

O Aviso n.º 8/2009 reforçou ainda os deveres de informação relativos ao Preçário, com a obrigatoriedade da sua divulgação nos sítios da Internet das instituições. Este Aviso estabeleceu, por outro lado, o dever de comunicação prévia ao Banco de Portugal de todas as alterações efectuadas ao seu Folheto de Comissões e Despesas, bem como de comunicar antecipadamente aos clientes as alterações aos valores do Preçário com reflexo nos contratos em curso, caso contratualmente previstas.

Os modelos dos quadros que compõem o Preçário foram definidos pelo Banco de Portugal na Instrução n.º 21/2009, para harmonizar a informação prestada e facilitar a sua comparação pelo cliente bancário.

Os reportes de informação remetidos pelas instituições referem-se ainda à aplicação do regime dos Serviços Mínimos Bancários (Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de Março). Por esta via é avaliada, nas 8 instituições aderentes ao sistema⁽⁴⁾, a evolução das contas abertas e/ou encerradas, a verificação do cumprimento das disposições aplicáveis quanto à informação disponibilizada, os meios de acesso e de movimentação destas contas e os custos associados, assim como da sua correcta divulgação aos potenciais interessados, nomeadamente através do Preçário.

Os sítios da Internet das instituições foram igualmente alvo de acompanhamento regular, tendo sido analisados 70 sítios da Internet, referentes a 49 instituições. Foram, designadamente, testados os simuladores disponibilizados e verificado o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual exigidos por normativos legais e regulamentares, bem como verificada a informação de caracterização dos produtos bancários. Foi ainda fiscalizada a disponibilização e divulgação dos Preçários nos sítios da Internet das instituições, designadamente a sua visibilidade e facilidade de acesso, directo e sem necessidade de registo prévio pelos utilizadores.

Inspecções “cliente mistério” e credenciadas

O Banco de Portugal efectuou inspecções com deslocação às instalações das próprias instituições. Algumas dessas acções decorreram sob a forma de “cliente mistério”, enquanto outras corresponderam a inspecções “credenciadas”, quer junto dos serviços centrais, quer em balcões das instituições.

As inspecções sob a forma de “cliente mistério” ocorreram aos balcões de 12 instituições para avaliação do cumprimento dos deveres de informação no âmbito das negociações que precedem a contratação dos produtos bancários comercializados pela instituição, no crédito à habitação, no crédito aos consumidores e na constituição de depósitos. Foi avaliado se as instituições procediam à entrega das FIN e se esta se apresentava em conformidade com os deveres e requisitos de informação exigidos, de forma completa, legível, clara e rigorosa. Foi igualmente verificado o cálculo da TAE ou TAEG, dos juros e das comissões apresentadas na informação pré-contratual e o cumprimento dos deveres de conduta que devem ser assegurados pelas instituições aos clientes.

As inspecções credenciadas abrangeram 10 instituições de crédito. Foi verificada a adequação das práticas de comercialização das instituições e os respectivos procedimentos internos às disposições legais e regulamentares aplicáveis. Foi também fiscalizado o cumprimento dos requisitos contratuais e a transparência e rigor das respectivas cláusulas. Estas inspecções incidiram sobre os diversos segmentos de crédito, nomeadamente do crédito à habitação, do crédito aos consumidores, do crédito a empresas, bem como de operações de depósito. Foi, entre outros aspectos da comercialização destes produtos, avaliado o cumprimento de regras de cálculo de juros dos empréstimos, incluindo as convenções aplicadas e a revisão da taxa de juro em função do prazo do respectivo indexante, assim como a cobrança de comissões, nomeadamente o cumprimento dos valores máximos apresentados no Preçário ou estabelecidos por normativos legais (designadamente nas situações de reembolso antecipado no crédito à habitação e em contratos conexos e no crédito aos consumidores, ou ainda em caso de renegociação de condições contratuais no crédito à habitação).

(4) Ver Caixa 9 - Serviços Mínimos Bancários.

4.2.2 Por matéria

Na actividade de inspecção, o Banco de Portugal atribuiu, em 2009, uma importância acrescida ao segmento do crédito aos consumidores, dada a profunda alteração legislativa e regulamentar ocorrida neste segmento de mercado. Outro segmento especialmente visado nas acções de inspecção foi o dos depósitos, sobretudo após a entrada em vigor dos Avisos n.º 4/2009, n.º 5/2009 e n.º 6/2009 do Banco de Portugal, que regulamentaram este mercado e introduziram novos deveres de informação⁽⁵⁾.

Quadro 4.2.3

INSPECÇÕES REALIZADAS POR MATÉRIA | JANEIRO DE 2009 A FEVEREIRO DE 2010

	Inspeções à distância		Inspeções "cliente mistério"	Inspeções credenciadas	TOTAL
	Sítios da internet	Análise de reportes	Balcões	Balcões e serviços centrais	
Preçários	63	587	8	5	663
Crédito aos consumidores e outros créditos	12	76	7	6	101
Crédito à habitação e crédito conexo	6	14	5	5	30
Contas de depósito e meios de pagamento	5	5	10	9	29
Serviços Mínimos Bancários	0	8	0	0	8
Outros (Livro de reclamações e FGD)	0	2	0	2	4

Nota: Exclui a fiscalização de campanhas de publicidade e de depósitos indexados e duais.

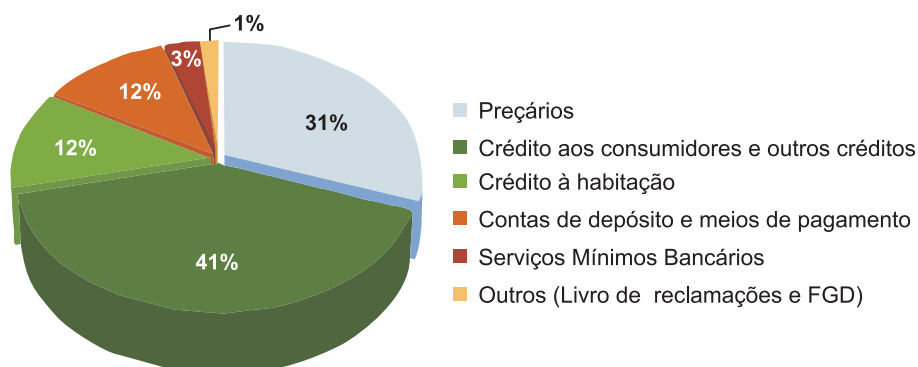
Os valores apresentados neste Quadro não são directamente comparáveis com os do Gráfico 4.2.2, pois cada acção de inspecção pode incidir simultaneamente sobre várias matérias.

A fiscalização de operações de crédito aos consumidores e outros créditos representou cerca de 41 por cento das matérias analisadas, muito contribuindo para este número a análise de FIN e de contratos elaborados ao abrigo do novo diploma legal de crédito aos consumidores. Das matérias inspeccionadas, 12 por cento respeitaram aos depósitos, incidindo primordialmente na verificação do cumprimento de deveres de informação pré-contratual aos balcões das instituições. O crédito à habitação representou, por seu lado, também 12 por cento das matérias inspeccionadas. A análise de Preçários para fiscalização dos deveres de informação e transparência a que as instituições estão obrigadas (Aviso n.º 8/2009 e Instrução n.º 21/2009) representou cerca de 30 por cento das matérias inspeccionadas. Os Serviços Mínimos Bancários e outras matérias (nomeadamente, o Livro de Reclamações), igualmente alvo de inspecção, constituíram 4 por cento do total.

(5) Ver secção "3.1 O mercado dos depósitos bancários"

Gráfico 4.2.1

INSPECÇÕES REALIZADAS POR MATÉRIA | JANEIRO DE 2009 A FEVEREIRO DE 2010



Nota: Exclui a análise de reportes de Preçários.

Os valores apresentados neste quadro não são directamente comparáveis com os do Quadro 4.2.2, pois cada acção de inspecção pode incidir simultaneamente sobre várias matérias.

A fiscalização da actuação das instituições através de acções de inspecção centrou-se na avaliação da implementação efectiva das importantes alterações legislativas e regulamentares introduzidas ao longo do ano⁽⁶⁾, das quais se destacam as seguintes:

- No crédito aos consumidores, a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 133/2009;
- Nos depósitos bancários, a entrada em vigor dos Avisos n.ºs 4/2009, 5/2009 e 6/2009 do Banco de Portugal;
- No crédito à habitação, a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 192/2009, que alargou aos denominados “créditos conexos” o regime do crédito à habitação, sujeitando-os às disposições do Decreto-Lei n.º 51/2007 e do Decreto-Lei n.º 171/2008;
- Nos serviços de pagamento, a transposição da respectiva Directiva europeia para o ordenamento jurídico interno, através do Decreto-Lei n.º 317/2009.

Em resultado destas alterações, destaca-se a introdução de novos requisitos de informação pré-contratual, passando, por exemplo, a ser exigida a disponibilização de Fichas de Informação Normalizadas em operações de crédito a consumidores (desde Julho), em contas de depósito (desde Novembro) e em operações de crédito garantidas pelo imóvel que serve de garantia ao contrato de crédito à habitação (desde Outubro).

Crédito aos consumidores e outros créditos

Os segmentos de créditos aos consumidores e outras operações de crédito foram particularmente visados pela acção de fiscalização do Banco de Portugal. Foram efectuadas 101 inspecções sobre estas temáticas, envolvendo, em 88 dos casos, inspecções à distância através da análise de elementos informativos reportados e nos sítios de Internet das instituições e 13 inspecções junto das próprias instituições.

(6) Para uma caracterização mais exaustiva destas alterações veja-se o Capítulo 3 “Novo Enquadramento Normativo dos Mercados Bancários a Retalho”.

Estas acções de inspecção incidiram sobre os deveres de informação contratual, o cálculo da TAEG associada ao crédito e a conformidade das condições de reembolso antecipado e comissões aplicadas, de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 359/91, que regulamentou este segmento de crédito até à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 133/2009⁽⁷⁾. Foi igualmente fiscalizado o cálculo da taxa de juro, nomeadamente o arredondamento à milésima e a correcta revisão do indexante, em operações de taxa variável, em cumprimento do Decreto-Lei n.º 171/2007.

Entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 133/2009

No crédito aos consumidores, foi dada particular atenção à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 133/2009, que ocorreu a 1 de Julho. Este diploma legal introduziu, entre outras alterações, a obrigação de entrega de uma FIN antes da contratação de cada empréstimo e novas condições de reembolso antecipado, com a definição de comissões máximas para o reembolso antecipado, que não podem exceder 0,25 por cento ou 0,5 por cento do capital reembolsado em regime de taxa fixa consoante falte menos ou mais de 1 ano para o termo do contrato, e a proibição de cobrança de qualquer comissão em regime de taxa variável. Procedeu ainda à uniformização da convenção de cálculo de juros e definiu regras para o cálculo da TAEG. No plano regulamentar, o Banco de Portugal harmonizou o formato da FIN (Instrução n.º 8/2009) e sistematizou as regras de cálculo da TAEG para os diferentes tipos de crédito (Instrução n.º 11/2009).

A fiscalização deste diploma envolveu uma análise sistemática e intensiva dos Preçários das instituições que actuam neste segmento de mercado. Foi ainda solicitada a diversas instituições a apresentação ao Banco de Portugal de FIN e contratos celebrados com os clientes, de modo a avaliar o cumprimento do previsto naquele diploma legal e nas Instruções do Banco de Portugal.

Crédito a empresas

A fiscalização das operações de crédito a empresas incidiu em duas vertentes principais. A primeira foi a avaliação do cumprimento do Decreto-Lei n.º 171/2007, nomeadamente do cálculo da taxa de juro, da revisão do valor do indexante e do arredondamento à milésima da taxa de juro, em operações contratadas em regime de taxa variável.

A outra vertente foi a da avaliação do cumprimento dos deveres de informação aos clientes, nos diversos momentos da relação que as instituições de crédito estabelecem com as empresas no âmbito da comercialização de produtos de crédito (previamente à contratação, no contrato e durante a vigência do mesmo) e incidiu sobre as comissões praticadas e as taxas de juro e *spreads* aplicados.

(7) O Decreto-Lei n.º 359/91 continua a ser aplicado às operações em curso à data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 133/2009, com excepção dos créditos de prazo indeterminado.

Quadro 4.2.4

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES E OUTROS CRÉDITOS - DIPLOMAS LEGAIS FISCALIZADOS | JANEIRO DE 2009 A FEVEREIRO DE 2010

Assunto	Diploma legal	Pré-contratual	No contrato	Na vigência do contrato
FIN ^(a)	art. 6.º DL 133/2009	√		
Deveres de informação e assistência	art. 7.º DL 133/2009	√		
	art 77.º RGICSF	√		
TAE	art. 4.º DL 220/94	√	√	√
TAEG	art. 4.º DL 359/91 ^(b)	√	√	
	art. 24.º DL 133/2009 ^(b)	√	√	
Informação contratual	art. 5.º DL 220/94		√	
	art. 12.º DL 133/2009		√	
Condições e comissões de reembolso antecipado	art. 9.º DL 359/91 ^(b)	√	√	√
	art.19.º DL 133/2009 ^(b)			
Determinação da taxa de juro	art. 3.º DL 240/2006,	√	√	√
Arredondamento da taxa de juro	art. 4.º DL 240/2006,	√	√	√
Cálculo de juros na base 30/360 ou Act/360 ^(a)	Anexo I DL 133/2009	√	√	√
Cartões de crédito	Aviso 11/2001		√	√
Práticas não conformes com disposições legais ou contratuais				√

(a) Introduzido pelo Decreto-Lei n.º 133/2009 e definido pela Instrução n.º 8/2009.

(b) O Decreto-Lei n.º 359/91 foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, que entrou em vigor em Julho de 2009, sendo apenas aplicável aos contratos em curso, com excepção dos créditos de prazo indeterminado.

Crédito à habitação

O mercado de crédito à habitação tem sido alvo de uma atenção particular por parte do Banco de Portugal, pela sua importância no balanço das instituições e no nível de endividamento das famílias, e por se tratar de um segmento objecto de diversas iniciativas legislativas e regulamentares desde 2006 visando a regulação de deveres de informação e práticas bancárias na concessão deste tipo de crédito. Depois de, em 2008, terem sido efectuadas 89 inspecções, abrangendo um total de 25 instituições (cobrindo a generalidade das instituições que actuam neste mercado), estas acções tiveram sequência, em 2009, com a realização de acções de avaliação do cumprimento das determinações específicas emitidas no ano anterior. Por outro lado, alargaram-se estas acções às instituições que ainda não tinham sido alvo de inspecções.

Foram, efectuadas 30 inspecções, 20 das quais à distância, envolvendo a análise dos sítios da Internet das instituições e de elementos de informação solicitados (FIN e contratos). Foram ainda realizadas 10 inspecções que envolveram a deslocação de técnicos às instituições, quer credenciados, quer como “cliente mistério”.

Foram especialmente visados os deveres de informação pré-contratuais, nomeadamente a elaboração da FIN, de acordo com a Instrução n.º 27/2003, e o cálculo da TAE, o qual deve ser efectuado de acordo com o Decreto-Lei n.º 220/94 (avaliando-se a inclusão das comissões e dos prémios de seguros obrigatórios, de forma a permitir ao cliente o conhecimento do custo associado ao crédito e a comparação das diversas propostas). O cálculo da taxa de juro (incluindo, se aplicável, o indexante utilizado, a sua forma de revisão, e o *spread* negociado com o cliente), as comissões aplicáveis aos contratos, o exercício do direito ao reembolso antecipado, a clareza de eventuais condições promocionais aquando do pedido de simulação do crédito, bem como a prática de vendas associadas obrigatórias (*tying*), que se encontram proibidas por lei, foram igualmente alvo de fiscalização.

Complementarmente, as inspecções credenciadas a balcões e a serviços centrais, visaram conferir a prática das instituições quanto à conformidade da informação disponibilizada aos clientes (nomeadamente nos Preçários, FIN e contratos) com os normativos aplicáveis.

Entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 192/2009

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 192/2009, que estendeu aos “créditos conexos” (operações contratadas em simultâneo ou posteriormente ao crédito habitação, que apresentem como garantia o mesmo imóvel, frequentemente denominados de “multiopções” ou “multiusos”) o regime legal do Decreto-Lei n.º 51/2007 e do Decreto-Lei n.º 171/2008, foi reforçado o direito do consumidor à informação nas fases pré-contratual e contratual e foram reguladas as condições de renegociação daqueles empréstimos.

As instituições ficaram sujeitas a limites máximos nas comissões de reembolso antecipado (0,5 por cento, em regime de taxa variável, e 2 por cento, em regime de taxa fixa) e impedidas de cobrar quaisquer comissões associadas à renegociação dos contratos de crédito conexos.

O instrumento fundamental de fiscalização deste diploma foi o Preçário, sendo emitidas diversas determinações específicas aquando da entrada em vigor deste diploma, dirigidas a instituições cuja prática não foi, de imediato, alterada em conformidade. Foram também efectuadas inspecções “cliente-mistério” a balcões de instituições, onde foram simuladas operações de “créditos conexos” para avaliar, *in-loco* o cumprimento pelas instituições daquele diploma legal.

