

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2010



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2010

Lisboa, 2011
Disponível em
www.clientebancario.bportugal.pt
ou em www.bportugal.pt



Banco de Portugal
EUROSISTEMA

BANCO DE PORTUGAL

Av. Almirante Reis, 71

1150-012 Lisboa

www.bportugal.pt

Edição

Departamento de Supervisão Comportamental

Design e distribuição

Departamento de Serviços de Apoio

Área de Documentação, Edições e Museu

Serviço de Edições e Publicações

Impressão

Peres-SocTip, SA

Lisboa, 2011

Tiragem

1000 exemplares

ISSN 1646-9216 (impresso)

ISSN 2182-1771 (*online*)

Depósito Legal n.º 27452/08

ÍNDICE

13 NOTA INTRODUTÓRIA

I TEMAS DA REGULAÇÃO COMPORTAMENTAL

19 1. Estratégias nacionais de literacia financeira

19 1.1. A importância da literacia financeira

20 A evolução dos mercados financeiros e a responsabilização dos consumidores

20 O impacto da formação financeira sobre o comportamento dos consumidores

22 *Caixa* | Literatura económica sobre o impacto da literacia financeira

24 O envolvimento dos bancos centrais e reguladores financeiros

26 1.2. Uma perspectiva global e integrada na promoção da literacia financeira

29 1.3. Estratégias de literacia financeira – experiências internacionais

29 Diagnóstico de necessidades e prioridades

29 Implementação de projectos de formação financeira

31 Modelo de avaliação das estratégias

31 O envolvimento do sector privado

32 Modelos de governação

33 *Caixa* | Breve caracterização de algumas das estratégias mais relevantes

35 Referências

36 2. Crédito responsável

36 2.1. A importância da concessão responsável de crédito

37 2.2. O princípio da concessão responsável de crédito

39 2.3. Iniciativas de regulação

39 As preocupações da Comissão Europeia

41 A abordagem seguida por alguns países europeus

46 Iniciativas de outros países

47 2.4. A promoção da concessão responsável de crédito em Portugal

50 Referências

51 3. Vendas associadas e outras práticas comerciais

51 3.1. Práticas comerciais recentes

53 3.2. A necessidade de regulação das práticas comerciais

53 Características do mercado

55 Implicações das práticas comerciais



58	3.3. O actual quadro normativo europeu
58	Iniciativas da Comissão Europeia
60	Legislação dos Estados-Membros da UE
60	Enquadramento normativo em Portugal
62	3.4. Novas iniciativas regulamentares em perspectiva
65	Referências

II SUPERVISÃO EFECTUADA PELO BANCO DE PORTUGAL

69	1. Fiscalização
69	1.1. Publicidade
70	Campanhas analisadas
74	Campanhas alteradas
75	Campanhas de depósitos indexados e duais
76	1.2. Preçário
77	Fiscalização dos Preçários remetidos ao Banco de Portugal
78	Fiscalização dos Preçários divulgados pelas instituições aos balcões e na Internet
79	Divulgação do Folheto de Comissões e Despesas no Portal do Cliente Bancário
80	Caixa 1 Comissionamento na banca de retalho
89	1.3. Minutas de contratos de mútuo
91	1.4. Depósitos bancários
91	Depósitos simples
92	Depósitos indexados e duais
94	Caixa 2 Características do mercado dos depósitos simples a taxa fixa
98	Caixa 3 Características do mercado dos depósitos indexados e duais
106	Caixa 4 Serviços Mínimos Bancários
110	1.5. Crédito à habitação
110	Fiscalização das normas aplicáveis aos produtos de crédito à habitação
113	Caixa 5 Características do mercado do crédito à habitação
124	1.6. Crédito aos consumidores e outros créditos
124	Crédito aos consumidores
126	Taxas máximas no crédito aos consumidores
128	Outros créditos
129	Caixa 6 Características do mercado do crédito aos consumidores
132	1.7. Serviços de pagamento

- 134 2. Sancionamento
- 134 2.1. Correção de irregularidades
- 136 Recomendações
- 137 Determinações específicas
- 143 2.2. Processos de contra-ordenação

III RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

- 147 1. Principais destaques
- 148 2. Linhas gerais de evolução
- 151 *Caixa 7* | Reclamações entradas através do Portal do Cliente Bancário
- 153 3. Comportamento das matérias reclamadas
- 157 *Caixa* | Contas de depósito
- 159 *Caixa* | Crédito aos consumidores e outros créditos
- 161 *Caixa* | Crédito à habitação
- 163 *Caixa* | Cheques
- 164 4. Resultados da análise
- 165 *Caixa* | Notas metodológicas

IV PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

- 171 1. Novos desenvolvimentos
- 173 2. Acessos
- 173 Número de acessos
- 173 Consulta de conteúdos
- 175 Consulta de documentos
- 177 3. Serviços do Banco de Portugal prestados através do PCB
- 178 4. Pedidos de informação

SINOPSES

- 183 Sinopse de iniciativas legais e regulamentares | 2010
- 187 Sinopse de iniciativas da agenda internacional | 2010



ÍNDICE DE QUADROS

Quadro I.2.1	Desenvolvimento de estratégias nacionais de literacia financeira.....	28
Quadro I.2.2	Diagnóstico de prioridades e divulgação de estratégias	28
Quadro II.1.1.1	Campanhas analisadas (<i>ex-post</i>) 2010	71
Quadro II.1.1.2	Campanhas alteradas 2010	74
Quadro II.1.1.3	Campanhas de depósito indexadas e duais 2010	76
Quadro II.1.2.1	Preçário Fiscalização de Preçários Reportados 2010	77
Quadro II.1.2.2	Preçário Fiscalização de Preçários divulgados pelas instituições 2010.....	78
Quadro II.1.2.3	Folheto de comissões e despesas Divulgação no PCB 31 de Dezembro de 2010	79
Quadro C.1.1	Comissões máximas anuais de manutenção de conta de depósito à ordem para particulares.....	81
Quadro C.1.2	Comissões anuais de manutenção de conta de depósito para clientes particulares, por saldo da conta	82
Quadro C.1.3	Comissões máximas anuais de manutenção de conta de depósito à ordem para empresas.....	82
Quadro C.1.4	Comissões iniciais no crédito à habitação	84
Quadro C.1.5	Comissões anuais de processamento no crédito à habitação	84
Quadro C.1.6	Comissões iniciais no crédito pessoal	85
Quadro C.1.7	Comissões de processamento no crédito pessoal	86
Quadro C.1.8	Comissões relativas aos cartões de débito	87
Quadro C.1.9	Comissões de requisição de módulos de cheques	87
Quadro C.1.10	Comissões em ordens de transferência	88
Quadro II.1.3.1	Reporte de minutas de contrato de crédito a particulares 2010.....	89
Quadro II.1.3.2	Número de produtos de crédito a particulares por Minuta de contrato de mútuo	90
Quadro II.1.4.1	Depósitos simples Acções de inspecção 2010	91
Quadro II.1.4.2	Depósitos simples Matérias fiscalizadas 2010	92
Quadro II.1.4.3	Depósitos indexados e duais Prospectos submetidos 2010	93

Quadro C.2.1	Evolução trimestral das TANB dos depósitos simples e das taxas de referência 2010.....	95
Quadro C.3.1	Número de depósitos e montantes depositados.....	99
Quadro C.3.2	Montante total depositado por depositante e número de depositantes	101
Quadro C.4.1	Serviços mínimos bancários Número de contas 2010	108
Quadro C.4.2	Serviços Mínimos Bancários Mínimos de abertura Comissões praticadas 2010	109
Quadro II.1.5.1	Crédito à habitação Acções de inspecção 2010.....	110
Quadro II.1.5.2	Crédito à habitação Matérias fiscalizadas 2010.....	112
Quadro C.5.1	Indexantes da taxa variável dos empréstimos à habitação vivos Posição a 30/09/2010	118
Quadro C.5.2	Modalidade de reembolso dos empréstimos à habitação vivos Posição a 30/09/2010	120
Quadro C.5.3	Contratos de crédito à habitação objecto de reembolso antecipado entre 1/10/2009 e 30/09/2010	122
Quadro II.1.6.1	Crédito aos consumidores Acções de inspecção 2010.....	125
Quadro II.1.6.2	Crédito aos consumidores Matérias fiscalizadas 2010	126
Quadro II.1.6.3	Crédito aos consumidores Taxas máximas 2010.....	127
Quadro C.6.1.	Número e montante médio mensal dos contratos de crédito celebrados.....	129
Quadro II.1.7.1	Serviços de pagamento Acções de inspecção 2010.....	132
Quadro II.1.7.2	Serviços de pagamento Matérias fiscalizadas 2010	133
Quadro II.2.1	Recomendações e Determinações Específicas emitidas por matéria 2010	135
Quadro II.2.2	Determinações Específicas emitidas no âmbito da publicidade Janeiro a Dezembro de 2010.....	139
Quadro II.2.3	Processos de contra-ordenação instaurados 2010	143
Quadro III.2.1	Número de reclamações entradas, por proveniência.....	149
Quadro C.7.1	Acessos à consulta <i>online</i> por reclamações entradas 2010	152
Quadro III.3.1	Reclamações por matéria reclamada (valores absolutos)	154
Quadro III.3.2	Reclamações por matéria reclamada (valores relativos)	155
Quadro III.4.1	Resultados dos processos de reclamação	165



ÍNDICE DE GRÁFICOS E FIGURAS

Gráfico II.1.1.1	Número de campanhas analisadas 2010.....	70
Gráfico II.1.1.2	Campanhas analisadas por tipo de produto 2010.....	72
Gráfico II.1.1.3	Campanhas analisadas por meio de difusão 2010	73
Gráfico II.1.1.4	Campanhas de crédito aos consumidores por produto e meio de difusão 2010.....	73
Gráfico II.1.1.5	Campanhas alteradas por tipo de produto 2010	75
Gráfico II.1.1.6	Campanhas alteradas de crédito aos consumidores em cada tipo de produto 2010.....	75
Gráfico II.1.2.1	Preçário Análise dos Folhetos de Comissões e Despesas Janeiro a Dezembro 2010.....	78
Figura II.1.2.1.	Divulgação do Folheto de Comissões e Despesas no PCB.....	79
Gráfico C.1.1	Comissões máximas anuais de manutenção de conta de depósito à ordem para articulares, por instituição de crédito	81
Gráfico C.1.2	Comissões iniciais no crédito à habitação.....	84
Gráfico C.1.3	Comissões iniciais no crédito pessoal	85
Figura II.1.4.1	Consulta de Prospectos no PCB	93
Gráfico C.2.1	Depósitos simples por prazo 2010.....	94
Gráfico C.2.2	Evolução, por prazo, das TANB dos depósitos simples e das taxas de referência 2010	96
Gráfico C.2.3	Evolução das curvas de rendimento 2010.....	97
Gráfico C.2.4	Evolução dos <i>spreads</i> das TANB medianas face às taxas de referência 2010.....	97
Gráfico C.2.5	<i>Spreads</i> e taxas de juro de referência, por trimestre 2010.....	98
Gráfico C.3.1	Número e montante de depósitos por moeda de denominação 18/11/2009 a 31/12/2010.....	99
Gráfico C.3.2	Montante médio por depósito comercializado (milhões de euros).....	100
Gráfico C.3.3	Montante médio depositado por depositante (euros).....	100
Gráfico C.3.4	Evolução da distribuição do número de depositantes e do montante total depositado por tipo de depositante.....	101

Gráfico C.3.5	Evolução do montante médio depositado por tipo de depositante.....	102
Gráfico C.3.6	Número de depósitos por intervalos de prazo 18/11/2009 a 31/12/2010.....	102
Gráfico C.3.7	Evolução do número de depósitos por intervalos de prazo 18/11/2009 a 31/12/2010.....	103
Gráfico C.3.8	Número de depositantes e montante depositado, por prazos 18/11/2009 a 31/12/2010.....	103
Gráfico C.3.9	Número de depósitos por instituição e por intervalos de prazo 18/11/2009 a 31/12/2010.....	104
Gráfico C.3.10	Distribuição do n.º de depósitos por mercado do indexante 18/11/2009 a 31/12/2010.....	104
Gráfico C.3.11	Distribuição do número de depósitos por tipo de indexante: 18/11/2009 a 31/12/2010.....	105
Gráfico C.3.12	Evolução do número de depositantes e montante depositado, por mercado do indexante	105
Gráfico C.3.13	Montante médio depositado por mercado do indexante 18/11/2009 a 31/12/2010.....	106
Figura II.1.5.1	Novos deveres de informação: elementos da Ficha de Informação Normalizada.....	111
Gráfico C.5.1	Número e saldo em dívida dos empréstimos à habitação vivos, por data de contratação Posição a 30/09/2010.....	114
Gráfico C.5.2	Evolução do rácio entre o saldo em dívida e o montante do crédito dos empréstimos à habitação vivos, por data de contratação Posição a 30/09/2010.....	115
Gráfico C.5.3	Evolução do montante médio dos empréstimos à habitação vivos, por data de contratação Posição a 30/09/2010.....	115
Gráfico C.5.4	Distribuição do número e do montante inicial do crédito por tipo de contrato Posição a 30/09/2010	116
Gráfico C.5.5	Prazo médio dos empréstimos à habitação por data de contratação Posição a 30/09/2010	117
Gráfico C.5.6	Estrutura de indexantes dos contratos à habitação a taxa variável vivos, por data de contratação Posição a 30/09/2010	118
Gráfico C.5.7	Evolução dos <i>spreads</i> médios dos contratos indexados à Euribor a 3 ou a 6 meses, por tipo de contrato e data de contratação Posição a 30/09/2010	119



Gráfico C.5.8	Evolução dos <i>spreads</i> médios dos contratos indexados à Euribor a 3 e a 6 meses, por data de contratação Posição a 30/09/2010.....	119
Gráfico C.5.9	TAE média dos contratos de crédito à habitação vivos, por data de contratação Posição a 30/09/2010.....	121
Gráfico C.5.10	Distribuição do número de reembolsos antecipados parciais de cada contrato entre 1/10/2008 e 30/09/2010	123
Gráfico II.1.6.1	Crédito aos consumidores Taxas máximas por categoria de crédito 2010.....	127
Gráfico C.6.1	Evolução do montante de crédito concedido	130
Gráfico C.6.2	Estrutura do número de contratos e montante de crédito concedido	130
Gráfico C.6.3	Estrutura do montante de crédito pessoal concedido 2010.....	131
Gráfico C.6.4	Estrutura do montante de crédito automóvel concedido 2010 ...	131
Gráfico II.2.1	Recomendações e determinações específicas emitidas por tipo de norma 2010.....	135
Gráfico III.2.1	Número de reclamações entradas, por proveniência 2009 e 2010.....	150
Gráfico III.2.2	Evolução anual do número de reclamações, por proveniência.....	150
Gráfico C.7.1	Reclamações entradas pelo PCB face ao total de RCO Média de 2009 e 2010.....	151
Gráfico C.7.2	Evolução dos acessos à consulta <i>online</i> por reclamações entradas 2010	152
Gráfico III.3.1	Reclamações por matéria reclamada (em estrutura percentual) 2010.....	154
Gráfico IV.2.1	Evolução mensal dos acessos às páginas do PCB 2010.....	173
Gráfico IV.2.2	Visitas aos conteúdos do PCB por temas 2010.....	174
Gráfico IV.2.3	Visitas às páginas de serviços do Banco de Portugal 2010.....	175
Gráfico IV.2.4	Visitas às páginas de produtos bancários no PCB 2010.....	175
Gráfico IV.2.5	Documentos descarregados do PCB 2010.....	176
Gráfico IV.3.1	Evolução mensal dos formulários preenchidos no PCB 2010.....	177
Gráfico IV.4.1	Evolução mensal dos pedidos de informação enviados via PCB 2008-2010	178
Gráfico IV.4.2	Evolução temática dos pedidos de informação 2008-2010.....	179

LISTA DE SIGLAS

ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
CE	Comissão Europeia
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
DOLCETA	<i>Development of Online Consumer Education Tools for Adults</i>
EBIC	European Banking Industry Committee
FED	Reserva Federal (banco central) dos Estados Unidos
FGD	Fundo de Garantia de Depósitos
FIN	Ficha de Informação Normalizada
IC	Instituição de crédito
IGFE	Internacional Gateway for Financial Education
INFE	Internacional Network for Financial Education
ISP	Instituto de Seguros de Portugal
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económicos
PCB	Portal do Cliente Bancário
PRIP	Pacotes de produtos de investimento de retalho (<i>packaged retail investment products</i>)
RCL	Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
RCO	Reclamação proveniente de Outros Meios
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
RJIPSP	Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento
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



NOTA INTRODUTÓRIA

A crise financeira internacional suscitou uma profunda reflexão sobre a regulação e supervisão dos sistemas financeiros que se traduziu na adopção de recomendações por diferentes entidades para a reforma da sua estrutura e funcionamento, tendo em vista o aumento da sua eficácia. Neste contexto, foi reconhecida a importância crucial que tem para a estabilidade financeira a regulação e fiscalização da conduta das instituições de crédito e a organização e funcionamento dos mercados bancários de retalho.

A supervisão comportamental visa garantir o equilíbrio entre os interesses das instituições e os dos clientes bancários, essencial para a confiança destes últimos no sistema financeiro. A confiança constitui o pilar essencial da sustentabilidade, integridade e estabilidade do sistema financeiro. É muito importante que os consumidores de produtos e serviços bancários de retalho estejam seguros de que os seus direitos estão adequadamente protegidos, pois essa é a pedra angular da relação de confiança que mantêm com as instituições.

Nos mercados bancários de retalho, a informação de que os clientes dispõem sobre os produtos é imperfeita, dado que os clientes estão menos informados do que as instituições que os comercializam (informação assimétrica) e porque a natureza dos produtos torna difícil uma avaliação correcta dos riscos associados, em particular pelos clientes sem os necessários conhecimentos financeiros (informação incompleta). Estas “falhas de mercado” impedem a correcta avaliação de encargos e/ou rendimentos esperados e limitam a capacidade de escolha dos clientes entre diferentes produtos e instituições.

A existência de clientes bancários menos bem informados induz um funcionamento menos eficiente dos mercados bancários de retalho e gera riscos para o sistema financeiro no seu todo. Pelo seu impacto, não só no orçamento das famílias mas também no balanço das instituições de crédito, afectando a sua solvabilidade, as decisões dos clientes, além de efeitos financeiros individuais, têm também repercussões importantes na estabilidade macroeconómica e financeira.

É também do próprio interesse das instituições o estabelecimento e manutenção de uma relação de confiança duradoura com os clientes bancários. Por isso, as instituições devem adoptar práticas comerciais adequadas que não fragilizem essa confiança e que assegurem o funcionamento eficiente dos mercados e a estabilidade do sistema financeiro.

O funcionamento eficiente e estável do sistema financeiro depende, por isso, do equilíbrio entre os interesses das instituições de crédito e os dos seus clientes e da sustentabilidade das relações que se estabelecem entre ambos. Este equilíbrio é particularmente importante nos mercados bancários de retalho, dada a relevância sistémica das entidades que neles actuam. Os produtos bancários de retalho (do crédito à habitação ao crédito a consumidores e a empresas, passando pelos depósitos) constituem componentes estruturantes do balanço dos bancos: os riscos em que estes incorrem podem decorrer das características desses produtos e da sua forma de comercialização, tendo um impacto determinante na rendibilidade e solvabilidade das instituições de crédito. Por outro lado, da reflexão que se seguiu à crise financeira internacional tem resultado também o reconhecimento de que, para assegurarem com eficácia o cumprimento do objectivo de estabilidade financeira, as entidades com esse mandato – em geral, os bancos centrais – devem dispor de toda a informação necessária à avaliação e gestão de eventuais riscos sistémicos, designadamente os que decorrem dos mercados de produtos bancários de retalho. Este entendimento tem motivado, por um lado, a devolução aos bancos centrais das competências de supervisão bancária que anteriormente lhes tinham sido retiradas; e, por outro lado, a ampliação dessas mesmas competências.



A supervisão comportamental da banca de retalho é, do ponto de vista da salvaguarda da estabilidade do sistema financeiro, uma fonte privilegiada de informação para os bancos centrais, pois permite-lhes detectar o impacto potencialmente sistémico de novas práticas de comercialização adoptadas pelos bancos, da alteração de modelos de negócio ou da introdução de produtos inovadores com elevado grau de risco, bem como o surgimento e actuação de novos tipos de agentes, designadamente no mercado do crédito. A posse imediata e sem restrições desta informação é essencial para permitir aos bancos centrais uma actuação proactiva em vez de reactiva.

Foi neste contexto que, em 2010, no âmbito da criação do Sistema Europeu de Supervisão Financeira (ESFS) – resultado das recomendações do *Relatório Larosière* sobre o futuro da regulação e supervisão financeira na União Europeia, na sequência da crise internacional – foram expressamente atribuídas à nova Autoridade Bancária Europeia (EBA) responsabilidades pela supervisão da actuação das instituições de crédito na relação com os seus clientes. As competências de supervisão comportamental foram atribuídas à EBA a par das competências de supervisão prudencial, reconhecendo-se, assim, a complementaridade entre estas duas vertentes da supervisão bancária que concorrem para o mesmo objectivo: a garantia da estabilidade do sistema financeiro e da confiança dos clientes bancários. A estabilidade financeira é uma das condições necessárias a um processo de desenvolvimento sustentado, pelo papel que o sistema financeiro desempenha na canalização da poupança para o investimento produtivo.

No início de 2011, o Banco de Portugal, em linha com o crescente reconhecimento internacional da importância da supervisão comportamental e com as orientações e recomendações de várias entidades internacionais e da União Europeia, no sentido de aumentar a eficácia da supervisão face às novas condições do exercício da actividade bancária, decidiu autonomizar as funções anteriormente concentradas no Departamento de Supervisão Bancária: assim foi criado o Departamento de Supervisão Comportamental, a par do Departamento de Supervisão Prudencial e do Departamento de Averiguação e Acção Sancionatória.

Ao Departamento de Supervisão Comportamental compete a regulação e a fiscalização da conduta das instituições financeiras sujeitas à supervisão do Banco de Portugal, no âmbito das relações com os seus clientes, aquando da divulgação e comercialização dos produtos e serviços bancários a retalho, e o desenvolvimento de iniciativas de informação e formação dos clientes bancários. Este modelo de organização assegura a coexistência da supervisão comportamental e da supervisão prudencial, que assim se complementam, mas sem interferências mútuas. Compete ao Conselho de Administração do Banco de Portugal fazer essa arbitragem, atendendo ao interesse de nível superior que aqui está em causa: a estabilidade do sistema financeiro.

O presente Relatório dá conta da actividade de supervisão comportamental desenvolvida pelo Banco de Portugal, em 2010. O Relatório descreve a fiscalização realizada à actuação das instituições de crédito nos mercados bancários de retalho (desde a análise das campanhas de publicidade até, à realização de acções de inspecção, passando pela apreciação de reclamações dos clientes bancários). São analisadas as principais características, em 2010, de cada um dos mercados bancários de retalho – crédito à habitação, crédito aos consumidores e depósitos bancários – através de dados que descrevem a actividade das instituições e os produtos comercializados, reflectindo a monitorização regular do seu funcionamento que o Banco de Portugal efectua ao longo do ano.

Deste relatório destaca-se ainda a análise de temas da regulação comportamental, a partir de estudos efectuados no decurso de 2010, e que revelam preocupações do Banco de Portugal no exercício dessa actividade. Nestes temas inclui-se a promoção da literacia financeira, a adopção pelas instituições de condutas responsáveis na concessão de crédito e a venda associada de produtos e outras práticas comerciais – estes temas têm vindo a registar um crescente destaque na agenda das principais organizações internacionais, como a Comissão Europeia, a OCDE e o G-20 (*Financial Stability Board*).

O mercado de crédito, em particular, é o segmento do sistema financeiro que tem merecido mais atenção das organizações internacionais, não apenas por ter sido nesta área que a crise financeira deflagrou mas também porque constitui um canal determinante na transmissão dos choques financeiros para a economia real e no refluxo dos desenvolvimentos desta para o sistema financeiro. É reconhecida a crescente complexidade que caracteriza os produtos disponíveis neste mercado em constante inovação. No entanto, muitos clientes assumiram riscos sem que tivessem a capacidade, o conhecimento e a informação necessários a uma correcta avaliação das opções disponíveis, não compreendendo efectivamente as características e condições dos produtos de crédito que adquiriam. Também as próprias instituições nem sempre terão assumido um comportamento inteiramente responsável na avaliação do risco efectivo dos seus clientes e do impacto que as decisões tomadas por estes teriam na sua situação financeira a prazo, condicionando as respectivas decisões futuras de poupança e consumo e a resposta agregada às políticas macroeconómicas. Neste contexto, tem sido atribuída a nível internacional uma atenção especial a iniciativas que favoreçam decisões financeiras responsáveis por parte dos clientes, de tal modo que a aferição do risco individual seja uma atribuição partilhada entre credor e devedor.

A literacia financeira tem merecido particular atenção do Banco de Portugal: assim, em 2010, o Banco realizou o primeiro inquérito à literacia financeira da população. O inquérito revelou que os indivíduos não só não têm uma formação financeira adequada como estão convictos de que têm mais conhecimentos do que efectivamente possuem – tal percepção torna-os manifestamente mais vulneráveis e reforça a urgência de uma actuação dos reguladores e demais autoridades públicas a este nível.

Na sequência do referido inquérito, o Banco de Portugal, em conjunto com a CMVM e o ISP, no âmbito do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, envolveu-se recentemente na preparação do Plano Nacional de Formação Financeira, instrumento de definição de uma estratégia nacional neste domínio. Esta iniciativa está em linha com as melhores práticas internacionais, que revelam o papel progressivamente mais activo dos reguladores na promoção da formação financeira.

Em 2010, a actuação regulamentar do Banco de Portugal visou a consolidação do enquadramento desenvolvido nos últimos anos, através do qual se corporizaram os direitos dos clientes no acesso aos produtos bancários e na relação que nesse âmbito estabelecem com as instituições de crédito. Neste domínio, perspectivam-se novas iniciativas ligadas à extensão e densificação das normas que regulam o funcionamento destes mercados, quer em áreas sectoriais quer em matérias transversais, como a concessão responsável de crédito, as vendas associadas e a transparência e completude dos contratos. Paralelamente, o desenvolvimento de iniciativas de estímulo da poupança das famílias e de prevenção do sobreendividamento visará a promoção da estabilidade financeira das famílias como pilar da estabilidade do próprio sistema financeiro.

Em todas as suas iniciativas regulamentares, o Banco de Portugal tem tido a preocupação de auscultar os agentes de mercado, das instituições de crédito às associações de defesa dos consumidores, dando-lhes a conhecer as opções tomadas e avaliando o seu impacto. Com a recente criação do “Fórum para a Supervisão Comportamental”, integrando associações do sector bancário, instituições de crédito, associações de defesa dos consumidores, associações empresariais e entidades públicas relevantes, o Banco de Portugal institucionaliza a audição regular dos agentes de mercado, promovendo o conhecimento das suas preocupações.

Lisboa, Abril de 2011
Carlos Silva Costa
Governador



TEMAS DA REGULAÇÃO COMPORTAMENTAL



1. ESTRATEGIAS NACIONAIS DE LITERACIA FINANCEIRA
2. CRÉDITO RESPONSÁVEL
3. VENDAS ASSOCIADAS E OUTRAS PRÁTICAS COMERCIAIS

1. ESTRATÉGIAS NACIONAIS DE LITERACIA FINANCEIRA

A literacia financeira permite aos cidadãos a tomada de decisões financeiras informadas. Entendido nesta perspectiva, o conceito vai além dos meros conhecimentos financeiros, envolvendo também a forma como esses conhecimentos afectam atitudes e comportamentos dos cidadãos na tomada de decisões financeiras.

No reconhecimento da importância da literacia para uma gestão responsável das finanças pessoais e, conseqüentemente, para o bem-estar dos cidadãos e a maior estabilidade macroeconómica e financeira, vários países têm vindo a desenvolver iniciativas com vista à sua promoção. Pretende-se deste modo contribuir para capacitar a população a melhor responder às exigências colocadas pela complexidade e diversidade dos produtos financeiros.

A promoção da literacia financeira é hoje também entendida como um importante complemento à regulamentação dos mercados bancários a retalho, ao potenciar a eficácia das normas de regulação e a protecção dos consumidores.

As iniciativas de formação financeira são normalmente desenvolvidas no âmbito de estratégias nacionais, de forma a proporcionar um enquadramento coordenado dos vários projectos e das várias entidades envolvidas. As estratégias nacionais de literacia financeira começam em geral pelo levantamento das iniciativas existentes. Após a elaboração de um diagnóstico de necessidades e prioridades, segue-se a definição de objectivos e linhas gerais de orientação. As estratégias contemplam ainda a sua própria avaliação, bem como dos vários projectos que a integram.

A implementação destas estratégias apresenta vários desafios relacionados, designadamente, com a necessidade de uma actuação diferenciada na promoção da literacia financeira face às características muito distintas dos vários segmentos da população e de uma articulação entre os contributos de diferentes tipos de entidades; e com possíveis conflitos de interesse na promoção da literacia financeira pelo sector privado. Estas dificuldades não têm, contudo, inibido o desenvolvimento destas iniciativas, sugerindo antes a necessidade de investigação adicional e debate quanto à melhor forma de gerir possíveis conflitos e dificuldades.

1.1. A IMPORTÂNCIA DA LITERACIA FINANCEIRA

O cidadão comum é confrontado, no seu dia-a-dia, com a necessidade de tomar decisões financeiras num enquadramento cada vez mais complexo e exigente. A literacia financeira, ao permitir a tomada de decisões informadas em todas as áreas relacionadas com as finanças pessoais, pode contribuir, não só para o maior bem-estar dos cidadãos, mas também para a estabilidade macroeconómica e financeira. Com efeito, cidadãos mais sensibilizados para a importância da poupança e com um maior conhecimento sobre as suas possíveis aplicações são susceptíveis de adquirir melhores hábitos de poupança. Por outro lado, a aptidão para identificar necessidades financeiras e para seleccionar produtos de crédito mais adaptados a essas necessidades poderá evitar situações de endividamento excessivo e o inerente risco de incumprimento.

A evolução dos mercados financeiros e a responsabilização dos consumidores

O enquadramento em que as pessoas exercem decisões financeiras sofreu grandes alterações ao longo dos últimos anos, provocadas não só por inovações tecnológicas, pela maior globalização e integração dos mercados financeiros, mas também, pela evolução demográfica e pela conjuntura económica. Essas alterações têm, naturalmente, implicações sobre os níveis de literacia que são hoje exigidos aos cidadãos para que possam actuar de forma confiante e responsável nos mercados de produtos e serviços financeiros.

Os mercados financeiros a retalho têm vindo a apresentar uma maior diversidade e complexidade nos produtos e serviços oferecidos. Os avanços tecnológicos e a maior integração dos mercados financeiros contribuíram para o aumento considerável da gama de produtos disponíveis ao consumidor comum. O desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação tornou possível adaptar produtos financeiros à especificidade de cada segmento de mercado. A maior concorrência entre os bancos na criação de produtos inovadores e atractivos levou ao aparecimento de produtos com um grau de complexidade e de risco nem sempre de fácil percepção, mesmo para o cliente bancário mais sofisticado.

Paralelamente a estes desenvolvimentos do lado da oferta, tem-se assistido a um acesso cada vez mais generalizado a produtos e serviços financeiros por parte dos consumidores. A maior exigência na tomada de decisões financeiras potencia, contudo, a assimetria de informação existente entre as instituições financeiras e os seus clientes, contribuindo para a diminuição do poder negocial destes últimos na contratação de produtos financeiros.

Por outro lado, as baixas taxas de natalidade na maioria dos países europeus, a maior esperança de vida e a consequente tendência para o envelhecimento da população comprometem a sustentabilidade a prazo dos sistemas de segurança social e permitem antever uma redução dos benefícios sociais e uma maior transferência de responsabilidade do Estado para o indivíduo na formulação de planos de reforma, tendência já observada em vários países.

Torna-se assim particularmente importante sensibilizar a população para a necessidade da poupança, para o planeamento atempado da reforma e para o recurso responsável ao crédito.

O impacto da formação financeira sobre o comportamento dos consumidores

Num mundo de crescente responsabilidade financeira individual, maior complexidade dos mercados financeiros e maior incerteza face ao futuro, a literacia financeira é considerada determinante para um comportamento financeiro responsável por parte dos cidadãos. Com efeito, diversos estudos empíricos evidenciam o facto da insuficiente literacia financeira estar relacionada com decisões financeiras não óptimas. Por exemplo, Lusardi e Mitchell (2006, 2007a, 2007b) demonstram que um baixo nível de literacia financeira está associado a um deficiente planeamento da reforma. Moore (2003) conclui que os consumidores com menores níveis de literacia tendem a efectuar piores escolhas de produtos de crédito hipotecário. Campbell (2006), com base numa análise do mercado do crédito hipotecário, conclui também que consumidores menos sofisticados tendem a efectuar erros nas decisões financeiras. Stango e Zinman (2006, 2007) observaram que a falta de literacia financeira (em particular, a falta de competência para calcular a taxa de juro de um empréstimo) traduz-se num maior endividamento, menor acumulação de riqueza e maiores custos de crédito por parte dos consumidores.

No entanto, embora exista um consenso na literatura económica quanto ao facto da insuficiente literacia financeira levar a decisões financeiras não óptimas, não existe uma concordância similar relativamente à eficácia dos programas de literacia financeira ou quanto à melhor forma de os implementar.

No plano teórico, o eventual impacto da formação financeira assenta essencialmente em duas relações de causalidade: i) os programas de formação contribuem para um aumento do nível de literacia financeira, i.e. do conhecimento e compreensão das questões financeiras e ii) a maior literacia financeira conduz a um comportamento financeiro mais responsável, nomeadamente quanto aos hábitos de poupança, planeamento da reforma ou recurso ao crédito. No entanto, tem-se revelado difícil estabelecer essas relações de causalidade com base numa análise empírica, ou mesmo fundamentá-las à luz de alguns pressupostos dos modelos teóricos (ver caixa para uma revisão mais detalhada da literatura existente).

Ao nível empírico as dificuldades prendem-se essencialmente com a identificação e selecção da amostra, a forma de medição da literacia financeira e a obtenção de informação adequada quanto aos efeitos que se pretende analisar. Por outro lado, a teoria económica predominante na área das finanças pessoais baseia-se no pressuposto de que os agentes económicos racionais exercem decisões óptimas, o que não explica o argumento de que a literacia financeira permite melhorar o processo de decisão.

Assim, o impacto da literacia financeira tem vindo a ser analisado na área da economia comportamental, que ao analisar os vários factores de influência no processo de decisões evita pressupostos limitativos a esse respeito. No entanto, de acordo com as conclusões da maioria dos estudos nesta área (não necessariamente sobre temas financeiros), uma alteração significativa de comportamentos na sequência da maior formação seria muito difícil de ocorrer, na medida em que diversos factores, de natureza psicológica ou social, contribuem para a sua inibição (por exemplo, a tendência para adiar decisões desagradáveis, dificuldade em assimilar informação, aversão desproporcional a uma perda face a um ganho, etc.). Deste modo, tem-se revelado difícil conciliar a relação expressa em ii) com as conclusões predominantes neste ramo da teoria económica.

Importa ter em atenção que estas dificuldades não invalidam, contudo, o contributo da formação financeira para a maior literacia e responsabilização financeira, resultando antes das dificuldades em analisar e explicar esse impacto e da necessidade de investigação adicional na área das finanças pessoais. De salientar que uma análise sobre a literacia financeira no âmbito dos estudos efectuados na área da economia comportamental, solicitada pela *Financial Services Authority* (De Meza et al., 2008), concluiu que o impacto da literacia financeira sobre os comportamentos dos consumidores financeiros deverá ser positivo, embora limitado pelo efeito de outros factores de influência no processo de decisão. Também os estudos empíricos concluem pelo impacto positivo, embora os resultados possam ser condicionados pelas dificuldades já referidas.

CAIXA | LITERATURA ECONÓMICA SOBRE O IMPACTO DA LITERACIA FINANCEIRA

Evidência empírica: resultados e limitações

Embora possa ser intuitivo concluir que um consumidor informado toma decisões financeiras responsáveis, tem-se revelado difícil comprovar, de forma generalizada, o impacto da formação financeira. Este facto não invalida contudo essa conclusão, resultando antes das dificuldades em analisar e explicar esse impacto e da necessidade de investigação adicional na área das finanças pessoais.

Uma primeira dificuldade consiste na obtenção de dados adequados, tanto sobre os níveis de literacia, como sobre os comportamentos financeiros. Dada a indisponibilidade de estatísticas sobre finanças pessoais suficientemente detalhadas, grande parte dos estudos baseia-se em questionários. Assim, a informação obtida relativamente a comportamentos financeiros (comportamento reportado) poderá não ser uma medida correcta do comportamento efectivo. A avaliação do nível de literacia financeira não é muitas vezes testada directamente, mas obtida através das percepções dos participantes, que tendem a sobrestimar os ganhos de aprendizagem. Os dados obtidos em vários estudos não são normalmente comparáveis, o que invalida quaisquer considerações quanto à relativa eficácia de diferentes programas. Por outro lado, a elaboração de inquéritos nacionais de literacia financeira (que proporcionam informação com maior rigor e objectividade) é normalmente morosa, dispendiosa e difícil.¹

Para além das limitações estatísticas, uma dificuldade adicional das análises empíricas consiste na caracterização da amostra. Em grande parte dos estudos efectuados, os efeitos da formação financeira são analisados através da comparação da amostra dos participantes com grupos de controlo (que não foram submetidos a formação). No entanto, esta metodologia pode ter subjacente um enviesamento na selecção da amostra (*selection bias*) que dificulta a identificação dos efeitos pretendidos. Na medida em que a participação em programas de formação depende de determinadas características dos cidadãos, susceptíveis de afectar os resultados dessa formação, torna-se difícil distinguir entre os efeitos resultantes da formação e dessas características. Por exemplo, cidadãos mais sensibilizados para a importância da poupança são mais susceptíveis de frequentar programas de formação sobre as aplicações da poupança. Assim, maiores níveis de poupança nos participantes desses programas poderão resultar da maior sensibilização a priori e não necessariamente da maior formação. Vários estudos utilizaram formas de eliminar ou minimizar o problema limitando a análise aos programas de formação em que a participação é exógena às características da população: aos casos em que é obrigatória (i.e., nas escolas) ou em que a participação não é um factor determinante – por exemplo analisam o impacto da disponibilidade de acções de formação em empresas (e não necessariamente da sua participação) ou de iniciativas de promoção da literacia financeira tomadas em alguns Estados americanos.²

Com efeito, os estudos efectuados relativamente ao impacto da formação financeira nas escolas ou nos locais de trabalho são aqueles onde se conseguiu obter resultados mais robustos.

- ¹ Por exemplo o inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa, conduzido pelo Banco de Portugal, envolveu: a elaboração de 94 questões de escolha múltipla, sobre vários conceitos e áreas temáticas, e a realização de 2 000 entrevistas porta-a-porta em todo o território nacional, com uma duração média de 45 minutos.
- ² De um modo geral a escolha pelo emprego ou por viver em determinado estado não é afectada pela existência de programas de formação financeira, pelo que o problema de enviesamento da amostra não se verifica.

Bernheim, Garrett e Maki (1997) analisaram o impacto da formação financeira nas escolas através de questionários a adultos provenientes de 29 Estados americanos que, entre 1957 e 1985 adoptaram legislação no sentido de introduzir a formação financeira de forma obrigatória nas escolas. O contra-factual foi proporcionado pela população de outros Estados sem essas iniciativas. Foi possível concluir que a existência de formação financeira se encontra associada a níveis de poupança mais elevados ao longo da vida. Esta análise, contudo, abrange indivíduos que se submeteram a diferentes tipos de formação financeira (em termos de conteúdos e métodos), sendo difícil de determinar que tipo de formação poderá ter produzido os resultados.

Relativamente a estudos sobre a disponibilidade de programas de formação nos locais de trabalho Bernheim e Garrett (2003) concluíram que a formação financeira se encontra associada a um aumento de poupança e de participação em planos de reforma. Estes resultados são consistentes com os obtidos por Thaler e Bernatzi (2001), Todd (2002) e Bayer et al (2009).

Foram também efectuados estudos sobre o impacto da literacia financeira nos níveis de endividamento e cumprimento dos clientes bancários que recorreram a crédito. Hira e Zorn (2001), com base em dados sobre o crédito hipotecário do segmento subprime, concluíram que o aconselhamento financeiro estava relacionado com uma redução significativa da percentagem de incumprimento. Elliehausen, Lundquist e Staten (2003 e 2007) obtiveram resultados semelhantes quanto ao impacto do aconselhamento financeiro sobre a utilização de cartões de crédito.

Importa salientar que, embora estes estudos tenham demonstrado que a formação financeira está relacionada com uma alteração positiva ao nível dos comportamentos, eles não concluem necessariamente que essas alterações tenham sido causadas por uma maior compreensão por questões financeiras. Na medida em que o impacto analisado (i.e. maiores níveis de poupança, redução do endividamento excessivo, etc.) depende, provavelmente em maior grau, de uma grande variedade de outros factores, é geralmente difícil isolar as possíveis causas. Assim, a maioria dos estudos analisados estabelecem uma correlação entre formação e comportamento, mas não necessariamente uma relação de causalidade.

O estudo de Courchane e Zorn (2005) constitui, contudo, uma excepção ao estabelecer, através de várias regressões econométricas efectuadas iterativamente em três fases, uma relação de causalidade que vai dos conhecimentos para os comportamentos e para os resultados. Esta análise baseou-se em dados obtidos através de questionários sobre crédito aos consumidores, em dados demográficos e dados financeiros sobre o perfil de crédito individual. Na primeira fase foram estimados os determinantes do conhecimento financeiro através de um conjunto de variáveis; a segunda analisou os determinantes do comportamento financeiro (obtido através de um índice resultante das respostas dos questionários) com base num conjunto de variáveis, incluindo o nível de conhecimentos financeiros obtido na fase anterior, e a terceira estimou os resultados quanto à situação do crédito (a existência ou não de incumprimento) em função do comportamento financeiro.

Modelos teóricos: principais conclusões

Embora diversos estudos empíricos tenham permitido concluir pelo impacto positivo da formação financeira, a teoria económica nesta área carece de fundamentação quanto à forma através da qual os maiores conhecimentos se traduzem em alterações de comportamentos e estes proporcionam os resultados pretendidos.

As análises teóricas sobre o impacto da literacia financeira têm vindo a recorrer a estudos no âmbito da economia comportamental. Embora este ramo da teoria económica seja mais vocacionado para explicar as escolhas individuais do que a alteração do comportamento, a análise dos determinantes das decisões financeiras é, contudo, um passo indispensável para compreender os factores que poderão originar uma melhoria do processo de decisão.

A economia comportamental tem identificado um conjunto de factores psicológicos, a que denomina de enviesamentos cognitivos (*cognitive biases*) susceptíveis de influenciar a tomada de decisões. Exemplos particularmente relevantes para a tomada de decisões financeiras são a procrastinação, a inércia, o arrependimento (que é maior em caso de acção do que por omissão, o que leva a inibir a tomada de decisões), a aversão desproporcional face a uma perda, a resistência à mudança e a dificuldade em processar informação em excesso.

O'Donoghue e Rabin (1999) concluíram que a procrastinação (tendência para adiar decisões desagradáveis) interfere com a tomada de decisões financeiras, dando origem a um problema de inconsistência dinâmica: decisões consideradas óptimas numa perspectiva de longo prazo seriam evitadas na altura de as exercer. Esta tendência explicaria por que muitas pessoas se endividam através de cartões de crédito a taxas elevadas, mesmo com o conhecimento do acesso a formas menos onerosas de financiamento – a decisão de antecipar um benefício seria exercida, apesar do reconhecimento de que, a prazo, consiste numa pior decisão. Uma solução para este problema, largamente documentado na área da política monetária, consiste em limitar as decisões individuais através de um compromisso rígido: por exemplo assumido através de um contrato com a obrigatoriedade de se submeter a um plano de poupança ou de reforma.

A aversão à perda e o medo do arrependimento foram, de acordo com Tversky e Kahneman (1991), identificados como factores que levariam os decisores a tenderem a comparar determinada acção ou efeito com a sua situação inicial. Em termos financeiros isso levaria os investidores a, por exemplo, não vender acções a um preço inferior ao que foi comprado, mesmo quando tal decisão seja considerada melhor. A própria escolha por produtos financeiros e o interesse em estar informado sobre questões financeiras seriam influenciados por estas características – escolhas em que seria mais fácil avaliar subsequentemente erros efectuados seriam evitadas. A aversão à perda, ou preferência pela situação inicial (*status quo bias*), explicaria a grande preferência que as escolhas 'por defeito' assumem nas decisões financeiras, por exemplo quanto a planos de poupança.