Quadro 4.2.5

CRÉDITO À HABITAÇÃO - DIPLOMAS LEGAIS FISCALIZADOS | JANEIRO DE 2009 A FEVEREIRO DE 2010

Assunto	Diploma legal	Pré-contratual	No contrato	Na vigência do contrato
FIN	Instrução 27/2003	✓		
Vendas associadas	art. 9.º DL 51/2007	✓		
Deveres de competência	art 73.º RGICSF	✓		
Deveres de informação e transparência	art 77.º RGICSF	✓	✓	✓
TAE	art. 4.º DL 220/94	✓	✓	✓
Informação contratual	art. 5.º DL 220/94		✓	
TAE promocional	art. 3.º DL 51/2007	✓	✓	
TAER (*)	art. 9.º DL 51/2007	✓		
Determinação da taxa de juro	art. 3.º DL 240/2006	✓	✓	✓
Arredondamento da taxa de juro	art. 4.º DL 240/2006	✓	✓	✓
Cálculo de juros e indexante com base em 360 dias	art. 4.º DL 51/2007 (após DL 88/2008)	✓	✓	✓
Condições de reembolso antecipado	art. 5.º DL 51/202007	✓	✓	✓
Comissão de reembolso antecipado	art. 6.º DL 51/202007	✓	✓	✓
Débito de encargos adicionais	art. 8.º DL 51/2007	✓	✓	✓
Renegociação contratual	art. 3.º DL 171/2008			✓
Créditos conexos (*)	DL 192/2009	✓		
Práticas não conformes com disposições legais ou contratuais				✓

* Entrada em vigor em 16 de Outubro de 2009.

Contas de depósito e meios de pagamento

O segmento dos depósitos bancários registou alterações significativas no seu enquadramento legal e regulamentar, resultantes da entrada em vigor dos Avisos n.º 4/2009, n.º 5/2009 e n.º 6/2009 do Banco de Portugal. Adicionalmente, a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 317/2009 regulamentou diversos aspectos relacionados com o funcionamento dos meios de pagamento, com reflexos nas próprias contas de depósito.

Neste âmbito, foram realizadas 29 acções de inspecção, envolvendo, na sua maioria (19), a deslocação de técnicos do Banco de Portugal aos balcões e serviços centrais das instituições. Adicionalmente à informação disponibilizada pelas instituições no respectivo Preçários, o Banco de Portugal efectuou inspecções à distância, através da fiscalização dos sítios da Internet das instituições e da análise de contratos. Sempre que se verificou a existência de produtos cuja informação divulgada não explicitava correctamente as condições de mobilização antecipada, o Banco de Portugal recorreu ainda a inspecções “cliente-mistério” no sentido de aferir da correcta comercialização de depósitos, determinando que as instituições visadas alterassem aquela informação ou, em alguns casos, as próprias características dos produtos.

Foi fiscalizado o cumprimento de diplomas legais aplicáveis aos depósitos, nomeadamente o cumprimento das condições de mobilização antecipada (Decreto-Lei n.º 430/91) e o cálculo de juros (Decreto-Lei n.º 88/2008). As inspecções realizadas incidiram também sobre a correcta aplicação das datas-valor associadas à movimentação das contas de depósito (por exemplo, aquando do pagamento de juros remuneratórios ou do vencimento

das operações, que passaram a estar regulamentadas com a entrada em vigor do Aviso n.º 6/2009), bem como as datas-valor de operações de depósitos em numerário ou em cheques e outros valores (Decreto-Lei n.º 18/2007). As características dos produtos e a informação prestada sobre o regime de cobertura dos depósitos pelo Fundo de Garantia de Depósitos foram igualmente alvo de análise.

Novos deveres de informação pré-contratual – entrada em vigor do Aviso n.º 4/2009

O Banco de Portugal realizou diversas acções de fiscalização a balcões de instituições, tendo sido dada especial atenção ao cumprimento dos deveres de informação pré-contratual, designadamente a obrigatoriedade de entrega de uma FIN aquando da abertura de conta ou da constituição de depósito. Para tal, recorreu a inspecções “cliente mistério” em simultâneo com inspecções “credenciadas”.

Através de acções “cliente mistério”, avaliou-se se as instituições disponibilizavam a FIN de forma imediata ao cliente (n.º 1 do artigo 4.º do Aviso n.º 4/2009). Nas acções credenciadas, foi solicitado, em diversos balcões, que as instituições demonstrassem ao Banco de Portugal que a FIN tinha sido efectivamente entregue em contratos já celebrados (n.º 3 do artigo 9.º do Aviso n.º 4/2009).

Os casos de incumprimento detectados foram objecto de actuação junto das instituições em causa, que procederam à necessária alteração de procedimentos internos e à correcta formação da rede de balcões, de forma a cumprir com o disposto naquele Aviso.

Novos deveres de informação pré-contratual – entrada em vigor do Aviso n.º 5/2009

Depósitos indexados e duais

De acordo com o Aviso n.º 5/2009, a partir de 18 de Novembro de 2009, só podem ser comercializados pelas instituições de crédito os depósitos indexados e duais cuja conformidade dos respectivos Prospectos Informativos com as normas aplicáveis tenha sido verificada pelo Banco de Portugal.

Os Prospectos Informativos têm de ser entregues ao cliente antes da comercialização de um depósito indexado ou dual, uma vez que neles consta a informação sobre as características do depósito, nomeadamente, a forma de remuneração, o prazo e as condições de mobilização antecipada.

Entre 18 de Novembro de 2009 (data de entrada em vigor do Aviso) e o final de Março de 2010, foram submetidos à apreciação prévia do Banco de Portugal 43 Prospectos Informativos, dos quais 41 relativos a depósitos indexados. Destes, apenas 2 prospectos não se encontravam em conformidade com o enquadramento legal aplicável aos depósitos indexados e duais.

A maioria dos restantes prospectos foram objecto de alterações solicitadas pelo Banco de Portugal, visando clarificar ou completar a informação disponibilizada, em função do previsto nos anexos ao Aviso n.º 5/2009.

Os Prospectos Informativos em conformidade com os normativos aplicáveis são divulgados no Portal do Cliente Bancário e aí permanecem até ao vencimento do(s) respectivo(s) depósito(s).

PROSPECTOS SUBMETIDOS À APRECIACÃO DO BANCO DE PORTUGAL | 18 DE NOVEMBRO DE 2009 A 31 DE MARÇO DE 2010

Tipo de depósito	Submetidos	Divulgados no PCB		
		Sem alterações	Com alterações	Total
Indexados	41	3	36	39
Duais	2	0	2	2
Total	43	3	38	41

Entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 317/2009

A transposição da Directiva de Serviços de Pagamento para a ordem jurídica interna ocorreu com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 317/2009, a 1 de Novembro. Este diploma, entre outros aspectos, proíbe a cobrança de comissões de encerramento de contas bancárias de consumidores (clientes particulares) e microempresas. Adicionalmente, para os restantes tipos de clientes, a cobrança de comissões de encerramento de conta apenas é possível se tiverem decorrido menos de 12 meses desde a sua abertura, devendo restringir-se aos respectivos custos administrativos.

A fiscalização dos Preçários tornou possível avaliar o cumprimento destas disposições legais por parte das instituições, tendo o Banco de Portugal, nos casos em que foram detetados incumprimentos, actuado junto dessas instituições para que sanassem de imediato as irregularidades praticadas.

Quadro 4.2.6
DEPÓSITOS E MEIOS DE PAGAMENTO - DIPLOMAS LEGAIS FISCALIZADOS | JANEIRO DE 2009 A FEVEREIRO DE 2010

Assunto	Diploma legal	Pré-contratual	No contrato	Na vigência do contrato
FIN(*)	art. 4.º Aviso 4/2009	√		
Dever de informação do FGD	art. 157.º RGICSF	√		
Informação contratual	art. 6.º Aviso 4/2009		√	
Cálculo de juros na base <i>Actual/360</i>	art. 2.º DL 88/2008	√	√	√
Condições de mobilização antecipada	art. 3.º DL 430/91 e art. 4.º Aviso 6/2009	√	√	√
Datas-valor de depósitos	art. 4.º e 5.º DL 18/2007	√		
Datas-valor de movimentação de depósitos	art. 5.º Aviso 6/2009	√		
Denúncia de contratos	art. 56.º DL 317/2009	√	√	√
Práticas não conformes com disposições legais ou contratuais				√

* Dos depósitos.

Caixa 9 - Serviços Mínimos Bancários

O regime dos Serviços Mínimos Bancários

O regime dos Serviços Mínimos Bancários (SMB), estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de Março, permite o acesso de todas as pessoas singulares à titularidade de uma conta de depósito à ordem e à posse de cartão de débito para a sua movimentação, com custos limitados, na condição de não disporem de uma outra conta bancária. Reconhece-se, assim, a posse destes serviços bancários 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 e 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 (4,50 euros, em 2009).

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 (31,50 euros, em 2009), devolvendo ao cliente o saldo depositado na conta.

A supervisão pelo Banco de Portugal

O Banco de Portugal, no âmbito do acompanhamento regular da aplicação do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, tem vindo a fiscalizar, desde 2007, as práticas das instituições aderentes ao regime dos SMB, recolhendo, para o efeito, informação qualitativa e quantitativa, através da Instrução n.º 3/2008, de 17 de Março, bem como através do reporte dos Preçários, ao abrigo do Aviso n.º 8/2009, e de acções de inspecção específicas, quando necessário.

Em resultado da análise efectuada ao regime dos SMB, em 2008, o Banco de Portugal considerou importante que o mesmo fosse objecto de uma maior divulgação por parte das instituições aderentes, nomeadamente através da sua referência no respectivo Preçário, onde apenas duas das oito instituições aderentes apresentavam essa informação.

Assim, no âmbito da fiscalização das práticas das instituições aderentes ao regime dos SMB, o Banco de Portugal emitiu, em 2009, seis recomendações (alínea c) do n.º 1 do artigo 116.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras), solicitando às instituições que ainda não o faziam, que passassem a divulgar, nomeadamente através do Preçário, as características vigentes das contas de SMB, explicitando as respectivas restrições de acesso, e identificando, de forma completa e transparente, as respectivas condições aplicáveis no que respeita aos custos associados à titularidade e à utilização dessa conta bancária, incluindo a sua movimentação a débito e a crédito.

Actualmente, todos os Preçários das instituições aderentes já informam das condições e encargos aplicáveis às contas de SMB.

O número total de contas de SMB abertas junto das instituições aderentes era, no final de 2009 de 880 contas vivas, o que representa, em termos líquidos, mais 117 contas do que no final do ano anterior (aumento homólogo de 15 por cento). Este aumento incidiu especialmente em três instituições, sendo de assinalar que, no final de 2009, apenas uma instituição aderente ao regime de SMB não apresentava qualquer conta desta natureza, quando, nos anos anteriores, eram duas as instituições que se encontravam nessa situação.

Com efeito, no decurso de 2009, registou-se a seguinte evolução nas contas de SMB:

- A abertura de 175 contas novas em sete instituições;
- A reclassificação de 41 contas para outras tipologias de contas de depósito, em resultado do não cumprimento dos requisitos de conta no âmbito do regime dos SMB;
- O encerramento de 35 contas por iniciativa dos seus titulares;
- O cancelamento de 28 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 (31,50 euros, em 2009), ao abrigo do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000.

Quadro C.9.1

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS | NÚMERO DE CONTAS | 2009

	Contas SMB em 31/12/08	Abertas (a)	Recusadas (b)	Canceladas (c)	Encerradas pelos titulares	Encerradas pela instituição (d)	Contas SMB em 31/12/09	Variação anual	
								n.º	%
Instituição A	532	105	0	16	9	41	571	39	7%
Instituição B	145	13	0	0	0	0	158	13	9%
Instituição C	20	1	0	12	0	0	9	-11	-55%
Instituição D	21	2	0	0	8	0	15	-6	-29%
Instituição E	43	70	0	0	18	0	95	52	121%
Instituição F	2	2	0	0	0	0	6	4	200%
Instituição G	0	26	0	0	0	0	26	26	-
Instituição H	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Total	763	175	0	28	35	41	880	117	15%

(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).

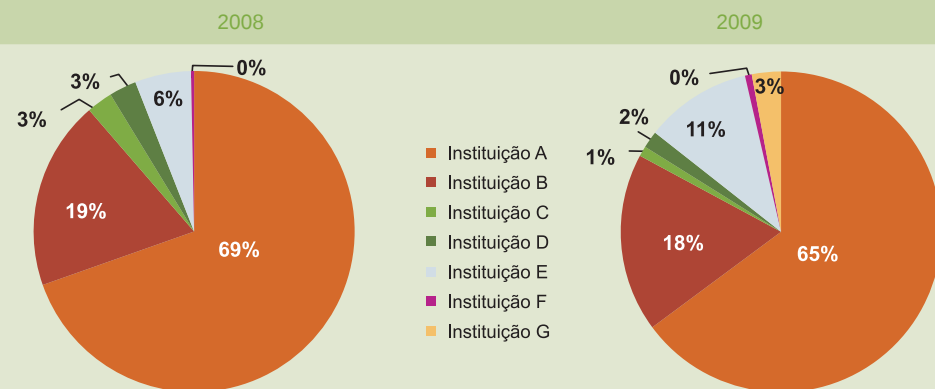
(d) Contas SMB transformadas noutra tipologia de conta de depósito à ordem.

Apesar das 880 contas vivas no âmbito dos SMB se encontrarem, no final de 2009, repartidas por 7 das 8 instituições aderentes, continua a verificar-se um grau de concentração deste tipo de contas bastante elevado, embora se tenha reduzido um pouco face a 2008. Uma instituição continua a destacar-se claramente, com 65 por cento do total das contas do SMB, contra 69 por cento, no final de 2008. As instituições que surgem em segundo e terceiro lugares detinham

18 e 11 por cento destas contas, face a 19 e 6 por cento, respectivamente, no final do ano anterior. As restantes quatro instituições continuavam a apresentar um número de contas muito reduzido.

Gráfico C.9.1

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS - DISTRIBUIÇÃO DE CONTAS POR INSTITUIÇÃO ADERENTE | 2008 E 2009



No que respeita ao total de encargos 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 oito instituições que aderiram ao regime de SMB, quatro instituições não cobram qualquer encargo pelas facilidades associadas à titularidade e movimentação dessas contas;
- Três instituições cobram um valor anual global entre 2,99 euros e 4,26 euros, a que acresce o imposto de selo;
- Uma instituição cobra o valor máximo anual permitido: 4,50 euros (em 2009) que corresponde a 1 por cento do salário mínimo nacional, a que acresce o imposto de selo.

Quadro C.9.2

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS - COMISSÕES PRATICADAS PELAS INSTITUIÇÕES ADERENTES | EM EUROS | 2009

	Instituição A	Instituição B	Instituição C	Instituição D	Instituição E	Instituição F	Instituição G	Instituição H
Comissões de abertura	0	0	0	0	0	0	0	0
Comissões de gestão (anuais)	3,84	0	0	2,99	0	0	4,50	0
Comissões de envio de extracto	0	0	0	0	0	0	0	0
Anuidade de Cartão de Débito	0	0	4,26	0	0	0	0	0
Depósitos	0	0	0	0	0	0	0	0
Levantamentos e transferências (ATM)	0	0	0		0	0	0	0
Total dos encargos anuais*	3,84	0,00	4,26	2,99	0,00	0,00	4,50	0,00

Nota: Valor máximo de comissões e encargos em 2009 = 4,50 euros (1% do Salário Mínimo Nacional).

* Acresce 4% de imposto de selo.

4.3 Actuação sancionatória

O Banco de Portugal emitiu recomendações e determinações específicas com vista à sanção de situações de incumprimento detectadas na análise dos Preçários e nos reportes ao Banco de Portugal, nas acções de inspecção efectuadas aos sítios da Internet e aos balcões das instituições de crédito, na análise de reclamações e na fiscalização das mensagens publicitárias, ao abrigo dos poderes que lhe foram conferidos pela alínea c) do artigo 116.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro.

O Banco de Portugal instaurou ainda processos de contra-ordenação, no âmbito da análise de reclamações e exposições que lhe foram dirigidas e do reporte periódico de informação pelas instituições de crédito, de acordo com os poderes conferidos pela alínea e) do artigo 116.º do RGICSF e pela alínea j) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro (diploma que institui o Livro de Reclamações).

4.3.1 Correção de irregularidades

As recomendações constituem advertências dirigidas às instituições de crédito e destinam-se a alertar os seus destinatários para a necessidade de alteração de um determinado comportamento, tendo em vista o cumprimento de normas legais ou regulamentares.

O Banco de Portugal emitiu diversas recomendações às instituições por si supervisionadas, que tiveram por objecto matérias relacionadas com publicidade e a transparência da informação no Preçário, bem como o cumprimento de normas legais e regulamentares aplicáveis ao crédito à habitação, ao crédito aos consumidores e a outros créditos, além do respeito por deveres relativos aos depósitos e a integral observância de outras regras de conduta aplicáveis às instituições.

Nos casos em que é detectada a existência de irregularidades de maior gravidade, o Banco de Portugal emite determinações específicas, através das quais impõe às instituições a adopção de um comportamento específico e a cessação imediata de determinadas práticas. O não acatamento das determinações específicas pelos seus destinatários constitui um ilícito contra-ordenacional, podendo, em consequência, dar lugar à instauração de processo de contra-ordenação.

As determinações específicas impõem às instituições um prazo para a sanção das irregularidades detectadas, o qual depende da gravidade da situação, das matérias em causa e, no caso da publicidade, dos meios envolvidos na divulgação das mensagens publicitárias.

As instituições têm de fazer prova documental do acatamento das determinações específicas que lhes foram dirigidas, sem prejuízo da realização posterior de acções de inspecção e outras diligências necessárias ao acompanhamento da situação pelo Banco de Portugal.

A resposta às determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal durante o período em análise foi recebida dentro dos prazos estabelecidos para o efeito, tendo as instituições acolhido o seu teor e indicado quais os procedimentos rectificativos ou as alterações efectuadas, de forma a dar integral cumprimento a todas as disposições legais e regulamentares que antes não estavam a ser observadas.