Com base numa análise de vários estudos nesta área, De Meza et al (2008), conclui que o impacto da formação financeira, embora positivo deva ser limitado. Considera ainda que, tendo em conta os enviesamentos documentados, a intervenção no sentido de promover o desenvolvimento de produtos com incentivos adequados ou a regulação no sentido de direccionar as pessoas relativamente ao comportamento pretendido poderão ser mais eficazes do que formas mais passivas de informação ou formação.

Esta conclusão poderá ilustrar a complementaridade existente entre a promoção da literacia financeira e a regulação dos mercados financeiros a retalho. Independentemente de os comportamentos financeiros dependerem mais ou menos dos factores psicológicos do que da literacia financeira, uma teoria sobre o impacto da literacia financeira deverá ter em conta a existência destes factores e o seu contributo para o processo de decisão.

O envolvimento dos bancos centrais e reguladores financeiros

As mudanças profundas nos sistemas financeiros a nível internacional e algumas das vulnerabilidades neles existentes, tornadas mais evidentes com a crise financeira internacional, têm levado vários bancos centrais e reguladores financeiros a tomar medidas no sentido de reforçar a supervisão e regulação dos sistemas financeiros. Entre estas medidas destaca-se a maior ênfase atribuída à regulação dos mercados de produtos e serviços bancários a retalho e à protecção dos consumidores, sendo a promoção da literacia financeira entendida como um importante complemento.

Com efeito, a crise tornou aparente que vulnerabilidades nos mercados bancários a retalho podem estar na origem de riscos significativos para o sistema financeiro. A elevada expansão de crédito, que precedeu o eclodir da crise financeira internacional, em larga medida desadequada ao perfil de risco e capacidade financeira dos consumidores (principalmente no segmento do crédito hipotecário nos EUA) agravou o risco de incumprimento, que se veio a materializar com a redução dos preços no mercado imobiliário. A titularização destes créditos em produtos financeiros com estruturas complexas, onde o grau de risco e os potenciais efeitos sistémicos não eram facilmente apreendidos, contribuiu para a expansão do crédito e para a propagação destes riscos, com um impacto muito negativo sobre a qualidade dos activos das instituições financeiras em vários países. Com efeito, este modelo de titularização *'originate-to-distribute'*, ao permitir aos bancos remover o crédito dos seus balanços, contribuía para a expansão do crédito e para a propagação de riscos pela generalidade dos sistemas financeiros, mesmo aos que não estavam directamente expostos a segmentos de mercado onde se veio a verificar o incumprimento.

Esta situação demonstrou a necessidade de reforçar a supervisão e regulação dos sistemas financeiros de forma a prevenir a emergência de um novo ciclo de excessiva alavancagem do crédito e de tomada de riscos. Neste enquadramento tem-se assistido a um reforço das medidas de supervisão prudencial, em particular a maior ênfase da supervisão macro-prudencial, de modo a prevenir os efeitos sistémicos dos riscos no sistema financeiro, e a diversas medidas, no âmbito da supervisão comportamental, no sentido de promover a transparência e a disciplina de mercado. Em particular, os deveres de informação aos clientes bancários, as regras de comercialização dos produtos financeiros e as orientações para a avaliação da solvabilidade dos clientes por parte das instituições de crédito têm merecido especial destaque.

A promoção da literacia financeira surge simultaneamente como um reforço e um complemento às medidas de regulação dos mercados bancários a retalho. Por um lado, consumidores com maior formação financeira e consciência dos seus direitos, ao permitirem a redução das assimetrias de mercado, potenciam os efeitos e a eficiência das normas de regulação e protecção dos consumidores. É o caso, por exemplo, da regulação sobre os deveres de prestação de informação por parte das instituições de crédito ou da disponibilização de mecanismos de recepção de reclamações, em que a maior capacidade de compreensão dos consumidores é fundamental para permitir a sua eficácia. Por outro lado, embora a literacia financeira não deva substituir a necessidade de regulação dos mercados, ela pode ser eficiente em áreas onde a regulação, para produzir efeitos semelhantes, poderia implicar custos significativos sobre o normal funcionamento dos mercados.

A protecção dos consumidores e a estabilidade financeira são assim entendidos como objectivos complementares, relativamente aos quais a literacia financeira poderá dar um importante contributo. Assim, na generalidade dos países, os bancos centrais e outros reguladores financeiros, usualmente sob a égide do Governo, têm assumido um envolvimento cada vez maior na elaboração de estratégias nacionais de literacia financeira e nas próprias iniciativas de promoção da formação financeira.

As organizações internacionais como a OCDE e a UE têm também desenvolvido um amplo trabalho de promoção de iniciativas de educação financeira e de sensibilização para a sua importância. Em particular, a OCDE, através da *International Network for Financial Education* (INFE)³, tem desempenhado um papel importante na partilha de experiências de educação

3 A INFE foi criada em 2008, sendo o Banco de Portugal um dos membros fundadores.

financeira entre os vários países, na reflexão sobre as temáticas associadas à literacia financeira e na definição de princípios orientadores e boas práticas. No âmbito desta rede destacam-se os trabalhos desenvolvidos sobre: metodologias de medição da literacia financeira; educação financeira nas escolas; avaliação de programas de educação financeira; e, definição de estratégias nacionais de educação financeira.

1.2. UMA PERSPECTIVA GLOBAL E INTEGRADA NA PROMOÇÃO DA LITERACIA FINANCEIRA

Tendo em conta a importância da educação financeira muitos países desenvolveram estratégias nacionais de literacia financeira, definindo objectivos e linhas gerais para a promoção de projectos nesta área. Esta opção resulta do reconhecimento que através de uma estratégia nacional é possível promover a literacia financeira de forma mais eficiente, credível e abrangente.

Estas estratégias têm normalmente como objectivo principal o aumento dos conhecimentos financeiros da população, embora vários países tenham também considerado outros objectivos como promover comportamentos financeiros responsáveis, a inclusão financeira ou sensibilizar a população para a importância da poupança ou do recurso responsável ao crédito. As estratégias proporcionam um enquadramento para a implementação de projectos e para o envolvimento de vários *stakeholders* de forma coordenada e integrada. Embora com um prazo de implementação delimitado entre 2 a 5 anos, conforme expresso no quadro I.2.1, têm geralmente uma perspectiva de longo prazo, na medida em que os efeitos da formação financeira reflectem-se normalmente nesse horizonte temporal. Países como os EUA, o Reino Unido, a Nova Zelândia e a Índia foram dos primeiros a desenvolver estratégias nacionais de educação financeira, tendo os três primeiros um amplo trabalho implementado, quer em termos de identificação de necessidades e prioridades de formação, quer no que respeita aos projectos desenvolvidos junto da população. Na Índia, a estratégia é particularmente orientada para a promoção da inclusão financeira, preocupação compatível com o relativo grau de desenvolvimento do país. De um modo geral, as estratégias pretendem atingir toda a população, embora se baseiem na sua segmentação em públicos-alvo com necessidades distintas e para os quais o acesso implica diferentes meios de comunicação. Os segmentos são normalmente identificados com base na idade, situação laboral, vulnerabilidade e necessidades específicas.

Dada a importância da literacia financeira para a gestão das finanças pessoais, são várias as organizações que desenvolvem iniciativas de literacia financeira. Assim, tem-se observado em vários países, mesmo antes da definição de uma estratégia ao nível nacional, a proliferação de iniciativas deste tipo desenvolvidas, por exemplo, por instituições de crédito, órgãos governamentais, associações de consumidores, órgãos de comunicação social, fundações e outros organismos públicos ou privados.

A diversidade de iniciativas, promovidas por entidades com diferentes objectivos, propicia normalmente a multiplicação de esforços e/ou a existência de lacunas relativamente a algumas áreas ou segmentos da população que, não sendo visados pelas entidades em causa, poderão, do ponto de vista nacional, constituir alvos prioritários em termos da formação financeira. Assim, as estratégias nacionais têm geralmente como função inicial um levantamento das iniciativas existentes que poderão ser enquadradas na estratégia, tendo em conta os princípios gerais e objectivos que a orientam (13 dos 16 países referidos no quadro I.2.2 procederam a esse levantamento). Para além disso, existem actividades relacionadas com a promoção de projectos de literacia que são mais eficientes se exercidas em conjunto.

A visão integrada dos recursos disponíveis para a formação financeira permite mais facilmente identificar necessidades e prioridades, entidades a envolver e coordenar os esforços de modo a evitar lacunas de cobertura, aproveitar sinergias existentes e evitar duplicações. Esta vertente de coordenação e integração (ao invés da promoção) é particularmente evidente nos EUA em que a Estratégia Nacional recorreu essencialmente a materiais de formação financeira já existentes que, de acordo com determinados critérios, foram integrados na estratégia. Esta orientação é visível nos portais americanos de literacia financeira (*MyMoney* e *MoneySmart*) que recorrem frequentemente a *links* ou textos de outras organizações para abordar determinado conteúdo. Com efeito, no que respeita a materiais de formação financeira, a estratégia funciona muitas vezes como uma ‘bolsa’ que disponibiliza recursos e confere uma espécie de ‘certificado de qualidade’ a iniciativas já existentes e que satisfaçam os critérios definidos (o Canadá é outro exemplo onde uma bolsa deste tipo foi criada para os materiais escolares, a partir essencialmente de recursos já existentes). Um outro aspecto elucidativo desta vertente ‘integração’ vs. ‘promoção’ é o facto da maior parte das estratégias terem sido desenvolvidas sem preverem desde logo um orçamento específico. A estratégia do Reino Unido, desenvolvida pela FSA, contrasta, contudo, com esta orientação ao dispor de um orçamento próprio e ao ter desenvolvido um extenso conjunto de materiais apropriados para vários níveis de ensino e público-alvo.

Para além da maior eficiência e racionalidade de custos proporcionada pela existência de uma estratégia nacional, esta permite também conferir credibilidade às iniciativas de literacia financeira. Com efeito, relativamente a um projecto desenvolvido no âmbito de uma estratégia existe a garantia que este obedece aos critérios e é implementado em função dos objectivos por ela definidos. Por outro lado, o facto de uma estratégia definir normalmente, desde a fase de desenvolvimento, um método de avaliação dos resultados ou do impacto pretendido contribui para a maior responsabilização das várias entidades que a promovem, para a definição de metas concretas e de objectivos claros e realistas e, conseqüentemente, para a sua credibilidade.

Um outro aspecto relevante de uma estratégia consiste na maior abrangência que possibilita ao criar um enquadramento adequado para o envolvimento de várias entidades públicas ou privadas, na promoção da literacia financeira. Estes parceiros, são normalmente identificados em função da maior proximidade à população e o seu envolvimento é necessário para assegurar o acesso dos vários segmentos da população a programas de educação financeira. Com efeito, sem o envolvimento de algumas entidades, seria necessária a criação de uma rede de contactos de dimensão considerável para atingir determinados grupos. Por exemplo, o envolvimento do Ministério da Educação é geralmente indispensável para a promoção da literacia financeira nas escolas. Do mesmo modo, a promoção de seminários e acções de formação nos locais de trabalho implica o envolvimento de empresas e eventualmente do Ministério do Trabalho.

Por outro lado, em todos os países onde foram desenvolvidas estratégias estas foram sempre submetidas a alguma forma de consulta pública, à população em geral, no caso dos EUA ou do Canadá, ou restrita a possíveis *stakeholders*, no caso de outros países, o que constitui também uma forma de promover o seu envolvimento (ver quadros seguintes).

Assim, a maior credibilidade das acções de formação enquadradas numa estratégia, bem como a sua maior divulgação, permite mobilizar entidades que, de outro modo, poderiam não estar envolvidas nessas actividades. Para além disso, relativamente às várias entidades que promovem já iniciativas de literacia financeira, a existência de uma estratégia permite direccionar esses recursos e essa experiência em função dos objectivos da estratégia.

Quadro I.2.1.

DESENVOLVIMENTO DE ESTRATÉGIAS NACIONAIS DE LITERACIA FINANCEIRA					
	Estratégia		Ano		
	Sim	Em fase de projecto	Projecto	Lançamento	Anos de duração
África do Sul		X	2008	2011	5
Austrália		X	2009		2
Canadá		X	2010	2011	
Colombia		X		2011	
Espanha	X		2008	2008	4
Estados Unidos	X			2006	Contínua
Estónia		X		2011	
Holanda	X		2008	2008	5
Índia	X		2005	2006	Contínua
México		X	2007	2011	
Nova Zelândia	X		2006	2008	5
Polónia		X	2010	2011	2
Portugal		X	2010	2011	5
Reino Unido	X		2002	2003	
República Checa	X		2007	2007	4
Sérvia		X			

Fonte: Dados recolhidos pelo Banco de Portugal.

Quadro I.2.2.

DIAGNÓSTICO DE PRIORIDADES E DIVULGAÇÃO DE ESTRATÉGIAS						
	Meios para identificação de prioridades			Consulta pública		Divulgação
	Levanta-mento de iniciativas existentes	Inquérito à literacia financeira	Outros inquéritos; reclamações etc.	Público em geral	Restrita	Campanha de divulgação
África do Sul	Sim	Sim	Sim		Sim	Sim
Austrália	Sim	Sim	Sim		Sim	
Canadá	Sim	Sim	Sim	Sim		Sim
Colombia	Sim		Sim		Sim	Sim
Espanha	Não	Sim	Sim			Sim
Estados Unidos	Sim	Sim	Sim	Sim		
Estónia		sim	Sim			
Holanda	Sim	Sim	Sim			Sim
Índia	Sim		Sim		Sim	Sim
México	Sim				Sim	Sim
Nova Zelândia	Sim	Sim	Sim		Sim	Não
Polónia	Sim	Sim	Sim			Sim
Portugal	Sim	Sim	Sim			Sim
Reino Unido	Sim	Sim	Sim		Sim	Não
República Checa	Sim		Sim		Sim	Não
Sérvia			Sim			

Fonte: Dados recolhidos pelo Banco de Portugal.

1.3. ESTRATÉGIAS DE LITERACIA FINANCEIRA – EXPERIÊNCIAS INTERNACIONAIS

Diagnóstico de necessidades e prioridades

A fim de possibilitar a identificação de necessidades e prioridades no âmbito de uma estratégia de literacia financeira é indispensável proceder a um diagnóstico prévio dos níveis de literacia da população. Este diagnóstico pode ser efectuado através da análise de um conjunto de informação proveniente de várias fontes: inquéritos de vários tipos aos consumidores; volume e tipo de reclamações e pedidos de informação dos consumidores financeiros; indicadores macroeconómicos e financeiros sobre o nível de endividamento, de crédito em situação de incumprimento, de poupança das famílias, etc.

Um indicador particularmente importante, dada a relevância e abrangência da informação disponibilizada, consiste no inquérito à literacia financeira da população. Com efeito, estes inquéritos incidem sobre uma amostra representativa da população, estratificada de acordo com vários critérios considerados relevantes. Para além disso, possibilitam uma medição mais exacta de várias dimensões do próprio conceito de literacia financeira.

Um inquérito à literacia financeira da população permite, não só avaliar o grau de conhecimentos da população, mas também as outras componentes do conceito de literacia, como as atitudes e os comportamentos que condicionam a capacidade para tomar decisões financeiras e que dificilmente poderiam ser medidos de outro modo. É o caso, por exemplo, da importância atribuída ao planeamento do orçamento familiar, aos critérios subjacentes à escolha de produtos financeiros, à regularidade do controlo da conta bancária, etc.

A OCDE tem desenvolvido um extenso conjunto de trabalhos no sentido de definir as melhores práticas internacionais para a elaboração destes inquéritos, nomeadamente no que respeita a caracterização da amostra, estratificação, condução de entrevistas, tipo de questionário, áreas temáticas, etc.

Assim, são vários os países, incluindo Portugal, onde foram já conduzidos inquéritos à literacia financeira da população, de acordo com essas orientações, com vista a identificar áreas e segmentos de população onde se verificam as maiores lacunas. De um modo geral, os inquéritos são conduzidos previamente à definição das estratégias nacionais de literacia financeira, havendo países onde são já realizados de forma periódica (por exemplo, na Nova Zelândia ou no Reino Unido). Os resultados destes inquéritos tendem a revelar baixos níveis de literacia financeira da população, tanto ao nível dos conhecimentos como relativamente a atitudes e comportamentos face a questões financeiras (i.e., hábitos de poupança, sensibilização para a sua importância, critérios para a comparação de produtos bancários, etc). Um outro factor evidenciado pelos inquéritos foi o facto da maioria das pessoas tenderem a sobrestimar os seus próprios conhecimentos financeiros.

Implementação de projectos de formação financeira

Embora os diagnósticos efectuados possam revelar vulnerabilidades específicas relativamente a alguns grupos, as necessidades de literacia financeira são normalmente transversais à generalidade da população. No entanto, a população assume características muito distintas em termos de cultura, idade, situação profissional, nível de rendimentos, etc., o que influencia o modo como apreende e utiliza a formação recebida. Este facto exige uma actuação diferenciada na formação financeira, nomeadamente quanto aos meios disponibilizados; métodos,

linguagem, canais utilizados e conteúdos dos vários projectos. Com efeito, os projectos de literacia financeira podem assumir várias formas: aulas ou seminários; distribuição de materiais de leitura, guias e brochuras (eventualmente para apoio dos seminários); portais na Internet; programas na rádio ou televisão ou eventos especiais (feiras, fóruns de discussão, etc.). Em termos de conteúdos, os tópicos mais comuns são: a elaboração do orçamento familiar; a utilização dos meios de pagamento; a poupança e suas aplicações; o recurso ao crédito (para consumo e habitação); os seguros e o planeamento da reforma.

Assim, um primeiro desafio aquando da implementação de projectos no âmbito da estratégia consiste em determinar como segmentar a população de forma a melhor direccionar a formação para o público pretendido. Esta segmentação é normalmente efectuada de acordo com dois tipos de orientações: em função da segmentação da população conforme várias características (públicos-alvo) e/ou em função de momentos chave que ao longo da vida são particularmente propícios à tomada de decisões financeiras (etapas da vida). Ambas as abordagens apresentam vantagens, razão pela qual não foram normalmente adoptadas em exclusivo pela maioria dos países. O Reino Unido é talvez o país onde maior ênfase foi atribuída às etapas da vida.

A definição de programas em função das etapas da vida tem a vantagem de proporcionar acções de formação em momentos cruciais para a utilização desses conhecimentos, potenciando assim um maior impacto. Essas etapas poderão ser, por exemplo, a entrada para o mercado de trabalho, o casamento, divórcio ou nascimento de um filho, a compra de habitação, etc.

Por outro lado, a segmentação da população em públicos-alvo permite adoptar programas em função do nível de literacia, das características e das necessidades de cada grupo populacional. Este facto facilita a definição de conteúdos de formação prioritários e a preparação de materiais mais adaptados aos vários tipos de público-alvo. De acordo com esta abordagem podemos ter, por exemplo, acções de formação sobre a utilização dos meios de pagamento e o planeamento de despesas e receitas, dirigidos a jovens em idade escolar; programas sobre a aplicação de poupanças, o planeamento da reforma, ou o recurso ao crédito, dirigidos a trabalhadores; ou programas sobre a gestão do orçamento familiar, acesso a produtos bancários básicos e riscos do endividamento excessivo, dirigidos a desempregados ou grupos vulneráveis.

Um dos segmentos da população a que é dada maior relevância, quer pela sua importância e dimensão, quer pelos desafios que suscita, são os estudantes, através da literacia financeira nas escolas. O acesso a produtos financeiros a uma idade cada vez mais jovem, as maiores exigências das gerações futuras em termos de responsabilização financeira e o facto dos efeitos da formação escolar tenderem a repercutir-se ao longo da vida e a reproduzir-se pelo agregado familiar, contribuem para tornar este grupo populacional num alvo prioritário. Para além disso, existe uma vantagem em desenvolver acções de formação junto de pessoas com a mesma idade, experiência e nível global de educação. Assim, um número significativo de países, mesmo sem estratégias nacionais mais abrangentes, têm vindo a desenvolver programas de formação financeira nas escolas. Contudo, a implementação destes programas pode ser dificultada por um conjunto de factores relacionados com a inclusão de um tópico adicional em currículos escolares geralmente sobrelotados; com professores sem formação financeira adequada; com a falta de material pedagógico com conteúdos específicos tendo em conta as necessidades financeiras de um público jovem; e com os escassos recursos da escola.

Assim, a introdução da literacia financeira nas escolas exigiu normalmente a criação de materiais próprios, a formação de professores e, dada a dimensão do programa e os recursos necessários, o envolvimento de várias entidades. Relativamente à forma de inclusão da literacia financeira nos currículos escolares, a maioria dos países integrou o tema numa disciplina já

existente (com mais frequência na matemática, embora outras disciplinas muito diversas tenham também sido utilizadas), em vez de criar uma disciplina autónoma.

Para além de projectos de literacia financeira dirigidos a grupos específicos, as estratégias contemplam normalmente projectos transversais a toda a população, entre os quais, a criação de portais de literacia financeira é uma das iniciativas mais frequentes. Apontam-se como exemplo: *Money Made Clear* (Reino Unido), *MyMoney* e *Money Smart* (EUA), *Sorted* (Nova Zelândia), *Dolceta* (UE), *It's Your Money* (Irlanda), *Fido* (Austrália), *Finanzas para todos* (Espanha). Todos têm em comum um *layout* apelativo e mensagens simples e claras, com elevado potencial pedagógico e comunicacional.

Modelo de avaliação das estratégias

A monitorização e avaliação das estratégias de formação financeira, bem como dos programas que as integram, são consideradas essenciais de acordo com as boas práticas internacionais nesta área. Com efeito, ao implicar a definição de objectivos claros e a maior responsabilização dos vários promotores, a avaliação pode conduzir a uma maior eficácia dos vários projectos. No entanto, embora a maioria das estratégias defina, desde a sua fase de desenvolvimento, um modelo de avaliação, apenas nos EUA e Reino Unido foram já efectuadas avaliações, facto que poderá ser explicado pelo estado muito recente ou mesmo ainda em fase de projecto da maioria das restantes estratégias.

A monitorização incide essencialmente sobre a cobertura dos programas (número de participantes, quantidade de materiais distribuídos, número de acesso aos portais, etc.). Por seu turno, a avaliação incide sobre aspectos objectivos (nível de conhecimentos financeiros, inclusão financeira, comportamento relativamente à poupança ou ao endividamento) e subjectivos (i.e. grau de satisfação dos participantes, maior confiança na tomada de decisões financeiras, etc.). Com base nestas avaliações, os programas de formação financeira são periodicamente reajustados (normalmente após 2 ou 3 anos). No entanto, na maioria dos casos, a avaliação, mesmo sobre os aspectos objectivos, dependeu essencialmente de informação reportada pelos participantes e apenas raramente foram efectuados testes directos ao nível de conhecimentos dos participantes.

A avaliação é efectuada muitas vezes através de questionários aos participantes em acções de formação conduzidos antes, imediatamente a seguir e após um determinado período da acção de formação. Para além da comparação dos resultados ao longo do tempo, a avaliação recorre também à comparação em relação a 'grupos de controlo', ou seja grupos que não foram submetidos a formação.

De um modo geral as avaliações concluíram que os programas de literacia financeira obtiveram resultados positivos, tendo os participantes reportado: maior confiança no tratamento de questões financeiras; maiores conhecimentos e capacidade para tratar de assuntos financeiros; aumento da poupança; melhores hábitos na gestão da conta bancária. Importa, contudo, realçar que o comportamento reportado poderá não corresponder ao comportamento efectivo e que a auto-avaliação dos próprios conhecimentos poderá não ser a mais fiável. De um modo geral as avaliações efectuadas não procuraram analisar a eficácia relativa de programas alternativos.

O envolvimento do sector privado

A promoção da literacia financeira com a dimensão e meios que normalmente caracterizam uma estratégia implica a disponibilização de um volume considerável de recursos financeiros

durante um longo período de tempo. Tendo em conta o facto de a maioria das estratégias não ser dotada de um orçamento específico, o envolvimento e co-responsabilização do sector privado pode ser fundamental para assegurar a sustentabilidade de grande parte dos projectos de formação financeira.

Nos países onde foram implementadas estratégias, o sector privado (em particular as instituições de crédito) têm financiado uma grande variedade de projectos e canalizado recursos para a formação financeira. A participação do sector privado inclui a preparação de materiais de formação, a organização de acções de formação tanto nos locais de trabalho como nas escolas, a formação de formadores e a divulgação de iniciativas.

No entanto, o envolvimento do sector privado poderá também dar origem a conflitos de interesse, em particular tratando-se de instituições de crédito. Por exemplo, o incentivo para, nas acções de formação, realizar simultaneamente publicidade a produtos e serviços financeiros, ou mesmo apenas publicidade institucional, pode dificultar a distinção entre a actividade comercial da instituição e a sua actuação enquanto entidade formadora. Este problema tem levado vários países a desenvolverem formas preventivas de gerir possíveis conflitos de interesse, incluindo a definição de regras para a participação do sector privado e a monitorização do seu envolvimento. Nos EUA, Reino Unido e República Checa foram definidos princípios orientadores da participação privada. Alguns países desenvolveram critérios para a avaliação de material pedagógico preparado pelo sector privado a fim de evitar a publicidade camuflada. Uma prática que também tem sido seguida para minimizar este problema consiste em envolver simultaneamente várias instituições de crédito num determinado projecto de formação, ao invés do patrocínio exclusivo.

Para além disso, o envolvimento do sector privado tem suscitado o desenvolvimento de um processo de acreditação para os vários recursos disponibilizados. Na África do Sul, por exemplo, foi criado um logo específico para identificar materiais aprovados pela estratégia nacional; no Reino Unido a instituição responsável pelo desenvolvimento de materiais escolares para a promoção da literacia financeira (*Personal Finance Education Group – pfeG*) confere um ‘selo de qualidade’ aos materiais aprovados.

Modelos de governação

Embora os vários países possam apresentar algumas diferenças quanto ao modelo de governação das estratégias nacionais de literacia financeira, na maioria dos casos a governação da estratégia é coordenada por uma única entidade governamental ou pública. Estas entidades são as que estão normalmente em melhor posição para assumir essa liderança e garantir a sustentabilidade e credibilidade da estratégia. De um modo geral, podem mais facilmente dispor dos meios necessários à comunicação e divulgação da estratégia, a fim de sensibilizar outros decisores relevantes sobre a importância da literacia financeira. Assim, na maioria dos casos, a coordenação da estratégia foi atribuída aos bancos centrais ou outros reguladores financeiros, ou ainda ao Ministério das Finanças.

No entanto, na maioria dos países, a governação da estratégia conta também com a participação de diversas outras entidades, numa base consultiva ou de aconselhamento. Estas outras entidades são normalmente o Ministério da Educação, o Ministério do Trabalho, Associações de Consumidores, Associações de Bancos, ONGs, etc.

O envolvimento destas entidades, com experiências distintas e acesso a diferentes segmentos da população, é necessário para garantir a abrangência da estratégia e o seu carácter nacional.

Em particular, na selecção destas entidades importa ter em conta a forma como possam contribuir para a disponibilização de meios para o desenvolvimento dos projectos e para a identificação de necessidades e prioridades, tanto do lado da oferta (materiais, preparação de conteúdos, formação de formadores) como da procura (públicos-alvo a atingir, principais áreas temáticas).

CAIXA | BREVE CARACTERIZAÇÃO DE ALGUMAS DAS ESTRATÉGIAS MAIS RELEVANTES

Reino Unido

No Reino Unido a *Financial Services Authority* (FSA) iniciou uma estratégia nacional de literacia financeira (*National Strategy for Financial Capability*) em 2003. O objectivo principal foi a promoção da literacia financeira da população, dispondo a FSA de um orçamento próprio para o efeito. A Estratégia procura promover a literacia financeira em momentos chave da vida para a tomada de decisões financeiras: entrada no mercado de trabalho, nascimento de um filho, etc. Tem como público-alvo as crianças em idade escolar, jovens fora do ensino e do mercado de trabalho, estudantes universitários, trabalhadores e jovens pais.

Também no Reino Unido, o envolvimento de vários parceiros foi indispensável ao desenvolvimento e financiamento da Estratégia. Enquanto líder da Estratégia, a FSA coordena o envolvimento dos vários *stakeholders* em iniciativas de literacia financeira. Estes parceiros estão representados no *Financial Capability Steering Group* que presta assessoria à FSA e desenvolve actividades de acordo com as linhas de orientação por esta definidas. Em 2005 foi estabelecido o *Financial Capability Fund* para apoiar novos projectos inovadores de literacia financeira desenvolvidos por organizações voluntárias e comunitárias.

A FSA trabalha em parceria com entidades que já estão ou pretendem vir a desenvolver projectos de literacia financeira dirigidas aos vários públicos-alvo. Estas iniciativas devem ter em consideração a oferta e procura existentes, de modo a promover a eficácia e a evitar duplicações.

A FSA conduziu já dois inquéritos à literacia financeira (em 2005 e 2010), pretendendo continuar a sua realização de 5 em 5 anos. Com estes inquéritos procura estabelecer uma medida de literacia financeira e aferir, através dela, a evolução do nível de literacia e o impacto da Estratégia.

Estados Unidos

A Estratégia Nacional de Literacia Financeira nos Estados Unidos foi desenvolvida pelo Tesouro americano (através da *Financial Literacy Commission*) em 2006. Esta Comissão promove o acesso a programas de educação financeira, em parceria com outros órgãos governamentais e o sector privado.

Em Janeiro de 2008 foi criado, também no âmbito do Tesouro, o *President's Advisory Council on Financial Literacy*. Este Conselho, em que cada membro representa um sector envolvido em iniciativas de literacia financeira, tem os seguintes objectivos: aumentar os esforços de educação financeira para jovens nas escolas e para adultos no local de trabalho; aumentar o acesso a serviços financeiros; estabelecer uma medida de literacia financeira; desenvolver investigação na área da literacia financeira e; melhorar os programas de educação financeira desenvolvidos por entidades públicas e privadas. Existem ainda vários subcomités, no âmbito desse conselho, para tratar de aspectos diversificados da literacia financeira. Ainda no âmbito do Tesouro americano, a *Financial Industry Regulation Authority* (FINRA) conduziu em

2009 um inquérito à literacia financeira. Os vários públicos-alvo das acções de formação foram discriminados em função da idade, idioma, cultura e experiência.

De referir ainda que a estratégia americana foi recentemente objecto de uma revisão – *National Strategy for Financial Literacy 2011* – visando a definição de um referencial de competências de literacia financeira que possa ser usado como ‘benchmark’ na definição de novas iniciativas.

Nova Zelândia

Na Nova Zelândia a Estratégia Nacional foi criada em 2008 para proporcionar um enquadramento adequado e coordenar actividades de literacia financeira. A Estratégia foi desenvolvida mediante o envolvimento de entidades do sector público, privado e voluntariado. O objectivo consistiu em traçar uma orientação estratégica, pôr em contacto promotores de projectos de formação financeira com o público em geral, aumentar a qualidade dos programas oferecidos, identificar lacunas em termos de cobertura e evitar a duplicação. Os representantes das organizações envolvidas fazem parte de um *Advisory Committee*, com as funções de monitorizar a implementação da estratégia e de reportar anualmente ao parlamento.

A Estratégia foi liderada pela *Retirement Commission*, em parceria com vários órgãos governamentais e da indústria (associações de bancos, sindicatos e outros grupos). O envolvimento de várias entidades representantes da indústria na governação da Estratégia permitiu uma melhor identificação de meios, métodos e tácticas mais adequadas para a educação financeira da população empregada.

A fim de melhor permitir identificar necessidades em termos de literacia financeira a *Retirement Commission* conduziu dois inquéritos de literacia financeira, um em 2005 e outro em 2009. Os inquéritos procuraram avaliar não só os conhecimentos da população sobre uma grande variedade de temas financeiros (poupança, endividamento, gestão de dívida e produtos de investimento mais sofisticados), mas também, as atitudes e comportamentos dos cidadãos em áreas relacionadas com a gestão das finanças pessoais e com aplicações financeiras. Os destinatários das acções de formação foram segmentados essencialmente em função do seu nível de literacia financeira.

REFERÊNCIAS

- Agarwal, Sumit, G. Amrodin, I. Ben-David, S. Chomsisengphet e D. Evanoff, 2010. "Learning to Cope: Voluntary Financial Education and Loan Performance during a Housing Crisis". *American Economic Review: Papers and Proceedings* 100: 495-500.
- Atkinson, Adele, 2008. "Evidence of impact: an overview of financial education evaluations". Prepared for the Financial Services Authority, Consumer Research, 68.
- Bayer, Patrick, B. Douglas Bernheim e John Karl Scholtz, 1996. "The Effects of Financial Education in the Workplace: Evidence from a Survey of Employers". National Bureau of Economic Research, NBER Working Papers 5655.
- B. Bernheim e D. M. Garrett, 2003. "The effects of financial education in the workplace: evidence from a survey of households". *Journal of Public Economics* Vol. 87, 1487-1519.
- B. Bernheim, D. M. Garrett Bernheim, e D. M. Maki, 2000. "Education and savings: long-term effects of high school financial curriculum mandates". *Journal of Public Economics* Vol. 80, 435 – 465.
- Campbell, John Y., 2006. "Household Finance." *The Journal of Finance*, 61 (4), 1553-1604.
- Courchane, Marsha e Peter Zorn (2005). "Consumer Literacy and Creditworthiness". Chicago FED, Conference Papers.
- De Meza, David, Bernd Irlenbusch, Diana Reyniers (2008). "Financial Capability: a Behavioural Economics Perspective". Prepared for the Financial Services Authority, Consumer Research, 69.
- Elliehausen, Gregory, Christopher Lundquist e Michael E. Staten (2003). "The Impact of Credit Counseling on Subsequent Borrowing Credit Card Usage and Payment Behavior". *Journal of Consumer Affairs*, vol. 41 (Summer 2007), pp. 1-28.
- Hirad, Abdighani e Peter Zorn, 2001. "A Little Knowledge is a Good Thing: Empirical Evidence of the Effectiveness of Pre-Purchase Homeownership Counseling". Joint Center for Housing Studies of Harvard University, Low-Income Homeownership Working Paper Series.
- Lusardi, Annamaria e Olivia S. Mitchell, 2006. "Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing". Pension Research Council Working Paper No. 1.
- Lusardi, Annamaria e Olivia S. Mitchell, 2007a. "Baby Boomer retirement Security: The Roles of Planning, Financial Literacy, and Housing Wealth." *Journal of Monetary Economics*, 54, 205-224.
- Lusardi, Annamaria e Olivia S. Mitchell, 2007b. "Financial Literacy and Retirement Planning: New Evidence from the Rand American Life Panel." Michigan Retirement Research Center.
- Moore, Danna, 2003. "Survey of Financial Literacy in Washington State: Knowledge, Behaviour, Attitudes and Experiences." Washington State Department of Financial Institutions, Technical Report 03-39.
- O'Donoghue, Ted e Matthew Rabin (1999). "Doing it Now or Later". *American Economic Review* 89(1), 103-124.
- Stango, Victor e Jonathan Zinman, 2006. "How a Cognitive Bias Shapes Competition: Evidence from Consumer Credit Markets." Working Paper, Dartmouth College.
- Stango, Victor e Jonathan Zinman, 2007. "Fuzzy Math and red Ink: When the Opportunity Cost of Consumption is Not What it Seems." Working Paper, Dartmouth College.
- Thaler, Richard H. and Schlome B. Bernatzi (2001). "Save More Tomorrow: Using Behavioral Economics to Increase Employee Savings". Working Paper. University of California at Los Angeles.
- Todd, Richard (2002). "Financial literacy Education: A Potential Tool for Reducing Predatory Lending?" The Region, Federal Reserve Bank of Minneapolis, 16, Dezembro: 6-13.
- Tversky e Kahneman (1991). "Loss Aversion in Riskless Choices: A Reference Dependent Model". *The Quarterly Journal of Economics*, 106(4), 1039-1061.

2. CRÉDITO RESPONSÁVEL

A promoção da concessão responsável de crédito é, hoje, um dos aspectos centrais da actual intervenção das autoridades nos mercados bancários a retalho.

Impulsionada pela crise económica e financeira, esta tendência regulatória consubstancia-se na criação de princípios e regras que contribuam, em todas as fases da relação de crédito, para uma actuação prudente, correcta e transparente das instituições de crédito.

A intervenção das autoridades neste domínio tem sido fundamentalmente direccionada para o mercado de crédito a particulares. Pretende-se, sobretudo, melhorar a informação que é prestada ao cliente sobre as condições e características do produto de crédito, proporcionando-lhe os meios para que este possa formar uma decisão esclarecida quanto aos compromissos que vai assumir, e estimular e tornar mais rigoroso o processo de avaliação dos riscos do crédito. A criação de regras estritas na publicidade aos produtos de crédito, a harmonização e a definição de requisitos mínimos de informação pré-contratual, a consagração do dever de assistência ao cliente, a avaliação da adequação do produto aos riscos e necessidades do cliente ou a enunciação de factores a ponderar na avaliação da solvabilidade do cliente são algumas das medidas que a generalidade dos reguladores tem vindo a adoptar para esses efeitos.

Em complemento a essas medidas, há autoridades que advogam a necessidade de regulamentação e reforço da fiscalização da actividade de intermediação de crédito; outras, consideram pertinente a regulação de algumas práticas comerciais das instituições de crédito, nomeadamente no âmbito das vendas associadas e das ofertas de crédito não solicitadas.

2.1. A IMPORTÂNCIA DA CONCESSÃO RESPONSÁVEL DE CRÉDITO

A recente crise financeira global tem potenciado a reflexão, a nível internacional, sobre os processos e os elementos que influem na decisão das instituições de crédito e dos seus clientes quanto à contratação de operações de crédito.

Em termos genéricos, tem-se entendido que as instituições de crédito e os seus clientes, a partir do momento em que encetam um processo comercial tendente à celebração de qualquer contrato de crédito, devem actuar de forma prudente, ponderada e responsável. A contratação responsável de crédito, nas suas duas vertentes, “*responsible lending*” e “*responsible borrowing*”, é pois considerada como um factor necessário à prevenção do sobreendividamento e, por conseguinte, à estabilidade e ao bom funcionamento dos mercados.

Do lado da procura, a contratação responsável de crédito encontra expressão no princípio de “*responsible borrowing*”, que, genericamente, exige aos clientes a tomada de decisões esclarecidas e informadas quanto às condições e características do produto de crédito – o que, naturalmente, pressupõe a procura de informação junto da instituição de crédito e a capacidade para interpretar e compreender essa informação –, e, simultaneamente, a prestação às instituições de crédito das informações de que estas necessitam para avaliar a sua capacidade financeira e para os auxiliar no processo de escolha.

Por seu turno, o princípio de “*responsible lending*”, ou concessão responsável de crédito, impõe às entidades mutuantes o dever de emprestar fundos de forma prudente, honesta e transparente. Este princípio deve ser entendido numa dupla perspectiva: por um lado, no plano

prudencial, obriga as instituições de crédito a desenvolver a sua actividade creditícia com ponderação e prudência, assegurando o controlo dos riscos assumidos e salvaguardando a sua própria estabilidade financeira; por outro lado, no contexto da relação das instituições de crédito com os seus clientes, a concessão responsável de crédito pretende garantir que as instituições prestam informação correcta e completa sobre a natureza e condições dos empréstimos, mas também que os produtos de crédito oferecidos aos clientes são adequados às suas necessidades e capacidade financeira. Estas duas perspectivas são reconhecidamente complementares: um contrato de crédito que seja adequado às necessidades e características do cliente facilitará o cumprimento dos encargos assumidos, trazendo vantagens para o próprio cliente, para a instituição de crédito considerada individualmente e para a eficiência do sistema financeiro no seu conjunto.

Por todo o mundo, as autoridades reguladoras têm intervindo no domínio da contratação responsável de crédito, adoptando medidas impulsionadoras do *responsible borrowing*, sobretudo ao nível da literacia financeira, e sobretudo do *responsible lending*. Na verdade, tem-se constatado que a promoção do *responsible borrowing* – por natureza, um processo demorado, que envolve a aquisição de conhecimentos e a alteração de comportamentos – não é suficiente para assegurar a contratação responsável de crédito. A inovação dos mercados bancários a retalho exige que, em complemento dessas medidas, sejam desenvolvidas iniciativas que visem reforçar a transparência e a prudência das instituições de crédito no quadro da sua actuação creditícia.

2.2. O PRINCÍPIO DA CONCESSÃO RESPONSÁVEL DE CRÉDITO

O princípio da concessão responsável de crédito abrange todas as fases da relação de crédito, tendo implicações tanto em momento anterior à celebração do contrato de crédito, como durante a sua vigência, estendendo-se, inclusivamente, à forma como as instituições de crédito gerem situações de incumprimento.

Na fase pré-contratual, são de destacar os deveres que recaem sobre as instituições de crédito, nomeadamente quanto à prestação de informação sobre as condições e características do produto de crédito – seja no âmbito da publicitação do produto, seja no decurso do procedimento de negociação e de formação do contrato –, à avaliação da capacidade financeira do cliente, à avaliação da adequação do produto de crédito às necessidades e capacidade do cliente e à prestação de assistência.

Por seu turno, na vigência da relação de crédito, o princípio em causa reflecte-se, sobretudo, na forma como as instituições lidam com pedidos de renegociação das condições do crédito ou da dívida, com eventuais dificuldades no pagamento das prestações por parte dos mutuários, com situações de incumprimento prolongado ou definitivo, com a necessidade de encetar procedimentos de recuperação de crédito ou mesmo e, numa última fase, de eventuais procedimentos judiciais de execução.

No entanto, sem prejuízo da relevância da aplicação do princípio neste momento da relação de crédito, entende-se que é na fase pré-contratual – e, portanto, na altura em que o cliente e a instituição de crédito avaliam se o contrato a celebrar é no seu melhor interesse – que a concessão responsável de crédito assume particular importância.

Com efeito, a publicidade a produtos de crédito tem uma influência determinante no processo de escolha e decisão do cliente bancário. Consequentemente, o princípio da concessão responsável de crédito encontra aqui uma das suas primeiras decorrências: a publicidade a produtos

de crédito deve ser verdadeira, transparente e equilibrada, permitindo ao cliente avaliar correctamente, ainda que de forma indiciária, os encargos e riscos associados ao produto em causa e, desse modo, auxiliá-lo na decisão quanto à adequação do produto de crédito publicitado às suas necessidades e capacidade.

Por seu turno, a prestação de informação pré-contratual completa, verdadeira, actual, clara, objectiva e apresentada de forma legível pela instituição de crédito é imprescindível para que o cliente possa conhecer as características essenciais do produto, comparar diferentes ofertas alternativas e tomar uma decisão esclarecida sobre o crédito a contratar. Para esse efeito, a informação prestada pela instituição de crédito sobre as condições e as características do produto deve reflectir as preferências expressas pelo cliente e as informações por este fornecidas, designadamente a respeito da sua situação financeira.

Adicionalmente, a instituição mutuante deve também avaliar a solvabilidade do cliente, isto é, a sua capacidade para pagar as prestações acordadas durante todo o prazo do empréstimo de maneira sustentável e sem pôr em causa o seu bem-estar financeiro. Essa avaliação deve ser feita através de um procedimento prévia e devidamente estabelecido, que considere a informação sobre a situação financeira do cliente recolhida junto do próprio, de bases de dados de responsabilidades de crédito e de outras fontes relevantes. Caso a avaliação demonstre que o mutuante não tem capacidade financeira para fazer face às obrigações que pretende assumir, a instituição mutuante deverá, à luz deste dever, recusar a concessão do crédito.

Por força da sua especial competência técnica, também recai sobre as instituições de crédito o dever de avaliar se o produto de crédito oferecido é adequado às necessidades expressas pelo cliente, às suas características pessoais e à sua condição financeira actual e futura. Se, em resultado dessa avaliação, a instituição de crédito considerar que o produto em causa não é adequado para um determinado cliente, deve informá-lo expressamente desse facto e, eventualmente, não lhe conceder o crédito.

As instituições de crédito, atento o conhecimento que detêm sobre os produtos que oferecem e sobre o mercado em que os mesmos se inserem, estão ainda adstritas à prestação, por sua iniciativa ou a pedido do cliente, dos esclarecimentos necessários à plena compreensão, por parte deste, das características – isto é, dos custos, benefícios e riscos – dos produtos em causa.

Na verdade, reconhece-se que nem todos os clientes lêem atentamente as informações pré-contratuais e que mesmo os que o fazem, por vezes, não compreendem na íntegra o seu conteúdo. Assim, em alguns casos, a formação consciente e esclarecida da decisão de contratar por parte do cliente depende do auxílio ou assistência da instituição de crédito, sendo certo, porém, que essa dependência pode ser maior ou menor consoante a complexidade do produto de crédito e o nível de literacia financeira do cliente⁴.

4 Contudo, a aplicação prática do dever de assistência enfrenta diversos problemas: em primeiro lugar, existe uma ténue linha de separação entre a *assistência* e o *aconselhamento* do cliente, sendo que este último parece não ser uma exigência decorrente do princípio de concessão responsável de crédito; depois, a assistência ao cliente poderá facilmente converter-se numa espécie de *marketing* por parte da instituição de crédito, que, actuando em contexto concorrencial, dificilmente intervirá de forma isenta.

2.3. INICIATIVAS DE REGULAÇÃO

As preocupações da Comissão Europeia

A Comissão Europeia tem assumido um papel de destaque na reflexão sobre a temática da concessão responsável de crédito e na implementação de medidas destinadas a promover este princípio nos principais mercados bancários de crédito a particulares: o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e outros créditos hipotecários.

A actuação da Comissão neste domínio encontra a sua primeira expressão significativa na Directiva n.º 2008/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores (doravante, “Directiva sobre crédito aos consumidores”). Com efeito, nesta Directiva foram consagradas regras específicas em matéria de publicidade e definidos os requisitos mínimos de informação pré-contratual a prestar ao cliente, ao mesmo tempo que se impôs às instituições de crédito o dever de avaliar a solvabilidade dos clientes em momento anterior ao da concessão do crédito e, bem assim, o dever de lhes prestar, de forma personalizada e em termos compreensíveis, assistência ou apoio na interpretação da informação pré-contratual disponibilizada e na explicitação das características essenciais dos produtos propostos.

Não obstante o carácter propositadamente genérico com que algumas destas disposições foram construídas (deixando aos Estados-Membros ampla liberdade para concretizar a generalidade destes deveres), a Directiva sobre crédito aos consumidores constitui um marco na promoção da concessão responsável de crédito no espaço comunitário, estabelecendo as linhas gerais da actuação comunitária neste domínio.

Mais recentemente, na comunicação que, em 4 de Março de 2009 dirigiu ao Conselho Europeu da Primavera⁵, a Comissão Europeia manifestou a intenção de aprofundar as soluções acolhidas na Directiva sobre crédito aos consumidores e de alargar o seu âmbito de aplicação a outros produtos de crédito, designadamente ao crédito à habitação e a outros créditos com garantia hipotecária. Na verdade, tendo presente o impacto da crise financeira internacional, a Comissão comprometeu-se a apresentar propostas tendo em vista a promoção da concessão responsável de crédito, matéria que considera decisiva para manter e reforçar a confiança das empresas e dos cidadãos europeus nas instituições financeiras.

Dois anos volvidos, é possível perspectivar a futura intervenção da Comissão. Na verdade, tendo em conta os documentos “*Responsible Lending and Borrowing in the EU*”⁶ e “*Working Paper on Responsible Mortgage Lending and Borrowing*”⁷ (doravante, “Documento de trabalho”) entretanto divulgados, parece ser possível concluir que a Comissão Europeia pretende:

- (a) Promover a veracidade e a transparência da publicidade a produtos de crédito;
- (b) Reforçar a informação pré-contratual no âmbito do crédito à habitação e de outros créditos hipotecários;

⁵ COM (2009) 114, intitulada “*Impulsionar a retoma europeia*”.

⁶ O documento em causa, bem como uma síntese das respostas obtidas encontram-se disponíveis em http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2009/responsible_lending_en.htm

⁷ Documento disponível em <http://www.fininc.eu/gallery/documents/efin-news/work-paper-resp-lending-2010-07-22.pdf>

- (c) Estabelecer o dever das instituições de crédito avaliarem, em momento anterior ao da concessão do crédito, a adequação do produto de crédito em causa à capacidade e necessidades do cliente (“*suitability*”);
- (d) Obrigar as instituições a não conceder crédito a clientes que, na sequência de uma análise séria à capacidade financeira, não sejam capazes de suportar os encargos com o empréstimo (“*creditworthiness*”);
- (e) Regular a actividade dos intermediários de crédito⁸.

A atenção da Comissão está fundamentalmente voltada para a actuação das instituições de crédito no âmbito dos produtos de crédito à habitação e de crédito com garantia hipotecária, área em que a intervenção comunitária está confinada ao *Código de Conduta Voluntário sobre as informações a prestar antes da celebração de contratos de empréstimo à habitação* (Recomendação da Comissão n.º 2001/193/CE)⁹. Nesse sentido, o Documento de trabalho propõe um conjunto alargado de medidas:

- (a) No âmbito da publicidade, prevê-se que uma mensagem publicitária que indique uma taxa de juro ou qualquer valor relativo ao custo do crédito deve incluir informação normalizada através de um exemplo representativo.
- (b) Relativamente à prestação de informação pré-contratual, a Comissão advoga a revisão da informação geral sobre os produtos de crédito à habitação comercializados pela instituição de crédito em causa que, nos termos do *Código de Conduta Voluntário* deve ser prestada e entregue ao consumidor. Numa fase posterior, e já depois de o cliente ter prestado as informações necessárias sobre as suas preferências e situação financeira, a Comissão defende a entrega ao cliente de uma ficha de informação normalizada elaborada com base na informação recolhida pela instituição e, caso o cliente o solicite, de uma cópia da minuta do contrato.
- (c) Quanto ao dever de assistência, sustenta-se que as instituições devem prestar as explicações necessárias sobre o produto de crédito de modo a que o cliente possa avaliar se esse produto se adapta às suas necessidades e condição financeira. No mínimo, caberá à instituição de crédito explicitar os elementos informativos constantes da ficha de informação normalizada e explicar ao cliente os efeitos da celebração de um contrato hipotecário e as consequências do incumprimento das obrigações assumidas. De notar, ainda, que a Comissão entende que o dever de assistência não comporta o aconselhamento¹⁰ do cliente.

⁸ A Comissão publicou, inclusivamente, um desenvolvido “*Study on Credit Intermediaries in the Internal Market*”, disponível em http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/credit/credit_intermediaries_report_en.pdf

⁹ Este *Código de Conduta Voluntário*, a que a generalidade das instituições de crédito que actuam no espaço comunitário aderiu, prevê que, em momento anterior ao da celebração de um crédito à habitação, seja prestada ao cliente informação geral sobre os produtos de crédito à habitação comercializados pela instituição de crédito em causa e informação personalizada sobre o produto de crédito à habitação que o cliente pretende, sendo que esta última deve ser fornecida sob a forma de “Ficha Europeia de Informação Normalizada”, cuja estrutura e conteúdo também estabelece.

De notar que o Banco de Portugal adoptou esta Recomendação em 2003, através da emissão da Instrução n.º 27/2003, entretanto revogada pelo Aviso n.º 2/2010. Este Aviso, que entrou em vigor a 1 Novembro de 2010, estabelece um quadro normativo mais exigente para a prestação de informação pré-contratual aos clientes, definindo ainda deveres de informação que devem ser observados pelas instituições de crédito no momento da celebração do contrato de crédito (designadamente, informação que deve ser incluída no clausulado contratual) e durante a vigência da relação creditícia.

¹⁰ Indicando como justificação para esse entendimento as razões descritas *supra*, na nota de rodapé número 4.

- (d) No que concerne à avaliação da solvabilidade do cliente, estabelece-se que, antes de aprovar a concessão ou renegociação de um crédito com garantia hipotecária, a instituição de crédito deve avaliar a solvabilidade do cliente, tendo por base elementos como, por exemplo, os seus rendimentos, e gastos regulares que possam influenciar a capacidade do cliente em cumprir com os compromissos assumidos. A informação poderá ser obtida do próprio cliente ou através de consulta a bases de dados de responsabilidades de crédito. Sobre os clientes impende o dever de dar toda a informação necessária de modo correcto e completo.

A Comissão defende que as instituições de crédito não devem celebrar o contrato de crédito caso entendam que o cliente não apresenta condições suficientes de solvabilidade.

- (e) Quanto ao dever de verificação da adequação do produto, a Comissão entende que a instituição de crédito deve assegurar que o produto oferecido é apropriado às condições pessoais e financeiras oportunamente transmitidas pelo cliente. Para a formulação desse juízo devem concorrer tanto as circunstâncias existentes no momento da aprovação, como as que, tendo por base um juízo de razoabilidade, possam verificar-se no futuro.

Na perspectiva da Comissão, caso a instituição de crédito considere um produto inadequado para um determinado cliente, mas este último insista em contratá-lo, deve alertar o cliente dessa circunstância, por escrito, e só poderá celebrar o contrato de crédito se puder comprovar ter cumprido esse dever de alerta.

Salienta-se que, nos trabalhos que precederam a elaboração deste Documento de trabalho, foram discutidas soluções regulatórias mais exigentes – por exemplo, a introdução de rácios (*Loan to value, Loan to income, Loan to debt*) no processo de avaliação da solvabilidade do cliente e a consagração do dever das instituições de crédito apresentarem aos clientes produtos *standard* em momento anterior à oferta produtos de crédito com características especiais (*product regulation*) –, que, na sequência da reflexão então desenvolvida, acabaram por não ser acolhidas.

A abordagem seguida por alguns países europeus

Em paralelo com a reflexão e as iniciativas da Comissão Europeia, as autoridades de vários Estados-Membros da União Europeia têm procurado incrementar a concessão responsável de crédito nos respectivos mercados bancários a retalho, principalmente no âmbito do crédito concedido a particulares.

Merecem destaque as iniciativas que, a este respeito, a Bélgica, a Holanda, a Irlanda e o Reino Unido desenvolveram ou pretendem vir a implementar.

Bélgica. A Bélgica aproveitou a transposição da Directiva sobre crédito aos consumidores para introduzir no seu ordenamento jurídico um significativo conjunto de medidas destinadas a fomentar a concessão responsável de crédito no âmbito dos produtos de crédito aos consumidores¹¹. Em particular, o legislador belga entendeu desenvolver as soluções plasmadas na Directiva nas seguintes áreas:

¹¹ Através da *Loi modifiant la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation*, de 13 de Junho de 2010.

- (a) Publicidade, (i) definindo caracteres mínimos para as referências a determinados elementos informativos (taxa anual de encargos efectiva global – “TAEG”, duração do contrato, regime de taxa de juro aplicável, entre outros), (ii) obrigando à indicação clara na mensagem publicitária de eventuais restrições à disponibilização do produto de crédito, (iii) impondo a inclusão de alertas (“*Attention, emprunter de l’argent coûte aussi de l’argent*”) e, inclusivamente, (iv) proibindo expressamente mensagens publicitárias que destaquem a facilidade do acesso ao crédito¹² e que apelem à contratação irresponsável de crédito por parte dos mutuários¹³;
- (b) Avaliação da solvabilidade do cliente, estabelecendo que, para além da solvabilidade dos devedores principais, as instituições mutuárias devem igualmente avaliar a solvabilidade de terceiros que pretendam prestar garantia pessoal ao empréstimo. Adicionalmente, esta avaliação deverá ponderar, não só os resultados da consulta à “*Centrale des crédits aux particuliers*”, mas também a informação recolhida junto do cliente e do eventual fiador. Concluindo a avaliação pela incapacidade do cliente em fazer face às suas responsabilidades durante todo o prazo do contrato, a instituição está obrigada a não conceder crédito;
- (c) Adequação do produto de crédito, obrigando expressamente a instituição de crédito a propor ao cliente o produto de crédito que, de entre aqueles que comercializa, melhor se adapta à sua situação financeira no momento da contratação.

Holanda. Há já algum tempo que a Holanda dispõe de um quadro normativo que visa a concessão responsável de crédito a particulares¹⁴, consagrando regras relevantes para esse efeito, quer no que respeita à publicidade (v.g., definição de elementos informativos de inclusão obrigatória, proibição de mensagens publicitárias que destaquem a facilidade ou a rapidez no acesso ao crédito, ou que apelem à contratação irresponsável de crédito) e à prestação de informação pré-contratual (com a obrigação de disponibilização de um “*credit prospectus*”), quer quanto à avaliação de solvabilidade do cliente (sendo proibida a concessão de crédito a um cliente que não tenha capacidade para o suportar).

A respeito da avaliação de solvabilidade, o legislador holandês, para além de consagrar a obrigatoriedade deste exercício, obriga as instituições de crédito a definir os critérios a utilizar nessa avaliação e a proceder à sua divulgação junto dos clientes (designadamente, através da descrição genérica dos critérios no “*credit prospectus*”). Estabelece ainda que, antes de conceder um crédito de montante superior a €250,00, a instituição de crédito está obrigada a consultar uma central de responsabilidades de crédito; adicionalmente, estando em causa um crédito de montante superior a €1000,00, a instituição só deve conceder o crédito se estiver na posse de informação suficiente em suporte duradouro sobre a situação financeira do cliente.

12 É o caso, designadamente, de mensagens publicitárias que salientam a rapidez da concessão de crédito, ou a desnecessidade de prestação de informação por parte do cliente tendo em vista a avaliação da sua capacidade financeira.

13 O legislador belga proíbe publicidade que apele à consolidação de créditos, que mencione que os contratos de crédito que ainda estejam a ser cumpridos pelo consumidor não influenciam a decisão de concessão de novo crédito, ou ainda que refira que o crédito é gratuito.

14 Destacam-se, em particular, as regras constantes do diploma geral que regula os mercados e instituições financeiras, o “*Wet op het financieel toezicht*” (nomeadamente, a norma 4:34), e do “*Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft*” (normas 53 e 112 a 115), que concretiza as regras de conduta e prestação de informação previstas no diploma anterior.

Em Abril de 2010, a *Autoriteit Financiële Markten* (habitualmente designada como “AFM”), autoridade de supervisão holandesa para os mercados financeiros, propôs ao Governo holandês a criação de normas específicas para a avaliação de solvabilidade no âmbito do crédito à habitação. De entre as propostas apresentadas, merece destaque a intenção de limitar o montante do empréstimo a 112 por cento do valor de aquisição do imóvel (sendo que a parte da dívida que exceda o valor de aquisição terá de ser amortizada pelo cliente num prazo de 7 anos ou objecto de garantia adicional) e de criar regras mais apertadas para a relação entre o valor do empréstimo e o rendimento disponível do cliente.

Irlanda. No âmbito da nova abordagem estratégica em matéria de supervisão, o *Central Bank of Ireland* (“CBI”) manifestou a intenção de, em 2010, dar especial atenção à temática do crédito responsável.

Dando cumprimento a essa intenção, em Julho do ano passado, o CBI divulgou os resultados de um estudo sobre a concessão de crédito à habitação e os riscos de financiamento associados¹⁵. Tendo em conta as conclusões desse estudo, o CBI considera que as instituições mutuantes devem (i) ponderar as características e necessidades dos seus clientes no âmbito da sua actividade creditícia e (ii) melhorar a qualidade e o detalhe das suas avaliações de risco de crédito, utilizando medidas de risco mais fiáveis (indicando como tal o “*risk adjusted return on capital*” ou RAROC)¹⁶.

Apesar de pretender que a divulgação dos resultados deste estudo conduza à alteração de comportamento por parte das instituições de crédito, o CBI anunciou que iria acompanhar de perto a actuação das instituições de crédito neste domínio e que interviria sempre que, na sua perspectiva, uma instituição de crédito não modificasse a sua conduta¹⁷.

Posteriormente, em Outubro de 2010, o CBI colocou em consulta pública uma proposta de revisão ao “*Consumer Protection Code*” de 2006¹⁸, corpo normativo aplicável a todos os contratos de crédito celebrados com particulares e que contém regras que implementam o princípio de concessão de crédito responsável, nomeadamente:

- (a) A proibição de ofertas de crédito pré-aprovado não solicitadas;
- (b) A proibição do aumento do *plafond* do cartão de crédito quando não solicitado pelo cliente;
- (c) A obrigação de avaliar a capacidade do cliente antes de conceder o crédito;
- (d) A obrigação de avaliar a adequação do produto de crédito às necessidades do cliente.

¹⁵ “*Supervisory theme for 2010: Mortgage credit standards and funding risks.*”

¹⁶ Disponível em <http://www.financialregulator.ie/press-area/press-releases/Pages/ReviewIdentifiesConcernsaboutBanks%E2%80%99FirstTimeBuyerMortgagePolicies.aspx>

¹⁷ Essa intervenção, de acordo com o que foi anunciado, poderia consubstanciar-se na imposição de limites de rácios *loan-to-value* (LTV) e *loan-to-income* (LTI), na definição de limites temporais para novos créditos hipotecários ou na estipulação de procedimentos para a verificação do rendimento indicado pelo cliente, entre outros.

¹⁸ Disponível em <http://www.financialregulator.ie/consultation-papers/Documents/CP47%20Review%20of%20Consumer%20Protection%20Code/CP47%20Review%20of%20Consumer%20Protection%20Code.pdf>

Considerando o teor do documento colocado em consulta pública, é expectável que venham a ser introduzidas regras mais exigentes relativamente aos deveres de informação, de avaliação da solvabilidade¹⁹ e da adequação do produto²⁰, ao mesmo tempo que está prevista a introdução do conceito de “*vulnerable consumer*”²¹, a quem será garantido um nível de protecção mais elevado.

Reino Unido. No Reino Unido vigora, desde Outubro de 2004, o “*Mortgages and Home Finance: Conduct of Business sourcebook*” (doravante, “MCOB”), documento que faz parte do “*Handbook*” da *Financial Services Authority* (“FSA”) e que estabelece regras para a concessão responsável de produtos de crédito hipotecário²².

Porém, a intervenção da FSA relativamente a estes produtos de crédito poderá sofrer alterações importantes a breve trecho. Com efeito, em Julho de 2010, a FSA colocou em consulta um estudo, denominado “*Mortgage Market Review: Responsible Lending*”²³, em que propõe alterações à regulamentação do mercado de crédito com garantia hipotecária. De entre as várias propostas apresentadas, merecem destaque a consagração expressa do dever de avaliação da solvabilidade do cliente previamente à celebração de qualquer crédito com garantia hipotecária (ficando a celebração do contrato dependente de uma avaliação positiva) e a fixação de directrizes a observar para essa avaliação:

- (a) A avaliação da capacidade financeira do cliente deve ter em conta o respectivo rendimento disponível (isto é, a diferença entre o seu rendimento bruto e as suas despesas), factor que determinará o valor máximo das prestações que este poderá suportar e, assim, a base de cálculo para a capacidade máxima de endividamento;
- (b) A instituição deve verificar a veracidade da informação transmitida pelo cliente a respeito dos seus rendimentos, recorrendo para tal aos meios que entenda adequados (sendo, no entanto, necessário que a informação utilizada para esse efeito tenha origem em fonte independente do cliente);
- (c) A informação relativa às despesas do cliente poderá ser recolhida individualmente (junto do cliente) ou com base em dados estatísticos;
- (d) Para o cálculo da capacidade máxima de endividamento, o mutuante deverá assumir o pagamento de prestações de capital e juros e um prazo máximo de 25 anos (mesmo que o prazo acordado seja superior);

19 Está em causa, nomeadamente, a introdução de novas exigências no que toca à confirmação dos rendimentos apresentados pelo cliente e à realização de testes quanto à capacidade do cliente suportar um eventual aumento de 2 por cento na taxa de juro do empréstimo.

20 Prevê-se, por exemplo, que as instituições de crédito apenas apresentem aos clientes produtos que sejam adequados às suas necessidades e à sua capacidade, ficando obrigadas a entregar aos clientes um documento que justifique essa escolha – o “*statement of suitability*”.

21 O CBI propõe que sejam considerados como consumidores vulneráveis “*natural persons, groups of persons, partnerships, small businesses with a turnover of less than €3 million annually and members of a credit union*”.

22 De entre as regras concatenadas no MCOB, merecem destaque a proibição de ofertas não solicitadas de crédito, a necessidade de cada instituição definir, em documento próprio, a política e os critérios de concessão de crédito que pretende utilizar na avaliação da solvabilidade dos clientes, a obrigação de guardar essa avaliação durante um ano após a celebração do contrato e o dever de verificação do rendimento declarado pelo cliente.

23 Disponível em http://www.fsa.gov.uk/pubs/cp/cp10_16.pdf

- (e) Depois de determinada, a capacidade máxima de endividamento do cliente deverá ser testada face a um eventual aumento da taxa de juro;
- (f) Relativamente aos “*impaired credit borrowers*” (clientes com uma combinação de determinadas características de risco, nomeadamente risco de crédito elevado, rendimento instável ou registo de anteriores incumprimentos), a FSA pondera a aplicação de regras mais apertadas para a avaliação de solvabilidade, nomeadamente a utilização de uma margem de segurança (“*buffer*”) aquando da determinação do rendimento disponível desses clientes.

Por seu turno, o *Office of Fair Trading* (doravante, “OFT”), autoridade responsável pela fiscalização da concessão responsável de crédito nos termos do “*Consumer Credit Act*”, emitiu, em Março de 2010, um “*Guidance for Creditors*”²⁴, estabelecendo um conjunto de princípios gerais a que as instituições devem obedecer nas diversas fases do processo de crédito, ao mesmo tempo que enuncia, a título exemplificativo, uma lista de condutas que considera irresponsáveis.

No âmbito dos produtos de crédito aos consumidores e à semelhança do que sucedeu noutros Estados-Membros, a regulação da concessão responsável de crédito sofreu alterações substanciais com a transposição da Directiva sobre crédito aos consumidores. Sem prejuízo das normas já existentes, a transposição desta Directiva veio introduzir disposições relevantes, efectuada através das “*Consumer Credit Regulations*” aprovadas entre Março e Agosto de 2010²⁵:

- (a) A classificação de expressões como “*no deposit*”, “*loan guaranteed*”, “*pre-approved*”, “*present*” ou “*gift*” como expressões de uso restrito em mensagens publicitárias;
- (b) A menção obrigatória da TAEG nas mensagens publicitárias que indiquem que o crédito está disponível para pessoas que, de outro modo, teriam um acesso limitado a crédito, ou que incentivem a celebração de contratos de crédito;
- (c) O dever da instituição mutuante explicar ao cliente, oralmente e de forma adequada, um conjunto de elementos informativos transmitidos na ficha de informação normalizada (designadamente, a natureza do crédito e os aspectos que podem tornar o tipo de crédito em causa inadequado para determinados fins, as condições do contrato susceptíveis

²⁴ Disponível em http://www.offt.gov.uk/shared_offt/business_leaflets/general/oft1107.pdf

²⁵ A transposição da Directiva sobre crédito aos consumidores foi feita através de cinco “*Consumer Credit Regulations*”, cada uma centrada numa material específica: “*The Consumer Credit (EU Directive) Regulations 2010*”, “*The Consumer Credit (Total Charge for Credit) Regulations 2010*”, “*The Consumer Credit (Disclosure of Information) Regulations 2010*”, “*The Consumer Credit (Agreements) Regulations 2010*”, “*The Consumer Credit (Advertisements) Regulations 2010*”. Foi ainda publicada a “*The Consumer Credit (Amendment) Regulations 2010*”, destinada a corrigir erros detectados nas anteriores. Note-se, porém, que no decurso dos trabalhos de transposição da Directiva foram discutidas diversas soluções para a concretização dos deveres de assistência e de avaliação da solvabilidade.

No que respeita ao dever de assistência, discutiu-se se o apoio a prestar ao consumidor deveria depender do tipo de produto em causa e do valor do crédito.

Por seu turno, relativamente à avaliação da solvabilidade, analisou-se se as instituições mutuantes deveriam ser responsáveis por avaliar, não só a capacidade do cliente cumprir com as suas obrigações no prazo contratado, mas também o impacto do empréstimo na vida financeira do cliente, quer no momento da concessão do empréstimo, quer durante todo o prazo do mesmo. Discutiu-se, ainda, se o nível de exigência no cumprimento do dever de avaliação deveria depender das variáveis do empréstimo, nomeadamente do tipo e do valor do crédito. Por fim, foi ainda objecto de análise o âmbito da avaliação de solvabilidade, debatendo-se se, para além das condições financeiras, o mutuante deveria ponderar na avaliação da solvabilidade do cliente outras situações que pudessem afectar ou alterar a decisão de concessão de crédito (nomeadamente, as suas condições pessoais).

de ter um impacto negativo no consumidor, as consequências do não pagamento das prestações contratadas e o direito de livre revogação);

- (d) O dever da instituição mutuante chamar a atenção do cliente para a importância da informação constante da ficha de informação normalizada, aconselhando-o a ter em conta essa informação e convidando-o a colocar questões ou a solicitar informação adicional.

Iniciativas de outros países

A concessão responsável de crédito tem igualmente merecido a atenção de autoridades de estados fora do contexto europeu. De entre as várias experiências existentes, sobressaem as da Austrália²⁶ e, pelo seu pioneirismo, da África do Sul.

O *National Credit Act*²⁷, em vigor desde 2005, e o *National Credit Regulator* (doravante, “NCR”), entidade responsável pela supervisão das instituições mutuantes, assumem um papel central na estratégia sul-africana.

De acordo com as regras previstas no *National Credit Act*, o crédito é considerado como tendo sido concedido de forma irresponsável:

- (a) Se o credor não tiver realizado uma avaliação que lhe permita demonstrar:
 - (i) Que o cliente entende as obrigações, os riscos e custos em que incorre com a celebração do contrato;
 - (ii) A história do cliente, relativamente ao cumprimento de outros créditos;
 - (iii) A capacidade financeira, perspectivas futuras e responsabilidades existentes do cliente;
- (b) Se o credor, apesar de concluir que o cliente não entendeu as obrigações, riscos e custo do crédito ou que o mesmo estava numa situação de sobreendividamento²⁸, decidir, ainda assim, celebrar o contrato.

26 Na Austrália, no âmbito das alterações ao enquadramento regulamentar da actividade de concessão de crédito, e na sequência da publicação de um “*Green Paper on National Credit Reform*” (disponível em <http://www.treasury.gov.au/contentitem.asp?NavId=037&ContentID=1852>), foram introduzidas no “*National Consumer Credit Act*” de 2009 (através das “*National Consumer Credit Protection Regulations 2010*”, disponíveis em <http://www.comlaw.gov.au/comlaw/Legislation/LegislativeInstrumentCompilation1.nsf/0/BDDDFD2F7152CB62CA2578000018A8D1?OpenDocument>) normas que visam aumentar a protecção dos clientes e a promoção de práticas mais responsáveis no mercado de crédito, nomeadamente através do estabelecimento de regras que obrigam as entidades mutuantes a verificar e avaliar a solvabilidade dos clientes e a oferecer produtos de crédito ajustados ao perfil do cliente.

27 Disponível em http://www.ncr.org.za/pdfs/NATIONAL_CREDIT_ACT.pdf

28 Para efeitos da aplicação do referido diploma, considera-se que um cliente está numa situação de sobreendividamento quando a informação disponível à data desse juízo (início do contrato ou renegociação) indicar que esse cliente não é, ou não será capaz de cumprir atempadamente todas as obrigações que assumiu. Tal juízo de sobreendividamento deverá ter em conta a capacidade financeira do mutuante, as suas perspectivas futuras, as suas responsabilidades actuais e ainda a sua história creditícia.

As instituições mutuantes são livres para determinar os mecanismos e o modelo de avaliação que pretendam utilizar para dar cumprimento a estas normas, muito embora o NCR possa aprovar esses modelos e mecanismos de avaliação e, bem assim, publicar orientações não vinculativas sobre esta matéria.

Nos casos em que a instituição mutuante tenha concedido crédito de forma irresponsável, ou utilize na sua avaliação mecanismos que conduzam a resultados injustos, subjectivos e parciais, o NCR poderá solicitar ao *National Consumer Tribunal*, tribunal de competência especializada criado especificamente para a aplicação das disposições do *National Credit Act*, a emissão de uma injunção que obrigue a instituição incumpridora a adoptar as orientações estabelecidas pelo NCR ou, em alternativa, que, tendo em conta as boas práticas, fixe os modelos e instrumentos a que essa instituição deve recorrer para a avaliação da solvabilidade do cliente.

Convém ainda notar que, nos termos previstos no *National Credit Act*, os tribunais sul-africanos podem considerar um crédito como “*irresponsável*” (“*reckless credit*”) e decidir se a instituição de crédito deveria ter considerado o mutuário como sobreendividado. Em última análise, os tribunais podem, preventivamente, suspender os efeitos do contrato que regula a operação de crédito tida como *irresponsável* até posterior decisão que mantenha ou altere os respectivos termos à luz das circunstâncias do caso concreto. Este procedimento pode também ser requerido pelo próprio consumidor aos tribunais, através do NCR.

2.4. A PROMOÇÃO DA CONCESSÃO RESPONSÁVEL DE CRÉDITO EM PORTUGAL

No ordenamento jurídico nacional, o princípio da concessão responsável de crédito encontra as suas raízes no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, que impõe aos administradores e empregados dessas instituições deveres de diligência e respeito consciencioso pelos interesses dos depositantes, dos investidores, dos demais credores e de todos os clientes em geral (cfr. o disposto nos artigos 74.º e 75.º). Adicionalmente, é possível radicar nos artigos 77.º e 77.º-C do mesmo diploma – que estabelecem o dever de informação pré-contratual, o dever de assistência e deveres de informação a observar na publicidade a produtos e serviços financeiros – parte das obrigações que o princípio da concessão responsável de crédito pretende implementar.

O legislador nacional e o Banco de Portugal, tendo como pano de fundo as iniciativas comunitárias neste domínio, têm vindo a criar um quadro normativo destinado a reforçar os deveres de informação das instituições de crédito no âmbito da concessão de crédito a particulares, procurando incrementar a transparência nas relações entre as instituições de crédito e os seus clientes e promover a concessão responsável de crédito. Neste contexto, são de realçar os seguintes diplomas legais e regulamentares:

- (a) O Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de Agosto, o Decreto-Lei n.º 240/2006, de 22 de Dezembro, e o Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, que prevêm regras específicas para a publicidade a produtos de crédito à habitação;
- (b) O Aviso n.º 10/2008 do Banco de Portugal, que estabelece os deveres de informação e transparência a observar pelas instituições de crédito e sociedades financeiras na publicidade a produtos e serviços financeiros, sendo consagradas regras específicas para a publicidade a produtos de crédito aos consumidores e de crédito à habitação;

- (c) O Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho (doravante “Decreto-Lei n.º 133/2009”), através do qual foi transposta a Directiva sobre crédito aos consumidores, que estabelece regras relativas:
- (i) À publicidade a estes produtos de crédito (nomeadamente, a menção obrigatória da TAEG²⁹ em qualquer mensagem publicitária em que haja uma proposta de concessão de crédito, a especificação de “*informação normalizada*” nos casos em que a mensagem indique uma taxa de juro ou valores relativos ao custo do crédito através de exemplo representativo);
 - (ii) À prestação de informação pré-contratual sobre o produto de crédito, procurando habilitar o cliente com a informação necessária para que este possa comparar diferentes ofertas e decidir de forma esclarecida e consciente pela contratação do crédito (a informação em causa deve ser prestada através da ficha sobre “*Informação normalizada europeia em matéria de crédito aos consumidores*”³⁰, para cuja elaboração a instituição de crédito deve ter em conta as preferências expressas pelo cliente e os elementos por este fornecidos);
 - (iii) Ao dever de assistência (consubstanciado na entrega ao cliente, em momento anterior ao da celebração do contrato, de documento em suporte duradouro reproduzível que, de forma clara, concisa e legível, preste os esclarecimentos adequados para que o cliente possa avaliar se o contrato proposto se adapta às suas necessidades e à sua situação financeira)³¹;
 - (iv) Ao dever de avaliação da solvabilidade do cliente (avaliação essa que deve ser feita em momento prévio ao da celebração ou renegociação do contrato “*com base em informações que para tal sejam consideradas suficientes, se for caso disso obtidas junto do consumidor que solicita o crédito e, se necessário, através da consulta a base de dados de responsabilidade de crédito, enquadradas pela legislação em vigor e com cobertura e detalhe informativo adequados para fundamentar essa avaliação*”³², cabendo à instituição de crédito o ónus da prova do cumprimento deste dever);
- (d) O Aviso n.º 2/2010 do Banco de Portugal³³, através do qual são estabelecidos deveres de informação a observar pelas instituições de crédito na negociação, celebração e vigência de contratos de crédito à habitação e de créditos hipotecários conexos, assumindo particular relevância o dever de prestação de informação pré-contratual, mediante

29 Cujas regras de cálculo foram sistematizadas pelo Banco de Portugal na Instrução n.º 11/2009.

30 O Banco de Portugal concretizou, na Instrução n.º 8/2009, os modelos a que estas fichas devem observar.

31 Verifica-se, assim, que, o legislador nacional se limitou a estabelecer, em termos genéricos, os contornos deste dever.

32 A redacção actual do artigo 10.º, n.º 1 foi introduzida pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de Junho. A anterior redacção estabelecia que o credor deveria avaliar a solvabilidade do consumidor “*quer através da verificação das informações por este prestadas, quer através da consulta obrigatória à Central de Responsabilidades de Crédito, a que se refere o Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de Outubro*” ou, a título facultativo, a quaisquer outras bases de dados. O legislador não deu qualquer orientação sobre os termos em que a avaliação de solvabilidade deve ser feita ou sobre os critérios que as instituições de crédito devem ponderar a esse respeito. Por outro lado, também se verifica que o legislador não esclareceu de que modo deve ser feita a consulta às bases de dados de responsabilidades de crédito, o peso dos resultados dessa consulta na avaliação da solvabilidade do cliente ou os efeitos da falta de avaliação de solvabilidade no processo de concessão de crédito.

33 O Aviso n.º 2/2010 veio revogar a Instrução n.º 27/2003, a que anteriormente se aludiu.

a disponibilização de ficha de informação normalizada³⁴, na simulação e na data de aprovação do crédito, que inclui “*planos financeiros do empréstimo para a taxa de juro nominal na data wda simulação ou aprovação, para a taxa de juro nominal agravada em um e dois pontos percentuais e para o empréstimo padrão*”.

Não obstante, constata-se que este quadro normativo não se encontra, ainda, completo, nomeadamente no que respeita à assistência aos clientes, à avaliação da sua solvabilidade e à adequação do produto à sua capacidade e necessidades.

Na verdade, o mercado nacional de crédito a particulares conheceu um crescimento muito significativo na última década, fruto de um conjunto alargado de factores socioeconómicos como sejam, entre outros, a alteração dos hábitos de consumo e o nível de literacia financeira da população, a facilitação do acesso ao crédito (designadamente, por força do nível de taxas de juro registado após a adesão ao Euro e da proximidade da oferta de crédito – v.g., pontos de venda, crédito por via telefónica) ou a dinâmica das estratégias comerciais das instituições de crédito. Com o agravamento das condições económicas e sociais, tem-se assistido, por um lado, ao aumento das dificuldades dos mutuários em cumprir os encargos financeiros assumidos e, pelo outro, à adopção de políticas selectivas de concessão e de renegociação de crédito por parte das principais instituições de crédito.

Neste contexto, assume particular importância a adaptação das regras de publicidade às recentes alterações legislativas, o reforço dos deveres de conduta das instituições de crédito, a concretização dos deveres de assistência e de adequação do produto às necessidades e capacidade do cliente, a definição de critérios para a avaliação da solvabilidade do cliente e, por último, a regulação da actividade de intermediação de crédito.

34 O modelo de Ficha de Informação Normalizada encontra-se detalhada na Instrução n.º 10/2010.

REFERÊNCIAS

- Banco Central da Irlanda, 2010. "Supervisory theme for 2010: Mortgage credit standards and funding risks".
- Banco Central da Irlanda, 2010. "Review of Consumer Protection Code". *Consultation Paper 47*.
- Comissão Europeia, 2001. "Código de Conduta Voluntário sobre as informações a prestar antes da celebração de contratos de empréstimo à habitação". *Recomendação n.º 2001/193/CE*.
- Comissão Europeia, 2009. "Study on Credit Intermediaries in the Internal Market".
- Comissão Europeia, 2009. "Impulsionar a retoma europeia".
- Comissão Europeia, 2009. "Responsible Lending and Borrowing in the EU".
- Comissão Europeia, 2010. "Working Paper on Responsible Mortgage Lending and Borrowing".
- Department for Business, Innovation and Skills (BIS), 2010. "The Consumer Credit (EU Directive) Regulations 2010".
- Department for Business, Innovation and Skills (BIS), 2010. "The Consumer Credit (Total Charge for Credit) Regulations 2010".
- Department for Business, Innovation and Skills (BIS), 2010. "The Consumer Credit (Disclosure of Information) Regulations 2010".
- Department for Business, Innovation and Skills (BIS), 2010. "The Consumer Credit (Agreements) Regulations 2010".
- Department for Business, Innovation and Skills (BIS), 2010. "The Consumer Credit (Advertisements) Regulations 2010".
- Department for Business, Innovation and Skills (BIS), 2010. "The Consumer Credit (Amendment) Regulations 2010".
- Financial Services Authority (FSA), 2004. "Mortgages and Home Finance: Conduct of Business Sourcebook".
- Financial Services Authority (FSA), 2010. "Mortgage Market Review: Responsible Lending".
- Ministério da Economia da Bélgica, 2010. "Loi modifiant la loi du 12 juin 1991 relative au credit à la consommation".
- Ministério das Finanças da Holanda, 2006. "Wet op het financieel toezicht".
- Ministério das Finanças da Holanda, 2006. "Besluit Gedragtoezicht financiële ondernemingen Wft".
- National Credit Regulator, 2005. "National Credit Act".
- Office of Fair Trading (OFT), 2010. "Guidance for Creditors".

3. VENDAS ASSOCIADAS E OUTRAS PRÁTICAS COMERCIAIS

As práticas de venda associada, condicionada ou agressiva de produtos e serviços bancários de retalho têm merecido uma atenção crescente por parte das entidades reguladoras de diversos países e da própria Comissão Europeia. Estas práticas tendem a reduzir a transparência de preços e a comparabilidade das ofertas e a condicionar a liberdade e mobilidade dos clientes bancários. Num mercado caracterizado por problemas de informação imperfeita e com custos de pesquisa e de mudança, elas podem inclusive constituir uma forma das instituições de crédito tirarem partido da sua vantagem de informação.

Neste contexto, as vendas associadas obrigatórias (“tying”), em que pelo menos um dos produtos ou serviços incluídos no cabaz não é vendido separadamente, são já uma prática proibida em muitos países europeus, entre os quais Portugal, na medida em que limita de forma significativa a liberdade de escolha dos clientes e reduz a comparabilidade das ofertas disponíveis no mercado.

Em contrapartida, as vendas associadas facultativas (“bundling”), em que todos os produtos e serviços do cabaz são também vendidos separadamente, são uma prática permitida na generalidade dos países, na medida em que preserva a liberdade de escolha dos clientes bancários e a comparabilidade dos preços.

Apesar disso, alguns reguladores admitem ser necessário adoptar regras mais restritivas sobre as práticas de bundling, nomeadamente no sentido de reforçar os deveres de informação que deverão ser observados por instituições de crédito que adoptem este tipo de práticas e, nalguns casos, de limitar o tipo de combinações de produtos consideradas admissíveis tendo em consideração os riscos decorrentes dessa venda conjunta.

Mesmo em países onde não existe legislação específica que regule práticas de venda associada (obrigatória e facultativa), condicionada ou agressiva de produtos bancários de retalho, estas práticas estão sujeitas à legislação de protecção dos consumidores, em particular à Directiva das Práticas Comerciais Desleais, já transposta por todos os Estados Membros da UE.

3.1. PRÁTICAS COMERCIAIS RECENTES

Nos últimos anos, generalizou-se no mercado bancário de retalho a prática das instituições de crédito promoverem a venda, não apenas do produto ou serviço pretendido pelo cliente, mas também, em simultâneo, de um conjunto ou “cabaz” de outros, com o objectivo de alargar a oferta de produtos e serviços e fidelizar o cliente à instituição. Esta venda associada de produtos – que pode assumir diversas características e concretizar-se de diferentes formas – é muitas vezes facilitada pela complementaridade natural entre os produtos e serviços incluídos no cabaz (por exemplo: um crédito à habitação e um seguro de vida), indo, neste caso, ao encontro do interesse do próprio cliente ao reduzir-lhe os custos de transacção, designadamente.

Contudo, o cliente acaba muitas vezes por adquirir produtos que noutra contexto não procuraria obter e a descurar a avaliação cuidadosa do custo de cada um dos produtos do “cabaz”. Situações há, inclusivamente, em que o cliente pode ser levado a não ponderar o risco de alguns dos produtos associados – por exemplo, de aplicações sem garantia de capital – valorizando essencialmente o impacto na redução do custo do produto que procura (produto

“base”). Por outro lado, quanto mais ampla a gama de produtos adquiridos, mais fortes os laços comerciais com a instituição de crédito e potencialmente maiores também os custos de mudança.

As diversas modalidades de comercialização de “vendas associadas” (*cross selling*) podem enquadrar-se em três categorias principais: o “*tying*” ou “vendas associadas obrigatórias”, o “*bundling*” ou “vendas associadas facultativas” e os “acordos preferenciais ou exclusivos”.

A prática de *tying*³⁵ ocorre quando dois ou mais produtos são vendidos em conjunto e pelo menos um deles não é vendido separadamente (exemplo tipo seria o da comercialização conjunta de um crédito à habitação e de um seguro de vida, em que o primeiro não seria concedido sem a contratação do seguro na mesma instituição de crédito). A principal característica que distingue o *tying* de outras práticas de venda associada é a sua natureza coerciva, uma vez que os clientes são obrigados a comprar produtos ou serviços que eventualmente não necessitam, como única via para aceder àqueles que efectivamente pretendem.

A prática de *bundling*³⁶ ocorre quando dois ou mais produtos são vendidos em conjunto, embora todos eles estejam também disponíveis de forma isolada (exemplo, neste caso, é o da comercialização conjunta de um crédito à habitação e de um seguro de vida, em que o cliente pode subscrever ambos separadamente, em diferentes instituições, embora tenha vantagens no custo do produto base – designadamente um *spread* mais reduzido no crédito à habitação – se subscrever simultaneamente os dois produtos na mesma instituição de crédito). Esta venda é comercializada como apresentando vantagens para o cliente, sendo uma das vantagens mais frequentes o facto do preço global do cabaz ser inferior ao da soma dos preços individuais dos produtos que o compõem³⁷.

Nos **acordos preferenciais** ou **exclusivos**, que decorrem de acordos estabelecidos entre uma instituição de crédito e uma ou mais entidades terceiras – frequentemente do mesmo grupo financeiro – a instituição recomenda (nos acordos preferenciais) ou exige (nos acordos exclusivos) que os clientes que pretendem adquirir produtos ou serviços adicionais o façam através dessa(s) entidade(s) terceira(s) (por exemplo, uma instituição comercializa um crédito à habitação e ou (i) recomenda a subscrição de um seguro de vida numa seguradora do grupo ou (ii) só oferece a possibilidade de fazer o seguro de vida na seguradora do grupo aos clientes que pretendam fazer este seguro através desta instituição de crédito).

Por outro lado, além das vendas associadas, ou em simultâneo com estas, na comercialização de produtos e serviços bancários, as instituições de crédito podem adoptar também outras práticas caracterizadas como sendo de “vendas condicionadas” ou “vendas agressivas” (também designadas de “práticas comerciais agressivas”).

Uma **venda condicionada** ocorre quando uma instituição de crédito faz depender a comercialização de determinados produtos ou serviços, ou o seu fornecimento em condições mais favoráveis, do preenchimento prévio de certas condições por parte do cliente. Por exemplo: o serviço só é fornecido se o consumidor realizar uma determinada acção (designadamente, domiciliar o ordenado); ou, as comissões pagas pelo consumidor reduzem-se à medida que

35 Também, por vezes, designado de “*bundling* puro”.

36 Também, por vezes, designado de “*bundling* misto”.

37 O *bundling* que proporciona uma redução de preço para o cliente é designado de “*bundling* com vantagens financeiras” ou “desconto multi-produto”.

aumenta o seu nível de utilização dos produtos³⁸ (é o caso da isenção da anuidade de um cartão de crédito a partir de um determinado nível mínimo de compras anuais com a sua utilização).

As **vendas agressivas** envolvem práticas comerciais em que as instituições de crédito tiram partido da informação que dispõem sobre o cliente, podendo assumir a forma de: (i) ofertas não solicitadas de produtos ou serviços, também designadas de vendas “*por inércia*” ou “*sob pressão*”, em que o cliente é coagido a adquirir um produto ou serviço (por exemplo através, de contactos frequentes para o seu domicílio); (ii) o *steering*, ou encaminhamento do cliente para opções que sendo as mais vantajosas para a instituição de crédito, não são necessariamente as mais adequadas ao perfil do cliente. Por exemplo: empolamento do risco de crédito do cliente, com o objectivo de o conduzir a aceitar empréstimos com taxas de juro mais elevadas.³⁹

Note-se que as vendas agressivas envolvem práticas adoptadas pelas instituições de crédito na fase pré-contratual da comercialização dos seus produtos e serviços. Ou seja, este tipo de práticas não tem, em geral, reflexo nos termos dos contratos posteriormente celebrados com os clientes. Pelo contrário, todas as restantes práticas comerciais anteriormente referidas, incluindo as vendas associadas (*tying*, *bundling* e acordos preferenciais/exclusivos) e as vendas condicionadas, dão origem a cláusulas contratuais que vinculam os clientes ao longo de todo o contrato. Esta contratualização, a que os clientes nos termos da lei não podem renunciar posteriormente, tem levado alguns países a estabelecer normas que regulam determinadas práticas adoptadas pelas instituições de crédito durante a vida dos contratos quando os clientes se desvinculam de alguns dos produtos inicialmente adquiridos.⁴⁰

3.2. A NECESSIDADE DE REGULAÇÃO DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

Características do mercado

A venda associada, condicionada e agressiva de produtos e serviços financeiros tem merecido uma atenção crescente nos últimos anos, por parte das entidades reguladoras de diversos países e da própria Comissão Europeia (CE). O actual contexto de crise económica e financeira reforça, segundo a CE, a necessidade de uma atenção particular a este tipo de práticas.