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

Quadro 4.3.1

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR MATÉRIA | JANEIRO DE 2009 A FEVEREIRO DE 2010

Matérias abrangidas	Número
Publicidade	163
Preçários (Regras de transparência)	233
Crédito à habitação e crédito conexo	228
Crédito aos consumidores e outros créditos ^(a)	260
Depósitos ^(b)	81
Regras de conduta ^(c)	12
Total	977
Dos quais	
<i>Transparência da informação</i>	510
<i>Cumprimento de outras normas legais e regulamentares</i>	467

(a) Inclui outros contratos de crédito abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 171/2007.

(b) Inclui recomendações e determinações específicas relativas aos Serviços Mínimos Bancários.

(c) Abrange recomendações e determinações específicas relativas ao Livro de Reclamações.

Gráfico 4.3.1

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR MATÉRIA | JANEIRO DE 2009 A FEVEREIRO DE 2010

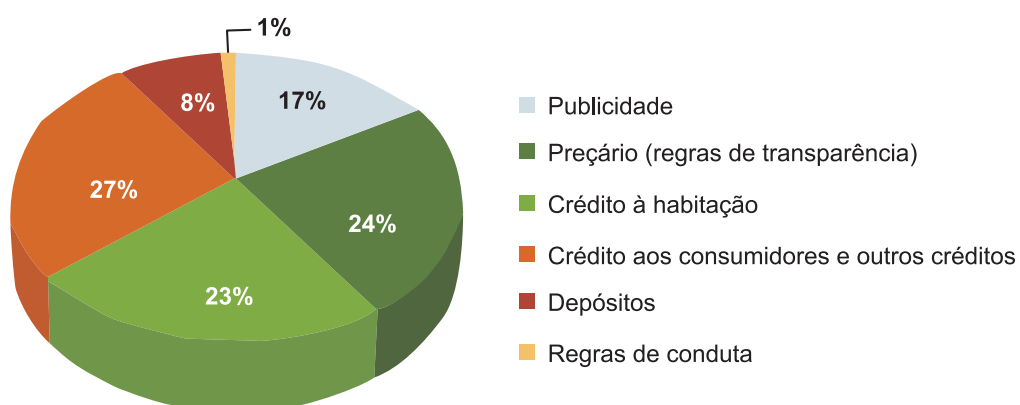


Gráfico 4.3.2

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR TIPO DE NORMA | JANEIRO 2009 A FEVEREIRO DE 2010



4.3.1.1 Recomendações

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

Crédito à habitação e créditos conexos

- As instituições devem assegurar um especial cuidado em garantir que os movimentos a débito a efectuar nas contas de depósito à ordem dos clientes, nomeadamente na sequência de alterações na bonificação dos créditos à habitação, sejam atempadamente comunicados aos clientes, mediante o envio de pré-aviso com uma antecedência razoável, e que seja ponderada, junto desses clientes, tendo em conta cada caso concreto, a forma mais adequada de proceder a esses débitos.

Crédito aos consumidores e outros créditos

- As instituições devem, em todas as situações e independentemente do cliente ou tipo de crédito em causa, diligenciar no sentido de informar e esclarecer atempadamente os seus clientes sobre o carácter contingente e o prazo de validade das condições pré-contratuais apresentadas, bem como as circunstâncias em que essas condições deixam de ser meramente indicativas e se transformam em vinculativas.
- As instituições devem garantir que, nos casos de recusa de pedidos de financiamento por livrança ou por desconto de letra, seja aos proponentes devolvido o respectivo título de crédito.

Depósitos

- As instituições devem assegurar que o encerramento de contas bancárias por sua iniciativa seja efectuado de acordo com as disposições contratuais acordadas com os clientes.

4.3.1.2 Determinações específicas

Relativamente às determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal, assumem particular destaque, nomeadamente, as seguintes:

Publicidade

- Independentemente do produto a que se refere a campanha de publicidade, as instituições de crédito devem:
 - Indicar as condições de acesso e restrições aplicáveis, 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 anunciada é a mais baixa do mercado, ou que o alargamento do prazo de reembolso de um empréstimo não representa um custo para o cliente);
 - Indicar o período de validade das condições promocionais anunciadas;
 - Identificar a instituição de crédito que comercializa os produtos anunciados;
 - Observar o cumprimento das determinações específicas na publicidade a produtos e serviços com características semelhantes e em todos os meios de difusão envolvidos.

- Em matéria de 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 ao *spread* (por exemplo, a aquisição de outros produtos e serviços, a existência de um montante mínimo de crédito ou o facto de serem acessíveis apenas a novos clientes) quando aquelas características forem indicadas na publicidade;
 - As restrições ao usufruto da prestação ou do *spread* (por exemplo, pelo facto das condições financeiras subjacentes aos mesmos se aplicarem apenas a uma parte do prazo de maturidade do empréstimo) quando aquelas características forem indicadas na publicidade.

- No crédito aos consumidores (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 representativo subjacente àquela taxa incluindo, nomeadamente, 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 valor das prestações e o montante total imputado ao cliente;
 - No caso de publicidade a cartões de crédito, a TAEG, calculada para um montante de 1500 euros, com reembolso em 12 meses e a taxa de juro anual nominal mais elevada prevista no contrato;
 - A natureza dos produtos publicitados, designadamente no caso dos cartões de crédito;
 - O montante de financiamento e o prazo de reembolso associado às prestações destacadas na mensagem publicitária;

- Relativamente aos depósitos, as instituições de crédito devem indicar de forma completa e com destaque adequado:
 - ATANB (Taxa Anual Nominal Bruta) média em depósitos a prazo cuja remuneração depende da aplicação de mais do que uma taxa de juro ao longo 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) a vantagens anunciadas (por exemplo, a 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, quando este anuncie a taxa de rendibilidade.

Quadro 4.3.2

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS NO ÂMBITO DA PUBLICIDADE | JANEIRO DE 2009 A FEVEREIRO DE 2010

Tipo de produto	Número
Crédito aos consumidores (incluindo cartões)	125
Contas de depósito (à ordem, a prazo, etc.)	31
Crédito à habitação	7
Total	163

Preçários

- As instituições devem ter o seu Preçário afixado em todos os balcões, em local de acesso directo e bem identificado (n.º 1 do Aviso n.º 1/95 e o n.º 1 do artigo 4.º do Aviso n.º 8/2009).
- O Preçário deve ser legível e redigido em linguagem clara e de fácil entendimento (em cumprimento dos referidos Avisos).
- O Preçário deve ser completo, incluindo, para esse efeito, todos os elementos de informação (idem).
- O conteúdo do Preçário e o seu preenchimento devem obedecer ao disposto na Instrução n.º 21/2009.
- As instituições que possuam sítio na Internet devem disponibilizar o Preçário em local bem visível, de acesso directo e de forma facilmente identificável (n.º 2 do artigo 4.º do Aviso n.º 8/2009).

Crédito à habitação e crédito conexo

- A periodicidade de revisão do indexante deve ser igual ao prazo a que se reporta esse indexante (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006).
- No cálculo de juros no regime de prestações constantes deve ser utilizada a convenção 30/360 (artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, alterado pelo Decreto-Lei n.º 88/2008).

- No caso de reembolso antecipado com vista à transferência do crédito, a instituição de crédito do mutuário deve observar o prazo legalmente previsto para facultar à nova instituição de crédito mutuante todas as informações e elementos necessários à realização destas operações, designadamente o valor do capital em dívida e o período de tempo de empréstimo já decorrido (artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 51/2007).
- Em caso de renegociação dos contratos de crédito à habitação ou de “créditos conexos”, as instituições devem assegurar que os pedidos apresentados pelos clientes para alteração das condições contratuais sejam objecto de forma escrita e que a análise de tais pedidos seja efectuada com brevidade, de modo a que a resposta escrita a dar aos clientes seja concretizada pelas instituições em tempo útil (artigos 73.º e 74.º do Decreto-Lei n.º 298/92).
- A forma de fixação e de alteração do *spread*, aplicável aos contratos de crédito à habitação e de “créditos conexos” deve ser indicada de forma clara e rigorosa, nomeadamente quanto ao efeito da redução dos custos do empréstimo em virtude de vendas associadas facultativas (artigo 77.º, n.º 5 do Decreto-Lei n.º 298/92).
- As instituições não podem cobrar qualquer comissão pela renegociação ou alteração das condições financeiras dos contratos (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2008).

Crédito aos consumidores e outros créditos

- A periodicidade de revisão do indexante deve ser igual ao prazo a que se reporta esse indexante (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006, aplicável por força do disposto no Decreto-Lei n.º 171/2007).
- O método de arredondamento à milésima é aplicável aos contratos de crédito aos consumidores e outros créditos (artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 240/2006, aplicável por força do disposto no Decreto-Lei n.º 171/2007).
- As instituições estão obrigadas a informar previamente os clientes sobre a existência e as condições de aplicação de comissões referentes à análise de pedidos de financiamento, devendo, adicionalmente, ser referenciadas, em todos os contratos e de forma expressa, as comissões a cobrar pela análise do pedido de concessão de crédito (independentemente da sua aprovação), bem como as comissões e outros encargos devidos após a sua concessão, apesar de as mesmas constarem no Preçário (artigo 77.º do Decreto-Lei n.º 298/92 e Aviso n.º 8/2009).
- No caso de contratos de crédito aos consumidores celebrados até 30 de Junho de 2009, as instituições devem cumprir com o disposto quanto à forma de cálculo da comissão de reembolso antecipado que deve corresponder, no máximo, ao pagamento determinado com base numa taxa de actualização que corresponda a uma percentagem mínima de 90 por cento da taxa de juro em vigor no momento da antecipação para o contrato em causa, podendo a instituição exigir, ainda, quando o reembolso ocorra na primeira quarta parte do prazo inicialmente previsto, os juros e encargos correspondentes a um período convencionado que não exceda a primeira quarta parte de vigência do contrato (artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 359/91).
- Todas as comunicações comerciais relativas a contratos de crédito aos consumidores devem indicar sempre a Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (artigo 5.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 359/91).

- Nos contratos de crédito aos consumidores celebrados após 1 de Julho de 2009, o cálculo de juros deve ser efectuado com base na utilização da convenção 30/360 (de acordo com o previsto no Anexo I do Decreto-Lei n.º 133/2009), não podendo, de igual modo, ser utilizado um indexante numa base diferente. O cálculo de juros diários deve ser efectuado com base na convenção *Act/360*.
- A Ficha Europeia de Informação Normalizada deve ser disponibilizada no âmbito das negociações preliminares e deve respeitar as regras de transparência e deveres de informação previstas na Instrução n.º 8/2009.
- As condições constantes da Ficha Europeia de Informação Normalizada entregue ao consumidor não podem ser alteradas durante o prazo de validade estipulado na mesma, nomeadamente quanto ao montante das comissões considerado no cálculo da TAEG (artigo 6.º, n.º 3, alínea t) do Decreto-Lei n.º 133/2009, que estabelece o período durante o qual o credor permanece vinculado pelas informações pré-contratuais).
- O suporte documental do contrato deve respeitar as condições de “inteira legibilidade” (artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 133/2009).
- O consumidor tem direito a receber, a seu pedido e sem qualquer encargo, a todo o tempo e ao longo do período de vigência do contrato, uma cópia do quadro de amortização do empréstimo (artigo 12.º, n.º 3, alínea a) do Decreto-Lei n.º 133/2009).
- O contrato de crédito deve prever a obrigatoriedade de informar o consumidor sobre quaisquer alterações da taxa nominal, em papel ou noutro suporte duradouro, antes da entrada em vigor dessas alterações. Essa informação deve ainda incluir o montante dos pagamentos a efectuar após a entrada em vigor da nova taxa nominal e, se o número ou a frequência dos pagamentos forem alterados, os pormenores das alterações (artigo 14.º, n.º 1 e n.º 2 do Decreto-Lei n.º 133/2009).
- Está vedado às instituições preverem a possibilidade de renúncia ao período de reflexão (artigo 26.º Decreto-Lei n.º 133/2009).
- Os produtos de crédito aos consumidores não podem restringir a possibilidade do consumidor celebrar contrato de seguro de vida, quando exigido, com outra seguradora (artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 133/2009).

Contas de depósitos e meios de pagamento

- A aceitação de ordens de movimentação de contas sem qualquer meio de prova constitui uma prática que não assegura as condições apropriadas de qualidade e eficiência, nem o dever de respeito pelos interesses dos clientes bancários, razão pela qual as instituições não podem efectuar movimentações a débito em contas de depósito à ordem, sem que as declarações negociais subjacentes sejam corporizadas em papel ou noutro tipo de suporte igualmente credível, para que a legitimidade das mesmas possa ser comprovada (artigos 73.º e 74.º do RGICSF).
- Também no caso de contas colectivas conjuntas, as instituições não podem efectuar movimentações a débito nas contas de depósito à ordem, sem que as declarações negociais subjacentes sejam corporizadas em papel, ou noutro tipo de suporte igualmente credível, assinado por todos os titulares da conta com legitimidade para ordenar tais movimentos, para que a legitimidade dos mesmos possa ser comprovada (artigos 73.º e 74.º do RGICSF).

- No âmbito da comercialização de depósitos simples, as instituições devem cumprir integralmente todos os deveres de informação previstos no Aviso n.º 4/2009, nomeadamente através da disponibilização aos clientes de uma Ficha de Informação Normalizada.
- As instituições não podem cobrar quaisquer comissões relativas ao encerramento de contas nas situações em que a legislação aplicável proíbe essa cobrança (artigo 56.º do Decreto-Lei n.º 317/2009).
- O utilizador de serviços de pagamento tem o direito de receber gratuitamente o extracto com as informações sobre operações de pagamento individuais em suporte de papel, uma vez por mês, caso assim o solicite (artigo 58.º, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 317/2009).
- A data-valor e a data de disponibilização atribuídas aos depósitos em numerário e de cheques e outros valores devem respeitar os prazos legalmente fixados (artigos 4.º e 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007, respectivamente).
- Em caso de mobilização antecipada de depósitos com pré-aviso, a prazo, a prazo não mobilizáveis antecipadamente e constituídos em regime especial, o montante a entregar ao depositante não pode, em quaisquer circunstâncias, ser inferior ao montante depositado (artigo 4.º, n.º 2 do Aviso n.º 6/2009).
- Os encargos cobrados por transferências bancárias transfronteiriças até ao montante de 50.000 euros efectuadas no interior da Comunidade – e desde que o cliente / ordenante comunique o IBAN do beneficiário e o BIC da respectiva instituição – não podem ser superiores aos que a mesma instituição cobrar por transferências bancárias equivalentes processadas integralmente no Estado-Membro em que esteja estabelecida (artigo 3.º do Regulamento (CE) 924/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Setembro 2009).

4.3.2 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, lhe atribuam essa competência.

Assim, sempre que, no exercício das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal detecte a prática de um ilícito de natureza contra-ordenacional, pode proceder à instauração e instrução do competente processo de contra-ordenação. Os ilícitos contra-ordenacionais podem ser detectados no âmbito da apreciação de reclamações, da realização de acções de inspecção, da fiscalização de mensagens publicitárias ou da análise de elementos de informação que lhe sejam reportados.

No período decorrido entre Janeiro de 2009 e Fevereiro de 2010, foram instaurados 23 processos de contra-ordenação, ao abrigo da competência sancionatória atribuída a esta autoridade de supervisão pelo RGICSF e pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro (diploma que institui o Livro de Reclamações).

Salienta-se que a instauração de processos de contra-ordenação assume uma natureza complementar à emissão de determinações específicas e de recomendações, constituindo estas um procedimento mais célere na actuação do supervisor. Não obstante, a recente alteração do RGICSF pela Lei n.º 28/2009, de 19 de Junho, veio, no âmbito dos processos

de contra-ordenação instaurados pelo Banco de Portugal, introduzir a forma de processo sumaríssimo, passando os casos a que esta seja aplicável a gozar de maior celeridade.

O processo sumaríssimo, que pode ser aplicável quando a natureza da infracção, a intensidade da culpa e as demais circunstâncias o justifiquem, permite ao Banco de Portugal, antes da acusação e com base nos factos indiciados, notificar o arguido da possibilidade de aplicação de uma sanção. Se o arguido aceitar essa sanção, e se adoptar o comportamento que, eventualmente, lhe tenha sido notificado, a decisão do Banco de Portugal torna-se definitiva, como decisão condenatória.

Relativamente aos processos de contra-ordenação instaurados, 17 processos foram-no ao abrigo do RGICSF e 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.

Os 6 processos instaurados no âmbito do Decreto-Lei n.º 156/2005 tiveram por objecto sancionar situações de inexistência e de não disponibilização do Livro de Reclamações.

Quadro 4.3.3

PROCESSOS DE CONTRA-ORDENAÇÃO INSTAURADOS JANEIRO DE 2009 A FEVEREIRO DE 2010		
Diploma habilitante	Infracção	Número
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	1
	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a actividade das instituições de crédito	16
DL n.º 156/2005, de 15 de Setembro (Diploma que institui o Livro de Reclamações)	Não disponibilização do Livro de Reclamações	3
	Inexistência do Livro de Reclamações	3



CAPÍTULO 5

Reclamações dos Clientes Bancários

5 RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

5.1 Principais destaques

O Banco de Portugal aprecia as reclamações dos clientes bancários inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL) e as que lhe são dirigidas directamente (RCO). Em 2009, no conjunto das reclamações recebidas no Banco de Portugal, destacam-se as seguintes linhas de evolução:

- O número de reclamações recebidas focando matérias no âmbito das competências de supervisão comportamental do Banco de Portugal registou um aumento de 22 por cento face ao ano anterior;
- O aumento do número de reclamações foi inferior ao verificado em 2008 e 2007, em que ocorreram acréscimos de 63 e 34 por cento, respectivamente;
- As reclamações remetidas directamente pelos reclamantes ao Banco de Portugal tiveram um acréscimo de 31 por cento, enquanto o número de reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito teve um aumento de apenas 14 por cento;
- A média mensal de reclamações recebidas através do Portal do Cliente Bancário (PCB) aumentou 38 por cento, passando as reclamações recebidas por esta via a representar 51 por cento do total de reclamações dirigidas directamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários;
- As matérias mais reclamadas foram o crédito aos consumidores e outros créditos e as contas de depósito, seguidas do crédito à habitação. Estes três conteúdos temáticos representaram mais de dois terços das reclamações dos clientes bancários. O crédito aos consumidores e outros créditos e as contas de depósito, além de terem sido as matérias mais reclamadas foram também as que registaram maior acréscimo do número de reclamações face ao ano anterior (36 e 32 por cento, respectivamente) e as únicas que apresentaram um aumento acima da média de 22 por cento que se verificou para o total de reclamações;
- A análise dos processos de reclamação permitiu concluir que, em cerca de 47 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infracção por parte da instituição de crédito e que, em cerca de 53 por cento dos casos, se verificou a resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por advertência e/ou determinação específica do Banco de Portugal.