Estas preocupações decorrem do facto de o mercado de produtos e serviços bancários de retalho ter características que geram importantes ineficiências estruturais, que afectam a qualidade das decisões dos clientes, na medida em que estes: (i) possuem “informação imperfeita” sobre os produtos e serviços; (ii) enfrentam “custos de pesquisa” importantes na busca das melhores escolhas; e ainda (iii) “custos de mudança” que oneram a troca do(s) produto(s) adquirido(s) pelo(s) de outra instituição de crédito.

Assim sendo, importa avaliar em que medida as práticas comerciais envolvendo a venda associada, condicionada ou agressiva de produtos e serviços bancários, podem acentuar essas ineficiências, permitindo às instituições tirar partido da sua vantagem relativa neste mercado.

³⁸ Também conhecidos por descontos condicionados.

³⁹ As vendas agressivas podem ainda envolver a prática de *churning*, ou prestação de serviços em quantidade ou frequência excessiva face às reais necessidades do cliente, com o objectivo de aumentar o montante de comissões pagas por este.

⁴⁰ Em Portugal, o Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de Agosto, por exemplo, reflecte este tipo de preocupação.

Os problemas de “informação imperfeita”⁴¹ decorrem, por um lado, da “assimetria de informação” existente entre a instituição de crédito, que possui um maior conhecimento dos produtos e serviços que comercializa, e os clientes bancários, que têm um deficiente grau de literacia financeira. Por outro lado, os clientes dispõem geralmente de “informação incompleta” sobre os produtos e serviços bancários, devido à própria natureza destes produtos, cujas características e riscos são muitas vezes difíceis de aferir adequadamente antes da sua contratação. Na verdade, os clientes só conseguem avaliar cabalmente as características e riscos de muitos produtos e serviços financeiros algum tempo depois de os terem adquirido, dada a sua natureza de “*experience goods*”⁴². Noutros casos, por vezes, a qualidade dos produtos ou serviços é difícil de avaliar, mesmo após um determinado período, uma vez que os clientes não dispõem de conhecimentos suficientes para fazer essa avaliação, dada a sua natureza de “*credence goods*”^{43, 44}.

Neste contexto, os clientes não avaliam devidamente as características e riscos de um determinado produto ou serviço e optam frequentemente por não procurar eventuais alternativas existentes no mercado, antes de se decidirem pela sua aquisição, assumindo um comportamento habitualmente designado de “ignorância racional”⁴⁵. Este comportamento não decorre de uma racionalidade limitada, mas do facto de os custos envolvidos na obtenção de toda essa informação – os chamados “custos de pesquisa” – serem considerados superiores aos benefícios que dela poderiam advir.

As escolhas dos clientes bancários baseiam-se, por isso, muitas vezes, na confiança que atribuem à instituição de crédito e as decisões dos primeiros são tomadas com base em informação aproximada e parcial. Por exemplo: um cliente opta por subscrever um determinado produto tão-somente porque o mesmo lhe é recomendado pelo seu gestor de conta⁴⁶.

Uma segunda característica importante deste mercado prende-se com a existência de “custos de mudança”, onde se incluem, por exemplo: (i) o custo de desenvolver uma relação de confiança com uma nova instituição de crédito, uma vez que se perde o elo de ligação e o histórico com a instituição anterior (os designados custos psicológicos); (ii) o custo, em termos de tempo e esforço, com os procedimentos de encerramento dos produtos e serviços na anterior instituição de crédito e de abertura na nova (custos administrativos); (iii) bem como os custos contratuais associados ao encerramento da relação contratual na anterior instituição.

A combinação destas características do mercado de produtos bancários de retalho potencia situações de “risco moral”: na presença de assimetria de informação, a parte mais informada

41 Veja-se a este propósito *John Campbell, Howell Jackson, et al. (2010)* e *John Campbell, Howell Jackson, Brigitte Madrian and Peter Tufano (2011)*.

42 *Experience goods* são produtos ou serviços cuja qualidade é difícil de avaliar antes de estes serem adquiridos. O principal risco destes produtos para o consumidor é de que a sua qualidade seja significativamente diferente do esperado no momento da compra. Quanto mais elevado é o preço de compra e mais graves as consequências da baixa qualidade do produto, mais negativo é o impacto sobre o consumidor.

43 *Credence goods* são produtos ou serviços cuja qualidade é difícil de avaliar, mesmo após um determinado período de tempo, porque os consumidores não dispõem de conhecimentos suficientes para compreender totalmente as suas características e avaliar a qualidade do produto ou serviço. Um exemplo típico é o de um serviço de aconselhamento financeiro, cuja qualidade é extremamente difícil de avaliar para um cliente médio.

44 Veja-se a este propósito *Paswan et al. (2004)*.

45 Veja-se por exemplo *Lucian Bedchuk and Richard Posner (2006)*.

46 Os resultados do Inquérito à Literacia Financeira realizado pelo Banco de Portugal em 2010 mostram, por exemplo, que para cerca de 54 por cento dos entrevistados, o conselho dado ao balcão foi a primeira razão da escolha dos produtos bancários que detêm e apenas cerca de 8 por cento referem a comparação entre produtos.

(a instituição de crédito) tem incentivos para tirar partido dessa vantagem a seu favor, sabendo que, em face da natureza de muitos produtos financeiros, só *a posteriori* o cliente terá uma percepção real da qualidade e risco desses produtos (mesmo admitindo que ele é capaz de fazer essa avaliação) e, por outro lado, que os custos de pesquisa e de mudança tenderão a condicionar a mobilidade futura do cliente.

O aproveitamento destas circunstâncias pelas instituições de crédito pode, por sua vez, conduzir a um processo de “selecção adversa”, em que a generalização de comportamentos “oportunistas” tende a expulsar do mercado as práticas “virtuosas”.

Na recente evolução das condições de mercado, o modelo de negócio em que assenta a actividade das instituições de crédito tem encontrado incentivos acrescidos para o recurso a práticas oportunistas. O aconselhamento financeiro, normalmente entendido como um serviço prestado de forma gratuita pelas instituições de crédito, tende a ser crescentemente subsidiado, directa ou indirectamente, pela venda subsequente de produtos ou serviços. A prestação de informação aos clientes, que contribui para atenuar a assimetria estrutural deste mercado, é reduzida ao mínimo indispensável, decorrente das obrigações legais e/ou regulamentares (uma vez que se trata de uma actividade não remunerada) e prioritariamente orientada para a venda de produtos e serviços (actividade remunerada). Por outro lado, a pressão para a redução de custos a que as instituições de crédito estão normalmente sujeitas, agravada nos últimos anos pela crise financeira internacional, cria um contexto particularmente adverso para o desenvolvimento de actividades não remuneradas e incentiva a adopção de práticas oportunistas⁴⁷.

Implicações das práticas comerciais

Num mercado com estas características, a venda associada de produtos e serviços em cabaz, pode condicionar a liberdade de escolha e mobilidade dos clientes, reduzindo a transparência e comparabilidade das ofertas disponíveis no mercado. Caso estas práticas sejam adoptadas por empresas em posição dominante num determinado mercado, elas podem condicionar o acesso dos concorrentes a esse mercado, limitando a concorrência e prejudicando, também por essa via, os clientes, sob a forma de preços mais elevados e de uma oferta menos diversificada e, neste contexto, provavelmente de menor qualidade.

A liberdade de escolha dos clientes é particularmente condicionada no caso das práticas de *tying*, na medida em que para aceder a um determinado produto ou serviço, podem ser forçados a adquirir outro(s) de que não necessitem e pode não ser possível reunir num só cabaz a combinação de produtos e serviços que melhor se adequa às suas necessidades.

Acresce que as práticas de *tying* reduzem a comparabilidade das ofertas e aumentam os custos de pesquisa, na medida em que deixa de ser possível individualizar o preço pago por cada um dos produtos incluídos no cabaz e compará-los com os preços praticados por outras instituições, o que é especialmente relevante num mercado caracterizado pela frequente heterogeneidade dos cabazes das diferentes instituições de crédito^{48,49}.

⁴⁷ Veja-se a este propósito *Oelehr, A. e D. Kohlert (2009)*.

⁴⁸ Nalguns casos são tão diferentes que é praticamente impossível o cliente médio compará-las entre si. O que o economista australiano Joshua Gans designou de “*confusopoly*”.

⁴⁹ A menor transparência de preços permite, por sua vez, a subsidiação cruzada de produtos. Desta forma, as instituições de crédito podem aliciar os clientes através de um reduzido “preço de entrada” sabendo, que depois de o cliente subscrever esse produto inicial, poderão conseguir vender outros produtos a preços mais elevados.

A aquisição de um cabaz de produtos ou serviços, cujas componentes não podem ser dissociadas (característica do *tying*), também aumenta os custos de mudança, reduzindo a mobilidade dos clientes, que se mantêm muitas vezes ligados à instituição de crédito onde adquiriram esse cabaz até terminar a vida útil do produto com maior duração (por exemplo, o crédito à habitação).

Pelo contrário, no *bundling* e nos acordos preferenciais e exclusivos, é preservada a comparabilidade das ofertas de mercado, na medida em que é possível identificar os preços individuais de cada produto ou serviço incluídos num determinado cabaz.

A liberdade de escolha dos clientes é também mais preservada no caso do *bundling*⁵⁰ e dos acordos preferenciais, uma vez que os clientes podem ser persuadidos, mas não obrigados, a adquirir outros produtos de que podem não necessitar. Nos acordos exclusivos, os clientes têm a opção de não adquirir esses outros produtos (ao contrário do *tying*), mas caso optem por fazê-lo através de uma instituição de crédito que tenha este tipo de acordo com uma entidade terceira, serão obrigados a adquirir esses outros produtos através desta última entidade, o que introduz uma importante limitação à sua liberdade de escolha.

No entanto, a venda de produtos e serviços em *bundling* não elimina os custos de mudança, uma vez que um cliente que pretenda transferir uma parte de um cabaz de produtos contratados numa instituição de crédito para outra poderá sofrer penalizações – agravamento do custo do produto que permanece na instituição – pelo facto de alterar a composição desse cabaz. No caso do *tying*, os clientes nem sequer têm a opção de alterar a composição do cabaz.

Note-se, contudo, que na origem de muitas das práticas de venda associada de produtos e serviços financeiros estão vantagens do ponto de vista da oferta (ou seja, para a instituição de crédito), e/ou vantagens do ponto de vista da procura (isto é, benefícios directos para os clientes). As práticas de *tying* e *bundling* podem gerar eficiências do lado da oferta, quer por via de economias de escala ou de gama (por exemplo: uma vez suportado o custo necessário para conhecer o perfil do cliente, a instituição de crédito pode repartir esse custo por diferentes produtos, tornando-os individualmente menos onerosos), quer por redução de ineficiências e melhoria da gestão do risco (uma vez que, por exemplo, um cliente que subscreve simultaneamente um crédito e um seguro de vida na mesma instituição permite a essa instituição gerir melhor o risco de crédito desse cliente).

Os acordos preferenciais ou exclusivos, podem igualmente gerar eficiências do lado da oferta – designadamente também uma melhor gestão do risco – embora tipicamente estas eficiências sejam menos significativas do que nos casos do *tying* e do *bundling*.

Do ponto de vista da procura, o *tying* e o *bundling* podem conduzir a ganhos de eficiência, tais como: a redução dos custos de transacção (uma vez que permitem aos clientes adquirir vários produtos e serviços numa mesma instituição); a redução do preço global dos produtos ou serviços adquiridos em conjunto (nos casos em que a instituição de crédito transfere para os clientes ganhos de eficiência, gerados pelas economias de escala e de gama); e a melhoria da qualidade dos produtos (na medida em que a sua aquisição conjunta pode melhorar o seu funcionamento e/ou complementaridade).

50 Especialmente no caso de “*open packages*”, em que é dada ao cliente a possibilidade de escolher os produtos que compõem o cabaz, de entre uma lista mais ou menos extensa de alternativas.

Os acordos preferenciais ou exclusivos podem produzir igualmente ganhos de eficiência do lado da procura, tais como a redução dos custos de transacção, embora geralmente mais moderados do que no caso do *tying* e do *bundling*.

À semelhança das vendas associadas, as vendas condicionadas de produtos financeiros de retalho permitem normalmente gerar economias de escala e de gama e melhorar a gestão de risco (eficiências ao nível da oferta); bem como reduzir custos de transacção e o preço final dos produtos (eficiências do lado da procura). Contudo, estas práticas tendem a limitar a liberdade de escolha dos clientes, reduzir a comparabilidade das ofertas e aumentar os custos de mudança e as barreiras à mobilidade. Por exemplo, se um cliente for obrigado a domiciliar o seu ordenado numa instituição de crédito, como condição para obter um crédito à habitação nessa instituição, a sua probabilidade de incumprimento é menor, do ponto de vista dessa instituição, e o seu risco de crédito melhora. Porém, isto limita a liberdade de escolha do cliente, que não pode optar por depositar o seu ordenado numa conta à ordem de outra instituição que ofereça melhores condições (por exemplo, uma taxa de remuneração da conta à ordem mais elevada).

É importante distinguir as práticas de venda condicionada em que o fornecimento do produto exige o preenchimento prévio de certas condições por parte do cliente, nomeadamente realizar determinada acção (como por exemplo domiciliar o ordenado), das práticas de venda condicionada em que o preenchimento dessas condições não é condição para o fornecimento do produto, embora seja condição para o respectivo fornecimento em condições financeiras mais favoráveis. De facto, existe um elemento de coerção em tudo similar ao das práticas de *tying* no primeiro caso, que não existe no segundo, cujas características se aproximam mais do *bundling*.

Por seu turno, a venda agressiva de produtos e serviços financeiros não gera quaisquer eficiências do lado da oferta ou do lado da procura. Ela constitui apenas uma forma de as instituições de crédito tirarem partido da informação de que dispõem sobre o mercado e/ou os clientes induzindo-os a adquirir produtos ou serviços de que estes podem não necessitar. O aspecto desleal destas práticas está essencialmente relacionado com uma utilização abusiva do papel *fiduciário* atribuído à instituição de crédito.

O impacto deste tipo de práticas sobre os clientes pode assumir diferentes formas:

- i) As “ofertas não solicitadas”, que tipicamente envolvem um certo grau de pressão, podem revelar-se particularmente negativas para os clientes, na presença de assimetria de informação e de comportamentos de ignorância racional, visto que afectam sobretudo a sua liberdade de escolha. O sobreendividamento de camadas da população com um reduzido nível de literacia financeira nos EUA poderá, segundo a CE, ser uma consequência indirecta deste tipo de práticas;
- ii) As práticas de “*steering*”, em que a instituição de crédito encaminha o cliente para opções que sendo as mais vantajosas para a instituição de crédito, não são necessariamente as mais adequadas ao perfil do cliente, traduzem-se não apenas em custos e riscos acrescidos para os clientes, mas também para o sistema como um todo.

Face às características do mercado de produtos e serviços bancários de retalho, o recurso a este tipo de práticas por parte das instituições de crédito tem estado a ser acompanhado atentamente por reguladores e pela CE, havendo já iniciativas normativas que as procuram regular e outras que poderão vir a ser tomadas na sequência da discussão em curso.

3.3. O ACTUAL QUADRO NORMATIVO EUROPEU

Iniciativas da Comissão Europeia

Preocupada com as práticas comerciais adoptadas pelas instituições de crédito, a CE tem vindo a empreender, nos últimos anos, um conjunto de iniciativas, incluindo intervenções legislativas, com destaque para a publicação da Directiva das Práticas Comerciais Desleais. Simultaneamente, a CE tem vindo a realizar estudos que poderão vir a desencadear iniciativas normativas no futuro.

A estratégia seguida pelas instituições comunitárias neste domínio tem assentado na transversalidade. Na verdade, as iniciativas que têm vindo a ser desenvolvidas, incluindo as normativas, são, na sua maioria, enquadráveis nas políticas de protecção do consumidor transversais às diversas actividades económicas.

Pese embora esta abordagem, a CE tem emitido normas específicas no âmbito dos serviços financeiros integradas na regulação de determinados segmentos de mercado. É o caso, designadamente, da proibição expressa de práticas como:

- i) O envio não solicitado de bens e serviços financeiros na comercialização à distância de serviços financeiros, prevista na Directiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Setembro de 2002; e
- ii) O envio de instrumentos de pagamento não solicitados, consagrada na Directiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno.

Paralelamente, as práticas de *tying* e *bundling* não são esquecidas na Directiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores, nos termos da qual é concedida aos Estados-Membros a liberdade para permitir ou proibir estas práticas, exigindo-se, porém, nos casos em que as mesmas sejam admitidas, a prestação de informação pré-contratual aos clientes sobre os *serviços acessórios* em causa e a inclusão dos respectivos encargos no custo total do crédito.

Todavia, o *acquis* comunitário não dispõe, ainda, de normas que regulem as práticas comerciais das instituições de crédito nos mercados bancários a retalho (em particular, no que respeita às vendas associadas). Poder-se-á, contudo, questionar se, face às diferentes características dos diversos mercados bancários a retalho, um corpo normativo comum será o mais adequado, designadamente pelos efeitos que daí podem advir para a inovação financeira. A discussão e as diferentes opções permanecem, pois, em aberto.

No entanto, como referido, no quadro das normas comunitárias que têm vindo a ser aprovadas no âmbito da protecção dos consumidores encontram-se regras que regulam não a prática genericamente considerada, mas a sua concretização.

De acordo com a Directiva das Práticas Comerciais Desleais, as práticas referidas podem, numa base casuística, ser consideradas como práticas desleais e, portanto, como práticas proibidas. Designadamente, as práticas de *tying* e *bundling*, se conduzirem, por exemplo, à falta de transparência do preço dos bens em causa, podem ser consideradas como acções ou omissões enganosas; por seu turno, as ofertas não solicitadas de produtos bancários podem, nalgumas circunstâncias, consubstanciar práticas agressivas.

Assim sendo, o recurso às disposições da Directiva das Práticas Comerciais Desleais para esses efeitos ocorrerá caso a caso, sendo necessário demonstrar que a prática em causa (i) viola a

diligência profissional exigida naquela circunstância e (ii) afecta, distorce ou é susceptível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor, levando-o a tomar uma decisão que não tomaria na ausência dessas acções, omissões condutas ou afirmações⁵¹.

A preocupação da CE pelas práticas comerciais das instituições de crédito já a havia levado, em 2005, a realizar um inquérito ao mercado de produtos e serviços financeiros de retalho (*EC Sector Inquiry on Financial Services*⁵²) que permitiu identificar uma reduzida mobilidade dos clientes bancários a nível da União Europeia (UE), em parte como resultado da prática de vendas associadas (em particular do *tying*) e de outras formas de comercialização de produtos, condicionadoras das escolhas dos clientes.

Perante estes resultados, divulgados em 2007, a CE encomendou, ao *Centre for European Policy Studies* (CEPS), um estudo que identificasse, de forma sistemática, as práticas restritivas da mobilidade dos clientes bancários e outras barreiras à mobilidade e que avaliasse o impacto dessas práticas ao nível dos clientes e da concorrência no mercado de produtos financeiros de retalho.

A partir dos resultados deste estudo⁵³, publicados em Novembro de 2009, a CE concluiu que as características particulares do mercado de produtos financeiros de retalho podem justificar a adopção de políticas específicas para regular as práticas das instituições de crédito neste mercado. A assimetria de informação, conjugada com o baixo nível de literacia financeira, colocam os clientes bancários numa posição relativamente vulnerável, em que estes tendem a optar pelos produtos que lhe são oferecidos, sem comparar adequadamente as ofertas, compreender totalmente as implicações das suas decisões e avaliar correctamente o preço pago. Neste contexto, a CE vê com apreensão a venda associada de produtos e serviços financeiros e outras práticas comerciais adoptadas pelas instituições de crédito. Não deixa de reconhecer, todavia, que estas práticas nem sempre são necessariamente desleais para os clientes, dependendo esta avaliação da ponderação do seu impacto sobre as condições de concorrência do mercado, das eficiências geradas e dos benefícios que sejam transferidos para os clientes bancários, sob a forma de preços mais reduzidos ou melhores condições contratuais.

Na sequência da publicação do estudo realizado pelo CEPS, a CE lançou, em Janeiro de 2010, uma consulta pública⁵⁴, que decorreu até meados de Abril, com o objectivo de reunir comentários de diferentes instituições aos resultados do mesmo, bem como propostas de actuação, tendo em vista resolver os problemas nele identificados. Em Junho de 2010, a CE publicou a síntese dos comentários recebidos⁵⁵, prosseguindo entretanto a reflexão no sentido de vir a definir eventualmente normas e procedimentos sobre estas matérias.

51 A Directiva das Práticas Comerciais Desleais foi propositadamente construída pelo legislador comunitário com base numa cláusula geral e em conceitos indeterminados (mesmo nas práticas especificamente reguladas), tendo em vista possibilitar a adaptação deste corpo normativo às diversas actividades económicas e à evolução das próprias práticas comerciais. Todavia, esta opção comporta riscos, nomeadamente no que respeita à segurança jurídica, já que abre espaço à aplicação casuística destas disposições.

52 *European Commission* (2007).

53 *Centre for European Policy Studies* (2009).

54 *European Commission* (2010a).

55 *European Commission* (2010b).

Legislação dos Estados-Membros da UE

De acordo com o inquérito realizado pela CE⁵⁶, as práticas de venda associada, condicionada ou agressiva de produtos e serviços financeiros eram já uma preocupação partilhada pela generalidade dos 27 Estados Membros da UE em 2009.

Em 12 Estados-Membros, existiam já iniciativas específicas destinadas a regular este tipo de práticas, apesar do quadro regulamentar assumir contornos distintos de país para país, incluindo situações onde:

- (i) A legislação proíbe ou restringe de forma transversal as práticas de vendas associadas, nos produtos bancários de retalho – nomeadamente na Bélgica, França, Irlanda, Portugal e Roménia;
- (ii) A legislação proíbe o *tying* e outras práticas comerciais em contextos específicos – Bulgária, Chipre, Finlândia e Dinamarca;
- (iii) A jurisprudência e as autoridades administrativas proíbem o *tying* de produtos financeiros – Polónia;
- (iv) O regulador produziu recomendações no sentido da não adopção de práticas de *tying* no mercado de produtos bancários – Hungria; e
- (v) Existem iniciativas de auto-regulação que recomendam a não adopção de práticas de *tying* – Eslováquia.

Acresce que em todos os Estados Membros da UE, o *tying* e outras práticas comerciais no mercado de produtos bancários de retalho estão sujeitas à legislação geral de protecção aos consumidores, incluindo o disposto na Directiva das Práticas Comerciais Desleais⁵⁷

Enquadramento normativo em Portugal

À semelhança do que acontece em muitos outros países, em Portugal as práticas de *tying* encontram-se proibidas. Esta proibição decorre, desde logo, do disposto no artigo 9.º, n.º 6 da Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, nos termos do qual o fornecedor ou o prestador de serviços fica proibido de “fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros”.

Todavia, apesar de esta proibição ser aplicável à generalidade dos sectores e actividades económicas, o legislador nacional entendeu sublinhar expressamente a sua relevância no crédito à habitação e no crédito aos consumidores, estabelecendo que as instituições de crédito não podem fazer depender a celebração de contratos de crédito à habitação (artigo 9.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março – e artigo 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto, respectivamente) e de contratos de crédito aos consumidores (artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho) da aquisição de outros produtos financeiros, sejam eles produtos bancários (por exemplo, outros produtos de crédito), seguros (por exemplo, a

⁵⁶ Ver nota 53.

⁵⁷ Note-se que à data do estudo da CE, o Luxemburgo não tinha ainda concluído a transposição da Directiva das Práticas Comerciais Desleais, o que veio a fazer já durante o ano de 2009.

aquisição de um seguro de vida junto da própria instituição) ou instrumentos financeiros (valores mobiliários, opções, derivados, entre outros).

Em contrapartida, não há nenhuma disposição normativa que proíba as práticas de *bundling*. A menos que uma determinada prática de *bundling* seja considerada como desleal à luz do disposto no Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março (“Lei das Práticas Comerciais Desleais”) – porque (i) viola a diligência profissional exigida naquela circunstância à instituição de crédito e (ii) afecta, distorce ou é susceptível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor, levando-o a tomar uma decisão que não tomaria na ausência das acções, omissões ou afirmações da instituição de crédito – esta é, em geral, uma prática considerada lícita.

No caso do crédito à habitação, o legislador português admite, de forma expressa, a existência de *bundling*. Com efeito, o artigo 9.º, n.ºs 2 e 3 do Decreto-Lei n.º 51/2007, admite que a instituição de crédito proponha ao cliente “*outros produtos ou serviços financeiros como forma de reduzir as comissões, e demais custos do empréstimo*”, exigindo, no entanto, que essa mesma instituição apresente, de forma clara e expressa, a “*taxa anual efectiva (TAE) que reflecte aquela redução de comissões e demais custos e a taxa anual efectiva revista (TAER)*”, que, por seu turno, considera “a prestação revista em função da redução do *spread* e ou de outros custos como contrapartida da subscrição dos produtos e serviços propostos” pela instituição e “*eventuais custos associados*” a esses produtos e serviços.

Tendo em conta a posição do legislador, o Banco de Portugal entendeu regulamentar os deveres de informação das instituições de crédito nesta sede, obrigando-as a: (i) descrever os produtos e serviços financeiros comercializados de forma associada ao crédito à habitação; (ii) enunciar os seus efeitos no custo do empréstimo; e (iii) explicitar as condições de manutenção e de eventual revisão desses efeitos, tanto na Ficha de Informação Normalizada a entregar ao cliente em momento anterior à celebração do contrato (Instrução n.º 10/2010), como no próprio clausulado contratual (Aviso n.º 2/2010).

Por seu turno, as restantes práticas comerciais anteriormente descritas (acordos preferenciais ou exclusivos, vendas condicionadas, vendas agressivas), estão sujeitas às disposições da Lei das Práticas Comerciais Desleais, não havendo normas específicas para os mercados bancários a retalho, com excepção das ofertas não solicitadas.

Com efeito, sublinha-se que, para além do disposto na Lei de Defesa do Consumidor e na Lei das Práticas Comerciais Desleais (que atribui ao consumidor confrontado com oferta não solicitada o direito de ficar com o bem em causa de forma gratuita ou, em alternativa, a devolvê-lo a expensas do profissional), as ofertas não solicitadas são objecto de disposições específicas aplicáveis aos mercados bancários a retalho. É, designadamente, o caso do artigo 68.º, n.º 1, alínea b) do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro, que proíbe o envio de “instrumentos de pagamento” não solicitados por parte dos prestadores de serviços de pagamento, e do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de Maio, que proíbe a prestação de serviços financeiros à distância que incluam um pedido de pagamento, imediato ou diferido, ao consumidor que os não tenha prévia e expressamente solicitado.

3.4. NOVAS INICIATIVAS REGULAMENTARES EM PERSPECTIVA

Em face das suas características, a prática de *bundling* é geralmente considerada como uma alternativa ao *tying*, que salvaguarda melhor os interesses dos clientes bancários. A CE, por exemplo, defende que o *bundling* permite gerar o mesmo tipo de eficiências que o *tying*, com a vantagem de não envolver o elemento de coerção associado a este último. Argumenta ainda que, ao contrário do *tying*, o *bundling*: (i) preserva o incentivo das instituições de crédito para transferirem para os clientes as eficiências geradas pela venda associada de produtos e serviços, sob a forma de preços mais reduzidos ou melhores condições contratuais; e (ii) permite aos clientes, com informação mais transparente e completa, compararem o preço individual de cada produto ou serviço com o preço do cabaz e, se necessário, adquirirem diferentes produtos ou serviços em diferentes instituições. Mas embora o *bundling* seja uma prática aceite por reguladores de diversos países, subsistem alguns problemas associados a esta prática.

Em primeiro lugar, a venda de produtos e serviços em *bundling* cria os já referidos custos de mudança e, por essa via, introduz barreiras à mobilidade dos clientes, especialmente visíveis quando, em momento posterior à aquisição de um cabaz de produtos e serviços, o cliente pretende transferir para outra instituição de crédito alguns desses produtos ou serviços.

Em segundo lugar, a existência de custos de pesquisa não negligenciáveis, num mercado com ofertas não necessariamente comparáveis entre si, em associação com os problemas de informação incompleta e assimétrica sobre produtos com características de *experience goods*, ao potenciarem um comportamento de *ignorância racional*, criam condições para que as técnicas de persuasão – em que o cliente é persuadido (*bundling*) e não obrigado (*tying*) a comprar outros produtos, para além daqueles que verdadeiramente necessita – sejam relativamente eficazes. Ora, quando a eficácia desta persuasão se alia às barreiras à mobilidade, o *bundling* pode criar um contexto não significativamente distinto do do *tying*.

Acresce que, quando praticado por uma empresa dominante num determinado mercado, o *bundling* ainda pode constituir uma forma de alavancar o seu poder de mercado (o que configura um abuso de posição dominante), levando à expulsão de empresas concorrentes e impedindo a entrada de novos *players* no mercado, com prejuízo para a concorrência nesse mercado e, em última análise, para os clientes, sob a forma de preços mais elevados e limitação da qualidade e diversidade da oferta.

Por outro lado, ainda que determinada prática seja adoptada por empresas sem posição dominante no mercado, o simples facto dessa prática gerar eficiências, não é suficiente para se considerar lícita. A CE⁵⁸, por exemplo, considera que para essa prática ser considerada lícita é necessário cumprir um conjunto de critérios, que incluem uma avaliação do seu impacto sobre a concorrência e sobre os consumidores, nomeadamente em que medida as eficiências geradas por esta prática são partilhadas com estes últimos, sob a forma de preços mais baixos ou de melhores condições contratuais.

Em linha com estas preocupações, diversos países têm vindo a ponderar a adopção de regras mais restritivas sobre as vendas associadas facultativas de produtos e serviços financeiros (*bundling*). No Reino Unido, por exemplo, a *Financial Services Authority* (FSA) admitiu recentemente⁵⁹ a possibilidade de rever a sua abordagem tradicionalmente centrada na regulação

⁵⁸ *European Commission (2009)*.

⁵⁹ *Financial Services Authority (2011)*.

e supervisão das práticas de distribuição e comercialização de produtos financeiros, no sentido de adoptar uma perspectiva mais intrusiva no mercado, intervindo, se necessário, na fase anterior de desenvolvimento e concepção destes produtos.

Esta nova abordagem poderá, no limite, incluir o estabelecimento de características obrigatórias para os produtos, bem como a simples proibição de determinados produtos. O objectivo, segundo a FSA, é adoptar uma postura mais “pró-activa” e menos “reactiva”, no sentido de prevenir que cheguem ao mercado produtos cujas características sejam consideradas, ainda que potencialmente, demasiado lesivas para os clientes em geral.

Subjacente a esta nova abordagem, está a constatação de que o estabelecimento de regras de transparência, nomeadamente a obrigação de divulgação de fichas de informação normalizada, poderá não ser suficiente para prevenir que os clientes adquiram produtos financeiros desadequados às suas necessidades, nomeadamente porque estes revelam dificuldade em compreender e comparar os produtos financeiros e nem sempre tiram partido da informação obrigatória disponível.

A venda associada de produtos é, segundo a FSA, uma das práticas que concorre para uma avaliação menos rigorosa da adequabilidade desses produtos às necessidades do cliente. Por exemplo, quando um produto é incluído num cabaz e assume um papel secundário relativamente a outro produto, que constitui o atractivo principal desse cabaz, os clientes tendem a prestar menos atenção e a solicitar menos informação sobre o produto secundário.

Por outro lado, as instituições de crédito devem assegurar que as características dos produtos que comercializam se adequam ao perfil dos clientes alvo desses produtos e a venda associada de diversos produtos, que tenham características bastante diferentes, torna difícil garantir o cumprimento deste princípio. O exemplo apresentado pela FSA relativamente a este problema é o da venda de um cabaz que inclua um depósito (com taxas atractivas) e outro investimento de maior risco, em que os clientes – cujo perfil não é adequado a esse risco mais elevado – são induzidos a subscrever esse cabaz como forma de aceder às taxas atractivas do depósito.

Paralelamente, na Irlanda, onde as práticas de *tying* são já proibidas, o Banco Central apresentou recentemente uma proposta de revisão do Código de Protecção dos Consumidores que inclui alguns princípios e regras que visam regular directamente as práticas de *bundling*.

Um dos princípios contidos na referida proposta⁶⁰ estabelece que: “O *bundling* é uma prática proibida, excepto nos casos em que for possível demonstrar que existe uma vantagem de preço para o consumidor”. Deste modo, o Banco Central da Irlanda revela que, à semelhança da CE, considera que o facto de uma determinada prática de *bundling* gerar eficiências não é suficiente para a tornar lícita. Para o regulador irlandês, esta prática só é considerada lícita quando seja possível demonstrar que a mesma se traduz num benefício de preço para o consumidor. Apesar de assumir uma perspectiva relativamente redutora, uma vez que podem existir outras vantagens para o cliente para além da redução de preço, esta regulamentação estabelece um critério objectivo e quantificável para determinar se uma prática de *bundling* é lícita ou não.

A proposta do Banco Central da Irlanda reforça ainda os deveres de informação que devem ser observados nas práticas de *bundling*, no sentido de salvaguardar adequadamente a comparabilidade dos preços e das ofertas no mercado.

60 Central Bank of Ireland (2010).

Estes deveres de informação estabelecem que:

“Antes de vender produtos ou serviços em cabaz, uma instituição de crédito deve fornecer a seguinte informação ao consumidor:

- a) *O custo do cabaz;*
- b) *O custo individual de cada um dos produtos e serviços que compõem o cabaz;*
- c) *As formas de alterar a composição do cabaz e respectivo custo;*
- d) *As formas de sair do cabaz e respectivo custo.”*

Em Portugal, apesar do legislador nacional admitir expressamente a existência do *bundling* no crédito à habitação e estabelecer deveres de informação específicos para as instituições de crédito que entendam adoptar estas práticas, não impôs restrições ao tipo de produtos e serviços passíveis de serem objecto de comercialização conjunta com este tipo de crédito. No entanto, como argumenta a FSA, por exemplo, a prestação de informação aos clientes pode, em determinadas circunstâncias, revelar-se insuficiente para garantir que os produtos financeiros que eles adquirem em *bundling* são adequados ao seu perfil, sendo por vezes necessário intervir no sentido de limitar as combinações possíveis.

Um exemplo em que a informação prestada aos clientes pode ser insuficiente é o da venda associada de um crédito à habitação e de um produto financeiro sem garantia do capital investido e em que a aquisição do segundo é condição para a concessão do primeiro em condições financeiras mais competitivas (por exemplo com um *spread* mais reduzido).

Desde logo, a complexidade dos riscos envolvidos neste tipo de cabaz dificilmente se consegue reflectir de forma totalmente clara para um cidadão médio, na informação pré-contratual e contratual obrigatória. Por outro lado, mesmo que a informação prestada ao cliente seja completa e rigorosa, não é certo que este faça devido uso da mesma. Finalmente, é difícil à instituição de crédito garantir que o perfil do cliente é adequado para dois produtos com características tão diferentes – um com uma natureza bastante *standard* como um crédito à habitação e outro apenas adequado a investidores com um perfil não conservador, como uma aplicação com risco de perda de capital.

Paralelamente, considera-se ainda relevante assegurar que a contratação de produtos ou serviços financeiros associados, de forma directa ou indirecta, a produtos de crédito não se traduz na violação de regras imperativas, designadamente na criação de entraves ou barreiras ao exercício, por parte do mutuário, de direitos que a legislação já assegura aos mutuários, como o direito de reembolso antecipado consagrado nos artigos 5.º, 6.º e 8 do Decreto-Lei n.º 51/2007 e no artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.

Encontra-se, assim, em discussão um conjunto importante de princípios e de regras que deverão densificar o quadro normativo das práticas comerciais das instituições de crédito nos mercados bancários de retalho, não só a nível dos Estados-Membros da UE, como também dinamizada pela CE.

REFERÊNCIAS

- John Campbell, Howell Jackson, H. et al., 2010. "The Regulation of Consumer Financial Products: An Introductory Essay with Four Case Studies." *Harvard Kennedy School Working Paper*.
- Central Bank of Ireland, 2010. "Review of Consumer Protection Code". *Consultation Paper 47*.
- Centre for European Policy Studies, 2009. "Tying and other potentially unfair commercial practices in the retail financial services sector".
- European Commission, 2007. "Sector Inquiry on Financial Services – pursuant to Article 17 of Regulation no. 1/2003".
- European Commission, 2009. "Guidance on the Commission's enforcement priorities in applying Article 82 of the EC Treaty to abusive exclusionary conduct by dominant undertakings" (2009/C 45/02).
- European Commission, 2010a. "Consultation document on the study on tying and other potentially unfair commercial practices in the retail financial service sector".
- European Commission, 2010b. "Summary of responses to the public consultation on the study on tying and other potentially unfair commercial practices in the retail financial service sector".
- Financial Services Authority, 2011. "Product Intervention". *Discussion Paper*.
- John Campbell, Howell Jackson, Brigitte Madrian, and Peter Tufano, 2011. "Consumer Financial Protection". *Journal of Economic Perspectives* Volume 25, Number 1 Winter-2011.
- Lucian Bedchuk and Richard Posner, 2006. "One-sided contracts in competitive consumer market", *Michigan Law Review* 104.
- Oelehr, A. and D. Kohlert, 2009. "Financial Advice Giving and Taking – Where are the Market's Self-healing Powers and a Functioning Legal Framework When We Need Them?".
- Paswan et al., 2004. "Search quality in the financial services industry: a contingency perspective", *Journal of Services Marketing*, Volume 18, Number 5, 2004.



SUPERVISÃO EFECTUADA PELO BANCO DE PORTUGAL



1. FISCALIZAÇÃO

2. SANCIONAMENTO

1. FISCALIZAÇÃO

O Banco de Portugal fiscaliza a actuação das instituições de crédito na comercialização dos produtos e serviços bancários de retalho – sejam crédito à habitação, aos consumidores ou a empresas, depósitos e suas contas ou serviços de pagamento – avaliando o cumprimento de regras de conduta, de deveres de transparência e rigor na informação prestada aos clientes e de outras normas legais e regulamentares aplicáveis.

As acções de fiscalização avaliam a actuação das instituições de crédito em todas as fases do processo de comercialização. Desde a publicidade, enquanto momento inicial de divulgação das principais características dos produtos e serviços comercializados, ao Preçário, onde são indicadas as comissões e despesas praticadas e as taxas de juro de referência. Mas também na fase de prospecção e comparação pelos clientes das propostas apresentadas pelas instituições, ainda antes da contratação dos produtos. O Banco de Portugal fiscaliza também o conteúdo dos contratos e a informação remetida pelas instituições de crédito ao cliente durante o período de vigência dos mesmos.

A actuação fiscalizadora do Banco de Portugal no domínio da supervisão comportamental recorre a diversos meios, desde a realização de inspecções directamente dirigidas às instituições de crédito – do tipo “cliente mistério” e credenciadas nos balcões e serviços centrais – à fiscalização da sua actuação pela análise de reportes, obrigatoriamente remetidos ao Banco, e pela apreciação das reclamações e dos pedidos de informação dos clientes bancários diariamente recebidos no Banco de Portugal, sem esquecer as denúncias anónimas ou os alertas de diversas entidades.

1.1. PUBLICIDADE

A informação que as instituições de crédito divulgam sobre os produtos e serviços que comercializam influencia as escolhas dos clientes. Nesta perspectiva, o Banco de Portugal avalia, na publicidade, o cumprimento pelas instituições de um conjunto de princípios, como os da veracidade, transparência e equilíbrio, e de regras aplicáveis a produtos específicos, seja o crédito à habitação, crédito aos consumidores ou depósitos.

A fiscalização da publicidade pelo Banco de Portugal assenta num modelo de supervisão *ex-post*, o que significa que a mesma ocorre após o lançamento das campanhas pelas instituições. Este modelo tem como objectivo estimular a auto-regulação das instituições de crédito. Não obstante, por disposição legal, a publicidade a depósitos indexados e duais está sujeita à fiscalização prévia do Banco de Portugal, devido à maior complexidade destes produtos.

As normas que enquadram a publicidade¹ aplicam-se a todos os meios de comunicação, incluindo televisão, rádio, imprensa, Internet, cartazes de exterior (*Mupis*) e de agência, folhetos e outros suportes escritos disponibilizados ao balcão, *mailings* e mensagens de SMS.

1 O enquadramento normativo da publicidade das instituições de crédito a produtos e serviços bancários de retalho é composto por normas legais, desde o Regime Geral das Instituições de Crédito que estabelece deveres gerais de transparência e equilíbrio de informação, até diplomas específicos que regulam a comercialização de determinados produtos e serviços, como sejam o Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro, no caso dos depósitos indexados e duais, o Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, para o crédito aos consumidores, o Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, para o crédito à habitação, e o Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de Agosto, para o crédito às empresas, bem como por normas regulamentares, fundamentalmente o Aviso n.º 10/2008 do Banco de Portugal.

Sempre que as instituições não cumprem as normas aplicáveis à publicidade, o Banco de Portugal determina a alteração das campanhas ou mesmo a sua suspensão, através da emissão de determinações específicas, que impõem a correcção das irregularidades ou incumprimentos detectados num prazo pré-determinado. As instituições deverão observar estas alterações também em campanhas futuras. O não acatamento das determinações específicas por parte das instituições pode conduzir à instauração de processos de contra-ordenação pelo Banco de Portugal.

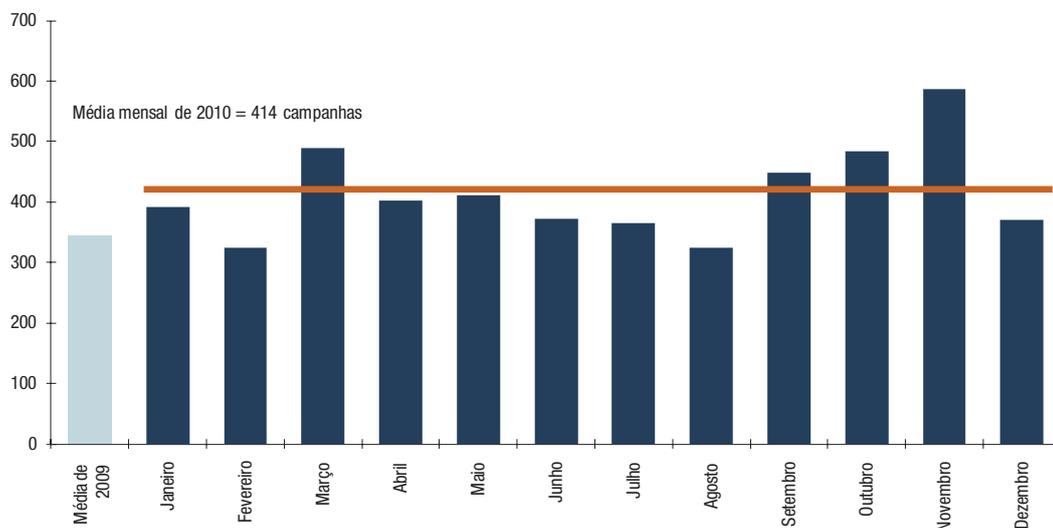
Na preparação das campanhas, as instituições de crédito solicitam, por vezes, o apoio do Banco de Portugal quanto à correcta aplicação das normas legais e regulamentares, apresentando-lhe algumas campanhas para parecer antes do seu lançamento.

Campanhas analisadas

Em 2010, o Banco de Portugal analisou 4 971 campanhas de publicidade a produtos e serviços bancários, lançadas por 58 instituições de crédito, numa média mensal de 414 campanhas, mais 70 campanhas por mês do que em 2009. Das campanhas analisadas, 4 720 foram fiscalizadas após o seu lançamento (*ex post*), 234 campanhas foram objecto de consulta prévia e 17 campanhas respeitaram a depósitos indexados e duais.

Gráfico II.1.1.1.

NÚMERO DE CAMPANHAS ANALISADAS | 2010



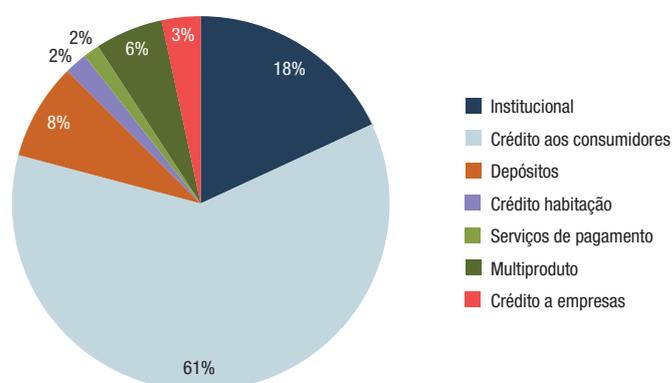
Quadro II.1.1.1.

CAMPANHAS ANALISADAS (EX POST) 2010							
Campanhas analisadas	Produtos bancários	Instituições envolvidas	% do total de campanhas analisadas	Produtos bancários	% campanhas	Meios	% campanhas
Número de campanhas 4 720 Instituições envolvidas 58	Crédito aos consumidores	38	61%	Cartões de crédito	56%	Folheto	35%
						Mailing	32%
						Cartaz	19%
						Outros	14%
	Crédito pessoal	29%	Folheto	32%			
			Mailing	26%			
			Imprensa	20%			
	Crédito auto-móvel	7%	Outros	22%			
			Imprensa	47%			
			Folheto	16%			
Outros	8%	Cartaz	12%				
		Outros	25%				
		Mailing	60%				
		Folheto	26%				
Institucional	41	18%	Imprensa	44%			
			Televisão	23%			
			Rádio	13%			
			Outros	20%			
Depósitos	19	8%	Folheto	28%			
			Imprensa	20%			
			Cartaz	18%			
			Outros	34%			
Multiproduto	20	6%	Folheto	33%			
			Mailing	26%			
			Televisão	11%			
			Outros	30%			
Crédito a empresas	16	3%	Imprensa	29%			
			Folheto	22%			
			Cartaz	13%			
			Outros	36%			
Serviços de pagamento	14	2%	Folheto	35%			
			Mailing	33%			
			Televisão	17%			
			Outros	15%			
Crédito habitação	13	2%	Folheto	46%			
			Televisão	20%			
			Cartaz	11%			
			Outros	23%			

Das campanhas analisadas em 2010, 82 por cento referiam-se a publicidade a produtos e serviços específicos, enquanto os restantes 18 por cento a campanhas com características de publicidade institucional, não identificando um produto em concreto. A maioria das campanhas analisadas referia-se a produtos de crédito aos consumidores (61 por cento do total). A publicidade a depósitos bancários representou 8 por cento das campanhas e a produtos de crédito a empresas 3 por cento, tendo as de crédito à habitação e de serviços de pagamento representado 2 por cento cada. As campanhas envolvendo mais do que um produto bancário (“Multiproduto”) ascenderam a 6 por cento do total.

Gráfico II.1.1.2.

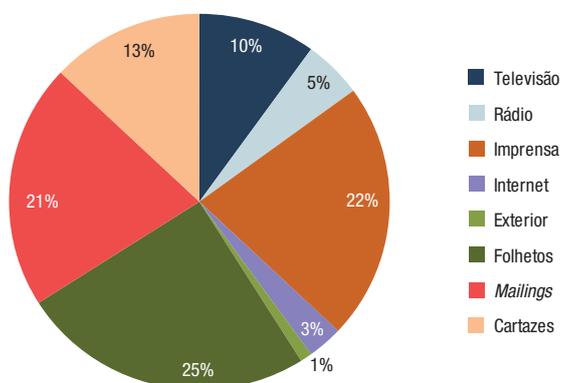
CAMPANHAS ANALISADAS POR TIPO DE PRODUTO | 2010



O folheto foi o meio de difusão mais usado, correspondendo a 25 por cento do total, para o que terá contribuído o peso da publicidade a produtos de crédito a consumidores no total das campanhas analisadas. A imprensa e os *mailings* remetidos directamente aos clientes foram utilizados em 22 por cento e 21 por cento das campanhas, respectivamente. Os cartazes colocados nas agências representaram 13 por cento do total, a que não será estranho o facto deste meio ter, em geral, associado um maior grau de permanência dos suportes publicitários. Os anúncios em televisão corresponderam a 10 por cento das campanhas analisadas.

Gráfico II.1.1.3.

CAMPANHAS ANALISADAS POR MEIO DE DIFUSÃO | 2010



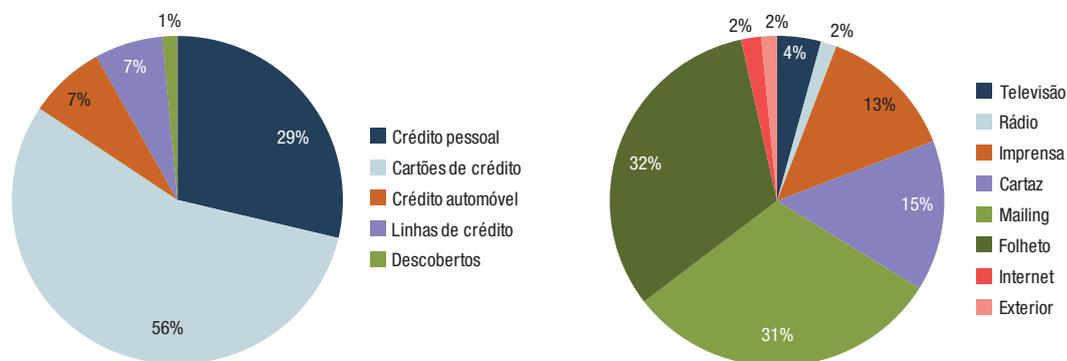
Nota: A categoria “Cartazes” respeita apenas a cartazes de agência. Os cartazes de exterior (v.g. Mupis) estão incluídos na categoria “Exterior”.

A publicidade a produtos de crédito aos consumidores – 61 por cento do total das campanhas analisadas – referiu-se em mais de metade dos casos (56 por cento) a cartões de crédito, seguindo-se o crédito pessoal com 29 por cento. O peso do crédito automóvel e das linhas de crédito não foi superior, em cada um dos casos, a 7 por cento do total, tendo a publicidade a descobertos bancários representado apenas 1 por cento do total das campanhas de crédito aos consumidores.

Nas campanhas de crédito aos consumidores, destaca-se a utilização de folhetos e *mailings* como os meios privilegiados para a publicidade a cartões de crédito e crédito pessoal. A imprensa foi utilizada sobretudo para a difusão de publicidade referente a crédito automóvel e crédito pessoal.

Gráfico II.1.1.4.

CAMPANHAS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES POR PRODUTO E MEIO DE DIFUSÃO | 2010



Nota: A categoria “Cartazes” respeita apenas a cartazes de agência. Os cartazes de exterior (v.g. Mupis) estão incluídos na categoria “Exterior”.

Campanhas alteradas

No ano de 2010, o Banco de Portugal emitiu 135 determinações específicas, impondo a correcção de irregularidades ou incumprimentos detectados nas campanhas de publicidade analisadas. Ao abrigo das determinações emitidas o Banco de Portugal exigiu às instituições a alteração posterior de 68 outras campanhas com incumprimentos similares, elevando para 203 o número total de campanhas alteradas, abrangendo 41 instituições. O rácio de campanhas alteradas, face às analisadas, reduziu-se no ano de 2010, para 6 por cento, comparativamente a 10 por cento em 2009, o que indicia a progressiva melhoria do conhecimento por parte das instituições de crédito das normas a cumprir na publicidade a produtos e serviços bancários.

Quadro II.1.1.2.

CAMPANHAS ALTERADAS 2010					
Campanhas alteradas	Produtos bancários	Instituições envolvidas	Peso das campanhas alteradas no total das analisadas (i)	Peso no total de campanhas alteradas (ii)	
Número de campanhas	203	Crédito aos consumidores	32	5%	77%
		Depósitos	14	7%	14%
		Crédito habitação	4	13%	5%
Instituições envolvidas	41	Multiproduto	5	2%	2%
		Crédito a empresas	1	1%	1%
		Serviços de pagamento	1	1%	1%

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES 2010				
Campanhas alteradas	Produtos bancários	Categorias de crédito	Peso das campanhas alteradas no total das analisadas (i)	Peso no total de campanhas alteradas (ii)
Número de campanhas	156	Cartões de crédito	4%	32%
		Crédito aos consumidores	6%	23%
Instituições envolvidas	32	Crédito automóvel	15%	16%
		Outros	5%	6%

Notas: (i) Corresponde ao número de campanhas alteradas respeitantes a cada produto bancário especificado, no total de campanhas analisadas respeitante a esse mesmo produto.

(ii) Corresponde ao número de campanhas alteradas de cada produto especificado, no total de campanhas alteradas.

As campanhas alteradas envolveram maioritariamente produtos de crédito aos consumidores (cerca de 77 por cento do total), e, de entre estas, as com maior peso foram as de cartões de crédito (32 por cento) e de crédito pessoal (23 por cento). Embora as campanhas de crédito automóvel tenham representado apenas 16 por cento das campanhas alteradas, cerca de 15 em cada 100 analisadas foram alteradas pelo Banco de Portugal, o rácio mais elevado de entre todos os produtos.

Gráfico II.1.1.5.

CAMPANHAS ALTERADAS POR TIPO DE PRODUTO | 2010

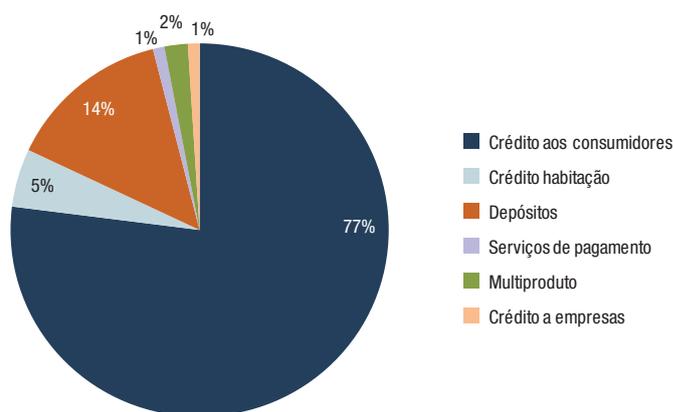
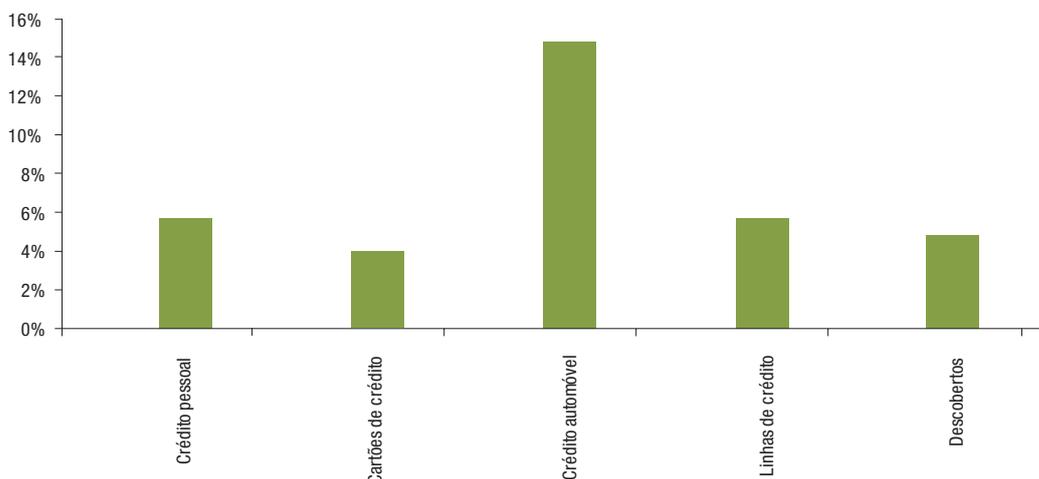


Gráfico II.1.1.6.

CAMPANHAS ALTERADAS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES EM CADA TIPO DE PRODUTO | 2010



Campanhas de depósitos indexados e duais

No que respeita às campanhas de publicidade a depósitos indexados e duais, no ano de 2010, foram submetidas à aprovação prévia do Banco de Portugal 17 campanhas, tendo 16 sido consideradas em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis. A campanha remanescente foi cancelada, por iniciativa da própria instituição.

Quadro II.1.1.3.

CAMPANHAS DE DEPÓSITO INDEXADOS E DUAIS 2010		
Campanhas	2010	
	N.º de campanhas	Entidades abrangidas
Submetidas	17	3
Conformes (*)	16	2

(*) Com o Aviso n.º 10/2008.

1.2. PREÇÁRIO

O Preçário constitui um importante elemento de informação para o cliente bancário, já que contém a informação completa, clara, legível e perceptível relativa aos produtos e serviços financeiros disponibilizados pelas instituições de crédito. As instituições estão obrigadas a disponibilizar o Preçário em todos os seus balcões, em local de acesso directo e devidamente identificado, e nos seus sítios na Internet, sem necessidade de registo prévio por parte dos clientes, devendo ainda assegurar que aquela informação se encontra sempre actualizada.

Estes deveres estão em vigor desde Janeiro de 2010, na sequência da entrada em vigor do Aviso n.º 8/2009 e da Instrução n.º 21/2009.

Estas normas regulamentares, além de definirem novos deveres de informação, estabeleceram também um modelo uniformizado de apresentação do Preçário pelas instituições, permitindo aos clientes uma comparação mais fácil das estruturas de preços praticadas por diferentes instituições. Os diversos produtos e serviços bancários encontram-se classificados e estruturados de forma idêntica para todas as instituições, em função do tipo de cliente a que se destinam, distinguindo entre clientes particulares e outros clientes.

O novo modelo de Preçário constitui ainda um importante instrumento de supervisão, complementar às inspecções no local (*on-site*) realizadas pelo Banco de Portugal. O Preçário abrange todos os produtos e serviços bancários, como sejam o crédito à habitação, o crédito aos consumidores e outros créditos, os depósitos bancários e os serviços de pagamento, permitindo a fiscalização transversal do cumprimento de normas legais e regulamentares aplicáveis na sua comercialização pelas instituições de crédito, tais como a cobrança de comissões em conformidade com o disposto na lei, a adopção das práticas correctas no cálculo dos juros (convenções utilizadas, cálculo da taxa de juro e regras de arredondamento) e a adequação das datas-valor, entre outras.

O Preçário passou a estar organizado em dois grandes grupos de informação: o Folheto de Comissões e Despesas e o Folheto de Taxas de Juro.

Face à importância do comissionamento das operações bancárias, as instituições de crédito passaram a ter de apresentar no Folheto de Comissões e Despesas, de forma clara e completa, todas as comissões praticadas pelo seu valor máximo. As instituições não podem cobrar comissões que não constem do Preçário ou que tenham valor superior ao ali indicado, devendo ainda reflectir naquele Folheto, em tempo, todas as alterações às comissões que praticam. Este folheto deve também referir, a título indicativo, as principais despesas que o cliente possa ter de pagar às instituições, que lhe são exigíveis por terceiros (nomeadamente, pagamentos a Conservatórias, Cartórios Notariais ou que tenham natureza fiscal).

As comissões e despesas devem encontrar-se correctamente identificadas de acordo com a classificação do Aviso n.º 8/2009, e ser apresentadas nos quadros definidos no Preçário para esse efeito. As comissões devem ser apresentadas de acordo com o momento em que ocorrem (comissões iniciais, ao longo da vigência do contrato, e no seu termo) sempre que esta distinção seja aplicável, devendo ser ainda indicadas as respectivas condições de aplicação. Com a correcta classificação dos produtos e a apresentação de informação completa e clara, o cliente pode, a qualquer momento, ter a percepção das comissões máximas e das despesas que lhe poderão ser cobradas, ao mesmo tempo que pode, facilmente, comparar as condições praticadas pelas diferentes instituições. Para facilitar a sua consulta, o Folheto de Comissões e Despesas encontra-se disponível no Portal do Cliente Bancário.

No Folheto de Taxas de Juro, as instituições de crédito devem indicar as taxas de juro das operações que habitualmente praticam, nos empréstimos que concedem e nos depósitos que recebem. Neste âmbito, devem prestar informação completa e actualizada quanto aos indexantes utilizados, as grelhas de *spreads* e de taxas de juro aplicáveis, a informação da TANB média em operações de depósitos, a identificação das TAE e TAEG em operações de crédito, com base em exemplos representativos, a indicação da convenção da taxa de juro utilizada, o arredondamento do indexante quando aplicado, entre outras condições. Através deste Folheto, o cliente tem a possibilidade de identificar as características gerais das operações de crédito e de depósito habitualmente comercializadas pelas instituições.

Fiscalização dos Preçários remetidos ao Banco de Portugal

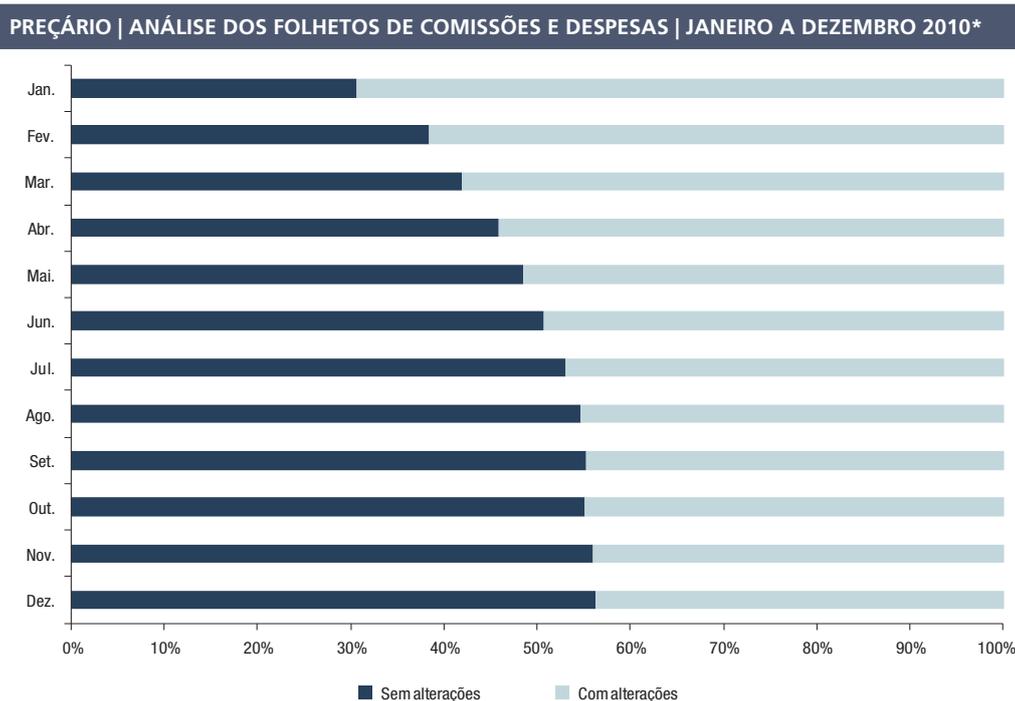
Em 2010, foram fiscalizados 1 137 Folhetos de Comissões e Despesas e 355 Folhetos de Taxa de Juro reportados ao Banco de Portugal, abrangendo um conjunto de 140 instituições. As instituições devem proceder à actualização do Folheto de Comissões e Despesas sempre que ocorra alguma alteração no seu conteúdo, reportando ao Banco de Portugal, em momento prévio à data de entrada em vigor, o novo folheto com as alterações assinaladas. Já o Folheto de Taxas de Juro deve ser reportado ao Banco de Portugal de acordo com uma periodicidade pré-fixada.

Quadro II.1.2.1.

PREÇÁRIO FISCALIZAÇÃO DE PREÇÁRIOS REPORTADOS 2010		
Âmbito	Preçários fiscalizados	Entidades abrangidas
Folhetos de Comissões e Despesas	1 137	140
Folhetos de Taxas de Juro	355	105

Em resultado da análise dos Preçários que lhe são remetidos, o Banco de Portugal tem vindo a determinar a sua correcção ou alteração nos casos em que não sejam cumpridos os deveres de rigor e transparência da informação ou quando sejam detectados incumprimentos face aos normativos legais ou regulamentares em vigor. A necessidade deste tipo de alteração foi diminuindo ao longo do ano, revelando uma progressiva adaptação das instituições às novas regras implementadas a partir do início de 2010.

Gráfico II.1.2.1.



* Valores acumulados.

Fiscalização dos Preçários divulgados pelas instituições aos balcões e na Internet

Em complemento à fiscalização dos Preçários que lhe são reportados, o Banco de Portugal verifica o cumprimento dos deveres de actualização e divulgação, de forma acessível, identificável e directa, dos Preçários aos balcões, locais de atendimento e sítios da Internet das instituições. Para este efeito, o Banco de Portugal efectua acções de fiscalização à distância, nos respectivos sítios da Internet, bem como acções de inspecção *on-site*, aos balcões das instituições, seja enquanto "cliente mistério", de forma não identificada, seja com recurso a inspecções credenciadas. Em qualquer destas acções de inspecção, é verificada a existência do Preçário, a sua localização em lugar bem visível e acessível, a actualização da informação prestada (quer do Folheto de Comissões e Despesas, quer da informação divulgada no Folheto de Taxas de Juro) e, ainda, a correspondência do Preçário ali disponibilizado com o reporte efectuado ao Banco de Portugal. Através deste tipo de inspecções, é também avaliada a conformidade da prática das instituições com a informação constante no Preçário, na comercialização de diversos produtos, em particular nas operações de crédito, contas de depósito e meios de pagamento.

Quadro II.1.2.2.

PREÇÁRIO FISCALIZAÇÃO DE PREÇÁRIOS DIVULGADOS PELAS INSTITUIÇÕES 2010		
Âmbito	Acções de inspecção	Entidades abrangidas
Preçário	344	137

Em 2010, o Banco de Portugal efectuou 344 acções de inspecção a balcões das instituições e também aos seus sítios da Internet, com vista à fiscalização dos deveres de informação do Preçário, sua actualização, divulgação visível e acessível e conformidade com a informação remetida a este Banco.

Divulgação do Folheto de Comissões e Despesas no Portal do Cliente Bancário

O Folheto de Comissões e Despesas das instituições de crédito pode ser consultado no Portal do Cliente Bancário. No final de 2010, encontrava-se disponível para consulta o Preçário de 137 instituições de crédito.

Quadro II.1.2.3.

FOLHETO DE COMISSÕES E DESPESAS | DIVULGAÇÃO NO PCB | 31 DE DEZEMBRO DE 2010

Bancos	41
Caixas económicas	4
Caixas de crédito agrícola mútuo	8
Instituições financeiras de crédito	22
Sucursais de instituições de crédito com sede na União Europeia	33
Agências de câmbios	17
Outras	12
Total	137

Figura II.1.2.1.

DIVULGAÇÃO DO FOLHETO DE COMISSÕES E DESPESAS NO PCB

The screenshot displays the 'Portal do Cliente Bancário' interface. At the top, there is a search bar and navigation links. Below, there is a section titled 'FOLHETO DE COMISSÕES E DESPESAS' with introductory text. A search filter is visible, showing 'Instituição' and 'Número de Folhetos'. At the bottom, a table lists the disclosed leaflets:

Instituição	Número de Folhetos	Código de acesso	Número de páginas	Data de atualização
Banco de Portugal	1	0000	10	10/12/2010
Caixa Económica de Coimbra	1	0001	10	10/12/2010
Caixa Económica de Évora	1	0002	10	10/12/2010
Caixa Económica de Faro	1	0003	10	10/12/2010
Caixa Económica de Lagos	1	0004	10	10/12/2010
Caixa Económica de Leiria	1	0005	10	10/12/2010
Caixa Económica de Setúbal	1	0006	10	10/12/2010
Caixa Económica de Viseu	1	0007	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo	1	0008	10	10/12/2010
Caixa Económica do Algarve	1	0009	10	10/12/2010
Caixa Económica do Centro	1	0010	10	10/12/2010
Caixa Económica do Litoral	1	0011	10	10/12/2010
Caixa Económica do Norte	1	0012	10	10/12/2010
Caixa Económica do Oeste	1	0013	10	10/12/2010
Caixa Económica do Sul	1	0014	10	10/12/2010
Caixa Económica do Tâmega	1	0015	10	10/12/2010
Caixa Económica do Trás-os-Montes	1	0016	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Alentejano	1	0017	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Litoral	1	0018	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Interior	1	0019	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Sul	1	0020	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Norte	1	0021	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro	1	0022	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Leste	1	0023	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Oeste	1	0024	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Sudoeste	1	0025	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Nordeste	1	0026	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Sudeste	1	0027	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste	1	0028	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Leste	1	0029	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Sul	1	0030	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Norte	1	0031	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Sudoeste	1	0032	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Nordeste	1	0033	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Sudeste	1	0034	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Norte	1	0035	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Sul	1	0036	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste	1	0037	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Sudoeste	1	0038	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sul	1	0039	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Norte	1	0040	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste	1	0041	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudeste	1	0042	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Norte	1	0043	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sul	1	0044	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste	1	0045	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste	1	0046	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudeste	1	0047	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Norte	1	0048	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sul	1	0049	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste	1	0050	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste	1	0051	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sul	1	0052	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Norte	1	0053	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste	1	0054	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sul	1	0055	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Norte	1	0056	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sul	1	0057	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Norte	1	0058	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sul	1	0059	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Norte	1	0060	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sul	1	0061	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Nordeste-Norte	1	0062	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sul	1	0063	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Nordeste-Norte	1	0064	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sul	1	0065	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Nordeste-Norte	1	0066	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sul	1	0067	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Nordeste-Norte	1	0068	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sul	1	0069	10	10/12/2010
Caixa Económica do Alentejo Centro-Oeste-Nordeste-Sudoeste-Sudoeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Sudoeste-Nordeste-Nordeste-Nordeste-Norte	1	0070	10	10/12/2010

CAIXA 1 | COMISSIONAMENTO NA BANCA DE RETALHO

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.

O Aviso n.º 8/2009 e a Instrução n.º 21/2009 do Banco de Portugal estabeleceram o modelo de Preçário das instituições de crédito. A informação divulgada através do Preçário sobre os encargos dos produtos e serviços bancários comercializados é, assim, apresentada de forma harmonizada, proporcionando ao cliente uma maior comparabilidade das condições praticadas pelas várias instituições de crédito.

De acordo com as regras aplicáveis, no Folheto de Comissões e Despesas as instituições devem apresentar: (i) o valor máximo de todas as comissões que praticam nos produtos e serviços bancários comercializados, não podendo ser cobradas comissões que não constem do Preçário ou que tenham valor superior ao ali indicado; e (ii) o valor indicativo das principais despesas que o cliente pode ter de pagar à instituição de crédito.

Assim, a partir dos Folhetos de Comissões e Despesas, em vigor a 12 de Janeiro de 2011, procede-se a uma análise do comissionamento nalguns segmentos na banca de retalho. Para o efeito foi recolhida informação para um conjunto de instituições de crédito representativo, em termos de nível de actividade, na comercialização dos seguintes produtos e serviços bancários: contas de depósito à ordem, crédito à habitação, crédito pessoal e meios de pagamento (cartões de débito, cheques e transferências).

CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM

Tipos de comissões

A análise das comissões cobradas pelas instituições de crédito no âmbito das contas de depósito à ordem recaiu sobre as comissões de manutenção, por ser o tipo de comissão mais comum. Outros tipos de comissões regularmente cobradas no âmbito das contas de depósito são, por exemplo, as comissões associadas à emissão de segundas vias de extractos, as comissões por alteração de titulares das contas ou as comissões por levantamento de numerário ao balcão.

A cobrança de comissões de encerramento de contas de depósito à ordem de clientes particulares e microempresas deixou de ser permitida com a entrada em vigor, em 1 de Novembro de 2009, do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro. As instituições podem cobrar apenas este tipo de comissões em contas de depósito de empresas que sejam encerradas nos primeiros 12 meses após a sua abertura, no montante equivalente aos custos suportados pelas instituições. Do conjunto de instituições analisadas apenas duas prevêm nos seus Preçários a cobrança de comissão de encerramento de conta de empresas.

Comissões praticadas

As comissões de manutenção são normalmente cobradas pelas instituições de crédito com diferente periodicidade (mensal, trimestral, anual) e, em geral, o seu nível varia inversamente com o montante médio do respectivo saldo ou com o grau de envolvimento financeiro do cliente com a instituição. É ainda frequente as instituições estabelecerem condições de isenção deste tipo de comissões, como sejam a domiciliação de ordenado ou da pensão (no caso dos clientes particulares) ou a aquisição de outros produtos e serviços financeiros na mesma instituição.

Para avaliar as comissões de manutenção de contas de depósito à ordem cobradas pelas instituições de crédito, foi feita uma análise comparativa das comissões anuais máximas², cobradas a particulares e a empresas, em contas de depósito à ordem que não tenham características especiais ou que não sejam limitadas a determinados tipos de clientes, e denominadas em euros.

Foram consideradas na análise 29 instituições de crédito³, com um nível de actividade relevante no segmento de contas de depósito à ordem⁴.

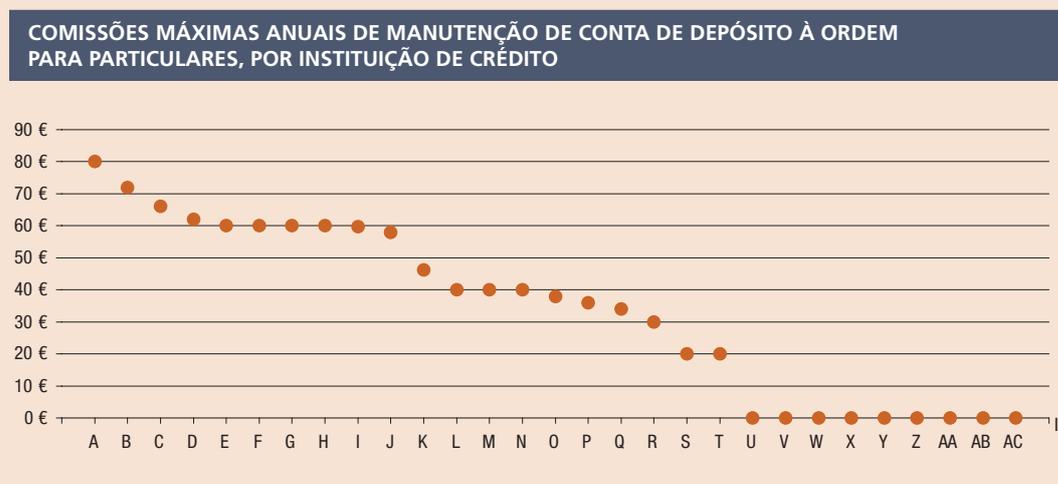
Nas contas de depósito à ordem para particulares, as comissões de manutenção máximas anuais variam entre 0,00 euros e 80,00 euros, sendo o valor médio de 33,86 euros. O valor mínimo da comissão de manutenção resulta de um conjunto de nove instituições isentar os clientes da cobrança deste tipo de comissão, independentemente do saldo da conta de depósito à ordem.

Quadro C.1.1.

COMISSÕES MÁXIMAS ANUAIS DE MANUTENÇÃO DE CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM PARA PARTICULARES				
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões de manutenção	0,00 €	80,00 €	38,00 €	33,86 €

Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

Gráfico C.1.1.



Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

Contudo, muitas instituições de crédito estabelecem valores de comissões de manutenção em função de escalões de saldo médio das contas de depósito, os quais variam de instituição para instituição, em linha com as suas práticas comerciais. Assim, para melhor avaliar o nível das comissões de manutenção aplicadas a particulares pelas instituições de crédito em análise, foram consideradas as comissões cobradas

- 2 Ou seja, as comissões mais elevadas que cada instituição de crédito pode cobrar, sem eventuais reduções resultantes do envolvimento financeiro do cliente com o banco ou do saldo da conta à ordem.
- 3 Para efeito da presente análise considerou-se o Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) como uma única entidade.
- 4 Com base nos reportes de unidades de referência realizados no âmbito da Instrução n.º 8/2010.

em função de determinados saldos de conta. Os valores apresentados referem-se à comissão anual cobrada assumindo um saldo de conta uniforme ao longo do ano e para clientes que não têm outros produtos financeiros na instituição.

Quadro C.1.2.

COMISSÕES ANUAIS DE MANUTENÇÃO DE CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM PARA CLIENTES PARTICULARES, POR SALDO DA CONTA				
Saldo médio anual do depósito	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
500 €	0,00 €	80,00 €	38,00 €	32,55 €
1 000 €	0,00 €	80,00 €	0,00 €	21,58 €
1 500 €	0,00 €	80,00 €	0,00 €	19,32 €
2 000 €	0,00 €	80,00 €	0,00 €	14,57 €
2 500 €	0,00 €	80,00 €	0,00 €	13,88 €
3 500 €	0,00 €	80,00 €	0,00 €	6,48 €
4 000 €	0,00 €	80,00 €	0,00 €	5,79 €

Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

A análise permite confirmar a relação inversa entre o nível das comissões de manutenção de conta à ordem e os saldos da conta. A comissão máxima em qualquer dos saldos analisados é de 80,00 euros; contudo, as comissões médias revelam que o aumento do saldo médio em conta à ordem é acompanhado de uma diminuição das comissões de manutenção: para um saldo médio de 500 euros a comissão média é de 32,55 euros, enquanto que para 2 000 euros aquela comissão baixa para 14,57 euros e para 4 000 euros baixa para 5,79 euros. Refira-se ainda que para saldos médios iguais ou superiores a 1 000 euros a comissão mediana é zero, ou seja, mais de metade das instituições de crédito não cobra comissão de manutenção de conta.

Relativamente às comissões máximas de manutenção cobradas pelas instituições em contas à ordem para empresas, regista-se um intervalo entre 0,00 euros e 218,40 euros por ano. O valor médio ascende a 47,30 euros.

Quadro C.1.3.

COMISSÕES MÁXIMAS ANUAIS DE MANUTENÇÃO DE CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM PARA EMPRESAS				
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões de manutenção	0,00 €	218,40 €	38,00 €	47,30 €

Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

Comparando as comissões de manutenção máximas para os dois tipos de clientes, verifica-se que estas são, em média, mais elevadas para empresas (média de 47,30 euros) do que para clientes particulares (média de 33,86 euros). Verifica-se também uma maior dispersão das comissões no caso das empresas, na medida em que o seu valor máximo é mais elevado, mas o valor mínimo é semelhante. Com efeito, as instituições de crédito que não cobram comissões de manutenção a clientes particulares, também isentam as empresas deste tipo de comissão.

Acresce o facto de cerca de 84 por cento das instituições de crédito praticarem condições idênticas em contas de depósito à ordem *standard* para particulares e para empresas, razão pela qual a comissão de manutenção mediana assume o mesmo valor (38,00 euros) para ambos os tipos de clientes. Por outro lado, nos casos em que a referida comissão assume valores diferentes, estes são sempre mais elevados para as empresas, resultando assim num maior valor médio para este tipo de clientes.

CRÉDITO À HABITAÇÃO E CRÉDITO PESSOAL

Tipo de comissões

As comissões no âmbito da concessão de crédito à habitação ou de crédito aos consumidores 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 termo do contrato.

No que respeita às comissões iniciais, é possível encontrar, entre as várias instituições de crédito, diferentes designações para as comissões incluídas nesta categoria, como seja *comissão de estudo de processo, de abertura de crédito, de formalização, de dossier*, entre outras. Por outro lado, algumas instituições optam por repartir as comissões iniciais em diversas componentes, enquanto outras cobram uma única comissão inicial global que agrega todos os custos decorrentes da abertura do contrato de crédito. Verifica-se ainda que algumas instituições cobram comissões iniciais de montante fixo (mais frequente no âmbito do crédito à habitação) e outras optam por cobrar comissões iniciais sob a forma de uma percentagem sobre o montante do empréstimo (mais frequente no âmbito do crédito aos consumidores).

Relativamente às comissões cobradas durante a vigência do contrato, estas correspondem essencialmente a um valor fixo cobrado pelo processamento de cada prestação. Outras comissões, associadas a situações específicas, podem também ser cobradas, mas de forma pontual, como sejam, por exemplo, as comissões referentes a pedidos de documentos (e.g. extractos, declarações de dívida ou outros), a alterações contratuais no crédito aos consumidores ou a vistorias de obras e construções no crédito à habitação.

Refira-se que não foram consideradas na análise as comissões de reembolso antecipado (parcial ou total) do empréstimo contratado uma vez que estão limitadas por diplomas legais (no caso do crédito à habitação pelo Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, e no caso dos créditos aos consumidores pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, para créditos contratados desde 1 de Julho de 2009 ou de duração indeterminada, e pelo Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de Setembro, para os contratos celebrados antes daquela data).

CRÉDITO À HABITAÇÃO

Comissões praticadas

Para a análise das comissões iniciais no âmbito do crédito à habitação, considerou-se o montante total de comissões que o cliente tem obrigatoriamente de pagar quando contrata o empréstimo, excluindo-se assim comissões relativas a serviços facultativos. Uma vez que, em alguns casos, as comissões cobradas são apresentadas em percentagem do montante do empréstimo, foi considerado, como exemplo, um crédito à habitação no montante de 150 000 euros. Para a análise às comissões cobradas durante a vigência do contrato consideraram-se as comissões de processamento cobradas anualmente.

Foram consideradas 18 instituições de crédito, com um volume relevante de contratos de crédito à habitação⁵.

Da análise é possível verificar que o montante total de comissões iniciais cobrado pelas instituições de crédito ascende, em média, a 518,33 euros, sendo o valor máximo de 925,00 euros e o mínimo de 265,00 euros. A comissão mediana ascende a 471,15 euros.

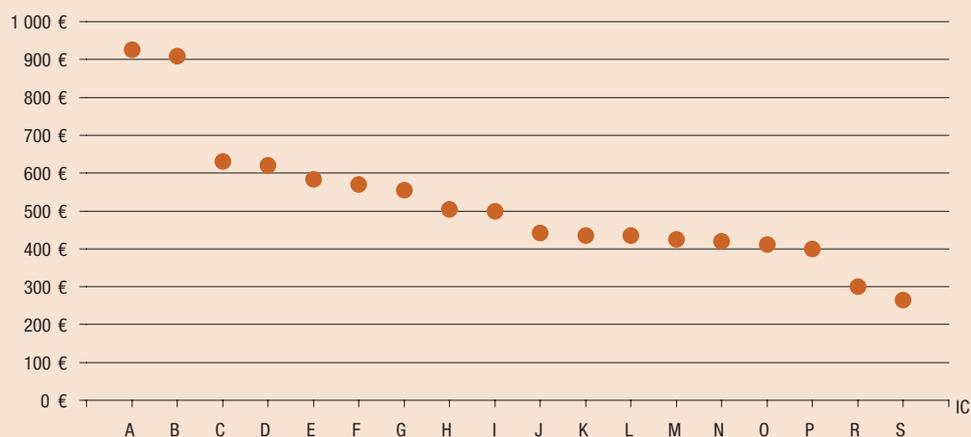
Quadro C.1.4.

COMISSÕES INICIAIS NO CRÉDITO À HABITAÇÃO				
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões iniciais	265,00 €	925,00 €	471,15 €	518,33 €

Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

Gráfico C.1.2.

COMISSÕES INICIAIS NO CRÉDITO À HABITAÇÃO, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO



Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

Relativamente às comissões de processamento, há um conjunto de seis instituições que não cobra este tipo de comissões, mas o valor máximo anual é de 30,00 euros e o valor mediano de 16,20 euros.

Quadro C.1.5.

COMISSÕES ANUAIS DE PROCESSAMENTO NO CRÉDITO À HABITAÇÃO				
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões de processamento (valor anual)	0,00 €	30,00 €	16,20 €	11,70 €

Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

5 Com base nos reportes de unidades de referência realizados no âmbito da Instrução n.º 8/2010.

CRÉDITO PESSOAL

Comissões praticadas

Para a análise das comissões cobradas pelas instituições em produtos de crédito pessoal, foram considerados empréstimos sem finalidade específica passíveis de serem contratados sem condições particulares (como sejam em regime de protocolo, ou para clientes com outros produtos financeiros na instituição), sendo efectuada uma comparação das comissões iniciais e das comissões durante a vigência dos respectivos contratos. Tendo em conta que em alguns casos as comissões iniciais são uma percentagem do montante do empréstimo, a análise baseou-se num exemplo de crédito pessoal no montante de 10 000 euros, valor próximo do montante médio dos créditos pessoais sem finalidade específica concedidos em Portugal durante o ano de 2010.

Neste caso, foi recolhida informação relativa a 24 instituições de crédito, incluindo bancos e instituições financeiras de crédito, com maior relevo neste segmento de mercado⁶.

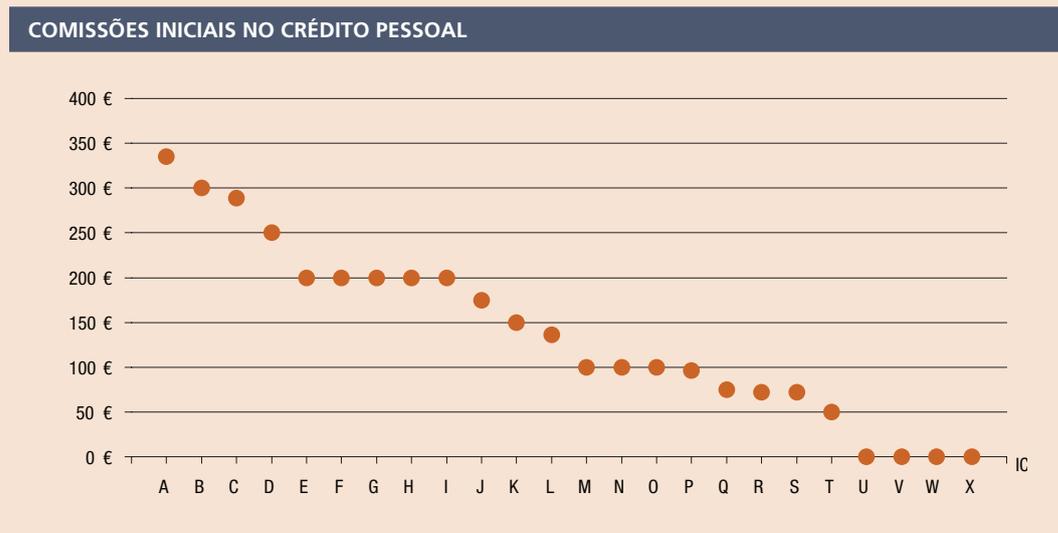
Da análise às comissões iniciais, verifica-se que estas variam entre a isenção, praticada por quatro instituições e os 335,00 euros. O valor mediano das comissões iniciais é de 118,27 euros, inferior ao valor médio de 137,51 euros, o que evidencia que esta média é influenciada por algumas instituições que cobram valores relativamente mais elevados face à amostra.

Quadro C.1.6.

COMISSÕES INICIAIS NO CRÉDITO PESSOAL, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO				
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões iniciais	0,00 €	335,00 €	118,27 €	137,51 €

Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

Gráfico C.1.3.



Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

⁶ Com base nos reportes de crédito aos consumidores e de unidades de referência realizados ao abrigo da Instrução n.º 12/2009 e da Instrução n.º 8/2010, respectivamente.

Relativamente às comissões anuais de processamento, há um conjunto de catorze instituições que não cobra este tipo de comissões, o que corresponde a mais de metade das instituições consideradas, resultando numa comissão mediana de 0,00 euros. O valor anual médio é de 8,30 euros, sendo o máximo de 30,00 euros.

Quadro C.1.7.

COMISSÕES DE PROCESSAMENTO NO CRÉDITO PESSOAL				
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Comissões de processamento (valor anual)	0,00 €	30,00 €	0,00 €	8,30 €

Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

Avaliando o total das comissões cobradas verifica-se que as quatro instituições que não cobram comissões iniciais também não cobram comissões de processamento.

MEIOS DE PAGAMENTO

Dos meios de pagamento disponibilizados pelas instituições de crédito alguns dos mais vulgarmente utilizados pelos clientes bancários são os cartões de débito, os cheques e as ordens de transferências. As comissões associadas a estes produtos são, normalmente, cobradas no momento em que o cliente solicita o meio de pagamento ou em que a instituição presta o serviço de pagamento.

Para esta análise foram consideradas as comissões respeitantes aos cartões de débito, à requisição de módulos de cheques e às ordens de transferência.

CARTÕES DE DÉBITO

Tipos de comissões

Os cartões de débito são um dos meios de pagamento mais usados no dia-a-dia pelos clientes bancários, podendo as instituições disponibilizar um vasto conjunto de cartões de débito associados a diferentes condições de contratação.

Para a disponibilização do cartão de débito ao cliente, as instituições de crédito podem ou não cobrar uma comissão de emissão do cartão e cobram normalmente uma anuidade. A anuidade aplicada no primeiro ano pode ser diferente das anuidades cobradas nos anos seguintes.