5.2 Linhas gerais de evolução

No ano de 2009 foi recebido no Banco de Portugal um total de 20.831 reclamações, número que representa um acréscimo de 24 por cento face ao ano anterior. Todavia, 16 por cento destas reclamações eram relativas a matérias fora do âmbito de actuação do Banco de Portugal, proporção ligeiramente superior aos 15 por cento registados em 2008.

As reclamações não enquadradas na esfera de actuação do Banco referem-se a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso, por exemplo, das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias reclamadas se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou do Instituto de Seguros de Portugal⁽¹⁾.

(1) Todas as reclamações inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito são, por força da lei, remetidas ao Banco de Portugal, que, após análise, remete, à CMVM ou ao ISP, as que incidem sobre matérias de competência destes reguladores.

Caixa 10 - Enquadramento legal e regulamentar

O Banco de Portugal aprecia reclamações de clientes bancários sobre a actuação das instituições de crédito, sociedades financeiras e instituições de pagamento, no âmbito do Livro de Reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro) e de legislação própria do sistema financeiro (artigo 77.º-A do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras).

As instituições de pagamento, entretanto criadas pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 2007/64/CE, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, estão também obrigadas a disponibilizar o Livro de Reclamações. No âmbito da prestação de serviços de pagamento, recorda-se que as instituições de crédito, incluindo as instituições de moeda electrónica, com sede em Portugal ou com sede noutro Estado-Membro da União Europeia, estavam já legalmente obrigadas a dispor de Livro de Reclamações.

Com base neste enquadramento legal, as reclamações são remetidas ao Banco de Portugal, por duas vias: (i) pelas instituições reclamadas, quando estas são inscritas no Livro de Reclamações que as mesmas devem disponibilizar em todos os seus pontos de atendimento público; e (ii) pelos clientes bancários, quando optam por enviá-las directamente ao Banco de Portugal, através, designadamente, do preenchimento de formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário.

As reclamações inscritas no Livro são registadas em três folhas (original e duas cópias), sendo da responsabilidade das instituições o envio do original ao Banco de Portugal no prazo de dez dias úteis. Com o intuito de tornar mais célere e eficiente o tratamento das queixas registadas no Livro de Reclamações, o Banco de Portugal fixou um conjunto de procedimentos que devem ser seguidos pelas instituições reclamadas (Carta-Circular n.º 6/2008/DSB, de 24 de Janeiro). A entidade reclamada envia ao Banco de Portugal, dentro do prazo fixado na lei, a folha de reclamação acompanhada das alegações da instituição e dos elementos documentais relevantes sobre os factos reclamados, bem como cópia de carta que tenha, entretanto, dirigido ao reclamante, reflectindo a posição assumida.

Sobre as reclamações que lhe são directamente dirigidas, o Banco de Portugal definiu também os procedimentos a serem seguidos pelas instituições reclamadas, estimulando a resolução bilateral das reclamações e promovendo a sua análise célere (Carta-Circular n.º 25/2008/DSB, de 26 de Março).

A entidade reclamada, após ter conhecimento da reclamação que lhe é remetida pelo Banco de Portugal, deve proceder ao seu tratamento e sanção no prazo de vinte dias úteis, devendo, nesse mesmo período, enviar resposta ao reclamante, comunicando o resultado da análise efectuada, e proceder ao envio de cópia dessa carta ao Banco de Portugal. Se nesse prazo não for recebida qualquer resposta da entidade reclamada ou se a reclamação não tiver sido resolvida favoravelmente pela instituição, o Banco de Portugal pode solicitar à instituição as alegações que tiver por convenientes e comunica ao reclamante o resultado da sua averiguação.

Da análise do processo de reclamação pelo Banco de Portugal pode resultar uma das seguintes actuações: (i) concluir pela não existência de indícios de infracção por parte da instituição de crédito; (ii) determinar à instituição de crédito a forma de correcção da situação apresentada

(cont. ▼)

Tomando como referência as reclamações cujo conteúdo se enquadra no âmbito de actuação do Banco de Portugal, observa-se que, em 2009, o número de reclamações entradas aumentou 22 por cento face ao ano anterior, tendo o número médio mensal de reclamações passado de 1.191, em 2008, para 1.451, em 2009.

Quadro 5.2.1

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA					
Ano	Mês	Entradas			
		RCL	RCO		Total
			Total	das quais PCB	
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		7 827	6 467	2 352	14 294
2009	Janeiro	777	661	322	1438
	Fevereiro	630	741	398	1371
	Março	862	796	385	1658
	Abril	804	854	444	1658
	Maio	691	750	405	1441
	Junho	672	695	365	1367
	Julho	832	728	348	1560
	Agosto	826	631	300	1457
	Setembro	747	788	425	1535
	Outubro	767	703	367	1470
	Novembro	679	625	306	1304
	Dezembro	636	513	272	1149
2009		8 923	8 485	4 337	17 408

Nota: O Portal do Cliente Bancário entrou em funcionamento a 17 de Abril de 2008.

Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias no âmbito de actuação do Banco de Portugal. Por memória, refira-se que, nos anos de 2008 e 2009, foram ainda recebidas, respectivamente, 2.570 e 3.423 reclamações que estavam fora do seu âmbito de actuação.

(cont. ▲)

pelo reclamante ou verificar se esta já foi voluntariamente resolvida; (iii) instaurar o adequado processo de contra-ordenação, se os factos da reclamação indiciarem uma prática susceptível de constituir violação grave de normas previstas em regulamentação específica.

Reconhecendo a importância das reclamações para a função de supervisão comportamental que lhe é legalmente atribuída, o Banco de Portugal disponibilizou, através do Portal do Cliente Bancário, um serviço que permite aos reclamantes consultarem a fase em que se encontra a análise da sua reclamação, quer estas tenham sido inscritas no Livro de Reclamações, quer tenham sido enviadas directamente ao Banco de Portugal.

Disponível desde 2 de Abril de 2009, este foi o primeiro sistema a permitir aos clientes bancários a obtenção de informações sobre o estado de qualquer reclamação, desde que apresentada em data posterior a 1 de Janeiro de 2009. Para consultar a sua reclamação, o cliente bancário deve introduzir códigos de acesso, os quais, consoante o meio utilizado para reclamar, são o número da folha do Livro de Reclamações ou, no caso de reclamações directamente enviadas ao Banco de Portugal, a referência do formulário de reclamação preenchido no Portal do Cliente Bancário ou a referência comunicada pelo Banco de Portugal, se a reclamação tiver sido enviada por carta, fax ou *e-mail*.

A consulta da reclamação está disponível a partir do seu registo no sistema do Banco de Portugal, pelo que a consulta *on-line* de reclamação feita através do Livro de Reclamações só está disponível depois de decorridos os 10 dias que a entidade reclamada tem para enviar o original da folha de reclamação ao Banco de Portugal. Quando a reclamação é remetida através do preenchimento do formulário disponível no Portal, é possível a consulta *on-line* dois dias úteis após o seu envio.

O Banco de Portugal foi também um dos subscritores do Protocolo celebrado entre as entidades reguladoras ou de controlo do mercado e a Direcção-Geral do Consumidor, respeitante à Rede Telemática de Informação Comum (Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio).

Através desta Rede, dedicada exclusivamente às reclamações inscritas no Livro de Reclamações, os reclamantes podem também consultar *on-line* o estado da sua reclamação.

Com a transposição para a ordem jurídica interna da Directiva relativa aos serviços de pagamento foi estabelecida a obrigatoriedade de os prestadores de serviços de pagamento oferecerem aos respectivos utilizadores o acesso a meios extrajudiciais de resolução de conflitos (artigo 92.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 317/2009) e, complementarmente, submeter os litígios à intervenção de um Provedor do Cliente (artigo 92.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 317/2009).

Os meios extrajudiciais de resolução de litígios são mecanismos que visam permitir a resolução rápida e eficiente das questões e que gozam de informalidade e simplicidade, pretendendo fornecer aos cidadãos uma justiça acessível e economicamente eficiente. A propósito desta matéria, e na sequência de reclamações de clientes bancários sobre a falta de independência e de imparcialidade demonstrada por serviços designados como “Provedor do Cliente”, por reflectirem na sua actuação as orientações da instituição de crédito onde estão integrados, o Banco de Portugal recomendou às instituições de crédito que concedam aos Provedores do Cliente um estatuto de autonomia funcional, para que os mesmos sejam uma segunda instância na apreciação das reclamações dos clientes (Carta-Circular n.º 57/2009/DSBDR, de 30 de Julho).

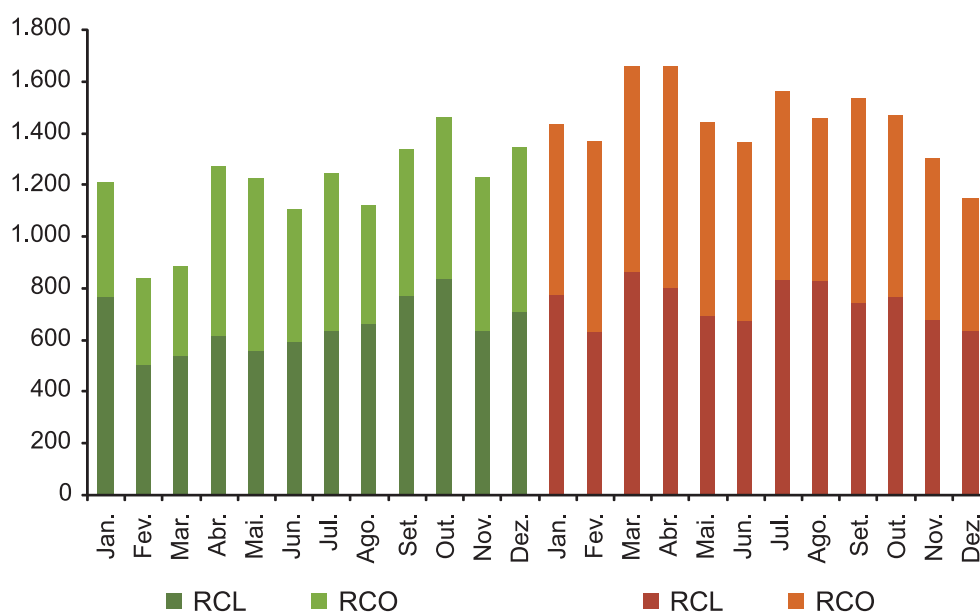
O aumento foi mais acentuado no número de reclamações remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal, nas quais o acréscimo foi de 31 por cento, do que no número de reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito, cujo aumento foi de apenas 14 por cento. Em resultado desta evolução, entre 2008 e 2009, aumentou de 45 para 49 por cento a proporção de reclamações remetidas directamente ao Banco de Portugal no total de reclamações.

Durante o ano de 2009, destacam-se os meses de Março e Abril como aqueles em que se registou um maior volume de reclamações entradas e, por outro lado, a trajectória decrescente do número de reclamações no último trimestre do ano.

No mesmo período, as reclamações entradas através do PCB⁽²⁾ registaram um aumento de 38 por cento, acima dos 31 por cento de acréscimo das RCO, o que conduziu a que o peso das reclamações entradas através do PCB no total de reclamações dirigidas directamente ao Banco de Portugal aumentasse de 44 para 51 por cento, entre 2008 e 2009. Observa-se, assim, a utilização crescente do PCB, desde o seu lançamento em Abril de 2008, enquanto veículo para a apresentação de reclamações pelos clientes bancários, através do preenchimento do respectivo formulário disponibilizado para este efeito.

Gráfico 5.2.1

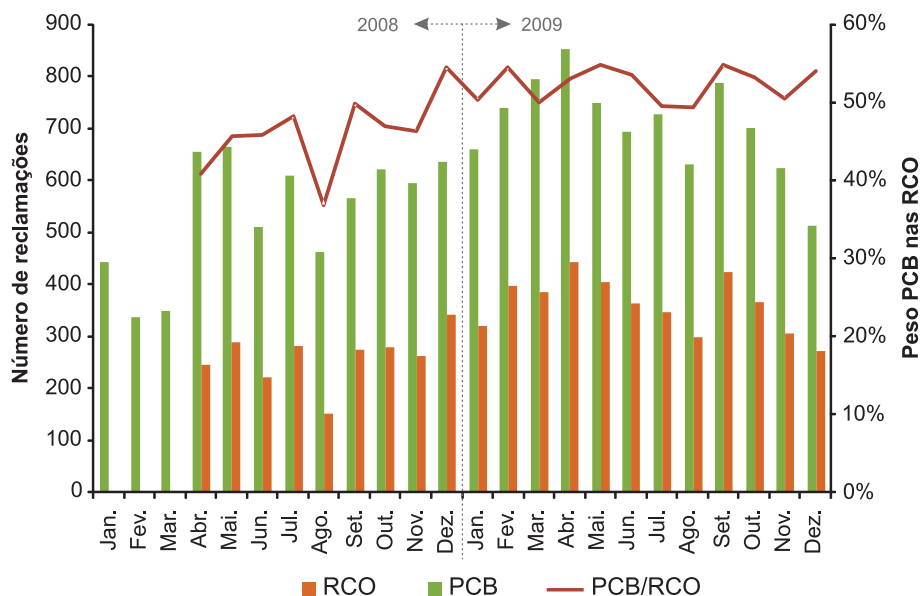
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA | 2008 E 2009



(2) A média mensal de 2008 foi calculada para o período efectivo de funcionamento do Portal do Cliente Bancário, que se iniciou em Abril desse ano.

Gráfico 5.2.2

RECLAMAÇÕES ENTRADAS ATRAVÉS DO PCB FACE AO TOTAL DE RCO | 2008 E 2009

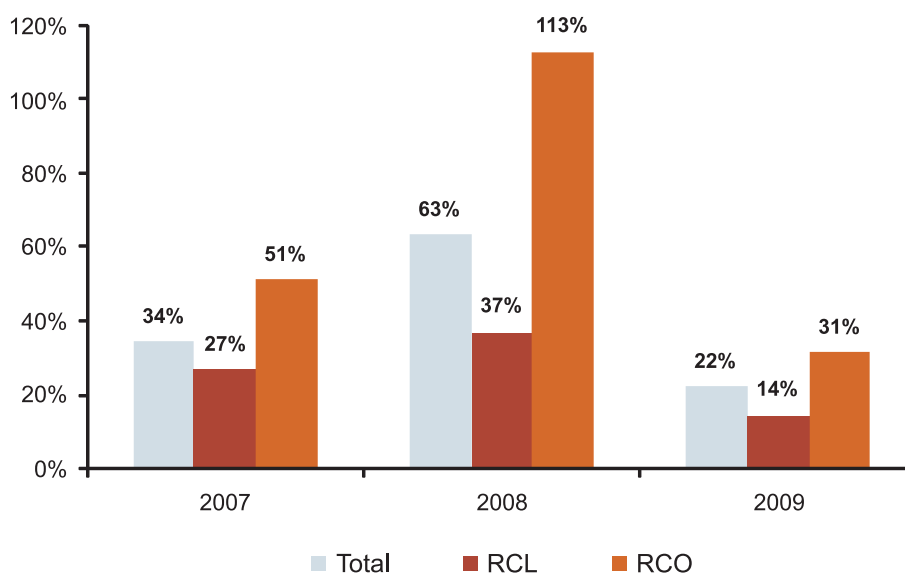


Nota: O Portal do Cliente Bancário entrou em funcionamento a 17 de Abril de 2008.

A análise da evolução anual do número de reclamações evidencia que, apesar do aumento de 22 por cento verificado em 2009, este é inferior aos acréscimos registados em anos anteriores. Com efeito, em 2007 e 2008 o aumento do número de reclamações foi de 34 e 63 por cento, respectivamente. É especialmente de destacar a trajetória das RCO, as quais, após um aumento de 51 por cento em 2007, registaram um elevado acréscimo em 2008 (113 por cento) e uma variação de apenas 31 por cento em 2009.

Gráfico 5.2.3

EVOLUÇÃO ANUAL DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES, POR PROVENIÊNCIA



5.3 Comportamento das matérias reclamadas

Em 2009, o crédito aos consumidores e outros créditos foi a matéria mais reclamada, seguida das contas de depósito e do crédito à habitação, concentrando-se nestas três matérias mais de dois terços das reclamações dos clientes bancários. Estas matérias já haviam sido as mais reclamadas em 2008. Contudo, nesse ano, as três tinham um peso relativamente semelhante no total de reclamações (entre 22 a 23 por cento) enquanto, em 2009, o crédito aos consumidores e outros créditos e as contas de depósito, com proporções de cerca de 26 e 25 por cento, respectivamente, destacam-se do crédito à habitação cuja proporção de reclamações desceu de 22 para 20 por cento do total.

O crédito aos consumidores e outros créditos e as contas de depósito são, assim, as matérias cujo peso relativo teve maiores acréscimos, respectivamente, de 2,6 e 1,9 pontos percentuais (p.p.), enquanto o crédito à habitação registou um decréscimo de 1,9 p.p.

Neste contexto, as duas matérias mais reclamadas em 2009 foram também as que registaram maiores acréscimos (de 35,7 e 31,7 por cento, respectivamente) e as únicas que aumentaram a um ritmo acima da média. Em todas as outras matérias verificou-se um aumento das reclamações abaixo da média, sendo que as reclamações referentes a operações com numerário registaram mesmo uma diminuição de 10,2 por cento.

Os cheques foram a quarta matéria mais reclamada, com um peso de 8,8 por cento, seguido dos cartões com 5,5 por cento do total de reclamações. As reclamações sobre transferências representaram cerca de 3 por cento, as relativas ao funcionamento de máquinas ATM e as operações com numerário cerca de 2 por cento cada e, por último, as reclamações relativas a débitos directos têm um peso de 1 por cento.

Quadro 5.3.1

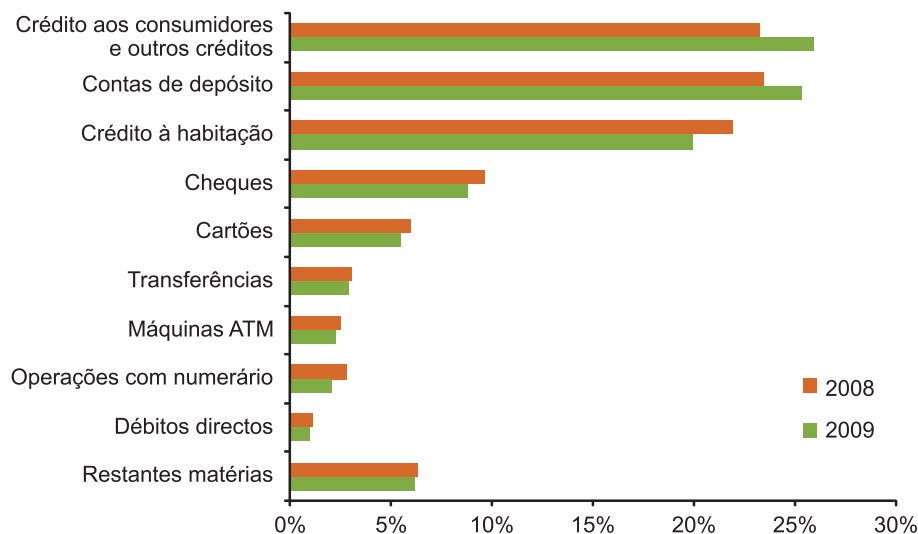
RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (valores absolutos)						
Matéria reclamada	Número de reclamações			Distribuição percentual		
	2008	2009	Var.	2008	2009	Var. p.p.
Crédito aos consumidores e outros créditos	3324	4512	35,7%	23,3%	25,9%	2,6
Contas de depósito	3347	4407	31,7%	23,4%	25,3%	1,9
Crédito à habitação	3134	3474	10,8%	21,9%	20,0%	-1,9
Cheques	1378	1539	11,7%	9,6%	8,8%	-0,8
Cartões	857	962	12,3%	6,0%	5,5%	-0,5
Transferências	438	509	16,2%	3,1%	2,9%	-0,2
Máquinas ATM	354	387	9,3%	2,5%	2,2%	-0,3
Operações com numerário	402	361	-10,2%	2,8%	2,1%	-0,7
Débitos directos	160	178	11,3%	1,1%	1,0%	-0,1
Restantes matérias	900	1079	19,9%	6,3%	6,2%	-0,1
Total	14294	17408	21,8%	100,0%	100,0%	-

Nota: Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de actuação do Banco de Portugal.

Foram agregados na rubrica "Restantes matérias" reclamações sobre matérias diversas, bem como os conteúdos temáticos com menos de 1 por cento do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização ao cliente do Livro de Reclamações.

Gráfico 5.3.1

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (em estrutura percentual)

**Matérias mais reclamadas**

No âmbito do **crédito aos consumidores e outros créditos** destacam-se as reclamações relativas a:

- Regularização das informações transmitidas à Central de Responsabilidades de Crédito sobre a situação dos respectivos créditos, designadamente nos casos em que estes deixaram de estar em situação de vencidos por terem sido pagos pelos clientes;
- Cálculo dos montantes em dívida, incluindo a determinação do capital e dos juros remuneratórios;
- Apuramento dos encargos relativos às prestações em atraso, designadamente dos juros de mora;
- Processo de cobrança utilizado pelas instituições para obtenção do pagamento pelos clientes dos montantes em dívida;
- Cumprimento dos deveres de informação pré-contratual e contratual que as instituições estão obrigadas a prestar aos seus clientes;
- Questões relacionadas com o reembolso antecipado dos empréstimos, designadamente quanto ao apuramento do montante em dívida em caso de reembolso total e ao valor das comissões que podem ser cobradas pelas instituições;
- Cobrança de comissões ou despesas no âmbito da celebração, vigência e termo dos contratos de crédito, designadamente comissões de estudo da operação de crédito e comissões de processamento das prestações.

As reclamações sobre **contas de depósito** incidem principalmente sobre:

- Valor das comissões cobradas pelas instituições de crédito durante a vigência ou encerramento das respectivas contas à ordem;

- Condições de movimentação a débito de contas de depósito, nomeadamente em caso de penhora, arresto ou morte de um dos titulares;
- Verificação do cumprimento dos deveres de informação na constituição de depósitos;
- Condições de mobilização antecipada de depósitos;
- Condições de abertura e de encerramento de contas, designadamente quanto à exigência de elementos de identificação e ao tempo necessário para satisfação dos pedidos de encerramento;
- Alteração ou desvinculação de titulares de contas colectivas.

No **crédito à habitação**, salientam-se as queixas relativas a:

- Conteúdo de cláusulas contratuais relativas às penalidades previstas por não pagamento atempado das prestações mensais, como é o caso da estipulação de juros de mora e/ou de comissões relativas ao incumprimento;
- Apuramento do valor da taxa de juro, designadamente nos casos em que aquela taxa é indexada a uma taxa de referência (Euribor);
- Apuramento, nos termos da lei, da Taxa Anual Efectiva (TAE);
- Apuramento dos valores das comissões aplicadas nos casos de reembolso antecipado, parcial ou total;
- Apuramento do montante do capital em dívida para efeitos de reembolso antecipado total;
- Condições aplicáveis à renegociação do crédito, designadamente a alteração do valor da taxa de juro contratual e a modificação do prazo do contrato.

No que se refere aos **cheques**, os principais motivos de reclamação são:

- Montante das comissões cobradas em caso de não pagamento do cheque, exigíveis quer ao sacador do cheque, quer ao seu beneficiário;
- Recusa da aceitação de cheque em depósito ou para pagamento, nomeadamente no caso de rasuras no impresso de cheque ou em caso de apresentação após o prazo de validade que consta do próprio cheque;
- Manipulação fraudulenta ou viciação dos elementos que constam do cheque pelo sacador ou beneficiário;
- Devolução de cheques por divergência de assinatura (saque irregular), por instrução do sacador no sentido do cheque não ser pago (cheque revogado por justa causa) ou por falecimento de um dos titulares da conta (conta suspensa);
- Devolução de cheques por falta de provisão, quando o sacador entende que a conta apresenta suficiente saldo para o respectivo pagamento.

Entre as matérias transversais mais reclamadas nos diversos produtos e serviços bancários destacam-se as suscitadas a propósito de comissões cobradas pelas instituições de crédito, assumindo um peso significativo nos cinco produtos e serviços bancários sobre os quais recai maior número de reclamações.

O número de reclamações por matéria reclamada carece, todavia, de ser ponderado pelo respectivo volume de produtos e serviços bancários prestados pelas instituições de crédito aos seus clientes. Para o efeito, o número de reclamações recebidas é relativizado face à unidade de referência que reflecte o nível de actividade do sistema bancário em cada uma dessas matérias.

Quadro 5.3.2

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (valores relativos)					
Matéria reclamada	Unidade de referência	Número de reclamações (valores relativos)			Var.
		2008	2009		
Crédito aos consumidores e outros créditos	mil contratos CC e outros créditos	0,25	0,34		37%
Contas de depósito	mil contas DO	0,14	0,18		30%
Crédito à habitação	mil contratos CH	1,83	2,01		10%
Cheques	10 mil cheques	0,11	0,15		30%
Cartões	10 mil cartões	0,40	0,48		20%
Transferências	100 mil transferências	0,68	0,71		4%
Máquinas ATM	100 máquinas ATM	1,98	2,10		6%
Operações com numerário	milhão de operações	0,99	0,86		-13%
Débitos directos	milhão de débitos directos	1,64	1,62		-1%

Nota: Face ao Relatório de Supervisão Comportamental de 2008, procedeu-se a uma revisão dos critérios de apuramento da unidade de referência utilizada para calcular o número de reclamações sobre crédito aos consumidores e outros créditos em termos relativos, pelo que o valor aqui apresentado não compara directamente com o que consta daquele relatório. Procedeu-se, designadamente, a uma melhor separação dos cartões de crédito, tendo em consideração a importância deste instrumento de crédito e o seu enquadramento no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009. Esta alteração encontra-se já reflectida na Síntese Semestral de Supervisão Comportamental referente ao 1.º semestre de 2009.

Em termos gerais, verifica-se que, à excepção das operações com numerário e dos débitos directos, o número relativo de reclamações aumentou em todas as matérias reclamadas, o que significa que o número absoluto de reclamações teve um aumento mais do que proporcional ao do nível de actividade.

O crédito aos consumidores e outros créditos, matéria com maior número absoluto de reclamações, registou, em 2009, 0,34 reclamações por cada mil contratos de crédito deste tipo, ou seja, 34 reclamações por 100 mil contratos, o que representa um acréscimo de 37 por cento face ao ano anterior. À semelhança do que se verifica para o número absoluto de reclamações, também a análise dos valores relativos evidencia que esta foi a matéria com maior acréscimo de reclamações face ao ano anterior. Aliás, este acréscimo (37 por cento) é superior ao do número absoluto de reclamações (36 por cento), consequência da diminuição, entre 2008 e 2009, do número de contratos de crédito aos consumidores e outros créditos em vigor.

As contas de depósito registaram, por seu lado, 0,18 reclamações por mil contas à ordem (isto é, 18 reclamações por 100 mil contas), o que compara com 0,14 reclamações por mil contas em 2008 e representa um aumento de 30 por cento. Por seu turno, o número

relativo de reclamações de crédito à habitação aumentou 10 por cento, passando de 1,83 reclamações por mil contratos de crédito à habitação em 2008, para 2,01 reclamações por mil contratos em 2009. Estas variações percentuais são inferiores às verificadas para o número absoluto de reclamações sobre contas de depósito e crédito à habitação (respectivamente, 32 e 11 por cento), resultado deste aumento ter sido também acompanhado por um acréscimo do número de contratos em vigor.

No que respeita ao valor relativo das reclamações de cheques, ao passarem, entre 2008 e 2009, de 0,11 para 0,15 reclamações por 10 mil cheques processados no sistema de compensação interbancária, registaram um aumento de 30 por cento. Este aumento é bastante superior ao acréscimo de 12 por cento do número absoluto de reclamações que incidem sobre esta matéria, resultando esta diferença do menor nível de utilização deste meio de pagamento durante o ano de 2009.

Nos cartões verificaram-se 0,4 e 0,48 reclamações por 10 mil cartões em circulação, em 2008 e 2009, respectivamente, o que corresponde a um aumento de 20 por cento. Por sua vez, em 2009, as transferências registaram 0,71 reclamações por 100 mil transferências processadas no sistema de compensação interbancário, as máquinas ATM tiveram 2,1 reclamações por cada 100 máquinas e os débitos directos contaram com 1,62 reclamações por milhão de operações deste tipo. Em relação a este último conteúdo temático, refira-se que, apesar do número absoluto de reclamações ter aumentado 11 por cento, o valor relativo registou um decréscimo de 1 por cento, ou seja, apesar de terem ocorrido mais reclamações neste âmbito, estas foram menos frequentes por cada milhão de operações realizadas.

Por último, o decréscimo do número absoluto de reclamações sobre operações com numerário (10 por cento) foi acompanhado de uma redução ainda mais acentuada (13 por cento) quando as reclamações neste âmbito são ponderadas pelo número de operações realizadas, correspondendo, em 2009, a 0,86 reclamações por milhão de operações de levantamento e depósito de numerário na rede Multibanco.

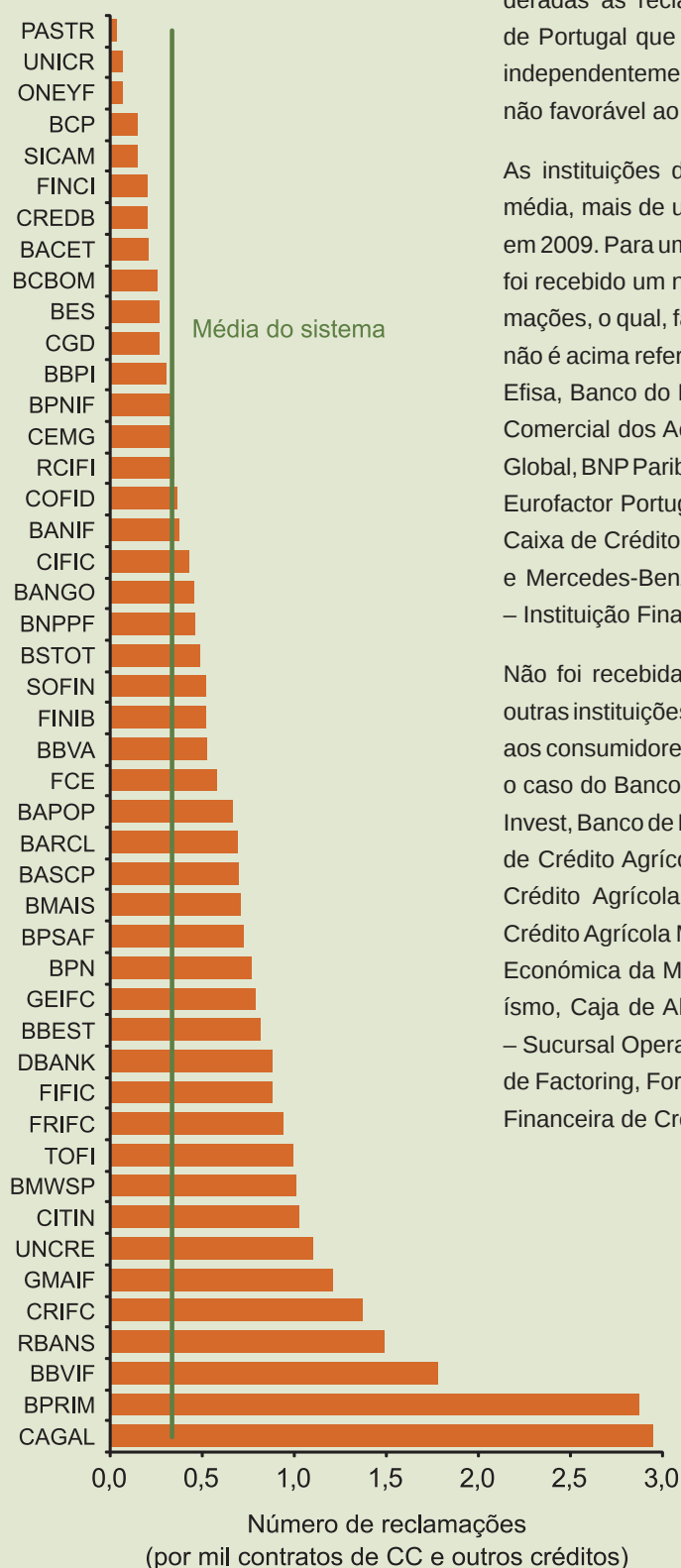
Para as quatro matérias com maior valor absoluto de reclamações em 2009 (crédito aos consumidores e outros créditos, contas de depósito, crédito à habitação e cheques), que no seu conjunto representaram 80 por cento do total, o número de reclamações dirigidas a cada instituição foi ponderado pelo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados, utilizando para o efeito o valor das respectivas unidades de referência (Ver Caixas 11 a 14).

Caixa 11 - Crédito aos consumidores e outros créditos

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES E OUTROS CRÉDITOS

Sigla	Instituição de crédito	2009
CAGAL	CAJA DE AHORROS DE GALICIA, SUCURSAL	2,95
BPRIM	BANCO PRIMUS, SA	2,87
BBVIF	BBVA, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	1,79
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	1,49
CRIFC	CREDIAGORA, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	1,38
GMAIF	GMAC - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	1,22
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS IMOBILIÁRIOS, SA - SUCURSAL EM PORTUGAL	1,10
CITIN	CITIBANK INTERNATIONAL PLC - SUCURSAL EM PORTUGAL	1,03
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	1,02
TOIFI	TOTTA - CREDITO ESPECIALIZADO, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	1,00
FRIFC	FIDIS RETAIL, INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0,94
FIFIC	FINICREDITO - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0,88
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	0,88
BBEST	BEST - BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA	0,82
GEIFC	GE CONSUMER FINANCE, I.F.I.C., INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0,80
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	0,77
BPSAF	BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,73
BMAIS	BANCO MAIS, SA	0,72
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, SA	0,71
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,69
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0,67
FCE	FCE BANK PLC	0,58
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0,53
FINIB	FINIBANCO, SA	0,52
SOFIN	SOFINLOC - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0,52
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,49
BNPPF	BNP-FACTOR - COMPANHIA INTERNACIONAL DE AQUISICAO DE CREDITOS, SA	0,46
BANGO	BANIF GO, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,46
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0,43
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0,38
COFID	COFIDIS	0,37
RCIFI	RCI GEST - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0,35
Média do sistema		0,34
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,33
BPNI	BPN CREDITO - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0,33
BBPI	BANCO BPI, SA	0,31
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,27
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0,27
BCBOM	BANCO CREDIBOM, SA	0,26
BACET	BANCO CETELEM, SA	0,22
CREDB	CREDIFIN - BANCO DE CRÉDITO AO CONSUMO, SA	0,21
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., SA (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,20
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,16
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,15
ONEYF	ONEY - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,08
UNICR	UNICRE - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0,07
PASTR	PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS, SA - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,04

Nota: A média do sistema equivale a 34 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores e outros créditos.