Comissões praticadas

Para esta análise consideraram-se os cartões de débito *standard* de 28 instituições de crédito de acordo com o previsto nos Folhetos de Comissões e Despesas.

Apenas sete das instituições analisadas (25 por cento da amostra) cobram comissão de emissão de cartão, sendo o valor máximo de 20,00 euros.

Os resultados indicam ainda que, quer para as primeiras anuidades, quer para as anuidades seguintes, as comissões cobradas ascendem a um máximo de 20,00 euros. Contudo, pela análise às médias e às medianas dos dados recolhidos, é possível constatar que as instituições de crédito cobram, tendencialmente, comissões mais baixas na primeira anuidade do cartão do que nas anuidades seguintes.

Quadro C.1.8.

COMISSÕES RELATIVAS AOS CARTÕES DE DÉBITO				
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Emissão	0,00 €	20,00 €	0,00 €	1,90 €
1.ª anuidade	0,00 €	20,00 €	5,00 €	5,07 €
Anuidades seguintes	0,00 €	20,00 €	7,25 €	6,98 €

Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

REQUISIÇÃO E ENTREGA DE MÓDULOS DE CHEQUES

Tipos de comissões

Na análise das comissões associadas à requisição de cheques por clientes particulares considerou-se a requisição de módulos de 10 cheques cruzados à ordem, com data de validade, através de dois canais de requisição distintos: requisição ao balcão (com entrega ao balcão ou pelo correio) e requisição pela Internet (também com entrega ao balcão ou pelo correio).

Comissões praticadas

Os dados recolhidos, de 28 instituições de crédito, revelam que as comissões cobradas pelas instituições de crédito pela requisição de módulos de cheques ao balcão são, em média, mais elevadas do que as comissões cobradas pela requisição pela Internet.

Adicionalmente, atendendo ao canal de entrega dos módulos de cheques requisitados, é possível verificar que as comissões cobradas pelas entregas pelo correio são tendencialmente mais elevadas do que as entregas ao balcão. Contudo, é apenas nas entregas por correio que surge a isenção de comissão, evidenciando diferentes estratégias de comissionamento por parte das instituições de crédito.

Quadro C.1.9.

COMISSÕES DE REQUISIÇÃO DE MÓDULOS DE CHEQUES				
Requisição > Entrega	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Balcão > Balcão	2,50 €	16,73 €	5,95 €	6,63 €
Balcão > Correio	0,00 €	14,94 €	7,75 €	7,91 €
Internet > Balcão	2,88 €	13,94 €	4,00 €	5,04 €
Internet > Correio	0,00 €	14,94 €	5,05 €	5,90 €

Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

ORDENS DE TRANSFERÊNCIA EM EUROS

Tipos de comissões

As ordens de transferência conduzem, normalmente, à cobrança de comissões pela instituição de crédito. Essas comissões variam em função de vários factores como seja o montante transferido, o canal de recepção da ordem de transferência, o facto de ser uma transferência pontual ou permanente, entre outros.

Comissões praticadas

Nesta análise foram avaliadas as comissões associadas a ordens de transferência nacionais, em euros, não urgentes, pontuais, para contas domiciliadas numa instituição de crédito diferente da do ordenante, até ao montante de 5 000 euros, tendo sido seleccionadas 29 instituições.

As comissões aplicadas em transferência ordenadas ao balcão são tendencialmente mais elevadas do que as comissões por ordem de transferência via Internet. De facto, de acordo com os dados recolhidos, as comissões cobradas em transferência ordenadas ao balcão variam entre 0,50 euros e 10,00 euros, enquanto as comissões em transferências ordenadas através da Internet variam entre 0,00 euros e 3,50 euros.

Nas transferências ordenadas por Internet, 46 por cento das instituições que disponibilizam este serviço⁷ não cobra qualquer comissão.

Quadro C.1.10.

COMISSÕES EM ORDENS DE TRANSFERÊNCIA				
Ordens de transferência	Mínimo	Máximo	Mediana	Média
Ao balcão	0,50 €	10,00 €	4,00 €	4,47 €
Pela Internet	0,00 €	3,50 €	0,50 €	0,66 €

Fonte: Preçários das instituições de crédito em análise, disponíveis no PCB a 12 de Janeiro de 2011.

⁷ Duas das instituições de crédito da amostra não permitem a realização de transferências através da Internet.

1.3. MINUTAS DE CONTRATOS DE MÚTUO

As instituições de crédito estão obrigadas a reportar ao Banco de Portugal todas as minutas de contrato de crédito a particulares (v.g. à habitação⁸ e aos consumidores⁹) e suas posteriores alterações, de acordo com a Instrução n.º 24/2010. Este reporte, introduzido no início do 4.º trimestre de 2010, permite ao Banco de Portugal proceder à verificação sistemática e transversal do conteúdo dos contratos, em complemento da fiscalização já anteriormente efectuada no âmbito de acções de inspecção às instituições e da apreciação de reclamações de clientes bancários.

A fiscalização pelo Banco de Portugal do cumprimento de deveres de informação e transparência que impendem sobre as instituições de crédito em sede contratual, decorre de normas legais, quer gerais (como sejam, por exemplo, o artigo 77.º, n.º 5 do RGICSF), quer relativas a produtos de crédito específicos (artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de Agosto, ou o artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho). Decorre ainda de disposições regulamentares (artigo 6.º do Aviso 2/2010 relativo ao crédito à habitação).

Nessa fiscalização, procede-se à avaliação dos modelos contratuais utilizados pelas instituições no relacionamento com os seus clientes. Este instrumento de supervisão permite, sempre que tal se justifique, intervir de forma precisa, corrigindo irregularidades.

Neste âmbito, desde Outubro de 2010, foram reportadas ao Banco de Portugal, por 181 instituições de crédito, 1 108 minutas de contratos de mútuo. Do registo e análise sistemática que tem vindo a ser desenvolvida neste domínio¹⁰, pode já concluir-se que as minutas reportadas respeitam a 3 814 produtos de crédito a particulares, dos quais 1 707 referentes a contratos de crédito à habitação e 2 107 de contratos de crédito a consumidores.

Quadro II.1.3.1.

REPORTE DE MINUTAS DE CONTRATO DE CRÉDITO A PARTICULARES 2010		
Âmbito	Produtos abrangidos	Entidades abrangidas
Minutas de contratos de crédito à habitação	1 707	125
Minutas de contratos de crédito aos consumidores	2 107	143

Nota: A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, pertencentes ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola (SICAM) foram, para efeitos deste reporte, consideradas separadamente.

No início de 2011 prosseguia a análise sistemática e transversal das minutas dos contratos de crédito, actividade que se pretende permanente na fiscalização da actuação das instituições de crédito, estendendo-se progressivamente a modelos de contratos relativos a outros tipos de crédito e a outros produtos bancários a retalho.

8 Contratos de crédito enquadrados no Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março.

9 Contratos de crédito enquadrados no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho.

10 Para apoio à sua actuação fiscalizadora neste domínio, o Banco de Portugal desenvolveu uma base de dados específica para a análise das minutas de contratos, possibilitando não só a avaliação do cumprimento das obrigações de prestação de informação estabelecidas na Instrução n.º 24/2010, mas também a sistematização e a gestão da análise a que as mesmas são sujeitas e o acompanhamento do seu progresso.

Quadro II.1.3.2

NÚMERO DE PRODUTOS DE CRÉDITO A PARTICULARES POR TIPO DE MINUTA DE CONTRATO DE MÚTUO			
Regime de crédito	Categoria de crédito	Tipo de minuta	Produtos abrangidos
Contratos abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março	Crédito sinal	Aquisição de terreno para construção de habitação própria	15
		Aquisição de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento	120
		Construção de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento	8
		Realização de obras de conservação ordinária, extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento	4
	Crédito à habitação	Aquisição de terreno para construção de habitação própria	207
		Aquisição de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento	509
		Construção de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento	291
		Realização de obras de conservação ordinária, extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento	293
	Crédito conexo	Com finalidade específica	204
		Sem finalidade específica	66
Contratos abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho	Crédito pessoal	Sem finalidade específica	611
		Finalidade Lar	27
		Finalidade Educação, Saúde e Energias Renováveis	139
		Outras finalidades	79
		Locação financeira de equipamentos	13
		Consolidado sem hipoteca sobre coisa imóvel	97
	Crédito automóvel (e outros veículos)	Locação financeira ou ALD com opção ou obrigação de compra: novos	141
		Locação financeira ou ALD com opção ou obrigação de compra: usados	44
		Com reserva de propriedade: novos	38
		Com reserva de propriedade: usados	30
		Outros: novos	30
		Outros: usados	30
	Cartão de crédito	Crédito com período de <i>free-float</i>	472
		Crédito sem período de <i>free-float</i>	40
	Linha de crédito		13
	Conta corrente bancária		190
	Facilidade de descoberto	Com domiciliação de ordenado	11
		Sem domiciliação de ordenado	102

1.4. DEPÓSITOS BANCÁRIOS

A comercialização dos depósitos bancários está sujeita a regras distintas consoante a forma como se processa a respectiva remuneração, distinguindo-se entre depósitos simples e depósitos indexados e duais¹¹. No caso dos depósitos simples, sejam remunerados a taxa fixa ou a taxa variável indexada de forma simples à *Euribor*, as instituições têm de disponibilizar aos clientes, antes da constituição do depósito, uma Ficha de Informação Normalizada (FIN) com as características do depósito. No caso dos depósitos indexados e duais, cuja remuneração depende da evolução de outros indexantes (sejam instrumentos ou variáveis económico-financeiras), as instituições têm de entregar aos clientes um Prospecto Informativo com a descrição da maior complexidade deste tipo de produtos.

A informação disponibilizada aquando da comercialização de depósitos simples, designadamente a FIN, está sujeita a fiscalização *ex-post*. Em contrapartida, os depósitos indexados e duais só podem ser comercializados após a confirmação pelo Banco de Portugal de que o respectivo Prospecto está conforme as características do produto e cumpre as normas aplicáveis. Os Prospectos Informativos dos depósitos em comercialização pelas instituições de crédito são divulgados no Portal do Cliente Bancário.

Depósitos simples

Em 2010, o Banco de Portugal efectuou 709 acções de inspecção relativas a depósitos simples e suas contas, as quais abrangeram 51 instituições.

Quadro II.1.4.1.

DEPÓSITOS SIMPLES ACÇÕES DE INSPECÇÃO 2010		
Âmbito	Acções de Inspeção	Entidades abrangidas
Depósitos simples e suas contas	709	51

Nota: A fiscalização no âmbito dos depósitos simples e suas contas inclui 686 acções referentes a análise de suportes (Preçários, FIN, contratos e extractos, entre outros), 10 acções ao sítio da Internet das instituições, 7 inspecções “cliente mistério” e 6 inspecções credenciadas junto das instituições.

A fiscalização do Banco de Portugal realizou-se por meio da análise de Preçários, de Fichas de Informação Normalizada (FIN) e de contratos, obtidos quer nos sítios da Internet das instituições e nos reportes de informação ao Banco de Portugal (inspecções à distância), quer em inspecções realizadas no local (inspecções *on-site*), credenciadas ou como “cliente mistério”. A análise dos Preçários permitiu avaliar, de forma transversal, as práticas das instituições na cobrança de comissões, na atribuição de datas valor, na disponibilização de fundos aquando da movimentação de depósitos e o cálculo de juros. Foi também fiscalizado o cumprimento de normas legais e regulamentares específicas, em particular as condições de exercício da mobilização antecipada de depósitos e as convenções aplicáveis a este tipo de produto.

11 As disposições legais aplicáveis aos depósitos bancários são estabelecidas, em termos gerais, pelos Decretos-Lei n.º 430/91, de 2 de Novembro, e n.º 317/2009, de 30 de Outubro. Os deveres de informação a prestar pelas instituições de crédito na comercialização de depósitos simples são definidos pelo Aviso n.º 4/2009 e na comercialização de depósitos indexados e duais pelo Aviso n.º 5/2009. O Aviso n.º 6/2009 define as características fundamentais a que devem obedecer todos os tipos de depósitos bancários. Para uma análise detalhada do enquadramento dos depósitos bancários veja-se o ponto 3.1. “O mercado dos depósitos bancários” no Relatório de Supervisão Comportamental de 2009.

Quadro II.1.4.2.

DEPÓSITOS SIMPLES MATÉRIAS FISCALIZADAS 2010				
Assunto	Diploma legal	Pré-contratual	No contrato	Na vigência do contrato
Entrega da FIN	Art 4.º Aviso 4/2009	√		
Requisitos da FIN	Anexos Aviso 4/2009	√		
Disponibilização das condições gerais do contrato	Art. 5.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 Act/360	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 movimentação de depósitos	Art. 5.º Aviso 6/2009	√		
Datas-valor de depósitos em numerário	Art. 82.º DL 317/2009	√		
Denúncia de contratos (Comissões encerramento de contas)	Art. 56.º DL 317/2009	√	√	√
Extracto e informações complementares	Art. 7.º Aviso 4/2009			√
Comunicação de alterações das condições vigentes / Renovação de depósitos	Art. 7.º, n.ºs 4 e 5 Aviso 4/2009 Art. 55.º DL 317/2009		√	
Cobrança de comissões por extracto mensal	Art. 58.º DL 317/2009			√

Depósitos indexados e duais

Em 2010, o Banco de Portugal verificou a conformidade de 94 Prospectos Informativos de 6 instituições de crédito (dos quais, 91 relativos a depósitos indexados e 3 a depósitos duais) com as normas legais e regulamentares aplicáveis a estes depósitos bancários.

Deste processo, resultou a exigência de introdução de alterações em 90 Prospectos Informativos, para maior clarificação e completude da informação aí disponibilizada, em conformidade com o disposto no Aviso n.º 5/2009. Dos Prospectos analisados, 1 não foi aprovado, por se referir a um depósito cujas características não cumpriam cabalmente as normas em vigor.

Quadro II.1.4.3.

DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS PROSPECTOS SUBMETIDOS 2010				
Tipo de depósitos	Submetidos	Divulgados no Portal do Cliente Bancário		
		Sem alterações	Com alterações	Total
Indexados	91	3	87	90
Duais	3	0	3	3
Total	94	3	90	93

Figura II.1.4.1.

CONSULTA DE PROSPECTOS NO PCB

Portal do CLIENTE BANCÁRIO

Prospectos informativos de depósitos indexados e duais

< 2010 >

1º TRIMESTRE 2º TRIMESTRE 3º TRIMESTRE 4º TRIMESTRE

31/03	Banco Invest, S.A. - Depósito Indexado Invest Banca 6M (Ser. 10/1)
15/03	Banco Invest, S.A. - Depósito Indexado Invest Range Accrual EUR/USD - 1M (Ser. 10/3)
11/03	Caixa Geral de Depósitos, S.A. - Depósito Indexado Caixa Top Woman_PFC
11/03	Caixa Geral de Depósitos, S.A. - Depósito Indexado Eurovalor Abril 2011
04/03	Banco Santander Totta, S.A. - SFI Madeira - Depósito Indexado Valorização Europa Top 50
04/03	Banco Santander Totta, S.A. - Depósito Indexado Valorização Europa Top 50
01/03	Banco Santander Totta, S.A. - Depósito Indexado SFI Madeira - Valorização Eurostoxx 50
01/03	Banco Santander Totta, S.A. - Depósito Indexado Valorização Eurostoxx 50
26/02	Banco Invest, S.A. - Depósito Indexado Invest Índices Mundiais (Ser. 10/1)
25/02	Banco de Investimento Global, S.A. - Depósito Indexado 4,05%-Euribor
19/02	Banco Invest, S.A. - Depósito Indexado Invest Agricultura (Ser. 10/2)
18/02	Banco Invest, S.A. - Depósito Indexado Invest Range Accrual EUR/USD - 1M (Ser. 10/2)
17/02	Banco Santander Totta, S.A. - Depósito Indexado Valorização 5 USD
17/02	Banco Santander Totta, S.A. - Depósito Indexado SFI Madeira - Valorização 5 USD
12/02	Caixa Geral de Depósitos, S.A. - Depósito Indexado Eurovalor Março 2011 PFC
10/02	Banco Santander Totta, S.A. - Depósito Indexado SFI Madeira - Europa 5
10/02	Banco Invest, S.A. - Depósito Indexado Invest Japão 2012 (Ser. 10/1)
10/02	Caixa Geral de Depósitos, S.A. - Depósito Indexado Caixa Top Seguradoras PFC
01/02	Banco de Investimento Global, S.A. - Depósito Indexado EUR/USD Range
21/01	Banco Santander Totta, S.A. - Depósito Indexado SFI Madeira - Rendimento Garantido Plus USD - 2ª Série
21/01	Banco Santander Totta, S.A. - Depósito Indexado Rendimento Garantido Plus USD - 2ª Série
21/01	Banco Invest, S.A. - Depósito Indexado Invest Agricultura (Ser. 10/1)
18/01	Banco Santander Totta, S.A. - Depósito Indexado SFI Madeira - Valorização Energias Renováveis
18/01	Banco Santander Totta, S.A. - Depósito Indexado Valorização Energias Renováveis
14/01	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A. - Depósito Dual Seleção Europa II
14/01	Banco Invest, S.A. - Depósito Indexado Invest Range Accrual EUR/USD - 1M (Ser. 10/1)
14/01	Banco Invest, S.A. - Depósito Indexado Invest Short Gold (Ser. 10/1)
11/01	Caixa Geral de Depósitos, S.A. - Depósito Indexado Caixa Top Saúde Fevereiro 2011
06/01	Banco Invest, S.A. - Depósito Indexado Invest Oportunidades Portugal (Ser. 10/1)

CAIXA 2 | CARACTERÍSTICAS DO MERCADO DOS DEPÓSITOS SIMPLES A TAXA FIXA

Os depósitos simples são dos produtos mais recorrentemente contratados pelos clientes bancários, funcionando como uma importante fonte de financiamento dos bancos. Para identificar as características do mercado dos depósitos simples a taxa fixa, foi feita uma análise da remuneração de depósitos comercializados no ano de 2010.

Características da amostra

Para a presente análise foi recolhida, ao longo de 2010, informação trimestral sobre os depósitos a prazo simples de 21 instituições de crédito a operar na banca de retalho em Portugal, a partir das Fichas de Informação Normalizada (FIN) disponíveis nos respectivos sítios na Internet.

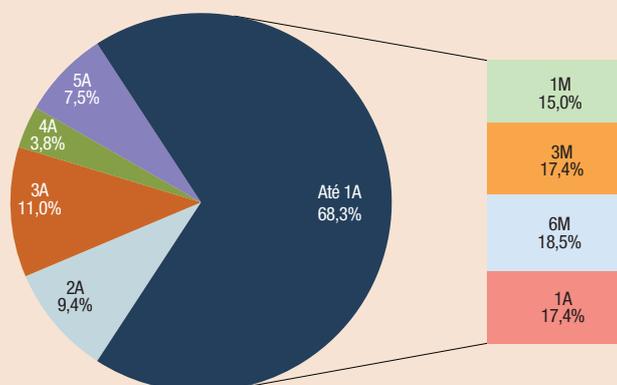
Os depósitos a prazo seleccionados respeitaram os seguintes pressupostos:

- Consideraram-se apenas os depósitos a taxa fixa;
- Consideraram-se os prazos de: 1 mês, 3 meses, 6 meses, 1 ano, 2 anos, 3 anos, 4 anos e 5 anos;
- Para os depósitos que apresentavam um intervalo de prazos (por exemplo, de 91 a 365 dias), considerou-se o prazo mais longo;
- Por prazo e por banco, foi seleccionado o depósito de taxa mais alta;
- Para depósitos cuja TANB varia ao longo do prazo do depósito considerou-se a TANB média;
- Não foram considerados os depósitos que apresentavam condições de acesso especiais ou restritas a determinados segmentos da população (como por exemplo, contas poupança jovem, contas poupança reformado, depósitos que exigem a subscrição de produtos específicos, etc.).

Dos depósitos comercializados em 2010 e que compõem a amostra analisada, verifica-se que cerca de 50 por cento tinham um prazo entre 1 e 6 meses e cerca de 17 por cento são depósitos a 1 ano.

Gráfico C.2.1.

DEPÓSITOS SIMPLES POR PRAZO | 2010



Evolução das TANB e das taxas de referência, por prazo do depósito

Com o objectivo de caracterizar a evolução do mercado dos depósitos a prazo simples são consideradas, por prazo, as TANB mínimas, medianas e máximas praticadas pelas instituições de crédito em cada um dos trimestres de 2010 e comparadas com as respectivas taxas de referência de mercado.

Faz-se notar que os depósitos considerados nesta análise podem ser destinados apenas a novos clientes ou novos recursos, ter diferentes montantes mínimos de subscrição ou outras condições de acesso associadas, bem como diferentes condições de mobilização antecipada.

Quadro C.2.1.

EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DAS TANB DOS DEPÓSITOS SIMPLES E DAS TAXAS DE REFERÊNCIA 2010										
1.º Trim.						2.º Trim.				
	# Dep.	TANB Mín	TANB Mediana	TANB Máx	Taxa Ref. ¹	# Dep.	TANB Mín	TANB Mediana	TANB Máx	Taxa Ref. ¹
1M	14	0,10%	0,63%	4,00%	0,44%	17	0,03%	0,50%	3,50%	0,42%
3M	18	0,20%	1,43%	4,00%	0,68%	18	0,23%	1,38%	4,00%	0,69%
6M	20	0,50%	1,53%	4,00%	0,98%	19	0,40%	1,65%	4,00%	0,98%
1A	18	0,70%	1,73%	3,25%	1,23%	17	0,70%	2,00%	4,25%	1,25%
2A	8	0,95%	2,04%	2,75%	1,72%	11	0,70%	1,95%	4,25%	1,30%
3A	11	1,57%	2,60%	3,75%	2,11%	9	1,30%	2,75%	4,25%	1,58%
4A	2	1,66%	2,43%	3,19%	2,42%	4	1,30%	2,21%	2,88%	1,88%
5A	6	1,28%	2,77%	4,00%	2,67%	8	1,12%	2,62%	4,00%	2,17%
3.º Trim.						4.º Trim.				
	# Dep.	TANB Mín	TANB Mediana	TANB Máx	Taxa Ref. ¹	# Dep.	TANB Mín	TANB Mediana	TANB Máx	Taxa Ref. ¹
1M	16	0,03%	0,55%	3,00%	0,64%	17	0,03%	0,60%	3,00%	0,83%
3M	18	0,23%	1,60%	5,00%	0,90%	20	0,23%	2,10%	5,00%	1,04%
6M	20	0,45%	1,98%	3,50%	1,15%	20	0,40%	2,45%	4,00%	1,27%
1A	19	0,70%	2,13%	3,75%	1,42%	20	0,70%	2,48%	4,25%	1,54%
2A	10	0,70%	2,60%	3,75%	1,31%	11	0,80%	2,50%	3,75%	1,62%
3A	12	1,30%	2,48%	3,75%	1,49%	15	1,30%	3,25%	3,75%	1,83%
4A	5	1,30%	2,75%	3,38%	1,70%	5	1,30%	3,50%	4,00%	2,03%
5A	9	1,30%	2,70%	4,00%	1,90%	9	1,30%	2,75%	4,50%	2,23%

¹ A Euribor corresponde à média das taxas Euribor diárias registadas nos meses de Janeiro, Maio, Agosto e Novembro de 2010, respectivamente, (para prazos até 1 ano, inclusive); é utilizada como base de comparação para os depósitos até 12 meses nos respectivos prazos. A Taxa Swap corresponde à média das cotações diárias de fecho registadas nos meses de Janeiro, Maio, Agosto e Novembro, respectivamente, (para prazos superiores a 1 ano); é utilizada como base de comparação para os depósitos acima dos 12 meses nos respectivos prazos.

Gráfico C.2.2.

EVOLUÇÃO, POR PRAZO, DAS TANB DOS DEPÓSITOS SIMPLES E DAS TAXAS DE REFERÊNCIA | 2010



No que respeita às taxas de juro de referência, verifica-se que para os prazos até 1 ano se registou uma tendência de subida das taxas Euribor, enquanto para os prazos mais longos a taxa swap registou uma tendência de descida até ao 3.º trimestre, que se inverteu já no último trimestre do ano.

A TANB mediana dos depósitos a prazo simples analisados manteve-se sempre acima da taxa de referência, com excepção dos prazos de 1 mês.

Por outro lado, a tendência de evolução das TANB medianas não foi igual em todos os prazos:

- No prazo de 1 mês, a TANB mediana, que assume valores muito próximos da taxa de referência, oscilou pouco, verificando-se a nível da TANB máxima uma tendência de diminuição.
- Nos prazos de 3 meses a 1 ano, as TANB medianas registaram uma tendência de crescimento que acompanha a evolução das taxas de referência, com ligeiro aumento do diferencial entre ambas. Com excepção do prazo de 6 meses, verifica-se igualmente uma tendência de crescimento das TANB máximas.
- Nos prazos dos 2 e 4 anos, as TANB medianas também apresentaram uma tendência ascendente, enquanto no prazo dos 5 anos se mantiveram relativamente constantes. Ainda que a evolução das taxas de referência seja mais irregular, com decréscimos observados nos 2.º e 3.º trimestres, verifica-se também um aumento do *spread* entre a TANB mediana e a taxa de referência, especialmente pronunciado nos prazos dos 3 e 4 anos.

Gráfico C.2.3.

EVOLUÇÃO DAS CURVAS DE RENDIMENTO DAS TANB MEDIANAS | 2010



Gráfico C.2.4.

EVOLUÇÃO DOS SPREADS DAS TANB MEDIANAS FACE ÀS TAXAS DE REFERÊNCIA | 2010

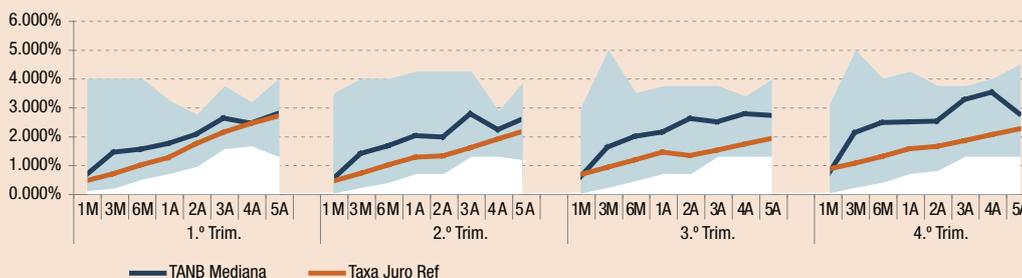


Evolução das curvas de rendimentos

A análise apresenta, por trimestre, os intervalos de taxas de juro dos depósitos praticadas por prazo, evidenciando a evolução conjunta das curvas das TANB medianas e das taxas de juro de referência.

Gráfico C.2.5.

SPREADS E TAXAS DE JURO DE REFERÊNCIA, POR TRIMESTRE | 2010



Ao longo do ano de 2010, para os diferentes prazos, a TANB mediana da amostra situou-se quase sempre acima da taxa de juro de referência, com excepção do prazo de 1 mês, nos 3.º e 4.º trimestres. A curva de rendimentos é tendencialmente crescente com o prazo dos depósitos, ainda que evidencie alguma irregularidade e nem sempre acompanhe a taxa de juro de referência, cuja curva apresenta, como usualmente, uma inclinação positiva. Por outro lado, a amplitude do intervalo em que se situaram as taxas praticadas nos depósitos simples aumentou de trimestre para trimestre.

O diferencial entre as TANB medianas e as respectivas taxas de referência registou uma tendência de subida ao longo do ano. Num contexto em que se verificou um aumento das taxas de referência, o acréscimo deste diferencial resulta de uma subida mais pronunciada das TANB medianas. Por outro lado, o diferencial entre as TANB máximas e mínimas também aumentou, sobretudo por via do aumento das TANB máximas. Esta evolução é consistente com uma política mais activa dos bancos na captação de recursos por via dos depósitos, sobretudo no final do ano.

CAIXA 3 | CARACTERÍSTICAS DO MERCADO DOS DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS

Tipo de depósitos

De 18 de Novembro de 2009 a 31 de Dezembro de 2010 foram constituídos 100 depósitos complexos, dos quais 96 são depósitos indexados e 4 são depósitos duais.

No período em análise, o 2.º trimestre de 2010 foi aquele em que foram comercializados mais depósitos (35). No 3.º e 4.º trimestre de 2010 foram constituídos, respectivamente, 22 e 9 depósitos indexados, não sendo constituído qualquer depósito dual.

De 18 de Novembro de 2009 a 31 de Dezembro de 2010 foram depositados 788,5 milhões de euros em depósitos indexados e duais, dos quais 98 por cento dizem respeito a depósitos indexados.

O montante total depositado acompanhou a evolução do número de depósitos indexados e duais comercializados, verificando-se um aumento de 36 por cento, no 2.º trimestre de 2010, e reduções de 46 por cento e de 83 por cento, respectivamente no 3.º e 4.º trimestre de 2010, face aos respectivos trimestres precedentes.

Quadro C.3.1.

NÚMERO DE DEPÓSITOS E MONTANTES DEPOSITADOS						
	18 Nov a 31 Dez 2009	1.º Trim. 2010	2.º Trim. 2010	3.º Trim. 2010	4.º Trim. 2010	Total
Número de depósitos comercializados	7	27	35	22	9	100
Duais	1	1	2	0	0	4
Indexados	6	26	33	22	9	96
Montante depositado (euros)	29 109 212	236 539 336	320 633 754	172 130 832	30 063 011	788 476 145
Duais	2 279 645	2 703 300	11 448 822	0	0	16 431 767
Indexados	26 829 567	233 836 036	309 184 932	172 130 832	30 063 011	772 044 378
Número de depositantes	2 299	17 159	26 973	12 853	5 187	64 471
Duais	152	119	490	0	0	761
Indexados	2 147	17 040	26 483	12 853	5 187	63 710

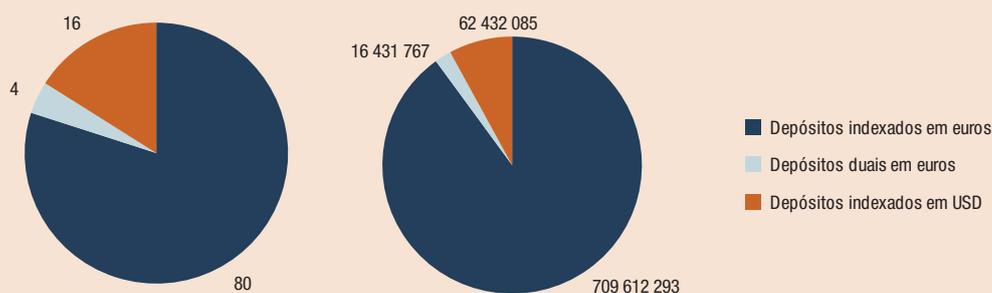
Notas:

- Na contabilização do número de depósitos consideram-se as duas componentes dos depósitos duais (fixa e indexada) como um único depósito.
- Nos depósitos constituídos em moeda distinta do euro, os montantes depositados foram convertidos para euros com base nas taxas de câmbio publicadas pelo BCE nas respectivas datas de constituição.

Dos 96 depósitos indexados comercializados, 80 (83 por cento) foram constituídos em euros, correspondendo a um montante total de 709,6 milhões de euros e 16 (17 por cento) em dólares americanos (USD), correspondendo a um montante total de 62,4 milhões de euros. Os 4 depósitos duais foram constituídos em euros.

Gráfico C.3.1.

NÚMERO E MONTANTE DE DEPÓSITOS POR MOEDA DE DENOMINAÇÃO | 18/11/2009 A 31/12/2010

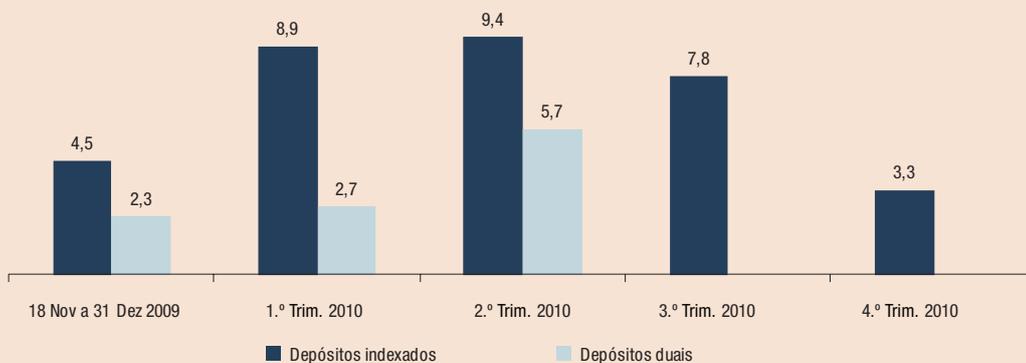


Nota: Na contabilização do número de depósitos consideram-se as duas componentes dos depósitos duais (fixa e indexada) como um único depósito.

Destaca-se também o 2.º trimestre de 2010, como sendo o trimestre com maiores montantes médios por depósitos comercializados, para ambos os tipos de depósitos.

Gráfico C.3.2.

MONTANTE MÉDIO POR DEPÓSITO COMERCIALIZADO (MILHÕES DE EUROS)



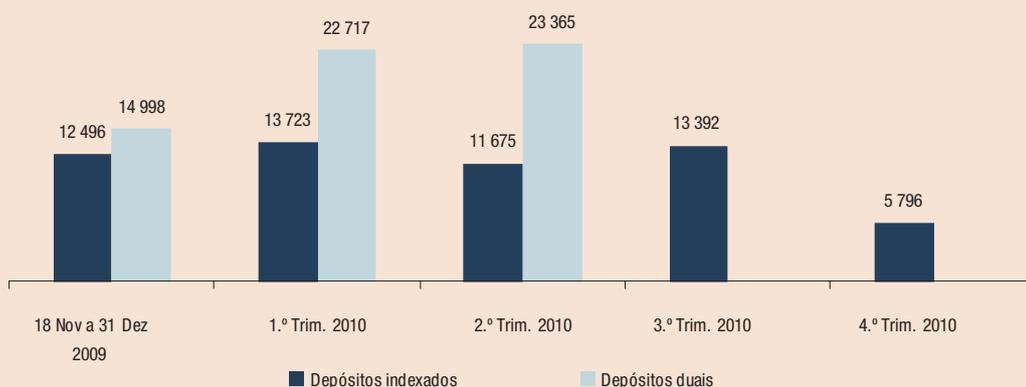
O montante médio aplicado por depositante, nos depósitos constituídos de 18 de Novembro de 2009 a 31 de Dezembro de 2010, foi de 21 592 euros no caso dos depósitos duais¹² e de 12 118 euros nos depósitos indexados.

Em relação aos depósitos indexados, verifica-se uma relativa estabilidade dos montantes médios depositados por depositante até ao 3.º trimestre de 2010, sendo de assinalar uma redução de 57 por cento do 3.º para o 4.º trimestre de 2010.

Em relação aos depósitos duais, verificou-se um aumento de 3 por cento do montante médio depositado, por depositante, no 2.º trimestre de 2010, face ao trimestre anterior.

Gráfico C.3.3.

MONTANTE MÉDIO DEPOSITADO POR DEPOSITANTE (EUROS)



Nota: Na contabilização do número de depósitos consideram-se as duas componentes dos depósitos duais (fixa e indexada) como um único depósito.

12 Corresponde ao montante total aplicado nas duas componentes do depósito dual. Nos 4 depósitos duais comercializados no período em análise, os montantes foram aplicados, equitativamente e em simultâneo, em cada uma das componentes (indexada e fixa).

Tipo de depositantes

Os particulares representam cerca de 99 por cento da totalidade dos depositantes e são responsáveis por cerca de 94 por cento do montante total depositado.

Se a proporção do número de empresas depositantes se mantém estável de trimestre para trimestre (cerca de 1 por cento do total de depositantes), já a proporção de montantes aplicados apresentou alguma oscilação, com uma percentagem mínima de 4 por cento, no 2.º trimestre de 2010, e máxima de 14 por cento no 4.º trimestre do mesmo ano.

No período em análise, o montante médio depositado pelas empresas (63 636 euros) é cerca de 5 vezes superior ao montante médio depositado pelos particulares (11 592 euros).

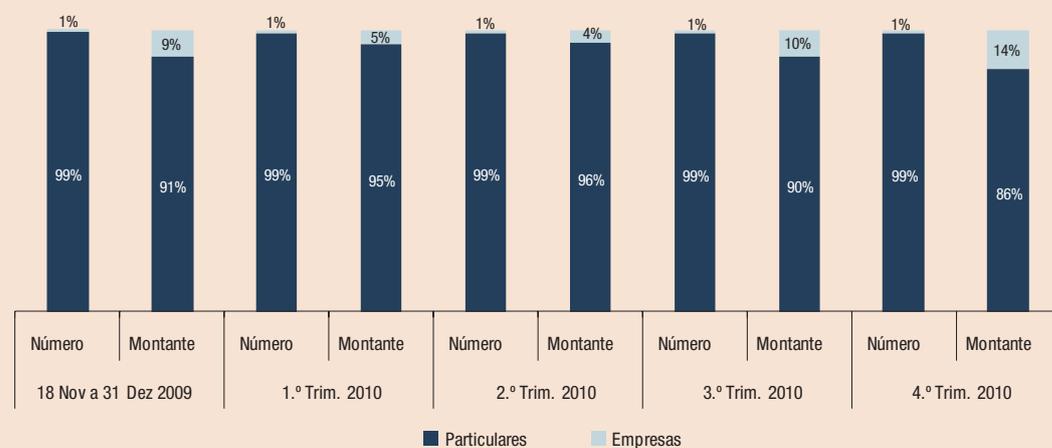
Do 3.º trimestre para o 4.º trimestre de 2010, observou-se uma redução dos montantes médios depositados de 59 por cento pelos particulares e de 38 por cento pelas empresas.

Quadro C.3.2.

MONTANTE TOTAL DEPOSITADO POR DEPOSITANTE E NÚMERO DE DEPOSITANTES						
	18 Nov a 31 Dez 2009	1.º Trim. 2010	2.º Trim. 2010	3.º Trim. 2010	4.º Trim. 2010	Total
Montante total depositado (euros)	29 109 212	236 539 336	320 633 754	172 130 832	30 063 011	788 476 145
Particulares	26 393 212	224 023 500	306 354 720	155 627 454	25 804 511	738 203 397
Empresas	2 716 000	12 515 836	14 279 034	16 503 378	4 258 500	50 272 748
Número de depositantes	2 299	17 159	26 973	12 853	5 187	64 471
Particulares	2 279	16 972	26 642	12 675	5 113	63 681
Empresas	20	187	331	178	74	790

Gráfico C.3.4.

EVOLUÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE DEPOSITANTES E DO MONTANTE TOTAL DEPOSITADO POR TIPO DE DEPOSITANTE



Nota: Na contabilização do número de depósitos consideram-se as duas componentes dos depósitos duais (fixa e indexada) como um único depósito.

Gráfico C.3.5.

EVOLUÇÃO DO MONTANTE MÉDIO DEPOSITADO POR TIPO DE DEPOSITANTE



Nota: Na contabilização do número de depósitos consideram-se as duas componentes dos depósitos duais (fixa e indexada) como um único depósito.

Prazo de vencimento

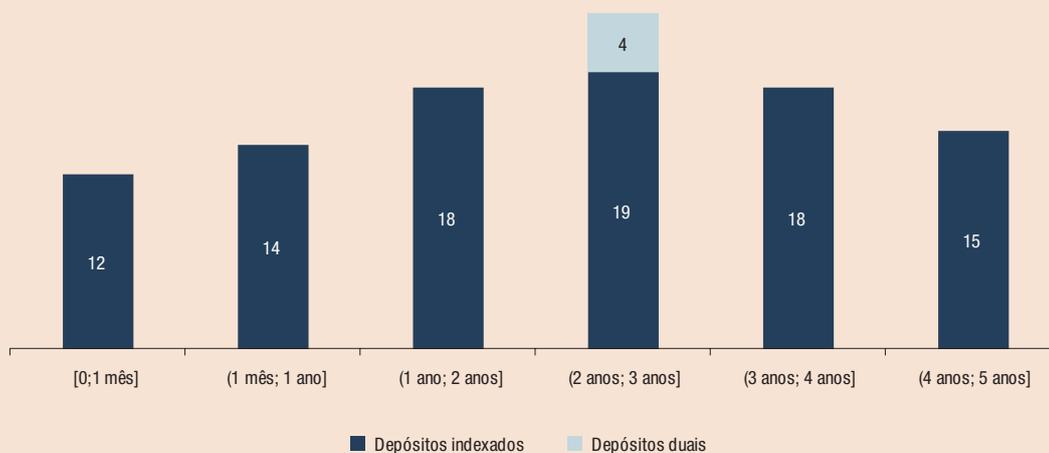
Dos 100 depósitos constituídos no período em análise destaca-se que: i) 12 por cento apresentam um prazo até um mês; ii) 14 por cento apresentam um prazo entre 1 mês e um ano; iii) 23 por cento apresentam um prazo entre 2 e 3 anos; e iv) 15 por cento apresentam um prazo entre 4 e 5 anos.

Observa-se assim uma clara concentração das aplicações nos prazos mais longos, especialmente acima dos 2 anos, exceção feita ao 4.º trimestre de 2010 em que todos os depósitos constituídos têm prazos de vencimento até 2 anos.

Por outro lado, cerca de 66 por cento do número de depositantes escolhem depósitos com prazos de vencimento acima dos 2 anos, representando estes 76 por cento do montante total depositado.

Gráfico C.3.6.

NÚMERO DE DEPÓSITOS POR INTERVALOS DE PRAZO | 18/11/2009 A 31/12/2010



Notas: – Na contabilização do número de depósitos consideram-se as duas componentes dos depósitos duais (fixa e indexada) como um único depósito.

– Nos depósitos duais, é considerado o prazo da componente com maturidade superior.

Gráfico C.3.7.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DEPÓSITOS POR INTERVALOS DE PRAZO | 18/11/2009 A 31/12/2010

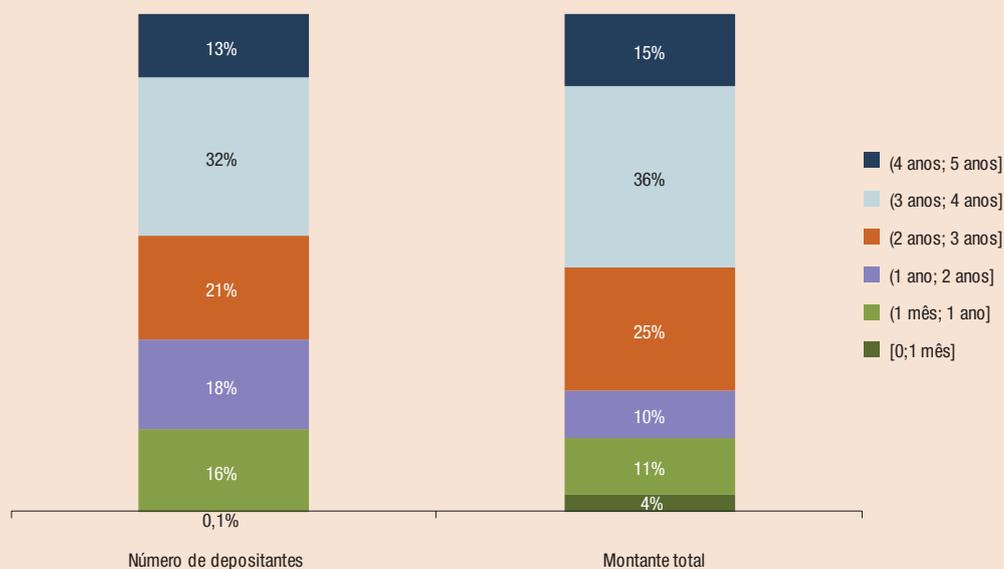


Notas: – Na contabilização do número de depósitos consideram-se as duas componentes dos depósitos duais (fixa e indexada) como um único depósito.

– Nos depósitos duais, é considerado o prazo da componente com maturidade superior.

Gráfico C.3.8.

NÚMERO DE DEPOSITANTES E MONTANTE DEPOSITADO, POR PRAZOS | 18/11/2009 A 31/12/2010



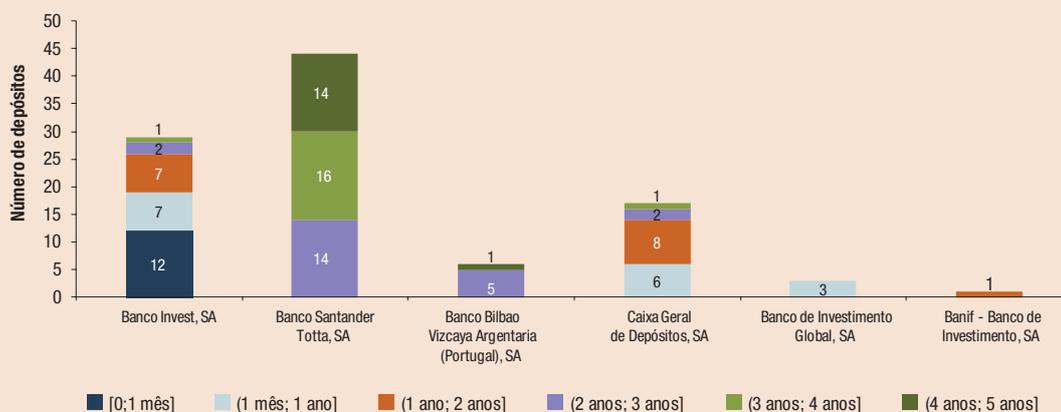
Notas: – Consideram-se as duas componentes dos depósitos duais (fixa e indexada) como dois depósitos separados.