O Quadro anterior apresenta, para 2009, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores e outros créditos em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre, em 2009. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o Banco Efisa, Banco do Brasil, Banco Espírito Santo e Comercial dos Açores, Banco de Investimento Global, BNP Paribas, BNP Paribas Lease Group, Eurofactor Portugal – Sociedade de Factoring, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral e Mercedes-Benz Financial Services Portugal – Instituição Financeira de Crédito.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores e outros créditos, sendo este o caso do Banco Activobank (Portugal), Banco Invest, Banco de Investimento Imobiliário, 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 y Soria – Sucursal Operativa, Finanfarma – Sociedade de Factoring, Fortis Lease Portugal - Instituição Financeira de Crédito e Popular Factoring.

Caixa 12 - Contas de depósito

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM

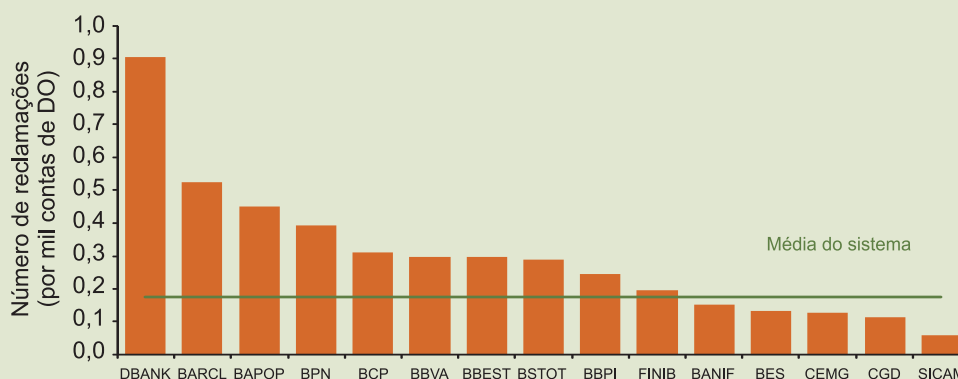
Sigla	Instituição de crédito	2009
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	0,91
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,52
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0,45
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	0,39
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,31
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0,30
BBEST	BEST - BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA	0,30
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,29
BBPI	BANCO BPI, SA	0,25
FINIB	FINIBANCO, SA	0,20
Média do sistema		0,18
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0,15
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0,13
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,13
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,12
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,06

Nota: A média do sistema equivale a 18 reclamações por cada 100 mil contratos de contas de depósito à ordem.

O Quadro anterior apresenta, para 2009, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2009. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o AS “Privatbank” Sucursal em Portugal, Banco Activobank (Portugal), Banco do Brasil, Banco Espírito Santo e Comercial dos Açores, Banco de Investimento Global, Caixa - Banco de Investimento, 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 Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, Banco BIC Português, Banco Efisa, Banco Invest, Banco Português de Investimento, Banif – Banco de Investimento, Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras.



Caixa 13 - Crédito à habitação

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO

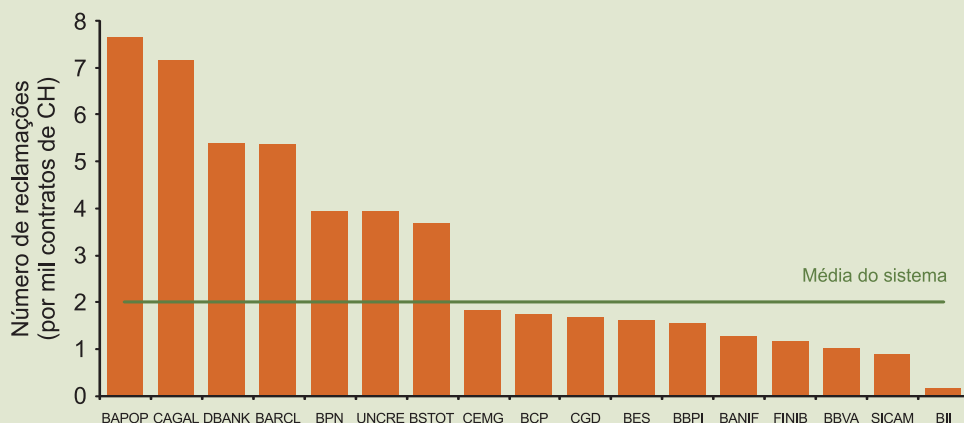
Sigla	Instituição de crédito	2009
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	7,65
CAGAL	CAJA DE AHORROS DE GALICIA, SUCURSAL	7,18
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	5,39
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	5,38
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	3,97
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS IMMOBILIÁRIOS, SA - SUCURSAL EM PORTUGAL	3,96
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	3,69
Média do sistema		2,01
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	1,83
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	1,74
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	1,69
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	1,64
BBPI	BANCO BPI, SA	1,56
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	1,29
FINIB	FINIBANCO, SA	1,19
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	1,02
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,89
BII	BANCO DE INVESTIMENTO IMOBILIÁRIO, SA	0,18

Nota: A média do sistema equivale a 20 reclamações por cada 10 mil contratos de crédito à habitação.

O Quadro anterior apresenta, para 2009, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2009. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o Banco Primus, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria e Caja de Ahorros de Salamanca y Soria – Sucursal Operativa.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito à habitação, sendo este o caso do Banco Espírito Santo e Comercial dos Açores, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo e GE Consumer Finance – Instituição Financeira de Crédito.



Caixa 14 - Cheques

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 10 MIL CHEQUES PROCESSADOS NO SICOI

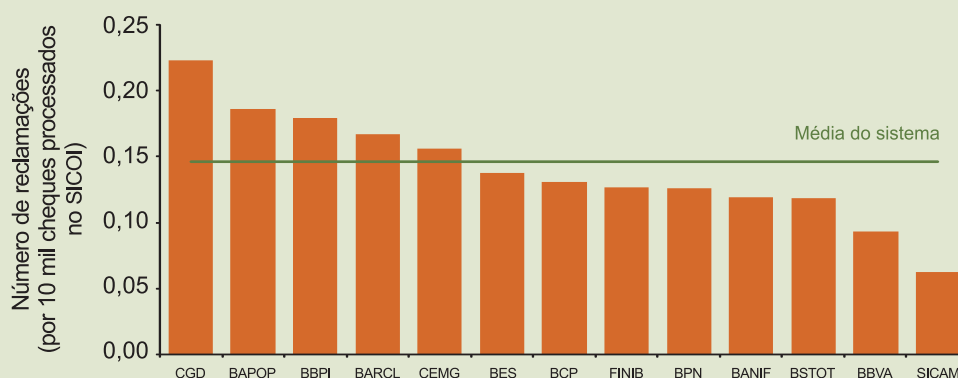
Sigla	Instituição de crédito	2009
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,22
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0,19
BBPI	BANCO BPI, SA	0,18
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,17
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,16
Média do sistema		0,15
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0,14
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,13
FINIB	FINIBANCO, SA	0,13
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	0,13
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0,12
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,12
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0,09
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,06

Nota: A média do sistema equivale a 15 reclamações por cada milhão de cheques processados.

O Quadro anterior apresenta, para 2009, o número de reclamações por cada 10 mil cheques processados no SICOI, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente de a sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2009. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o Banco Espírito Santo e Comercial dos Açores, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caja de Ahorros de Salamanca y Soria – Sucursal Operativa, Citibank International – Sucursal em Portugal, Deutsche Bank (Portugal) e Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área dos cheques, sendo este o caso do ABN Ambro Bank, Banco Activobank (Portugal), Banco Finantia, BNP Paribas, Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caja de Ahorros da Galícia – Sucursal e Fortis Bank – Sucursal em Portugal.



5.4 Resultados da análise

A análise pelo Banco de Portugal das reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados⁽³⁾: (i) “não existem indícios de infracção por parte da instituição de crédito” ou (ii) “a instituição de crédito resolveu a situação apresentada”, por sua iniciativa ou por intervenção do Banco de Portugal, na sequência, nomeadamente, da emissão de advertências e/ou determinações específicas às instituições de crédito ou mesmo da instauração de processos de contra-ordenação.

Em 2009, em cerca de 47 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infracção por parte da instituição de crédito e, em cerca de 53 por cento dos casos verificou-se a resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por advertência e/ou determinação específica do Banco de Portugal.

Esta evolução aponta para uma maior proporção de reclamações que vêm a ser consideradas com fundamento, o que parece revelar um melhor conhecimento por parte dos clientes bancários das normas legais e regulamentares que enquadram a sua relação com as instituições de crédito.

Quadro 5.4.1

RESULTADOS DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO		
Resultado	2008	2009
Sem indícios de infracção por parte da Instituição de Crédito	52%	47%
Resolução pela Instituição de Crédito, com ou sem intervenção do Banco de Portugal	48%	53%
Total	100%	100%

(3) 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. Em relação às reclamações que não se encontram no âmbito de actuação do Banco de Portugal os resultados podem ser de dois tipos: encaminhamento da reclamação para outra entidade (CMVM ou ISP) ou fora do âmbito de competências.

Caixa 15 - Notas Metodológicas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, nos anos de 2008 e 2009, 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.

Matérias reclamadas

A classificação das reclamações em termos de matéria reclamada é realizada numa 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:

- **Crédito aos consumidores e outros créditos** - inclui todas as 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 aos consumidores ou outro crédito concedido a particulares, seja ou não realizado através de cartões de crédito, e também com crédito concedido às empresas.
- **Contas de depósito** - 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.
- **Crédito à habitação** - reclamações relacionadas com o acesso e execução de contratos de crédito à habitação, bem como com as respectivas condições contratuais, celebrados ao abrigo 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, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito ou crédito.
- **Transferências** - reclamações relacionadas com o processamento de transferências.
- **Máquinas ATM** - reclamações relacionadas com funcionamento deficiente 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.
- **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, a não disponibilização do Livro de Reclamações, 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.

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:

- **Crédito aos consumidores e outros créditos** - número de contratos em vigor em 2008 e 2009 (média entre os valores do início e do fim de cada período) relativos a crédito aos consumidores e a outros créditos concedidos a particulares, a crédito a empresas e a cartões de crédito. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito das Cartas-Circulares 84/2008/DSBDR, 48/2009/DSBDR e 75/2009/DSBDR.
- **Contas de depósito** - número de contas de depósito à ordem em 2008 e 2009 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito das Cartas-Circulares 84/2008/DSBDR, 48/2009/DSBDR e 75/2009/DSBDR.
- **Crédito à habitação** - número de contratos de crédito à habitação, abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, em vigor em 2008 e 2009 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito das Cartas-Circulares 84/2008/DSBDR, 48/2009/DSBDR e 75/2009/DSBDR.
- **Cheques** - número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI) em 2008 e 2009 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Cartões** - número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2008 e 2009 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito no âmbito das Cartas-Circulares 48/2009/DSBDR e 75/2009/DSBDR.
- **Transferências** - número de transferências processadas no SICOI em 2008 e 2009. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Máquinas ATM** - número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2008 e 2009 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- **Operações com numerário** - número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2008 e 2009. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- **Débitos directos** - número de instruções de débito directo efectivamente processadas através do SICOI em 2008 e 2009. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

Instituições de crédito

Para o apuramento do número relativo de reclamações por instituição de crédito, para as matérias reclamadas relativas a crédito aos consumidores e outros créditos, contas de depósito, crédito à habitação e cheques 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 2009, uma média superior a uma reclamação por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

As instituições de crédito em relação às quais não foram recebidas reclamações no Banco de Portugal que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevo na 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 6

Portal do Cliente Bancário

6 O PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO (PCB)

O Portal do Cliente Bancário (www.clientebancario.bportugal.pt), criado pelo Banco de Portugal, em Abril de 2008, é um importante instrumento de supervisão comportamental, crucial na promoção da informação e formação dos clientes na aquisição e utilização de produtos e serviços bancários, minimizando a assimetria de informação entre estes e as instituições de crédito e capacitando-os a avaliar a actuação das instituições. Os conteúdos disponibilizados no PCB e a sua forma de organização e apresentação procuram seguir as melhores práticas internacionais. O PCB está referenciado na *International Gateway for Financial Education*, da OCDE.

6.1 Destaques do PCB

Em 2009, foram introduzidos novos conteúdos com o objectivo de melhorar a qualidade da informação transmitida aos clientes bancários. Entretanto, em Outubro, foi lançada uma nova plataforma *Web*, que veio permitir uma navegação entre conteúdos mais fácil e um acesso mais directo à informação, às funcionalidades e aos serviços disponibilizados.

Ao longo do ano foi sendo preparada a plataforma tecnológica e os procedimentos necessários à divulgação no PCB do Folheto de Comissões e Despesas do Preçário das instituições de crédito, que veio a concretizar-se, no início de 2010, com a entrada em vigor do Aviso n.º 8/2009 e da Instrução n.º 21/2009. Através de um acesso directo criado na página principal do PCB, passou a ser possível ao cliente bancário o acesso à lista das comissões máximas aplicáveis aos produtos e serviços bancários comercializados pelas instituições de crédito: crédito à habitação, crédito aos consumidores, depósitos bancários ou serviços de pagamento. Esta informação está organizada de forma harmonizada entre instituições, com as comissões agrupadas de acordo com a fase de negociação do contrato em que são aplicáveis. Os quadros são padronizados e apresentam hiperligações, permitindo o acesso rápido ao vasto conjunto de informação disponibilizada e a comparação das comissões praticadas pelas várias instituições nos produtos e serviços comercializados.

Figura 6.1.1

CONSULTA DE PREÇÁRIOS NO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

A partir de meados de Novembro de 2009, o Banco de Portugal passou a divulgar no PCB os Prospectos Informativos dos depósitos indexados e duais, na sequência da entrada em vigor do Aviso n.º 5/2009, que prevê que, previamente à comercialização deste tipo de depósitos, o Banco de Portugal verifique a conformidade dos mesmos com as normas legais e regulamentares aplicáveis. A lista é permanentemente actualizada e nela constam os depósitos até à data de vencimento, para permitir a sua consulta permanente.

Entretanto, em Abril, havia sido lançado o serviço de consulta *on-line* de reclamações que permite ao reclamante conhecer a fase em que se encontra a análise da sua reclamação contra uma instituição de crédito, quer tenha sido inscrita no Livro de Reclamações da instituição reclamada ou enviada directamente ao Banco de Portugal. Este serviço surge um ano depois da criação do PCB que disponibilizou desde início um formulário para envio *on-line* de reclamações ao Banco de Portugal. O PCB passou a dispor de um serviço de reclamações integrado, em que através de um único canal é possível a apresentação de reclamações, o envio de informação complementar para justificar a posição do reclamante e a consulta da fase em que se encontra o processo de apreciação da reclamação.

Para este efeito, o cliente bancário apenas necessita de introduzir o código de referência da sua reclamação (o número da folha do Livro de Reclamações ou o código relativo à reclamação que enviou através do PCB ou que lhe foi remetido pelo Banco de Portugal, caso tenha optado por apresentar a sua queixa por carta) e o número do documento de identificação que usou no preenchimento da reclamação.

As fases de análise da reclamação correspondem aos vários momentos por que passa a sua apreciação pelo Banco de Portugal⁽¹⁾. A reclamação é introduzida no respectivo sistema de gestão documental do Banco, sendo a instituição reclamada posteriormente solicitada a pronunciar-se sobre os factos reclamados pelo cliente. Após apreciação e ponderação

Figura 6.1.2

CONSULTA DE RECLAMAÇÕES ON-LINE NO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

destes pelo Banco de Portugal e da posição apresentada pela instituição, o Banco poderá questionar de novo a instituição antes de finalizar a sua apreciação. A informação que é transmitida ao cliente quando este inquire sobre a apreciação da sua reclamação, pode, assim, apresentar os seguintes resultados: (i) “Reclamação registada” e respectiva data; (ii) “Questionada a instituição reclamada”; (iii) “Análise da reclamação pelo Banco de Portugal” e (iv) “Encerramento” com indicação do respectivo resultado. O prazo de cada uma destas etapas pode variar de caso para caso, em função da complexidade dos factos reclamados e da informação que tenha de ser recolhida para a sua apreciação.

(1) Consultar Caixa 10 - “Enquadramento Legal e Regulamentar das Reclamações”.

No início de 2009, foram também implementadas novas funcionalidades nos simuladores de crédito à habitação e de crédito ao consumo e, em complemento, foram disponibilizados os respectivos guias de utilização. Foram, ainda, criados guias de utilização dos simuladores de contas de depósito e comparação de juros simples e composto.

6.2 Acessos e consultas a temas

Os conteúdos do PCB abarcam diversos temas, desde as características e o enquadramento normativo dos produtos e serviços bancários, à lista das instituições autorizadas a comercializá-los, incluindo os serviços prestados pelo Banco de Portugal e diversas publicações em formato electrónico. Esta informação é actualizada para acompanhar a evolução da legislação e regulamentação aplicáveis aos mercados bancários a retalho.

Os conteúdos relativos aos produtos e serviços bancários encontram-se, em geral, estruturados de acordo com as várias fases em que o cliente tem acesso à informação: desde a publicidade, à fase de pesquisa prévia à contratação do produto, à celebração do contrato e aos extractos que devem ser enviados ao cliente durante a vigência do contrato. Em relação a cada uma destas fases são indicados quais os deveres das instituições e correspondentes direitos dos clientes. São também explicadas as condições financeiras subjacentes à comercialização dos produtos (como sejam os custos do crédito ou a remuneração dos depósitos). É dado destaque à determinação da taxa de juro e às diversas medidas de custo do crédito: desde a taxa anual nominal (TAN) à taxa anual efectiva (TAE) e à taxa anual de encargos efectiva global (TAEG). Para facilitar o esclarecimento das questões específicas que são mais frequentemente colocadas pelos clientes bancários, cada área temática apresenta também os respectivos conteúdos estruturados sob a forma de “Perguntas Frequentes”.

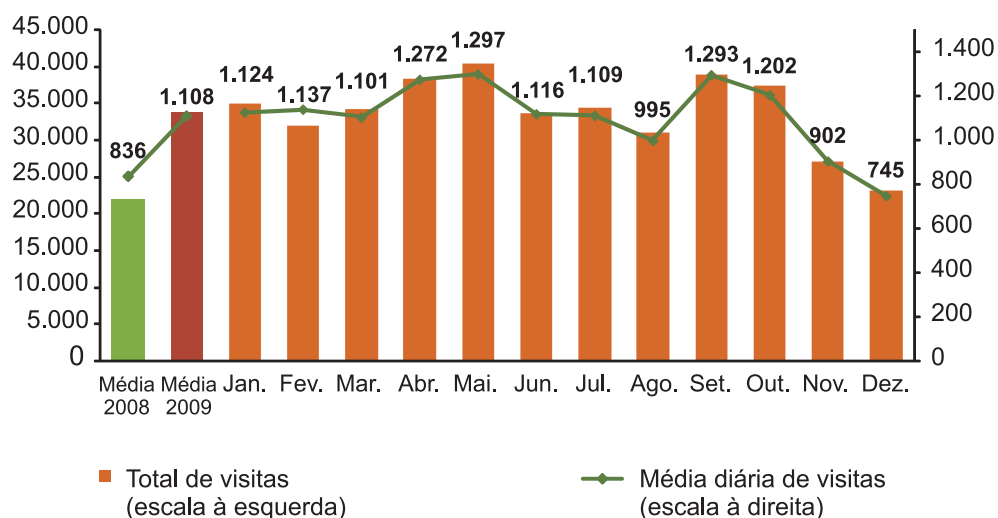
Esta informação é complementada com a disponibilização de diversas publicações em formato electrónico, desde os Cadernos do Banco de Portugal (onde se apresentam as características e funcionamento dos principais produtos e serviços bancários) aos Relatórios de Supervisão Comportamental, incluindo os relatórios das consultas públicas a que foram sujeitas as iniciativas regulamentares do Banco de Portugal incidindo sobre os mercados bancários a retalho.

O PCB divulga ainda as condições de comercialização dos diferentes produtos e serviços bancários e disponibiliza ferramentas que facilitam a sua avaliação e comparação, procurando contribuir para reduzir os custos de pesquisa dos clientes. O Folheto de Comissões e Despesas do Preçário das instituições de crédito e os simuladores de crédito à habitação e ao consumo facilitam a comparação das propostas das instituições, apoiando a tomada de decisões pelos clientes.

Em 2009, os acessos ao PCB ascenderam a 404.252 visitas, o que corresponde a uma média de 1.108 visitas por dia. Estes dados revelam um aumento de 32,6 por cento das visitas ao PCB comparativamente a 2008, em que a média diária foi de 836 visitas.

Gráfico 6.2.1

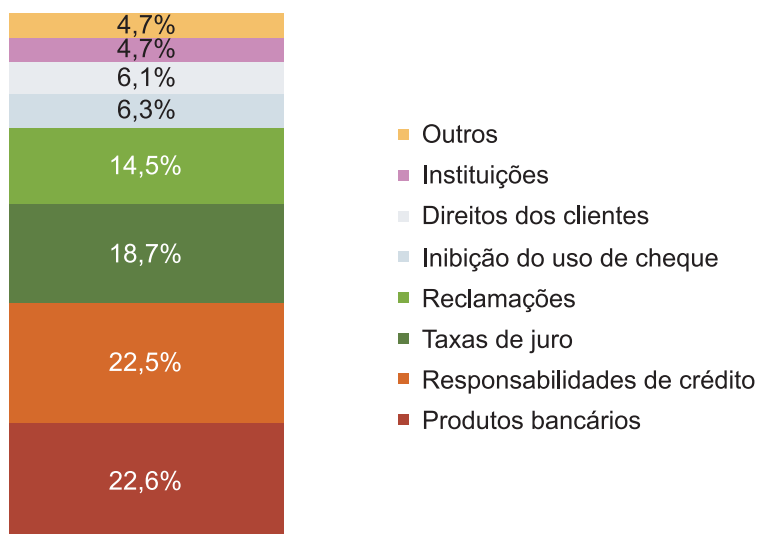
EVOLUÇÃO DOS ACESSOS AO PCB | 2009



Os temas mais visitados, em 2009, foram os relativos a *Produtos bancários* (22,6 por cento, com mais de metade das visitas associadas ao *Crédito à habitação*) e a *Responsabilidades de Crédito* (22,5 por cento). As *Taxas de juro* (18,7 por cento) e *Reclamações* (14,5 por cento) destacam-se de seguida. Os temas associados a serviços prestados pelo Banco de Portugal, dirigidos directamente ao cliente bancário – *Responsabilidades de crédito*, *Inibição do uso de cheque*, *Contas de titulares falecidos*, *Reclamações* – representaram, no seu conjunto, 45,8 por cento do total de visitas em 2009.

Gráfico 6.2.2

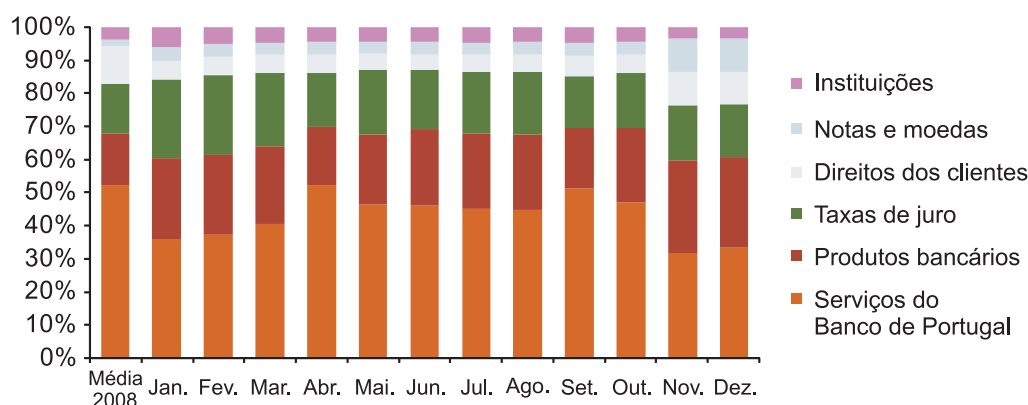
DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS AO PCB POR TEMA | 2009



Entretanto, as páginas relativas aos *Produtos bancários* (crédito à habitação, crédito aos consumidores, depósitos e serviços de pagamento) registaram, em todos os meses, uma procura mais elevada do que em 2008, tendo, nos meses de Novembro e Dezembro, ascendido a cerca de 30 por cento do total. Também os conteúdos relativos aos *Direitos dos clientes* registaram um incremento, atingindo, junto ao final do ano cerca de 10 por cento do total das visitas. As visitas associadas a conteúdos ligados aos serviços prestados pelo Banco de Portugal representaram, ao longo do ano, entre 40 por cento e 50 por cento do total de visitas ao PCB.

Gráfico 6.2.3

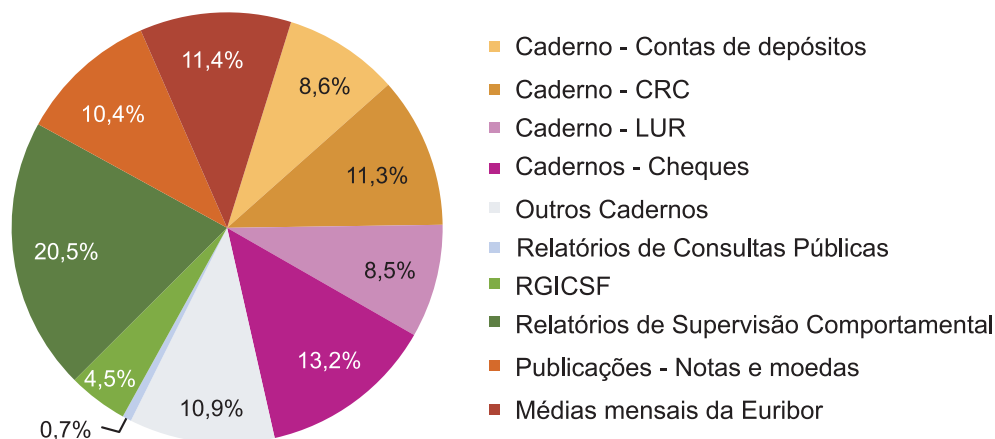
EVOLUÇÃO DOS ACESSOS AO PCB POR TEMA | 2009



Dos documentos publicados em formato electrónico no PCB (disponíveis para *download*), os mais descarregados, em 2009, foram: os Relatórios de Supervisão Comportamental (20 por cento); os Cadernos sobre “Cheques” (13 por cento) e sobre “Responsabilidades de crédito” (12,7 por cento); o ficheiro com os valores das taxas de juro Euribor (11,3 por cento); as Publicações de Notas e Moedas (10,4 por cento); o Caderno sobre “Inibição do Uso de Cheque” (8,3 por cento) e sobre “Contas de Depósitos” (8,1 por cento).

Gráfico 6.2.4

DOCUMENTOS DESCARREGADOS DO PCB | 2009



6.3 Preenchimento de formulários

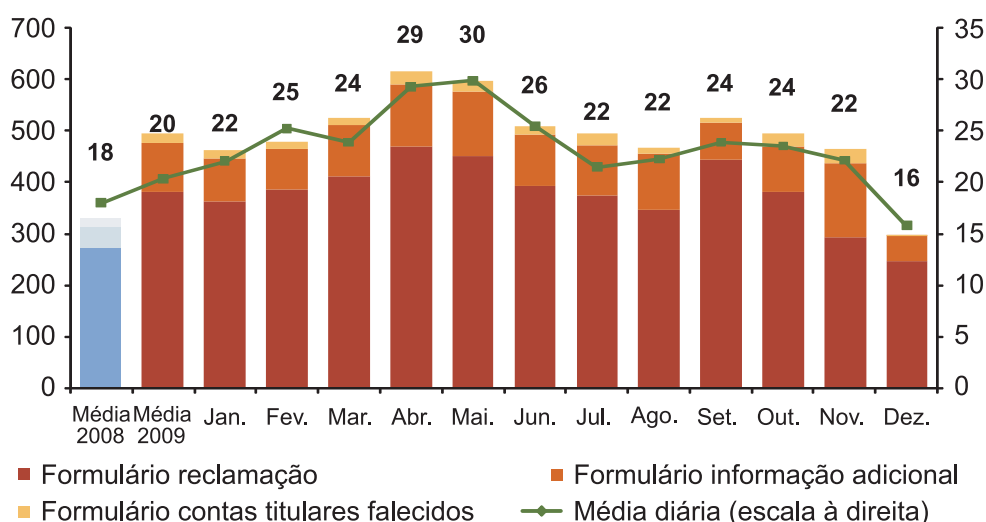
O PCB dispõe de diversos formulários de contacto para o cliente bancário consoante o seu objectivo seja a apresentação de uma reclamação ou o envio de informação complementar ou ainda a solicitação para que seja difundido pelo sistema bancário um pedido de localização de conta de titular entretanto falecido. Através de *email* dedicado, os clientes bancários podem ainda enviar pedidos de esclarecimento ao Banco de Portugal.

Em 2009 foram preenchidos 5.742 formulários de reclamações, dos quais 4.577 com novas reclamações e 1.165 com informação adicional, numa média de 479 formulários por mês. Em comparação com 2008, em que esta média foi de 282 formulários, verificou-se um aumento de cerca de 70 por cento.

Através do formulário para localização de contas de titulares falecidos, foram remetidos 203 pedidos ao longo de 2009, um aumento, de 16,7 por cento face a 2008, em que o total de formulários remetidos tinha sido de 174.

Gráfico 6.3.1

EVOLUÇÃO MENSAL DOS FORMULÁRIOS PREENCHIDOS NO PCB | 2009



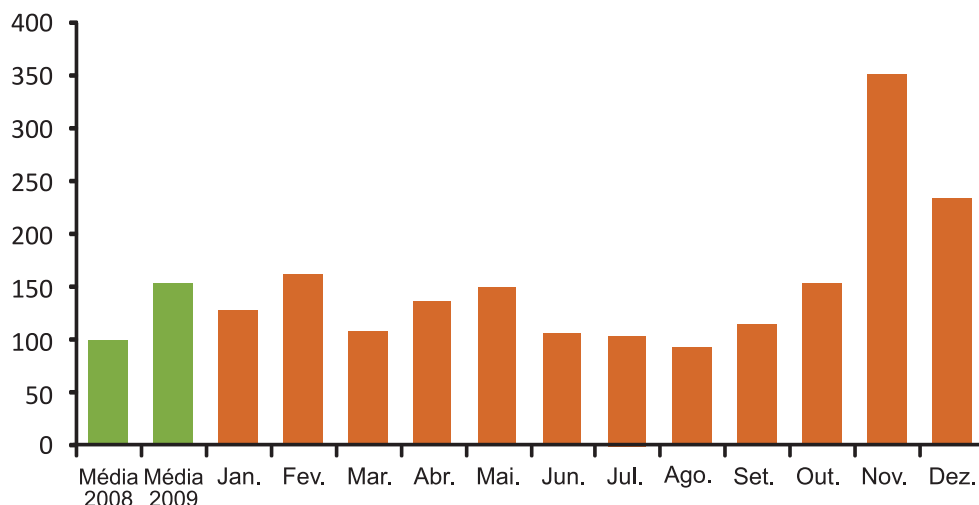
6.4 Pedidos de informação

Os pedidos de informação recebidos registaram também, em 2009, um aumento. O Banco de Portugal responde às questões, que se insiram em áreas e produtos sujeitos à sua supervisão, encaminhando-os, na generalidade dos casos, para a consulta de páginas e conteúdos específicos do PCB. Atendendo à missão do PCB, enquanto instrumento de formação dos clientes, pretende-se, desta forma, não só esclarecer as suas dúvidas, mas, sobretudo, estimular a sua autonomia na pesquisa e utilização da informação disponibilizada. Por outro lado, a análise dos pedidos de informação recebidos estimula o permanente aprofundamento e actualização dos conteúdos do PCB.

O número de pedidos de informação recebido através do PCB, que, em 2008 tinha ascendido a um total de 900, mais do que duplicou em 2009, ao subir para 1.848. Assim, a média de 100 pedidos por mês, em 2008, passou para 154 pedidos em 2009. Ao longo do ano, os meses de Outubro e Novembro destacam-se pelo maior número de pedidos de informação recebidos.

Gráfico 6.4.1

EVOLUÇÃO MENSAL DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ATRAVÉS DO PCB | 2009



A sua maioria tem incidido sobre questões relacionadas com *Produtos Bancários* e os serviços prestados pelo Banco de Portugal (Reclamações, Central de Responsabilidades de Crédito ou a Lista de Utilizadores de cheque que oferecem Risco).

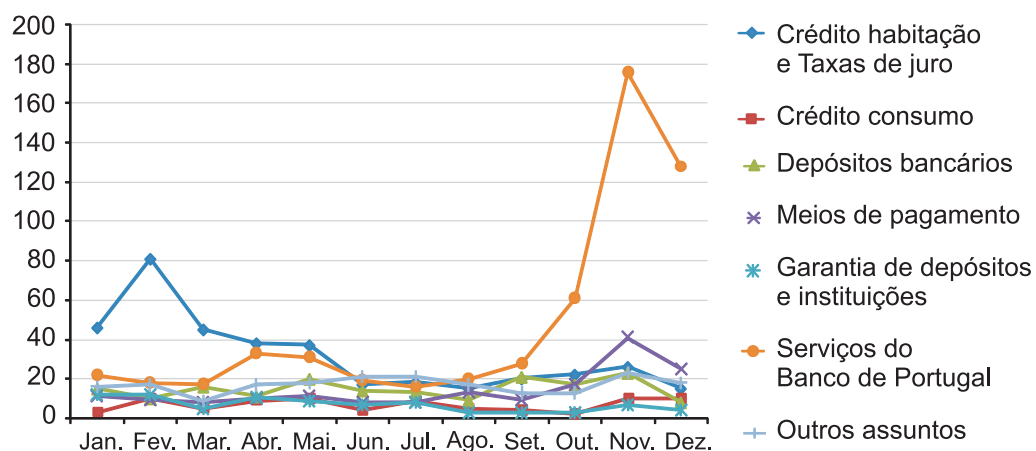
Na primeira metade do ano, predominaram as dúvidas sobre o crédito à habitação, designadamente quanto à forma de cálculo da taxa de juro e a transmissão da variação das taxas Euribor às prestações e quanto à forma de renegociação das condições destes contratos. Na segunda metade do ano, registou-se um incremento dos pedidos de informação relativos a meios de pagamento, relacionados com *Cheques* e com *Notas e Moedas*. Os pedidos sobre *Contas de Depósito* também aumentaram no segundo semestre em resultado de dúvidas sobre a abertura de conta à ordem (em especial quanto aos elementos de identificação do(s) titular(es)), titularidade e movimentação de contas, comissões associadas à manutenção das contas e o encerramento. Na temática *Crédito ao Consumo*, as questões estiveram essencialmente relacionadas com o reembolso antecipado e o regime de taxas máximas nos créditos aos consumidores.