Instituições de crédito

Os depósitos indexados foram comercializados pelas seguintes instituições: Banco Santander Totta (44 depósitos), Banco Invest (29 depósitos), Caixa Geral de Depósitos (17 depósitos), Banco de Investimento Global (3 depósitos), Banif – Banco de Investimento (1 depósito) e Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2 depósitos). Os 4 depósitos duais foram comercializados pelo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.

Gráfico C.3.9.

NÚMERO DE DEPÓSITOS POR INSTITUIÇÃO E POR INTERVALOS DE PRAZO | 18/11/2009 A 31/12/2010



Notas: – Na contabilização do número de depósitos consideram-se as duas componentes dos depósitos duais (fixa e indexada) como um único depósito.

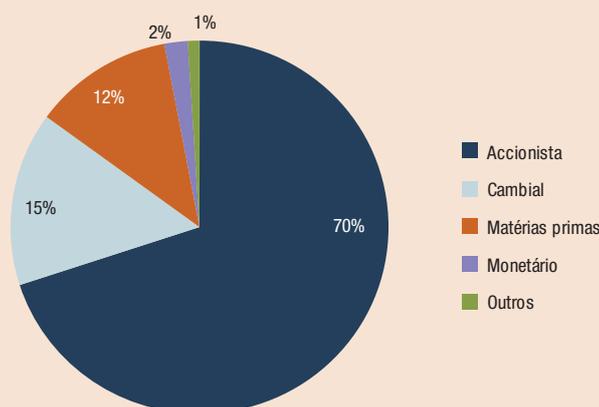
– Nesta análise, para o caso dos depósitos duais, é considerado o prazo da componente com maturidade superior.

Mercado do indexante

Dos 100 depósitos indexados e duais (componente indexada) constituídos, cerca de 70 por cento têm como referência o mercado accionista, 15 por cento o mercado cambial, 12 por cento o mercado de matérias-primas e 2 por cento o mercado monetário.

Gráfico C.3.10.

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE DEPÓSITOS POR MERCADO DO INDEXANTE | 18/11/2009 A 31/12/2010

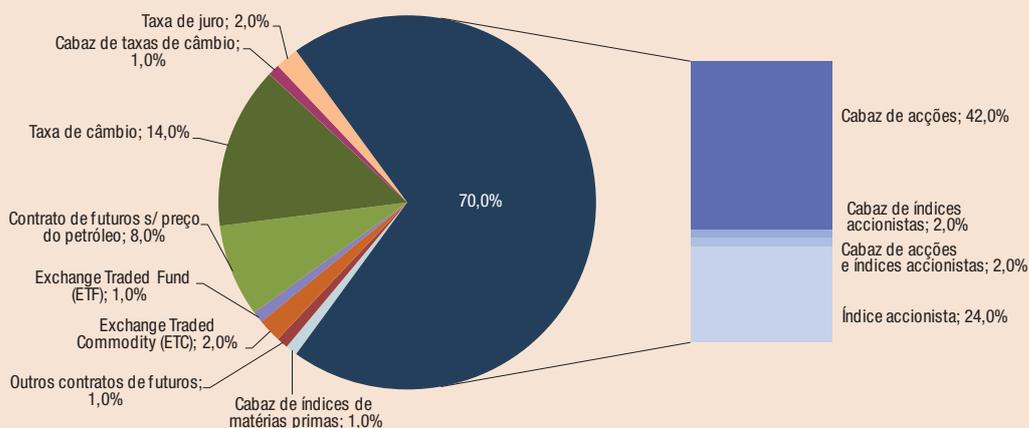


Nota: Nesta análise são consideradas as componentes indexadas dos depósitos duais.

Quanto ao tipo de indexante, destaca-se, nos depósitos indexados a variáveis do mercado accionista, o peso dos depósitos indexados a cabazes de acções e a índices bolsistas, de 42 por cento e 24 por cento, respectivamente. Nos depósitos indexados a variáveis de outros mercados, assumem particular relevo os depósitos indexados a taxas de câmbio (14 por cento). Foram também constituídos depósitos indexados a outros instrumentos financeiros, como contratos de futuros (com destaque para futuros sobre o preço do petróleo), *Exchange-Traded Commodities* (ETC) ou *Exchange-Traded Funds* (ETF).

Gráfico C.3.11.

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE DEPÓSITOS POR TIPO DE INDEXANTE: 18/11/2009 A 31/12/2010



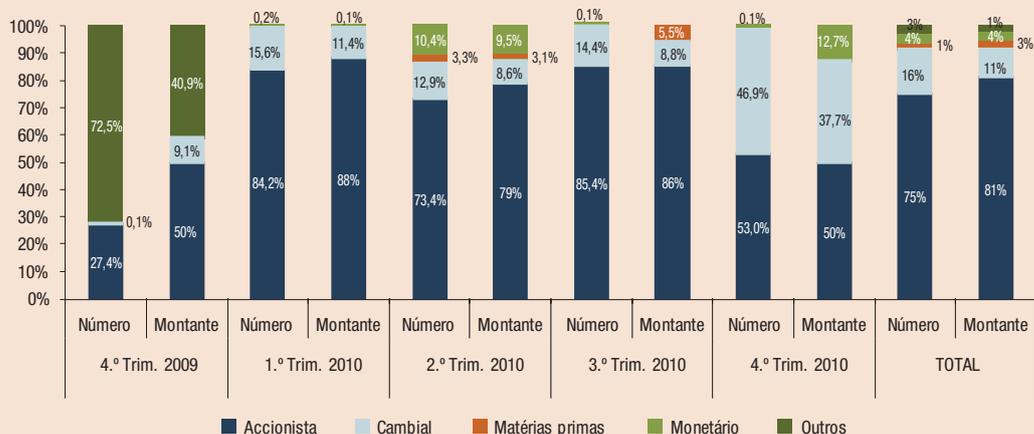
Nota: Nesta análise são consideradas as componentes indexadas dos depósitos duais.

A preponderância do mercado accionista não se prende apenas com o número de depósitos constituídos, destacando-se igualmente, quer na percentagem do número de depositantes, quer no montante total depositado. Nos depósitos constituídos até ao fim do 4.º trimestre de 2010, os depósitos indexados ao mercado accionista são escolhidos por 75 por cento do número total de depositantes, representando cerca de 81 por cento do montante total depositado. Por sua vez, os depósitos indexados ao mercado cambial são escolhidos por 16 por cento do número total de depositantes, representando cerca de 11 por cento do montante total depositado.

Este padrão de distribuição manteve-se relativamente estável do 1.º para o 3.º trimestre de 2010. O período de 18 de Novembro a 31 de Dezembro de 2009 representa uma excepção em termos do referido padrão de distribuição, com 41 por cento do montante total depositado num produto indexado a um contrato de futuro sobre licenças de emissão de gases com efeito de estufa (subscrito por 73 por cento do número de depositantes e apresentado como “outros” no Gráfico C.3.12). Por outro lado, no 4.º trimestre de 2010, os depósitos indexados ao mercado cambial são escolhidos por 46,9 por cento do número total de depositantes, representando cerca de 37,7 por cento do montante total depositado.

Gráfico C.3.12.

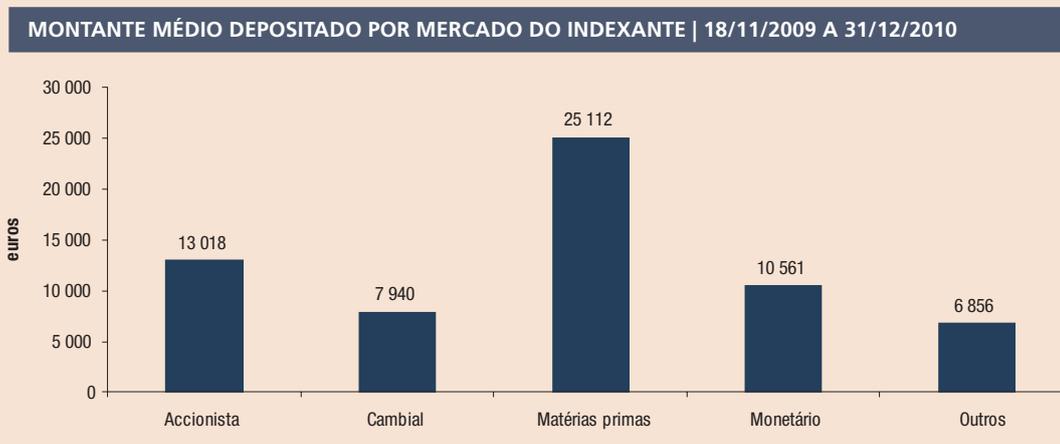
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DEPOSITANTES E MONTANTE DEPOSITADO, POR MERCADO DO INDEXANTE



Nota: Nesta análise são consideradas as componentes indexadas dos depósitos duais.

No período em análise, os depósitos indexados ao mercado de matérias-primas apresentam o montante médio depositado por depositante mais elevado, de cerca de 25,1 mil euros, seguido pelos 13,0 mil euros do montante médio dos depósitos indexados ao mercado accionista.

Gráfico C.3.13.



Nota: Nesta análise são consideradas as componentes indexadas dos depósitos duais.

CAIXA 4 | SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

O regime dos Serviços Mínimos Bancários

Através do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de Março, foi instituído o regime dos Serviços Mínimos Bancários (SMB), o qual teve como objectivo facilitar o acesso dos cidadãos a um conjunto de serviços bancários essenciais, a preços pouco expressivos e limitados, possibilitando a detenção de conta bancária e a realização de pagamentos através de meios automáticos, promovendo-se a inclusão bancária e reduzindo-se dessa forma eventuais barreiras geradoras de exclusão social.

Qualquer pessoa singular pode aceder a este tipo de conta, desde que:

- Não seja titular de outra conta bancária, na data da abertura da conta de SMB ou durante a sua vigência.

Ao ser titular de uma conta enquadrada no regime dos de SMB, passa a ter o direito a:

- Constituir, manter e gerir uma conta de depósitos à ordem;
- Obter um cartão de débito que permita a movimentação da referida conta;
- Efectuar depósitos, levantamentos e transferências interbancárias desses fundos;
- Receber extractos semestrais discriminativos dos movimentos da conta nesse período ou a disponibilização de caderneta para o mesmo efeito.

Durante a vigência de uma conta de SMB, as instituições podem:

- Cobrar comissões pelos serviços associados à conta que, todavia, não podem ser, superiores, em cada ano, a 1 por cento do salário mínimo nacional (4,75 euros, em 2010);
- Cancelar o contrato de conta de depósito, 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 (33,25 euros, em 2010), devolvendo ao cliente o saldo depositado na conta.

O regime dos Serviços Mínimos Bancários foi instituído numa base de adesão voluntária das instituições de crédito, que conta com a participação do Banco Comercial Português (BCP), da Caixa Geral de Depósitos (CGD), do Finibanco (FINIB), do Banco Espírito Santo (BES), do Banco Santander Totta, (BST) do Banco BPI (BBPI), da Caixa Central do Crédito Agrícola Mútuo e Caixas de Crédito Agrícola do SICAM (SICAM) e da Caixa Económica Montepio Geral (CEMG).

A supervisão pelo Banco de Portugal

O Banco de Portugal tem acompanhado a aplicação do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, através da análise: i) da informação reportada pelas instituições aderentes ao abrigo da Instrução n.º 3/2008 ; ii) da informação disponibilizada no Preçário das instituições de crédito sobre os SMB; e iii) da realização de acções de inspecção específicas.

Conhecida a fraca cobertura desde regime, o Banco de Portugal passou a solicitar às instituições de crédito aderentes ao respectivo protocolo que procedessem a uma divulgação mais ampla deste regime. Em 2009, apenas duas das oito instituições aderentes disponibilizavam as condições associadas a este tipo de contas e aos respectivos serviços de pagamento no seu Preçário.

Aquando da entrada em vigor dos novos deveres de informação a que passou a ter de obedecer o Preçário das instituições de crédito (com a entrada em vigor do Aviso n.º 8/2009 e da Instrução n.º 21/2010, a 1 de Janeiro de 2010), o Banco de Portugal recomendou que as instituições passassem a divulgar neste suporte, as características das contas de SMB. Desde então todas as instituições aderentes a este protocolo passaram a apresentar no seu Preçário as condições de acesso a uma conta de SMB e a identificar, de forma clara e completa, os encargos aplicáveis à titularidade e movimentação dessa conta.

Duas instituições (BCP e CGD) passaram inclusivamente a divulgar a possibilidade de contratação de uma conta de SMB nos seus sítios de Internet, dando maior visibilidade e publicidade a esta opção junto do público.

Evolução do número de contas de SMB

Durante o ano de 2010, o número de contas de SMB aumentou 38 por cento, em resultado do acréscimo de 331 novas contas abertas junto das instituições aderentes. O número total de contas sob este regime era no final de 2010 de 1 211 e todas as instituições aderentes ao regime de SMB detinham contas desta natureza, ao contrário da situação que se havia verificado nos anos anteriores. Em 2009 havia uma instituição que não apresentava qualquer conta aberta no âmbito do regime dos SMB, enquanto, em 2008, eram duas as instituições sem qualquer conta aberta no âmbito deste regime.

A esta evolução não terá sido estranha a maior divulgação das contas de SMB, contas estas que evidenciaram o seguinte comportamento:

- A abertura de novas contas nas oito instituições, num total de 331;

- A reclassificação de 20 contas para outras tipologias de contas de depósito, em resultado do não cumprimento dos requisitos de manutenção de contas no âmbito deste regime;
- O encerramento de 42 contas por iniciativa dos seus titulares;
- O cancelamento de 18 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 (33,25 euros, em 2010), ao abrigo do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000.

Quadro C.4.1.

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS NÚMERO DE CONTAS 2010							
	Contas SMB em 31-Dez-09	Abertas (a)	Recusadas (b)	Canceladas (c)	Encerradas pelos titulares	Encerradas pela instituição (d)	Contas SMB em 31-Dez-10
Instituição A	571	94	n.d.	17	11	20	617
Instituição B	158	143	0	0	0	0	301
Instituição C	95	118	0	0	26	0	187
Instituição D	26	20	0	0	0	0	46
Instituição E	15	17	0	0	3	0	29
Instituição F	6	8	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	14
Instituição G	9	5	0	1	2	0	11
Instituição H	0	6	0	0	0	0	6
Total	880	102	0	18	42	20	1 211

(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 1 211 contas vivas no âmbito dos SMB se encontrarem, no final de 2010, repartidas pelas oito instituições aderentes, continua a verificar-se um elevado grau de concentração deste tipo de contas num número muito reduzido de instituições. Uma instituição continua a destacar-se claramente, com 51 por cento do total das contas de SMB, contra 65 por cento, no final de 2009. As instituições que surgem em segundo e terceiro lugares detinham 25 e 15 por cento destas contas, face a 18 e 11 por cento, respectivamente, no final do ano anterior.

Mínimos de abertura e encargos associados às contas de SMB

A abertura de uma conta de SMB não carece de montantes mínimos, excepto para duas instituições que estabelecem como condição um montante mínimo para a abertura deste tipo de conta, como se pode verificar da informação recolhida através dos Preçários e se sintetiza no quadro abaixo.

Apesar do Decreto-Lei n.º 27-C/2000 não definir limites, mínimos ou máximos, no âmbito da abertura de conta de SMB, o Banco de Portugal recomendou, no âmbito da avaliação e acompanhamento deste regime, que as instituições não exigissem montantes superiores a 7 por cento do salário mínimo nacional

(33,25 euros em 2010), de modo a ser coerente com a percentagem fixada no artigo 5.º do diploma, que permite às instituições proceder ao cancelamento da conta, cumpridas as condições previstas.

No que respeita aos encargos totais anuais cobrados pelos serviços de manutenção e movimentação deste tipo de contas, as práticas são diferenciadas, de acordo com a informação que consta no respectivo Preçário das instituições aderentes:

- Das oito instituições integradas neste regime, três instituições não cobram qualquer encargo pelas facilidades associadas à titularidade e movimentação dessa conta;
- Três instituições cobram um valor anual global inferior ao limite máximo legal – entre 2,99 euros e 4,52 euros (a que acresce o Imposto de Selo);
- Duas instituições cobram o valor máximo permitido: 4,75 euros, que corresponde a 1 por cento do salário mínimo nacional (a que acresce o Imposto de Selo).

Quadro C.4.2.

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS | MÍNIMOS DE ABERTURA | COMISSÕES PRATICADAS | 2010

serviço	BFA	CCF	BBF	BLP	BS	DT	FB	CP
A. Montante máximo de abertura de conta (A)	0	0	0	0	15	0	15	0
B. Encargos anuais:								
1. Comissão de gestão	0,25	0	0	4,55	2,79	0	0	4,11
2. Comissão de serviço de extrato	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Serviço de cartões de débito	11	0	0	0	0	0	0	4,85
4. Descontos de cheques	0	0	0	0	0	0	0	0
5. Levantamentos e transferências de crédito	0	0	0	0	0	0	0	0
C. Total dos encargos anuais (B)	1,24	0	0	4,55	2,79	0	0	4,52

Fonte: Preçários das instituições de crédito no Portal do Cliente Bancário.
 Nota (a): Valor máximo exigível para a abertura de conta em 2010 = 33,25 euros (1% do salário mínimo nacional).
 Nota (b): Valor máximo legal de comissões e encargos em 2010 = 4,85 euros (1% do salário mínimo nacional).

1.5. CRÉDITO À HABITAÇÃO

O mercado de crédito à habitação é enquadrado por diversos diplomas legais e regulamentares, publicados nos últimos anos, com vista a regular as práticas bancárias e assegurar uma maior protecção dos clientes bancários. Estão neste âmbito, os Decretos-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, n.º 88/2008, de 29 de Maio, e n.º 171/2008, de 26 de Agosto, onde se encontram reguladas diversas matérias, como o reembolso antecipado, a renegociação do empréstimo, as convenções de cálculo de juros, o regime de vendas associadas e o direito à informação. Mais recentemente, o Decreto-Lei n.º 192/2009 estendeu aos créditos conexos (vulgarmente conhecidos por créditos multiusos ou multi-opções) o regime estabelecido naqueles diplomas legais.

A entrada em vigor do Aviso n.º 2/2010 e da Instrução n.º 10/2010, a 1 de Novembro de 2010, veio entretanto reforçar a transparência e a comparabilidade da informação prestada aos clientes, com reflexo em todas as fases de comercialização do crédito à habitação. Estes diplomas prevêem um conjunto mínimo de informação a ser prestada de forma harmonizada, para apoiar a análise cuidada das diferentes opções de crédito e a comparação de financiamentos alternativos disponibilizados pela própria instituição ou por instituições concorrentes. Na Instrução n.º 10/2010 foi definido o modelo harmonizado de Ficha de Informação Normalizada (FIN), que as instituições têm de disponibilizar aos clientes, aquando da simulação e aprovação de um empréstimo à habitação.

Fiscalização das normas aplicáveis aos produtos de crédito à habitação

O Banco de Portugal fiscaliza a actuação das instituições na comercialização de produtos de crédito à habitação recorrendo à análise de diversos suportes de informação. Através do Preçário das instituições, que constitui um primeiro limiar de inspecção, procede-se à verificação da adequação das práticas das instituições às normas que enquadram a comercialização deste tipo de produtos. As FIN obtidas em inspecções “cliente-mistério”, efectuadas aos balcões das instituições e/ou nos seus sítios da Internet, permitem avaliar a conformidade da informação pré-contratual prestada aos clientes, em particular a sua completude, legibilidade, clareza e rigor. Na fiscalização dos contratos, através de inspecções credenciadas às instalações das instituições e/ou do seu reporte ao Banco de Portugal, avalia-se o cumprimento dos requisitos contratuais e a transparência e rigor das respectivas cláusulas.

Neste âmbito, o Banco de Portugal efectuou, em 2010, 686 acções de inspecção abrangendo 42 instituições de crédito.

Quadro II.1.5.1.

CRÉDITO À HABITAÇÃO ACÇÕES DE INSPECÇÃO 2010		
Âmbito	Acções de inspecção	Entidades abrangidas
Crédito à habitação	686	42

Nota: A fiscalização no âmbito do crédito à habitação inclui 641 acções envolvendo a análise de suportes (Preçários, FIN, contratos e extractos, entre outros) e 45 outras acções de inspecção (ao sítio da Internet das instituições e inspecções “cliente mistério”).

Pela sua importância para uma decisão informada do cliente e para a comparação das diversas propostas apresentadas pelas instituições, nas acções de inspecção foi prestada particular atenção ao cálculo correcto da TAE (a taxa que mede todos os custos associados ao empréstimo, incluindo os juros, outros encargos e os seguros exigíveis) e da TAER (quando a operação envolva a venda associada facultativa de outros produtos e serviços).

A partir de 1 de Novembro de 2010, com a entrada em vigor do Aviso n.º2/2010 e da Instrução n.º 10/2010, o Banco de Portugal centrou a sua atenção na prestação, pelas instituições de crédito, da informação pré-contratual, nos momentos e modelos definidos nestas normas, em particular no que respeita à nova FIN. O Banco de Portugal efectuou também simulações de crédito à habitação nos sítios da Internet das instituições e analisou o rigor e a transparência da informação aí disponibilizada aos clientes.

Quadro II.1.5.2.

CRÉDITO À HABITAÇÃO MATÉRIAS FISCALIZADAS 2010				
Assunto	Diploma legal	Pré-contratual	No contrato	Na vigência do contrato
Entrega da FIN	Aviso 2/2010	√		
Modelo da FIN	Instrução 10/2010	√		
Deveres de informação e de transparência, conduta, diligência e competência técnica	Art 77.º, 73.º, 74.º, 75.º RGICSF	√	√	√
Informação contratual	Art. 5.º DL 220/94 e Aviso 2/2010	√		
Cálculo da TAE	Art. 4.º DL 220/94	√	√	√
Cálculo da TAE promocional e TAER	Art. 3.º, 9.º DL 51/2007	√	√	
Taxa de juro (determinação e arredondamento)	Art. 3.º, 4.º DL 240/2006	√	√	√
Cálculo de juros e indexante com base em 360 dias	Art. 4.º DL 51/2007	√	√	√
Condições e comissão de reembolso antecipado	Art. 5.º, 6.º DL 51/2007	√	√	√
Débito de encargos adicionais	Art. 8.º DL 51/2007	√	√	√
Renegociação contratual	Art. 3.º DL 171/2008			√
Créditos conexos	DL 192/2009	√	√	√

CAIXA 5 | CARACTERÍSTICAS DO MERCADO DO CRÉDITO À HABITAÇÃO

Os empréstimos à habitação são, de acordo com o enquadramento legal em vigor (Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março), contratos de crédito para aquisição, construção, e realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento e os contratos para aquisição de terrenos para construção de habitação própria. Contudo, com a entrada em vigor, em Outubro de 2009, do Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de Agosto, o regime do crédito à habitação passou a aplicar-se também aos designados contratos de crédito conexos, ou seja, aos contratos cuja garantia hipotecária incide, total ou parcialmente, sobre o imóvel que simultaneamente garante o contrato de crédito à habitação celebrado com a mesma instituição de crédito.

Os créditos conexos são contratos que se encontram, assim, associados ao crédito à habitação, não só por partilharem a mesma garantia hipotecária, mas também por terem, em geral, o mesmo tipo de finalidade e prazos médios de contratação semelhantes¹³. Por esta razão, a análise abaixo apresentada do mercado do crédito à habitação abrange os dois tipos de contratos de crédito, ainda que os créditos conexos possam ter algumas especificidades aí assinaladas. Por esta razão, nesta Caixa a referência a contratos de crédito à habitação ou a empréstimos à habitação deve ser entendida como referindo-se a ambos os tipos de contrato, excepto nos casos em que se procede a uma diferenciação explícita.

O Banco de Portugal tem procedido à análise da evolução do mercado de crédito à habitação no âmbito do acompanhamento da implementação do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de Agosto, que estabeleceu a proibição de cobrança de qualquer comissão pela análise da renegociação dos contratos de crédito à habitação, bem como de fazer depender a referida renegociação da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros. Este diploma entrou em vigor no final de Setembro de 2008, razão pela qual os períodos de referência da análise se reportam a este mês de calendário.

Volume de crédito concedido

O número de contratos vivos enquadrados no regime de crédito à habitação¹⁴ era, em 30 de Setembro de 2010, de cerca de 2,3 milhões, celebrados junto de 41¹⁵ instituições de crédito, aos quais correspondem 147 mil milhões de euros de montante inicial de crédito e 122 mil milhões de euros de capital em dívida. Assim, o rácio entre o saldo em dívida e o montante total de crédito concedido é de 83 por cento e o montante médio de capital em dívida por contrato é de cerca de 53 mil euros.

No período de um ano, entre 1 de Outubro de 2009 e 30 de Setembro de 2010, foram celebrados cerca de 143 mil contratos que têm associados um montante inicial de crédito de cerca de 12 mil milhões de euros.

13 Os contratos de crédito à habitação e de crédito conexo, celebrados desde 1996 (ano a partir do qual se identifica no *stock* de contratos vivos a 30 de Setembro de 2010 a celebração de contratos de crédito conexo) têm ambos prazos médios de cerca de 31 anos.

14 A análise do mercado do crédito à habitação realizada no Relatório de Supervisão Comportamental de 2009 teve por base os dados referentes a 30 de Setembro de 2009, comunicados ao abrigo da Carta-Circular n.º 77/2009, de 16 de Dezembro de 2009. Em resposta a esta Carta-Circular, algumas instituições de crédito não reportaram os contratos de crédito conexos, uma vez que o Decreto-Lei n.º 192/2009, que estendeu o regime do crédito à habitação a este tipo de contratos apenas entrou em vigor em Outubro de 2009. Para efeitos de análise da evolução do mercado do crédito à habitação entre 30 de Setembro de 2009 e 30 de Setembro de 2010, foi estimado o número e saldo em dívida dos contratos de crédito conexos a 30 de Setembro de 2009. Assim, a evolução de mercado não pode ser directamente deduzida a partir da informação publicada no anterior Relatório de Supervisão Comportamental.

15 No Relatório de Supervisão Comportamental de 2009 considerou-se informação relativa a apenas 33 instituições de crédito. Assim, nesta Caixa incluíram-se mais 8 instituições de crédito, que representam 0,3 por cento do número de contratos vivos a 30 de Setembro de 2010.

Contudo, comparando o *stock* de contratos vivos a 30 de Setembro de 2010 com o existente na mesma data do ano anterior, verifica-se uma redução de 0,2 por cento no número de contratos em resultado da seguinte dinâmica: (i) os novos contratos¹⁶ contribuem para esta variação com um acréscimo de 6,2 por cento; (ii) os contratos que chegaram ao seu termo por decurso do prazo previsto no contrato contribuem com uma redução de 1,0 por cento; e (iii) os contratos que terminaram por outras causas, como é o caso, por exemplo, do reembolso antecipado total¹⁷ ou da eventual entrada em insolvência, contribuíram com uma redução de 5,4 por cento.

Por outro lado, comparando o saldo total em dívida a 30 de Setembro de 2010 com o saldo em dívida a 30 de Setembro de 2009, verificou-se a uma redução de 5,3 por cento.

A análise da distribuição por data de contratação dos empréstimos à habitação vivos evidencia que, quer no número de contratos, quer nos valores dos respectivos montantes de crédito inicial e de saldo em dívida, têm maior peso os empréstimos mais recentes. Contudo, a partir do 4.º trimestre de 2007 o peso dos contratos celebrados em cada trimestre diminuiu significativamente: para os contratos vivos, registou-se uma variação homóloga negativa no 4.º trimestre de 2008 de 47 por cento no número de contratos e de 44 no montante de crédito concedido; ainda que em trimestres seguintes se tenha verificado alguma recuperação ao nível da contratação, esta mantém-se no final de Setembro de 2010 em níveis próximos do verificado em 2004.

Tomando por referência o valor total do montante de crédito inicial contratado, verifica-se que cerca de 50 por cento está associado a crédito concedido nos últimos 5 anos, 28 por cento foi concedido nos últimos 3 anos, e apenas 8 por cento no último ano. Esta evolução evidencia, mais uma vez, proporções de crédito mais reduzidas nos anos mais recentes.

A redução do montante de crédito concedido desde o final de 2007 foi, no entanto, acompanhada de um acréscimo do montante médio por contrato celebrado, especialmente significativo em 2010¹⁸ em que o aumento face ao ano anterior foi de 8,3 por cento. Esta evolução resultou, assim, de uma redução do número de contratos mais do que proporcional à redução do montante de crédito concedido.

Gráfico C.5.1.

NÚMERO E SALDO EM DÍVIDA DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO VIVOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2010



16 Os novos contratos podem ser celebrados com novos clientes ou na sequência de um reembolso antecipado total realizado com o objectivo de transferir o crédito à habitação entre instituições ou de financiar a compra de uma nova habitação.

17 Idem.

18 O valor médio de 2010 refere-se aos contratos celebrados até 30 de Setembro.

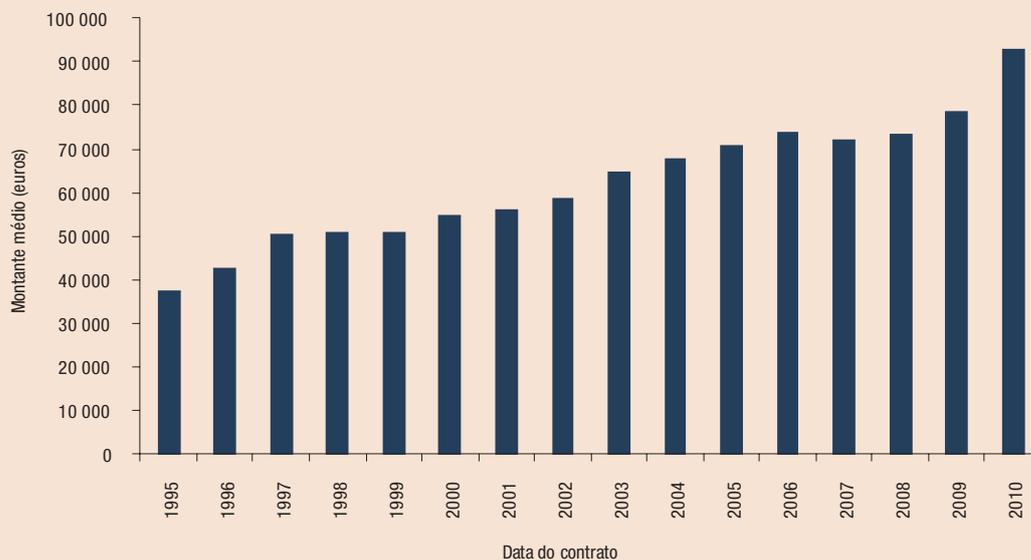
Gráfico C.5.2.

EVOLUÇÃO DO RÁCIO ENTRE O SALDO EM DÍVIDA E O MONTANTE DO CRÉDITO DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO VIVOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2010



Gráfico C.5.3.

EVOLUÇÃO DO MONTANTE MÉDIO DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO VIVOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2010



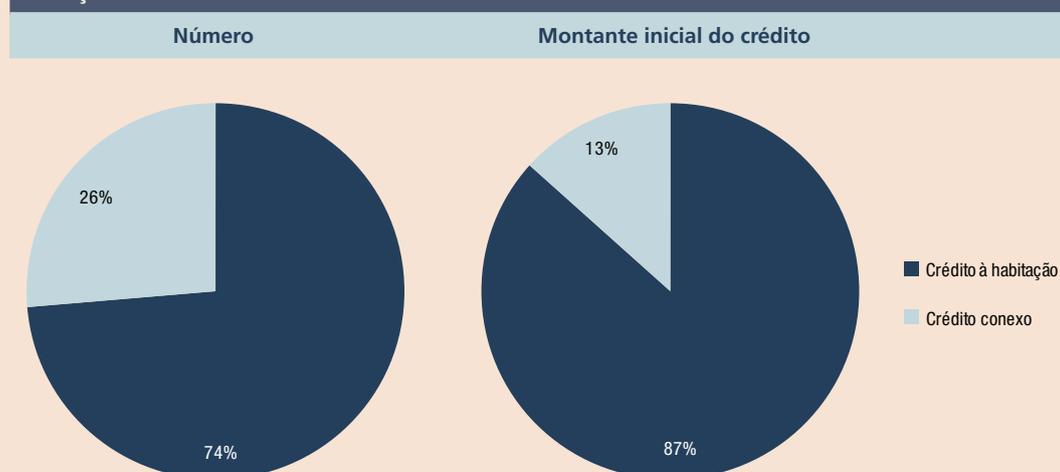
A evolução do rácio entre o saldo em dívida e o montante de crédito contratado é crescente e coerente com a normal evolução do quadro de amortização dos empréstimos. Contudo, verifica-se uma ligeira redução deste rácio em 2010, relacionada sobretudo com situações de empréstimos concedidos por tranches, típicos de crédito concedido para construção, em que o montante total do crédito vai sendo disponibilizado ao longo de um determinado período de tempo.

Dos 2,3 milhões de contratos de crédito à habitação, cerca de 74 por cento dizem respeito a contratos de crédito à habitação propriamente ditos, onde se incluem os contratos para aquisição, construção, e

realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento e os contratos para aquisição de terrenos para construção de habitação própria. Os restantes 26 por cento dizem respeito a contratos de crédito conexos cuja garantia hipotecária incide, total ou parcialmente, sobre o imóvel que simultaneamente garante o contrato de crédito principal celebrado com a mesma instituição de crédito. Porém, estes últimos representam apenas cerca de 13 por cento do total do crédito concedido, evidenciando que são contratos de montantes médios inferiores. Note-se que, nos contratos vivos a 30 de Setembro de 2010, o montante mediano do crédito concedido em contratos de crédito conexo era de 24,3 mil euros, o que compara com um montante mediano de 67,5 mil euros nos contratos de crédito à habitação propriamente ditos.

Gráfico C.5.4.

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO E DO MONTANTE INICIAL DO CRÉDITO POR TIPO DE CONTRATO | POSIÇÃO À 30 DE SETEMBRO DE 2010



O prazo médio¹⁹ dos contratos de crédito à habitação vivos em 30 de Setembro de 2010, que em termos globais é de 31 anos, apresenta uma tendência de subida entre 1996 e 2006, especialmente significativa a partir do ano de 2002, consistente com a eliminação, nesse ano, do limite de prazo máximo de 30 anos para este tipo de contratos²⁰. De facto, os contratos realizados até ao ano de 2002 apresentam um prazo médio de 26 anos enquanto os contratos realizados desde 2003 apresentam prazos médios de cerca de 33 anos.

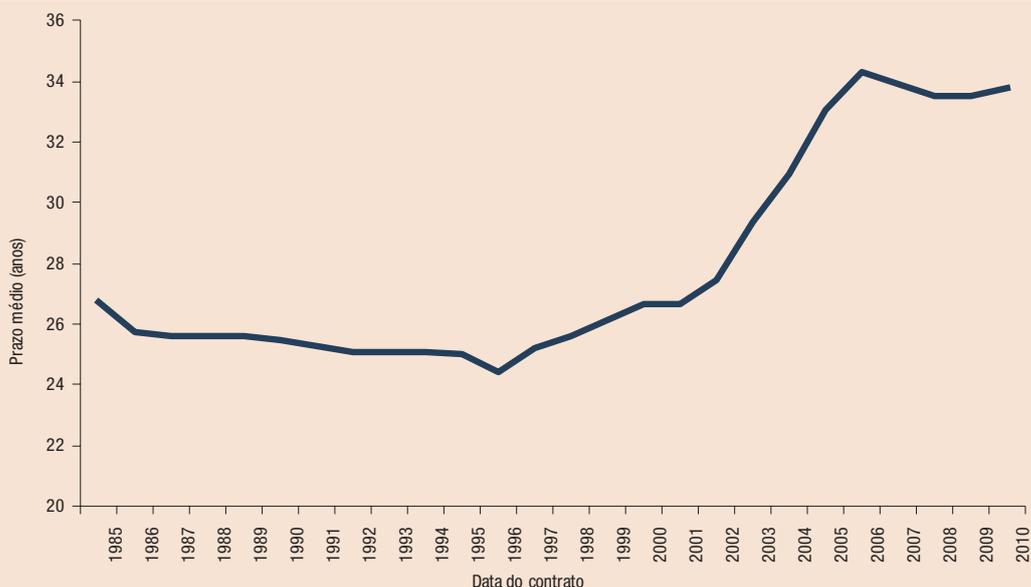
Desde 2006, o prazo médio de contratação mantém-se relativamente estável. Por outro lado, o montante médio por contrato aumentou, especialmente nos dois últimos anos, o que parece apontar para um aumento dos encargos mensais médios por empréstimo. Ainda que este efeito possa ter sido atenuado ou mesmo eliminado por menores taxas de juro nominais no momento da contratação, a evolução do valor do indexante (v.g. Euribor) poderá vir a reforçar o resultado desta relação entre prazo e montante médios.

¹⁹ Média simples.

²⁰ O Decreto-Lei n.º 231/2002, de 2 de Novembro, eliminou o prazo máximo para o crédito à habitação que, até aí estava fixado em 30 anos. Apesar desta alteração ter sido introduzida em 2002, podem existir créditos à habitação com data de contratação anterior e com prazo superior a 30 anos, desde que tenham sido entretanto objecto de renegociação.

Gráfico C.5.5.

PRAZO MÉDIO²¹ DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2010



Estrutura das taxas de juro

Os contratos de crédito à habitação podem ser celebrados em três regimes de taxa de juro: taxa variável, taxa fixa e taxa mista. Esta última está 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, ou com períodos intercalares de taxa fixa.

Os contratos a taxa variável constituem a quase totalidade do mercado de crédito à habitação, representando cerca de 97 por cento do número total de contratos vivos em 30 de Setembro de 2010. Nestes contratos, a Euribor a 6 meses é o indexante mais utilizado (em 51 por cento dos contratos), seguido da Euribor a 3 meses (em 42 por cento dos contratos).

A análise da estrutura dos contratos quanto ao prazo da Euribor a que estão indexados e da sua distribuição por data de contratação indicia que a Euribor a 3 meses passou a ser a taxa de referência mais comum, para os contratos realizados a partir do 2.º trimestre de 2006. De facto, num contexto de forte redução do nível das taxas de juro no mercado monetário que se verificou até meados de 2009, observou-se uma tendência de substituição de indexantes de prazos mais longos por indexantes de prazos mais curtos. No entanto, desde o 2.º trimestre de 2009 que o sentido desta evolução se alterou, com a percentagem de contratos realizados a taxa variável indexados à Euribor a 6 meses a aumentar, representando cerca de 42 por cento dos contratos realizados em 2010. Ainda que a Euribor a 3 meses tenha sido o indexante mais utilizado neste ano (57,4 por cento dos contratos), esta proporção era de 75,6 por cento em 2009, pelo que se verificou uma redução de 18,1 pontos percentuais no peso dos contratos celebrados a taxa variável com este prazo do indexante.

Esta evolução recente poderá reflectir uma perspectiva de subida das taxas de juro de referência num futuro próximo, garantido a Euribor a 6 meses a fixação da taxa anual nominal aplicável ao contrato por períodos mais longos.

21 Média simples.

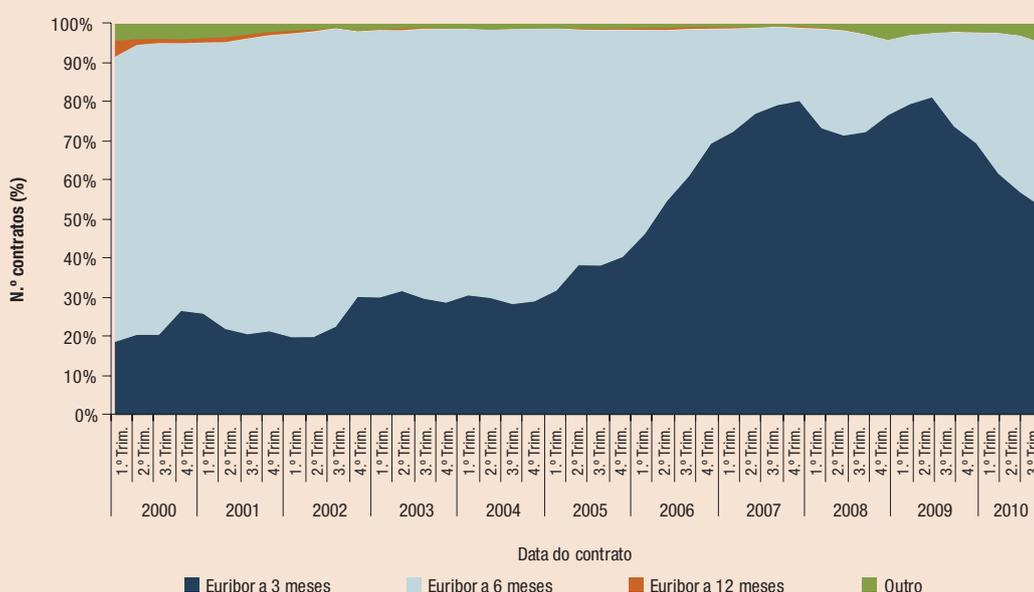
Quadro C.5.1.

INDEXANTES DA TAXA VARIÁVEL DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO VIVOS | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2010

Distribuição em número de contratos	
Euribor a 3 meses	41,7%
Euribor a 6 meses	50,6%
Euribor a 12 meses	2,0%
Outro indexante	5,7%

Gráfico C.5.6.

ESTRUTURA DE INDEXANTES DOS CONTRATOS À HABITAÇÃO A TAXA VARIÁVEL VIVOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2010



A evolução dos *spreads* de taxa de juro médios²² dos contratos de taxa variável indexados à Euribor a 3 ou a 6 meses sugere um aumento a partir de finais de 2007, especialmente pronunciado desde o início de 2009, de um valor mínimo de 59 p.b. (em Outubro de 2007) para de cerca de 169 p.b., nos contratos celebrados em Setembro de 2010. Destaca-se ainda o facto dos contratos de crédito à habitação propriamente ditos apresentarem *spreads* médios sistematicamente inferiores aos contratos conexos, e com um hiato crescente desde meados 2008. De facto, a diferença entre o *spread* médio dos contratos de crédito conexo e o *spread* médio dos contratos de crédito à habitação passou de 10 p.b., em Setembro de 2007, para 102 p.b., em Setembro de 2010²³. O aumento mais pronunciado dos *spreads* médios desde o início de 2009 surge num período em que as taxas de juro de referência (Euribor a 3 e a 6 meses) assumiram valores muito baixos face ao histórico e em que as instituições de crédito enfrentaram constrangimentos nos seus financiamentos.

²² Média ponderada pelo montante de crédito concedido.

²³ Contratos celebrados a taxa variável indexados à Euribor a 3 ou a 6 meses.

Paralelamente, desde o início de 2009 que a diferença entre o *spread* médio dos contratos de crédito à habitação a taxa variável indexados à Euribor a 3 meses e os contratos a taxa variável indexados à Euribor a 6 meses tem vindo a aumentar. Até então, esta diferença era marginal, no entanto, com a subida da Euribor a 6 meses para valores superiores aos valores médios da Euribor a 3 meses, começou a observar-se contratos indexados à Euribor a 3 meses com *spreads* médios superiores aos contratos indexados à Euribor a 6 meses.

Gráfico C.5.7.