Os pedidos de informação relativos a serviços do Banco registaram no final do ano um aumento muito significativo, para o qual contribuíram essencialmente as questões sobre *responsabilidades de crédito*, a maioria das quais relacionadas com obtenção do mapa individual de responsabilidades de crédito. Esta dinâmica retrata um crescente interesse dos clientes bancários pelo conhecimento dos seus registos pessoais na Central de Responsabilidades de Crédito.

Nos *Outros Assuntos*, incluem-se essencialmente o gradual aumento do número de pedidos e apoio por sobreendividamento, matérias que não se enquadram no âmbito de competência do Banco de Portugal.

Gráfico 6.4.2

EVOLUÇÃO MENSAL DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS PELO PCB DO CLIENTE BANCÁRIO, POR TEMAS | 2009





CAPÍTULO 7

Sinopse de Iniciativas Legislativas e Regulamentares

7 SINOPSE DE INICIATIVAS LEGISLATIVAS E REGULAMENTARES

JANEIRO DE 2009 A FEVEREIRO DE 2010

Data	Identificação do diploma	Descrição
14 de Janeiro	Carta-Circular n.º 9/2009/DSBDR	O Banco de Portugal solicitou, às instituições envolvidas no crédito à habitação, a apresentação de informação relevante para a avaliação do impacto da aplicação do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto, que aprovou medidas de protecção dos mutuários respeitantes à renegociação das condições dos créditos à habitação.
14 de Janeiro	Carta-Circular n.º 10/2009/DSBDR	O Banco de Portugal transmitiu o entendimento de que as comissões pagas, aquando do reembolso antecipado total de crédito à habitação, devem observar os limites definidos no n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, ou seja, 0,5% ou 2% do capital reembolsado, conforme se trate de regime de taxa variável ou de regime de taxa fixa, respectivamente.
3 de Fevereiro	Carta-Circular n.º 19/2009/DSBDR	O Banco de Portugal transmitiu o entendimento de que, aquando do reembolso antecipado total de crédito à habitação, o cálculo do valor a ser reembolsado pelos mutuários deve ter por referência, o capital em dívida após a última prestação vencida e paga, ao qual acresce somente os juros devidos até à data do reembolso antecipado, conforme estabelecido nos termos do n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março.
16 de Fevereiro	Instrução n.º 3/2009	O Banco de Portugal estabeleceu a regulamentação do Sistema de Compensação Interbancária (SICOI) que compreende os subsistemas cheques, efeitos comerciais, débitos directos, transferências electrónicas interbancárias e operações processadas através do multibanco.
23 de Março	Carta-Circular n.º 33/2009/DSBDR	Transmite o entendimento conjunto do Banco de Portugal e da Comissão de Mercado dos Valores Mobiliários quanto à supervisão de produtos financeiros complexos, de acordo com o Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro.
12 de Maio	Decreto-Lei n.º 103/2009	Cria uma linha de crédito destinada à protecção dos mutuários de crédito à habitação em caso de desemprego ("moratória"). A moratória no reembolso do crédito à habitação possibilita aos titulares destes empréstimos que estejam desempregados há, pelo menos, três meses, o pagamento de somente metade da sua prestação mensal durante um período máximo de 24 meses. Findo este período, a parte das prestações que não foi paga será reembolsada ao Estado pelos mutuários, por intermédio da instituição de crédito em que foi contratado o empréstimo, a uma taxa de juro equivalente à Euribor a 6 meses, deduzida de 0,5%, durante o período do contrato ou até dois anos após o reembolso total do mesmo.
20 de Maio	Carta-Circular n.º 47/2009/DSBDR	O Banco de Portugal reforçou o entendimento, transmitido pela Carta-Circular n.º 61/2008/DSB, relativamente ao Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto, sobre a renegociação das condições do crédito à habitação, especificando que: (i) nos termos do n.º 1 do artigo 3.º, a alteração de companhia seguradora está abrangida pela proibição de cobrança de comissões associadas ao processo de revisão das condições do crédito; (ii) nos termos do n.º 1 do artigo 3.º, está vedada às instituições de crédito a cobrança de qualquer comissão pela análise da renegociação das condições do crédito, dependendo tal alteração de acordo prévio entre o cliente bancário e a instituição, incluindo os casos em que a renegociação tenha em vista a alteração do regime de taxa de juro dos contratos; e (iii) nos termos do n.º 2 do artigo 3.º, está vedado às instituições de crédito fazerem depender a renegociação do crédito da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros, estando, todavia, excluídos os casos em que o contrato já preveja, desde início, as condições para a efectivação de redução do <i>spread</i> em função do cumprimento de determinados requisitos, designadamente, da subscrição de outros produtos ou serviços bancários.

Data	Identificação do diploma	Descrição
2 de Junho	Decreto-Lei n.º 133/2009	Transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 2008/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril, relativa ao regime aplicável a contratos de crédito aos consumidores, a vigorar a partir de 1 de Julho de 2009. O diploma inclui ainda disposições não previstas na directiva, como, seja, designadamente, a definição de taxas máximas no crédito aos consumidores, aplicáveis a partir de 1 de Janeiro de 2010.
17 de Junho	Decreto-Lei n.º 144/2009	Cria o Mediador do Crédito, que tomou posse a 15 de Julho, e cuja actividade visa a defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos de quaisquer pessoas ou entidades em relações de crédito, designadamente no domínio do crédito à habitação, com vista a contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro.
19 de Junho	Lei n.º 28/2009	Revê o regime sancionatório para o sector financeiro em matéria contra-ordenacional, alterando o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF). Em especial, (i) prevê o agravamento das molduras sancionatórias previstas no RGICSF, (ii) introduz uma forma de processo especial (sumaríssimo) no âmbito dos processos de contra-ordenação previstos no RGICSF e (iii) estabelece a admissibilidade da divulgação das decisões condenatórias do Banco de Portugal no âmbito de processos de contra-ordenação.
30 de Junho	Instrução n.º 8/2009	O Banco de Portugal determinou que as informações a prestar pelas instituições de crédito no âmbito de contratos de crédito aos consumidores devem ser apresentadas de acordo com a Ficha sobre Informação Normalizada Europeia em Matéria de Crédito aos Consumidores prevista no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho. Publica, em anexo, os seguintes modelos de ficha: (i) geral, (ii) contratação à distância, (iii) facilidade de descoberto e outros contratos de crédito especiais, (iv) contratação à distância de facilidade de descoberto e de outros contratos de crédito especiais e (v) plano financeiro do empréstimo.
30 de Julho	Carta-Circular n.º 57/2009/DSBDR	O Banco de Portugal recomendou às instituições de crédito que, quando designem os seus serviços envolvidos na gestão de reclamações como “Provedores do Cliente”, lhes concedam um estatuto de autonomia funcional para que os mesmos possam ser, efectivamente, uma segunda instância na apreciação das reclamações dos clientes.
17 de Agosto	Decreto-Lei n.º 192/2009	Estende o regime que do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, aos contratos de crédito garantidos pelo mesmo imóvel que serve de garantia ao contrato de crédito à habitação, vulgarmente designados por contratos de crédito paralelos, multiusos ou multi-opções. A estes contratos passa a aplicar-se também o Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto que, entre outras disposições, impede a cobrança de comissões na renegociação do empréstimo e de a fazer depender da aquisição de outros produtos financeiros. O diploma obriga ainda as instituições de crédito a apresentar a Taxa Anual Efectiva Revista (TAER) sempre que proponham outros produtos ao cliente para redução dos custos do empréstimo. A TAER corresponde à TAE do empréstimo com os eventuais custos associados à aquisição de outros produtos contratados com o empréstimo à habitação. Mais estabelece o diploma que o direito das instituições a exigirem o cumprimento de eventuais condições de contratação de produtos, como contrapartida na negociação de condições mais favoráveis para os empréstimos, prescreve ao fim de um ano após a não verificação daquelas condições.

Data	Identificação do diploma	Descrição
17 de Agosto	Instrução n.º 9/2009	O Banco de Portugal determinou que as notas e moedas metálicas expressos em euros cuja falsidade seja manifesta ou haja motivo bastante para ser presumida, devem ser retidas na sua totalidade, quando apresentadas, quer ao balcão das instituições de crédito, quer através de máquinas operadas por clientes, revogando a Instrução n.º 5/2006. Esta Instrução foi, entretanto, revogada pela Instrução n.º 1/2010, que desenvolve a regulamentação aqui estabelecida.
20 de Agosto	Aviso n.º 4/2009	O Banco de Portugal estabeleceu um conjunto de deveres de informação a prestar pelas instituições de crédito no âmbito da actividade de recepção, do público, de depósitos bancários simples. O aviso aplica-se a todas as modalidades de depósitos previstas no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de Novembro, e às respectivas contas. Publica, em anexo, uma ficha de informação normalizada para depósitos, a qual deve ser disponibilizada ao cliente em momento anterior ao da abertura de conta de depósito.
20 de Agosto	Aviso n.º 5/2009	O Banco de Portugal estabeleceu os deveres de informação a observar pelas instituições de crédito na comercialização de produtos financeiros complexos, entendendo-se como tais os depósitos indexados e os depósitos duais. Publica, em anexo, os modelos de prospecto informativo, os quais devem ser disponibilizados ao cliente em momento anterior ao da celebração de contratos relativos aos referidos produtos financeiros.
20 de Agosto	Aviso n.º 5/2009	O Banco de Portugal estabeleceu os deveres de informação a observar pelas instituições de crédito na comercialização de produtos financeiros complexos, entendendo-se como tais os depósitos indexados e os depósitos duais. Publica, em anexo, os modelos de prospecto informativo, os quais devem ser disponibilizados ao cliente em momento anterior ao da celebração de contratos relativos aos referidos produtos financeiros.
20 de Agosto	Aviso n.º 6/2009	O Banco de Portugal estabeleceu regras relativas às características a que devem obedecer os depósitos bancários, dos mais simples aos que revestem a forma de produtos complexos, actualizando ainda as normas relativas à data-valor e data de disponibilização de operações decorrentes dos contratos de depósito.
11 de Setembro	Decreto-Lei n.º 222/2009	Estabelece um conjunto de medidas que visam proteger os mutuários de crédito à habitação na sua relação com a instituição de crédito e com a empresa de seguros, assegurando uma maior transparência no processo de formação desses contratos, uma maior adequação dos mesmos à finalidade de garantia do empréstimo e o reforço da informação ao consumidor. Em especial, estabelece que as instituições de crédito devem calcular a TAE (Taxa Anual Efectiva) com os respectivos prémios de seguro, mesmo quando o cliente opte por celebrar o referido contrato de seguro com uma seguradora fora do grupo financeiro a que a instituição de crédito pertence. Mais estabelece que, na execução do contrato de crédito, as instituições de crédito devem informar as seguradoras sobre a evolução do capital em dívida no crédito à habitação para efeitos de actualização dos respectivos prémios.

Data	Identificação do diploma	Descrição
15 de Setembro	Instrução n.º 11/2009	O Banco de Portugal sistematizou as regras de cálculo da Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG), em conformidade com o estabelecido na Directiva relativa a contratos de crédito aos consumidores, transposta pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, que estabelece um conjunto de requisitos para o cálculo da TAEG, nomeadamente no que se refere aos encargos que devem ser considerados para apuramento desta taxa e à metodologia de cálculo para os diferentes tipos de crédito. A Instrução define, para efeitos do cálculo da TAEG, quatro tipos de crédito aos consumidores - crédito clássico, contrato de locação, crédito revolving e facilidade de descoberto – aos quais estão associadas características específicas de duração do contrato, plano temporal de reembolso e forma de disponibilização do montante de crédito, entre outras.
15 de Setembro	Instrução n.º 12/2009	O Banco de Portugal determinou os elementos de informação a prestar pelas instituições de crédito para a implementação do regime de taxas máximas estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho. Este Decreto-Lei prevê a implementação de TAEG máximas para os diferentes tipos de contratos de crédito aos consumidores, definindo como usurário o contrato de crédito cuja TAEG exceda em um terço a TAEG média praticada no mercado pelas instituições de crédito no trimestre anterior, para cada tipo de contrato de crédito ao consumo. Este diploma determina ainda que o Banco de Portugal proceda à identificação dos tipos de contrato de crédito ao consumo relevantes, bem como ao cálculo e divulgação trimestral dos respectivos valores máximos das TAEG. Para a implementação destas disposições, a Instrução define a metodologia de comunicação ao Banco de Portugal e a informação a comunicar que inclui, entre outros, a categoria de crédito, o montante, a duração do contrato, o tipo de taxa de juro (fixa ou variável), a Taxa Anual Nominal (TAN), as garantias associadas ao crédito e a respectiva TAEG.
16 de Setembro	Regulamento (CE) n.º 924/2009	Estabelece regras relativas aos pagamentos transfronteiriços na União Europeia. Aplica-se aos pagamentos em euros, até ao valor de 50 mil euros, estabelecendo que o custo suportado pelos clientes com uma operação de pagamento tem de ser o mesmo em todo o espaço comunitário, quer esta seja efectuada dentro de um Estado-Membro ou entre Estados-Membros. O regulamento aplica-se a todos os pagamentos processados electronicamente incluindo transferências a crédito, débitos directos, levantamentos em ATMs, pagamentos através de cartões de débito e de crédito e remessas de fundos.
8 de Outubro	Carta-Circular n.º 29/2009/DET	O Banco de Portugal criou e passou a disponibilizar um serviço de difusão pelo sistema bancário de pedidos de particulares relativos a situações de furto, roubo, extravio ou falsificação de documentos pessoais, designado por DIP.
12 de Outubro	Aviso n.º 8/2009	O Banco de Portugal estabeleceu os requisitos mínimos de informação que devem ser satisfeitos pelas instituições de crédito na divulgação ao público das comissões, taxas de juro e outras condições gerais com efeitos patrimoniais aplicáveis aos produtos e serviços financeiros por elas comercializados, revogando o Aviso n.º 1/95. O Aviso distingue entre comissões, que correspondem ao pagamento dos serviços prestados pelas instituições no âmbito da sua actividade, ou subcontratados por estas a terceiros, e despesas, que correspondem aos demais encargos suportados pelas instituições, que lhe são exigíveis por terceiros e que estas podem repercutir nos clientes.

Data	Identificação do diploma	Descrição
	(cont.)	O Preçário é composto pelo “Folheto de Comissões e Despesas”, onde é apresentado o valor máximo de todas as comissões praticadas, não podendo ser cobradas comissões que dele não constem. As despesas que o cliente possa ter de pagar à instituição de crédito devem ser referidas com o respectivo valor indicativo. O Preçário integra também o “Folheto de Taxas de Juro” que indica as taxas de juro representativas das operações habitualmente praticadas, nos empréstimos e nos depósitos, e ainda as convenções subjacentes ao cálculo dos juros. As instituições de crédito devem manter o Preçário em todos os balcões e locais de atendimento ao público, em lugar bem visível e de acesso directo, em dispositivo de consulta fácil e directa, bem como no seu sítio da Internet. Sempre que, nos termos dos contratos celebrados se preveja que as instituições de crédito possam modificar as condições contratuais através da alteração do Preçário, essas alterações deverão ser comunicadas aos clientes com um pré-aviso de 30 dias. O Folheto de Comissões e Despesas deve ser remetido ao Banco de Portugal para publicação no Portal do Cliente Bancário.
12 de Outubro	Instrução n.º 21/2009	O Banco de Portugal determinou os quadros dos Folhetos de Comissões e Despesas e de Taxas de Juro que compõem o Preçário das instituições de crédito, bem como as respectivas instruções de preenchimento, os prazos de envio ao Banco de Portugal e outros aspectos de carácter operacional.
30 de Outubro	Decreto-Lei n.º 317/2009	Transpõe para o ordenamento jurídico interno a Directiva n.º 2007/64/CE, de 13 de Novembro, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, regulando a actividade dos prestadores de serviços de pagamento. A par das instituições de crédito, incluindo as instituições de moeda electrónica, e da entidade a quem se encontre concessionado o serviço postal universal, introduz uma nova categoria de prestadores de serviços de pagamento, as designadas instituições de pagamento. Este diploma consagra um conjunto de regras destinadas a garantir a transparência das condições e dos requisitos de informação que regem os serviços de pagamento. Por opção do legislador na transposição, este diploma proíbe a cobrança de comissões de encerramento de contas bancárias de consumidores (clientes particulares) e microempresas. Para os restantes tipos de clientes, apenas podem ser cobradas comissões de encerramento de conta se tiverem decorrido menos de 12 meses desde a sua abertura, sendo que estas se devem restringir aos respectivos custos suportados.
7 de Dezembro	Instrução n.º 26/2009	O Banco de Portugal estabeleceu, para o 1.º trimestre de 2010, as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores, celebrados no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho.
5 de Janeiro	Decreto-Lei n.º 3/2010	Proíbe a cobrança de encargos pelas instituições de crédito nas operações realizadas em caixas automáticas, onde se inclui, designadamente, operações de levantamento, de depósito ou de pagamento de serviços. Proíbe igualmente, aos beneficiários dos serviços de pagamento, a cobrança, ao ordenante, de encargos nas operações de pagamento através dos terminais de pagamento automáticos.
15 de Fevereiro	Instrução n.º 1/2010	Revoga a Instrução n.º 9/2009, desenvolvendo e complementando a regulamentação aí estabelecida.