EVOLUÇÃO DOS SPREADS MÉDIOS²⁴ DOS CONTRATOS INDEXADOS À EURIBOR A 3 OU A 6 MESES, POR TIPO DE CONTRATO E DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2010

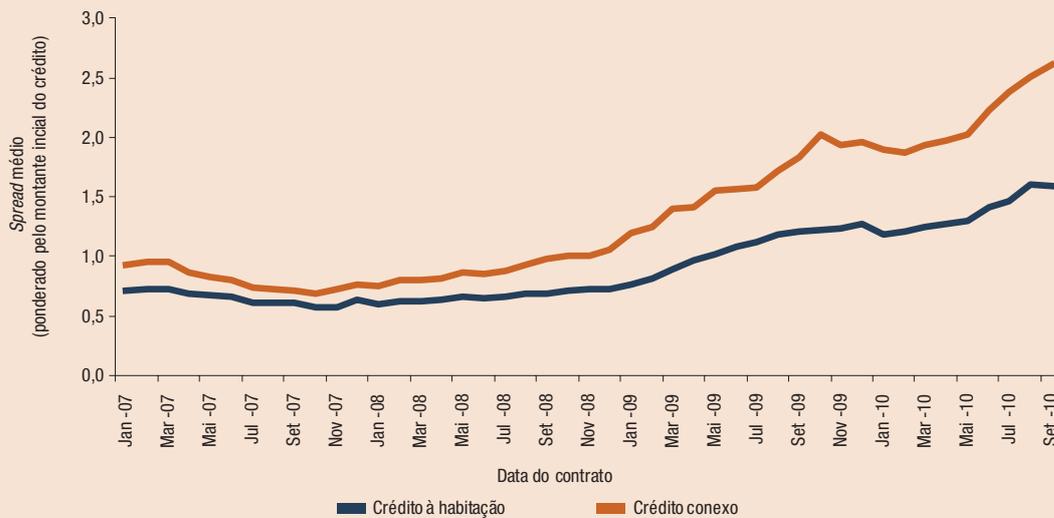
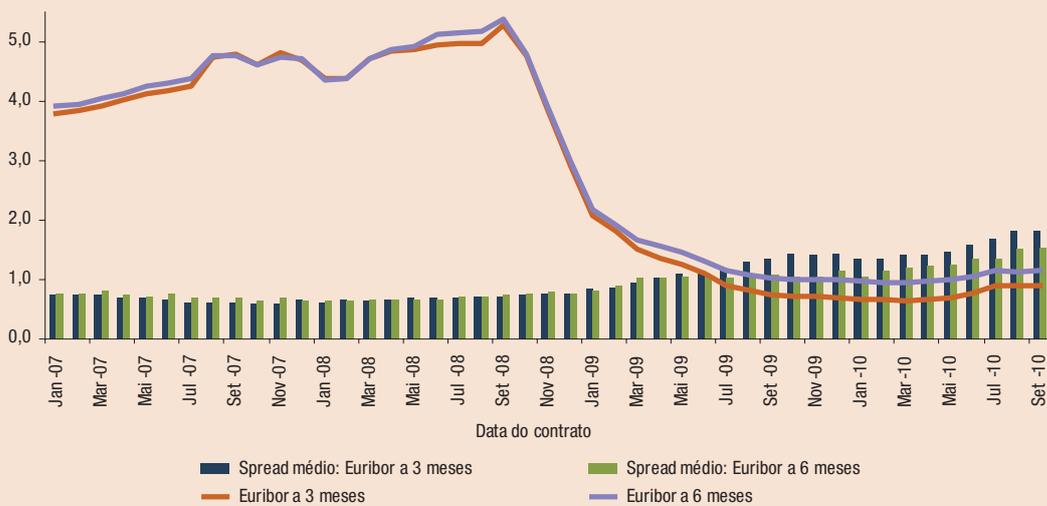


Gráfico C.5.8.

EVOLUÇÃO DOS SPREADS MÉDIOS²⁵ DOS CONTRATOS INDEXADOS À EURIBOR A 3 E A 6 MESES, POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2010



24 Média ponderada pelo montante inicial do crédito.

25 Média ponderada pelo montante inicial do crédito.

Modalidades de reembolso

Cerca de 94 por cento dos empréstimos vivos em 30 de Setembro de 2010 são objecto de reembolso padrão (i.e., o reembolso do empréstimo é feito em prestações constantes de capital e juros desde o momento inicial) e 5,3 por cento caracterizam-se por apresentarem um período inicial de carência de capital. Salienta-se, ainda, que cerca de 57 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 0,4 por cento dos contratos vivos apresentava esta característica.

No último ano, destaca-se o facto de praticamente terem deixado de ser celebrados contratos com período de carência simultânea de capital e juros, bem como contratos com capital diferido para a última prestação. Por outro lado, verificou-se um aumento da percentagem dos contratos com carência inicial de capital superior a um ano e dos contratos com carência intermédia de capital.

Quadro C.5.2.

MODALIDADE DE REEMBOLSO DOS EMPRÉSTIMOS À HABITAÇÃO VIVOS | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2010

Distribuição em número de contratos	Totalidade dos contratos	Contratos realizados entre 01/10/09 e 30/09/10
Prestações constantes de capital e juros	94,0%	93,5%
Período de carência de capital	5,3%	6,5%
Inicial até 6 meses	0,5%	0,3%
Inicial de 6 meses a 1 ano	0,6%	0,5%
Inicial a mais de um ano	3,0%	4,0%
Intermédia	1,2%	1,7%
Período de carência de capital e juros	0,4%	0,0%
Inicial até 6 meses	0,0%	0,0%
Inicial de 6 meses a 1 ano	0,0%	0,0%
Inicial a mais de um ano	0,0%	0,0%
Intermédia	0,4%	0,0%
Percentagem de capital diferido para a última prestação	0,3%	0,0%
Até 30%	0,3%	0,0%
Mais de 30%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%

Custo do crédito

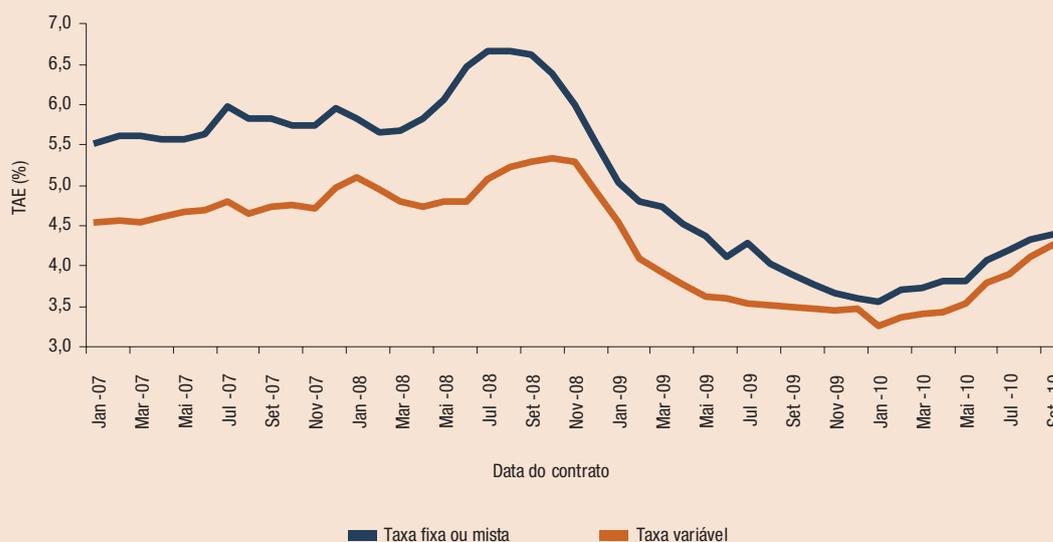
O custo de um empréstimo à habitação é medido através da respectiva Taxa Anual Efectiva (TAE), que representa, numa base anual e em percentagem do volume de crédito concedido, a totalidade de encargos associados a essa operação. Deste modo, a evolução da TAE pode ser vista como uma *proxy* para a evolução do custo total do crédito à habitação. A distribuição da TAE média dos contratos por data de contratação revela que os contratos com taxa variável apresentam um custo total médio inferior aos restantes. Esta diferença decorre, sobretudo, do risco de taxa de juro associado a um contrato de taxa fixa ou mista ser superior ao risco de taxa de juro dos contratos a taxa variável, na medida em que nos primeiros este risco é proporcional ao período de fixação da taxa de juro (no caso dos contratos a taxa fixa o período de fixação é igual à duração do contrato e nos contratos a taxa mista este período é mais reduzido, por exemplo, de um, três ou cinco anos), enquanto nos contratos a taxa variável este está associado à maturidade do respectivo indexante de curto prazo.

As TAE médias registaram uma descida acentuada em 2009, mas verifica-se desde o início de 2010 uma inversão desta tendência. Em 2009, registou-se uma descida significativa das taxas Euribor; ainda que nesse ano se tenha já assistido a um aumento dos *spreads* praticados, o efeito total aponta para uma descida das TAE médias. Contudo, em 2010, com a continuação do agravamento dos *spreads* e uma relativa estabilização das taxas Euribor, observa-se uma tendência de aumento das TAE médias.

Paralelamente, a diferença entre a TAE média dos contratos a taxa fixa ou mista e a dos contratos a taxa variável tem vindo a diminuir, em especial desde o início do ano de 2010. Para os contratos mais recentes, celebrados durante o ano de 2010, a diferença entre estas TAE médias é de cerca de 0,3 pontos percentuais (p.p.), com os contratos a taxa variável a apresentarem uma TAE média de 3,6 por cento. Esta diferença é influenciada, nomeadamente, pelos prazos em que vigora a taxa fixa.

Gráfico C.5.9.

TAE MÉDIA²⁶ DOS CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO VIVOS, POR DATA DE CONTRATAÇÃO | POSIÇÃO A 30 DE SETEMBRO DE 2010



26 Média simples.

Concentração do mercado

Em 30 de Setembro de 2010, as 6 maiores instituições detinham em carteira cerca de 88 por cento do número total de contratos de crédito à habitação concedidos, destacando-se no último ano um ligeiro aumento da dispersão do mercado, já que estas mesmas instituições celebraram entre 1 de Outubro de 2009 e 30 de Setembro de 2010, 78 por cento do número de contratos celebrados.

Reembolso antecipado

O reembolso antecipado pressupõe a amortização do capital em dívida, antes da data prevista para esse efeito. A referida amortização pode corresponder à totalidade do capital em dívida (reembolso total) ou apenas a uma parte (reembolso parcial). O reembolso antecipado total está muitas vezes associado à transferência do crédito à habitação para outra instituição ou com a troca de habitação (em que se amortiza o empréstimo associado à antiga habitação e se contrata um novo empréstimo).

Entre 1 de Outubro de 2009 e 30 de Setembro de 2010, foram objecto de reembolso antecipado 142 694 contratos, num total de 4,1 mil milhões de euros, o equivalente a cerca de 3,4 por cento do saldo em dívida no fim do período em análise. Do total de contratos reembolsados antecipadamente neste período, 57 por cento correspondeu a reembolsos totais e 43 por cento a reembolsos parciais. O montante médio reembolsado foi de cerca de 43,1 mil euros, no caso dos reembolsos totais, e de 9,9 mil euros, nos casos dos reembolsos parciais.

Relativamente à distribuição do total dos montantes reembolsados antecipadamente, observa-se que a maior concentração dos montantes reembolsados se situa abaixo do valor médio, quer nos reembolsos antecipados totais, quer nos reembolsos antecipados parciais. Com efeito, no caso dos reembolsos totais, cerca de 25 por cento dos montantes reembolsados são inferiores a 11,5 mil euros e 50 por cento são inferiores a 30,7 mil euros; no caso dos reembolsos parciais, cerca de 25 por cento dos montantes reembolsados são inferiores a 2,2 mil euros e 50 por cento são inferiores a 5 mil euros.

Face ao período de um ano imediatamente anterior, de 1 de Outubro de 2009 a 30 de Setembro de 2010 verificou-se uma relativa estabilização do número de contratos alvo de reembolso total antecipado, apesar do montante de crédito em causa ter diminuído em cerca de 4 por cento. No entanto, o mesmo não ocorreu com os contratos objecto de reembolsos parciais: o número de reembolsos parciais antecipados reduziu-se em cerca de 26 por cento, o que equivale a uma redução de 32 por cento do montante total reembolsado.

Quadro C.5.3.

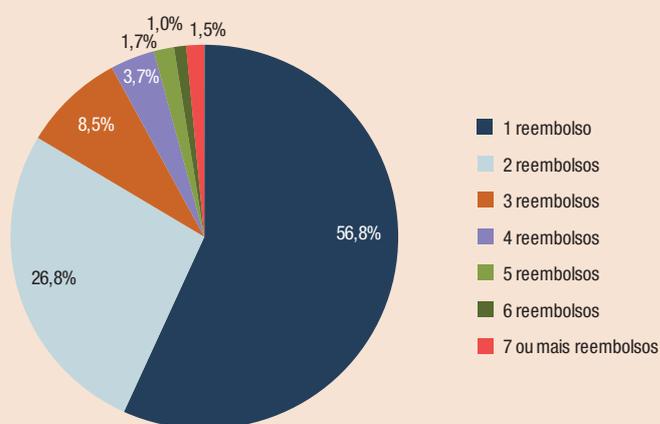
CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO OBJECTO DE REEMBOLSO ANTECIPADO ENTRE 1/10/2009 E 30/09/2010

	Número de contratos	Montante reembolsado (euros)	Montante médio reembolsado (euros)
Reembolso total	81 678	3 516 606 758	43 055
Reembolso parcial	61 016	601 750 592	9 862
Total	142 694	4 118 357 349	28 861

Num período de dois anos, compreendidos entre 1 de Outubro de 2008 e 30 de Setembro de 2010, observa-se que em 57 por cento dos contratos objecto de reembolso antecipado parcial, este ocorreu apenas uma vez, correspondendo a um montante médio reembolsado de 14 mil euros. Contudo, 27 por cento destes contratos foram objecto de reembolso antecipado parcial duas vezes, 9 por cento três vezes, 4 por cento quatro vezes, e os restantes 3 por cento foram reembolsados mais do que duas vezes por ano, correspondendo a montantes médios de 11 mil euros, 8 mil euros, 7 mil euros e mil euros, respectivamente. Verifica-se assim uma relação inversa entre o número de reembolsos antecipados parciais realizados e o seu montante médio.

Gráfico C.5.10.

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE REEMBOLSOS ANTECIPADOS PARCIAIS DE CADA CONTRATO ENTRE 1/10/2008 E 30/09/2010



Em síntese...

De acordo com a informação disponível a 30 de Setembro de 2010, destaca-se o seguinte:

- Uma carteira de 2,3 milhões de contratos vivos enquadrados no regime de crédito à habitação (valor semelhante ao da data homóloga do ano anterior), aos quais correspondem 147 mil milhões de euros de montante inicial de crédito e 122 mil milhões de euros de capital em dívida.
- Os créditos conexos representam cerca de 26 por cento do total de contratos e 13 por cento do montante inicial de crédito concedido.
- O contrato mais usual que se enquadra no regime de crédito à habitação é concedido a taxa variável (97 por cento) e reembolsado em prestações constantes de capital e juros (94 por cento).
- Nos contratos a taxa variável, a Euribor a 6 meses é o indexante mais utilizado (51 por cento), seguido da Euribor a 3 meses (42 por cento). Contudo, em 2010 (Janeiro a Setembro), a Euribor a 3 meses foi o indexante mais utilizado (57,4 por cento dos contratos), ainda que se tenha verificado, face a 2009, uma redução de 18,1 pontos percentuais no peso dos contratos celebrados com este indexante, ano em que esta proporção era de 75,6 por cento.

- Os *spreads* médios dos contratos a taxa variável registaram, entre 2009 e 2010 (Janeiro a Setembro), um aumento de 33 pontos base (pb) nos contratos indexados à Euribor a 3 meses e de 25 pb nos indexados à Euribor a 6 meses.
- O elevado nível de concentração de mercado, com 6 instituições de crédito a deterem em carteira cerca de 88 por cento do número total de contratos.
- Entre 1 de Outubro de 2009 e 30 de Setembro de 2010 foram objecto de reembolso antecipado 142 694 contratos, 57 por cento correspondente a reembolsos antecipados totais e 43 por cento a reembolsos antecipados parciais. Estes últimos diminuíram 26 por cento em número de contratos e 32 por cento em montante de crédito reembolsado, face ao ano imediatamente anterior.

1.6. CRÉDITO AOS CONSUMIDORES E OUTROS CRÉDITOS

Crédito aos consumidores

O mercado do crédito aos consumidores foi, em 2010, objecto de uma atenção particular pelo Banco de Portugal. Neste mercado, registou-se uma profunda alteração do seu enquadramento normativo com a entrada em vigor da nova Directiva do Crédito aos Consumidores, transposta pelo do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, e a subsequente regulamentação complementar emitida pelo Banco de Portugal²⁷. Estão neste âmbito a padronização do modelo da Ficha de Informação Normalizada (Instrução n.º 8/2009), a sistematização das regras de cálculo da TAEG (Instrução n.º 11/2009), a instituição do dever de reporte ao Banco de Portugal dos novos contratos celebrados (Instrução n.º 12/2009) e a fixação trimestral de taxas máximas a observar no crédito aos consumidores (Instruções n.º 26/2009, n.º 7/2010, n.º 15/2010, n.º 19/2010 e n.º 29/2010), de acordo com o previsto na lei.

A implementação deste novo enquadramento normativo foi acompanhada pelo Banco de Portugal através da sua acção fiscalizadora no mercado do crédito aos consumidores. A importância dos pontos de venda (grandes superfícies comerciais, concessionários de veículos automóveis e outros), principalmente no crédito pessoal, crédito automóvel e cartões de crédito, intermediando o financiamento dos bens de consumo pelas instituições de crédito, levou a que os mesmos fossem incluídos na avaliação do cumprimento dos deveres de informação e assistência previstos na nova directiva. Assim, no ano de 2010, foram realizadas, neste mercado, 942 inspecções, abrangendo 67 instituições de crédito e 13 pontos de venda.

²⁷ Para uma análise detalhada do enquadramento do crédito aos consumidores veja-se o ponto 3.3. “O mercado do crédito aos consumidores” no Relatório de Supervisão Comportamental de 2009.

Quadro II.1.6.1.

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES ACÇÕES DE INSPECÇÃO 2010		
Âmbito	Acções de Inspeção	Entidades abrangidas
Crédito aos consumidores	942	80

Nota: A fiscalização no âmbito do crédito a consumidores inclui 894 acções referentes a análise de suportes (Preçários, FIN, contratos e extractos, entre outros), 6 acções ao sítio da Internet das instituições, 29 inspecções “cliente mistério” e 13 inspecções credenciadas a balcões e aos serviços centrais das instituições.

Através da fiscalização dos Preçários, foram realizadas acções de inspecção à distância sobre a totalidade das instituições que actuam no mercado do crédito aos consumidores. Também neste caso, o Preçário, além de ser um elemento de informação fundamental para o conhecimento pelos clientes das condições praticadas pelas instituições, constitui um importante instrumento de supervisão. A sua análise, avaliando a conformidade da prática das instituições com os normativos aplicáveis à comercialização de produtos de crédito aos consumidores, permitiu detectar um conjunto de irregularidades que foram corrigidas na sequência da intervenção do Banco de Portugal.

Foram fiscalizadas as práticas de comercialização das instituições de crédito em matérias como a aplicação do regime de reembolso antecipado de operações de crédito aos consumidores, quer ao abrigo do Decreto-Lei n.º 133/2009, quer ao abrigo do Decreto-Lei n.º 359/91, aplicável aos contratos celebrados em data anterior a 1 de Julho de 2009 (entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 133/2009) e que não sejam de duração indeterminada. O correcto apuramento do juro corrido foi igualmente fiscalizado, avaliando-se a adequada utilização das convenções de cálculo de juros com a adoptada no Decreto-Lei n.º 133/2009 (Act/360 no apuramento dos juros diários e 30/360 para as prestações). Continuou a vigiar-se a conformidade da periodicidade na revisão do indexante com o prazo do indexante no caso dos contratos com taxa variável. Foi ainda verificado o cálculo correcto da TAEG (art.º 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009) enquanto medida do custo do crédito, importante para uma decisão informada do cliente e para a comparação das propostas apresentadas pelas instituições. O Banco de Portugal avaliou também a compatibilidade da informação na FIN e nos contratos com as comissões máximas indicadas nos Preçários, tendo as situações irregulares sido corrigidas.

Com o objectivo de verificar o cumprimento dos deveres de assistência e da prestação da informação pré-contratual aos clientes, em conformidade com as regras definidas pelo Decreto-Lei n.º 133/2009 e pela Instrução n.º 8/2009, foram efectuadas diversas inspecções como “cliente mistério”. A fiscalização do cumprimento deste tipo de deveres na concessão de crédito através dos “pontos de venda” foi sempre efectuada na modalidade de “cliente-mistério”, uma vez que estes agentes se encontram fora do perímetro de supervisão directa do Banco de Portugal.

Foram ainda realizadas inspecções credenciadas aos balcões e serviços centrais das instituições de crédito com o objectivo de verificar, mediante a análise de operações de crédito já concretizadas, o cumprimento do dever da informação prestada ao cliente nas diferentes fases da operação – pré-contratual, contratual e vigência do contrato –, através das FIN disponibilizadas aos clientes e dos contratos com elas celebrados. Foi igualmente verificada a adequação dos procedimentos e controlos instituídos pelas instituições, designadamente no que respeita à verificação do cálculo da TAEG, à avaliação da solvabilidade do cliente, à não inibição ou limitação do direito de livre revogação, à definição das condições de exercício do reembolso antecipado e à correcta classificação dos contratos de crédito reportados ao Banco de Portugal.

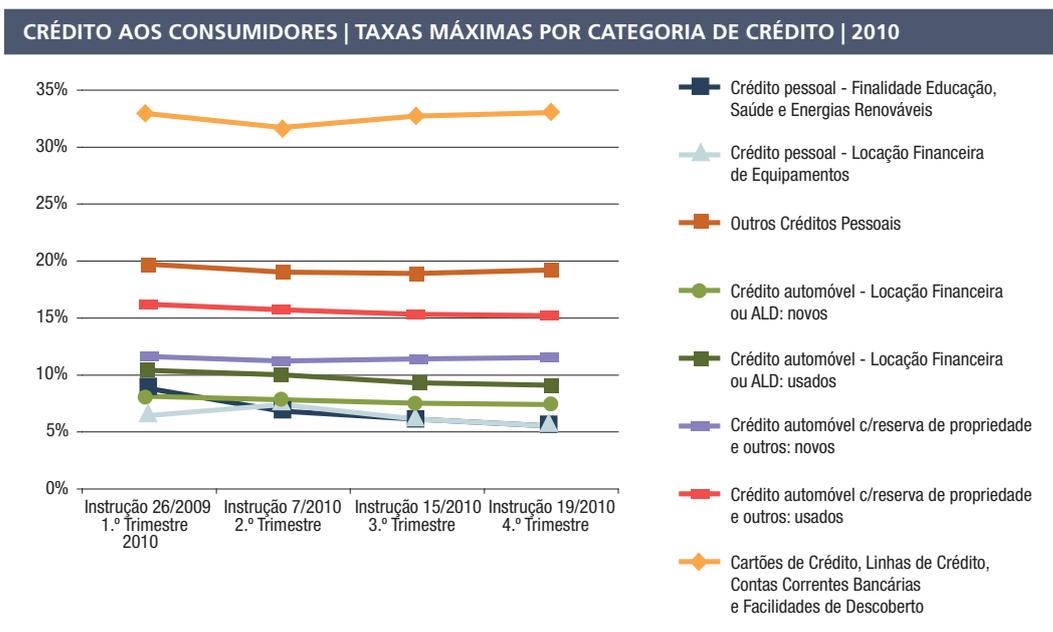
Quadro II.1.6.2.

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES MATÉRIAS FISCALIZADAS 2010				
Assunto	Diploma legal	Pré-contratual	No contrato	Na vigência do contrato
Entrega da FIN	Art. 6.º DL 133/2009	√		
Modelo da FIN	Instrução 8/2009	√		
Deveres de informação pré-contratual e dever de assistência	Art. 6.º, 7.º DL 133/2009 e art. 77.º DL RGICSF	√		
Disponibilização de minuta contratual	Art. 6.º, n.º 8, DL 133/2009	√		
Avaliação da solvabilidade do consumidor	Art. 10.º DL 133/2009	√		
Vendas associadas obrigatórias	Art. 29.º DL 133/2009	√		
Informação contratual	Art. 12.º DL 133/2009	√	√	
Condições e comissões de reembolso antecipado	Art. 9.º DL 359/91 ou art.19.º DL 133/2009	√	√	√
Cálculo da TAEG	Art. 24.º DL 133/2009 e Instrução 11/2009	√	√	
Usura	Art. 28º DL 133/2009		√	
Taxa de juro (determinação e arredondamento)	Art. 3.º, 4.º DL 240/2006 (via DL 171/2007)	√	√	√
Cálculo de juros	Anexo I DL 133/2009	√	√	√

Taxas máximas no crédito aos consumidores

No âmbito do crédito aos consumidores, o Banco de Portugal apura e divulga, trimestralmente, as taxas máximas aplicáveis, desde 1 de Janeiro de 2010, aos contratos de crédito que se enquadrem no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009. As taxas máximas são calculadas com base na média, acrescida de um terço, das TAEG dos contratos dos vários tipos de crédito aos consumidores celebrados no trimestre anterior. Este regime abrange a generalidade dos contratos de celebrados por clientes particulares, com montantes compreendidos entre 200 e 75 mil euros, com excepção dos que tenham garantia a hipoteca de um bem imóvel detido pelo cliente. Estas taxas são publicadas no Portal do Cliente Bancário (www.clientebancario.bportugal.pt).

Gráfico II.1.6.1.



Para o cálculo das taxas máximas, as instituições reportam mensalmente ao Banco de Portugal a descrição de todos os contratos de crédito aos consumidores que celebraram no mês anterior (categoria do crédito concedido, montante, prazo, TAN, TAEG, canal de comercialização, garantias prestadas pelo cliente, entre outros elementos). Em 2010, 60 instituições de crédito reportaram ao Banco de Portugal cerca de 1,46 milhões de contratos (numa média de 122 mil contratos por mês).

Esta informação permite também ao Banco de Portugal efectuar uma primeira avaliação do cumprimento do regime das taxas máximas, sem prejuízo da posterior realização de outras acções de inspecção junto das instituições. Nos reportes recebidos, fiscaliza-se designadamente a conformidade entre as TAEG dos novos contratos de crédito com o respeito pelas taxas máximas em vigor para o respectivo segmento de crédito, analisando-se também o rigor e consistência dos elementos caracterizadores de cada contrato.

Quadro II.1.6.3.

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES | TAXAS MÁXIMAS | 2010

Fiscalização das Taxas Máximas	N.º de contratos	Entidades abrangidas
Total de contratos reportados ao Banco de Portugal	1 459 401	60
Contratos reportados com indícios de TAEG acima da máxima dos quais	1 144	39
Com análise jurídica concluída no período	759	26
Ultrapassagem das taxas máximas	74	22
Outras irregularidades (*)	685	17
Em análise	385	9

(*) Contratos cujo incumprimento se deveu ao reporte não atempado ao Banco de Portugal. Incluem-se neste número também os contratos reportados que se verificou posteriormente estarem fora do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 133/2009.

Dos contratos reportados ao Banco de Portugal em 2010, foram identificados 1 144 contratos de 39 instituições com indícios de irregularidades quanto ao cumprimento da TAEG máxima em vigor para o respectivo segmento de crédito.

Da análise jurídica e financeira concluída neste período, relativamente a 759 daqueles contratos, apurou-se que, em 74, envolvendo 22 instituições, as TAEG tinham efectivamente ultrapassado as taxas máximas aplicáveis, de acordo com o Decreto-Lei n.º 133/2009. Nos restantes 685 contratos, em contrapartida, concluiu-se que não tinham sido atempadamente reportados ao Banco de Portugal ou que estavam fora do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 133/2009. Na sequência da análise destes contratos, o Banco de Portugal pondera as medidas sancionatórias adequadas a aplicar às instituições.

Nos casos em que as TAEG são superiores aos limites máximos permitidos, o Banco de Portugal determina, de imediato, que as instituições de crédito em causa procedam à correcção das condições contratuais, através da redução dos encargos previstos (reflectidos na TAEG) nesses contratos para valores compatíveis com as taxas máximas em vigor, conforme expressamente determina o n.º 3 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, que regula esta matéria.

As instituições dispõem de um prazo pré-estabelecido (3 dias úteis) para proceder às correcções determinadas, tendo de fazer prova documental junto do Banco de Portugal da efectiva correcção dessas irregularidades ou incumprimentos, através do envio da cópia das comunicações dirigidas aos titulares dos contratos de crédito em causa, nas quais as instituições informam os clientes que as TAEG aplicadas a esses contratos se consideram automaticamente reduzidas para o limite máximo em vigor e são indicadas, para cada caso concreto, a nova TAEG aplicada.

Os contratos solicitados para fiscalização das TAEG máximas permitem também fiscalizar a conformidade desses contratos com outros aspectos do novo enquadramento normativo do crédito aos consumidores.

Nos casos em que o reporte é feito sem cumprimento do prazo adequado, as instituições são alvo de outras medidas sancionatórias, como sejam a emissão de advertências e/ou determinações específicas.

Outros créditos

O Banco de Portugal fiscaliza também o cumprimento dos deveres de transparência e rigor da informação prestada aos clientes na divulgação e comercialização de produtos de crédito ao consumo excluídos do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 133/2009 (seja pelo montante da operação, pelo tipo de garantias prestadas ou por qualquer outro motivo que se encontre previsto no respectivo artigo 2.º) e de operações de crédito a empresas. No crédito a empresas, em particular, foi avaliado o cumprimento do Decreto-Lei n.º 171/2007, de 8 de Maio, 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.

CAIXA 6 | CARACTERÍSTICAS DO MERCADO DO CRÉDITO AOS CONSUMIDORES²⁸

Em 2010 foram celebrados, em média, 121 617 contratos por mês, o que corresponde a um montante médio mensal de crédito de cerca de 458 milhões de euros. Face a 2009, verificou-se um decréscimo de 1,1 por cento na média mensal de contratos celebrados entre as instituições de crédito e os seus clientes e um aumento de 1,3 por cento no montante médio mensal de crédito concedido.

Para a diminuição do número de contratos contribuíram as reduções de 14,8 por cento no crédito pessoal, de 26,3 por cento nas facilidades de descoberto e de 52,6 por cento nas linhas de crédito. Contudo, o efeito destes decréscimos foi parcialmente contrabalançado pelo aumento de 13,7 por cento do número de cartões de crédito.

Paralelamente, o crédito pessoal, as linhas de crédito e as facilidades de descoberto apresentaram também reduções no respectivo montante de crédito concedido (de 7,8 por cento, 51,6 por cento e 22,6 por cento, respectivamente). Contrariamente, o aumento de 23,5 por cento nos dos cartões de crédito (*plafonds*²⁹) e de 7,1 por cento no crédito automóvel mais do que compensaram as reduções verificadas nas outras categorias de crédito, tendo como resultado o aumento global de 1,3 por cento no montante de crédito concedido.

Quadro C.6.1.

	Número de contratos			Montante (Euros)		
	2.º Semestre de 2009	2010	Varição	2.º Semestre de 2009	2010	Varição
Crédito pessoal	44 748	38 122	-14,8%	200 395 114	184 732 567	-7,8%
Crédito automóvel	12 870	12 936	0,5%	163 988 143	175 607 097	7,1%
Cartões de crédito	57 016	64 839	13,7%	69 060 696	85 316 079	23,5%
Linhas de crédito	1 486	704	-52,6%	6 914 416	3 348 183	-51,6%
Facilidades de descoberto	6 810	5 016	-26,3%	11 547 912	8 934 894	-22,6%
Total	122 930	121 617	-1,1%	451 906 281	457 938 821	1,3%

28 A análise que se apresenta nesta caixa baseia-se na informação sobre novos contratos de crédito aos consumidores reportados pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal no âmbito da Instrução n.º 12/2009. Uma vez que o primeiro reporte de informação foi referente aos contratos celebrados em Julho de 2009, todos os valores apresentados para 2009 referem-se ao 2.º semestre desse ano. Os valores de 2009 sofreram ligeiras alterações face à informação anteriormente publicada.

29 Nos contratos de crédito *revolving*, nos quais se incluem os cartões de crédito, as linhas de crédito e as facilidades de descoberto, o montante de crédito refere-se ao limite máximo de crédito colocado à disposição do cliente e não ao montante efectivamente utilizado.

Gráfico C.6.1.

EVOLUÇÃO DO MONTANTE DE CRÉDITO CONCEDIDO

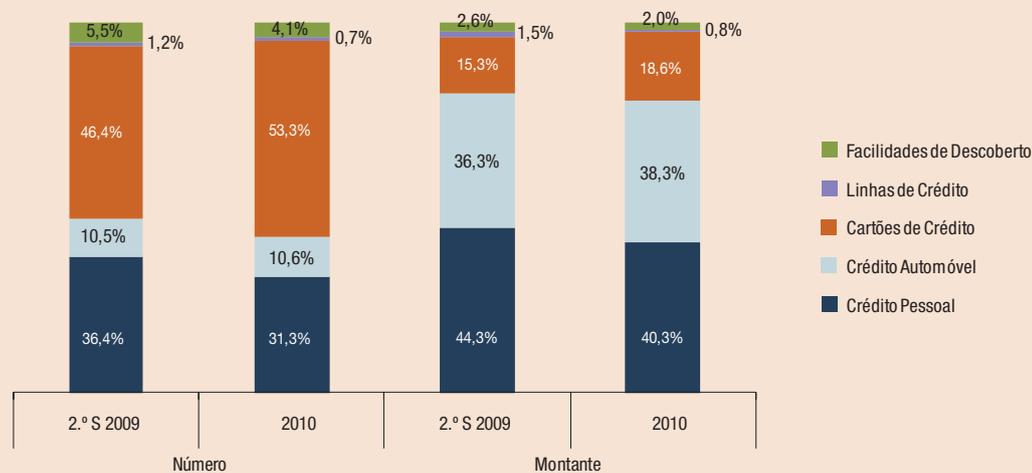


Dos contratos celebrados em 2010, 53,3 por cento são referentes a cartões de crédito e 31,3 por cento são contratos de crédito pessoal. Relativamente ao montante, 40,3 por cento é concedido sob a forma de crédito pessoal e 38,3 por cento diz respeito a contratos de crédito automóvel. Apesar de constituírem mais de metade dos contratos celebrados, os *plafonds* dos contratos de cartões de crédito representam apenas 18,6 por cento do montante total de crédito concedido.

De 2009 para 2010, destaca-se o crescimento da média mensal dos contratos e dos montantes de *plafonds* dos cartões de crédito, implicando um aumento do peso desta categoria de crédito, de 46,4 para 53,3 por cento em número de contratos e de 15,3 para 18,6 por cento em montante de crédito concedido. Em contrapartida, salienta-se a diminuição do peso dos contratos de crédito pessoal e do correspondente montante, em 5,1 e 4,0 p.p., respectivamente.

Gráfico C.6.2.

ESTRUTURA DO NÚMERO DE CONTRATOS E MONTANTE DE CRÉDITO CONCEDIDO



Em 2010, a distribuição do montante de crédito pessoal e de crédito automóvel pelas respectivas subcategorias de crédito não registou alterações significativas face ao 2.º semestre de 2009. No crédito pessoal, 61,4 por cento do montante de crédito concedido em 2010 diz respeito a crédito “sem finalidade específica” e 27,2 por cento é referente a créditos para “outras finalidades”. O crédito com “finalidade lar” representa 7,2 por cento e o crédito com “finalidade educação, saúde e energias renováveis” apenas 3,5 por cento da totalidade do montante de crédito concedido.

No crédito automóvel, salienta-se o facto do crédito para veículos usados representar cerca de 46,0 por cento do montante total de crédito concedido, sendo que 38,7 por cento é relativo a contratos de crédito “com reserva de propriedade: usados”. Por outro lado, dos 54,0 por cento do montante de crédito concedido para a aquisição de veículos novos, 24,3 por cento diz respeito à subcategoria “locação financeira ou ALD: novos” e 21,1 por cento a créditos “com reserva de propriedade: novos”.

Gráfico C.6.3.

ESTRUTURA DO MONTANTE DE CRÉDITO PESSOAL CONCEDIDO | 2010

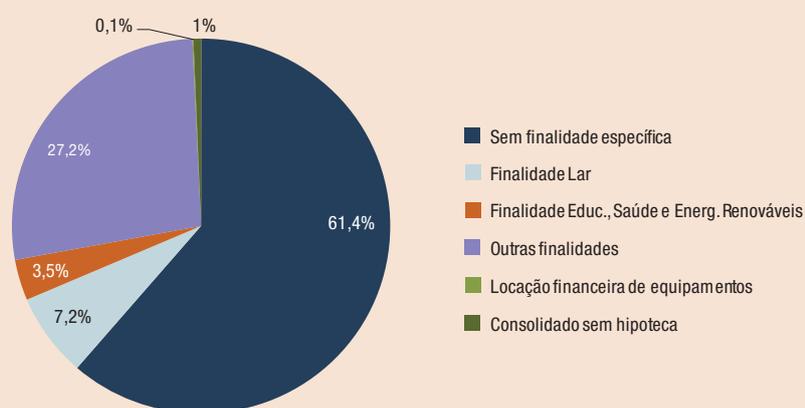
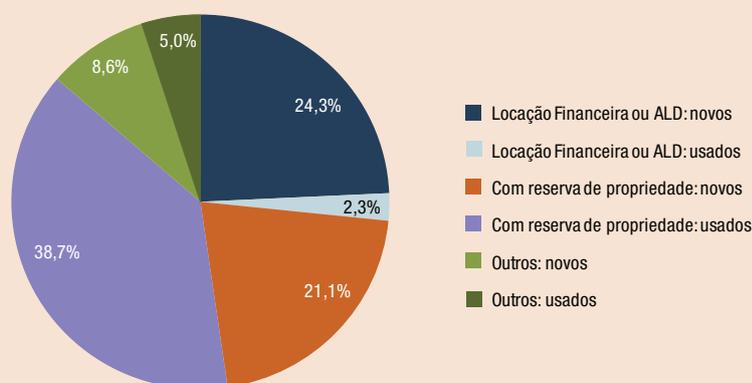


Gráfico C.6.4.

ESTRUTURA DO MONTANTE CRÉDITO AUTOMÓVEL CONCEDIDO | 2010



1.7. SERVIÇOS DE PAGAMENTO

Ao longo do ano de 2010, foi dada particular atenção pelo Banco de Portugal à implementação do novo Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento³⁰, em vigor desde 1 de Novembro de 2009.

Este diploma legal introduziu um conjunto de disposições relacionadas com deveres de informação e obrigações contratuais aplicáveis à realização de depósitos e levantamentos de numerário ou de fundos, à execução de transferências bancárias e débitos directos, ao envio de fundos e a operações de pagamento realizadas através de cartões (de débito e crédito), bem como à emissão e aquisição de instrumentos de pagamento (excluindo os cheques).

Na sequência da entrada em vigor do novo regime, os prestadores de serviços de pagamento tiveram de adaptar os contratos vigentes às novas regras, alterações que tiveram de ser comunicadas aos clientes utilizadores dos serviços de pagamento. Os prestadores de serviços de pagamento tiveram também de passar a oferecer aos respectivos utilizadores o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de resolução de litígios.

A cobrança de comissões de encerramento de contas bancárias de consumidores (clientes particulares) e microempresas passou a ser proibida. Para os restantes clientes, a cobrança de comissões de encerramento é possível apenas nos casos em que tenham decorrido menos de 12 meses desde a sua abertura, devendo o valor da comissão restringir-se ao respectivo custo suportado pela instituição.

Foram também regulamentadas as datas-valor aplicáveis na disponibilização de fundos aos clientes em operações de transferência. Por outro lado, para operações de montante até 50 mil euros, o Regulamento (CE) n.º 924/2009, de 16 de Setembro, alargou aos débitos directos, o âmbito de aplicação da igualdade de encargos de pagamentos realizados em território nacional e pagamentos transfronteiriços no interior do espaço *SEPA*.

Quadro II.1.7.1.

SERVIÇOS DE PAGAMENTO ACÇÕES DE INSPECÇÃO 2010		
Âmbito	Acções de Inspeção	Entidades abrangidas
Serviços de pagamento	809	68

Nota: As acções de fiscalização realizadas que incidem sobre serviços de pagamento reportam-se à análise de suportes de informação (nomeadamente Preçários, FIN e contratos e extractos).

Em 2010, no domínio dos serviços de pagamento, foram realizadas 809 acções de inspecção abrangendo 68 entidades.

³⁰ Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro, que transpôs a Directiva n.º 2007/64/CE, de 13 de Novembro. Para uma análise detalhada do enquadramento normativo dos serviços de pagamento veja-se o ponto 3.4. "O mercado dos serviços de pagamento" no Relatório de Supervisão Comportamental de 2009.

Através do Preçários das instituições, o Banco de Portugal fiscalizou particularmente o cumprimento da proibição da cobrança de comissão de encerramento de conta e de cancelamento de cartões, bem como o envio de extractos periódicos, a observância do princípio da igualdade de encargos para as operações de pagamento nacionais e transfronteiriças no interior do espaço *SEPA*, além do cumprimento das datas-valor na disponibilização de fundos em operações de transferência, na entrega de valores e no processamento de cheques.

Através de acções de inspecção nas instituições, o Banco de Portugal analisou também outros elementos informativos, nomeadamente FIN e contratos abrangidos pelo novo regime dos serviços de pagamento, como sejam os relativos a cartões de crédito e de débito e as operações de transferência.

Foi ainda avaliada a forma como as instituições alteraram os respectivos contratos-quadro para darem cumprimento às regras do novo regime, incluindo o método utilizado para obter o acordo dos clientes para essa alteração. Para este efeito, foram recolhidos elementos de informação junto de 214 instituições (além das instituições de crédito, também as instituições de pagamento a actuar em Portugal). As instituições tiveram igualmente de informar o Banco de Portugal quanto ao cumprimento da obrigação legal de adesão a entidades autorizadas a realizar arbitragem ou registadas no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, bem como sobre a forma como asseguram a adesão a mecanismos de resolução de litígios transfronteiriços, aplicável na prestação de serviços de pagamento a clientes não residentes.

Quadro II.1.7.2.

SERVIÇOS DE PAGAMENTO MATÉRIAS FISCALIZADAS 2010				
Assunto	Diploma legal	Pré-contratual	No contrato	Na vigência do contrato
Igualdade de encargos em pagamentos efectuados no espaço nacional e <i>SEPA</i>	Regulamento (CE) 924/2009	√	√	√
Datas-valor – transferências	Art. 80.º DL 317/2009	√	√	√
Datas-valor – cheques	Art. 5.º DL 18/2007	√	√	√
Cobrança de comissões com prestação de informação	Art. 43º e 58º DL 317/2009	√	√	√
Denúncia de contratos (Comissões encerramento de contas)	Art. 56.º DL 317/2009	√	√	√

2. SANCIONAMENTO

O Banco de Portugal, no quadro das competências de supervisão comportamental da banca de retalho que lhe estão legalmente atribuídas, avalia a conformidade da actuação das instituições de crédito com as normas legais e regulamentares aplicáveis. Quando são detectadas situações irregulares ou de incumprimento, o Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas, ou, em situações de maior gravidade, decide pela instauração de processos de contra-ordenação.

As recomendações e as determinações específicas constituem os instrumentos sancionatórios mais frequentemente utilizados pelo Banco de Portugal no âmbito da supervisão comportamental. Tendo em conta as características da comercialização dos produtos e serviços bancários de retalho, o uso destes instrumentos sancionatórios permite uma regularização mais célere das situações em que os direitos dos clientes tenham sido desrespeitados. A actividade sancionatória do Banco de Portugal por via da emissão de recomendações e determinações específicas é exercida ao abrigo dos poderes conferidos pela alínea c) do artigo 116.º do RGICSF, e pela alínea c) do n.º 2 do artigo 6.º do Regime Jurídico que regula o acesso à actividade das instituições de pagamento e a prestação de serviços de pagamento, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro (RJIPSP).

Os processos de contra-ordenação são instaurados ao abrigo dos poderes conferidos ao Banco de Portugal pela alínea e) do artigo 116.º do RGICSF, 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) e pela alínea e) do n.º 2 do artigo 6.º do RJIPSP. A alteração do RGICSF introduzida pela Lei n.º 28/2009, de 19 de Junho, veio permitir a aplicação da forma de processo sumaríssimo, no âmbito dos processos de contra-ordenação instaurados pelo Banco de Portugal, passando os casos em que esta possa ser aplicável a usufruir de maior celeridade.

2.1. CORRECÇÃO DE IRREGULARIDADES

As recomendações dirigidas às instituições de crédito destinam-se a adverti-las para a necessidade de alterar um determinado comportamento, tendo em vista assegurar a conformidade da sua conduta com o integral cumprimento de normas legais ou regulamentares.

Nos casos em que é detectada a existência de irregularidades passíveis de sanção, 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 destas determinações específicas pelos seus destinatários pode constituir um ilícito contra-ordenacional e dar lugar à instauração de processo de contra-ordenação.

As determinações específicas impõem às instituições um prazo para a correcção das irregularidades detectadas. Este prazo 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 de outras diligências necessárias ao acompanhamento da situação pelo Banco de Portugal. A resposta às determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal durante o ano de 2010 foi recebida dentro dos prazos estabelecidos para o efeito, tendo as instituições sancionadas acolhido o seu teor e indicado quais os procedimentos rectificativos ou as alterações

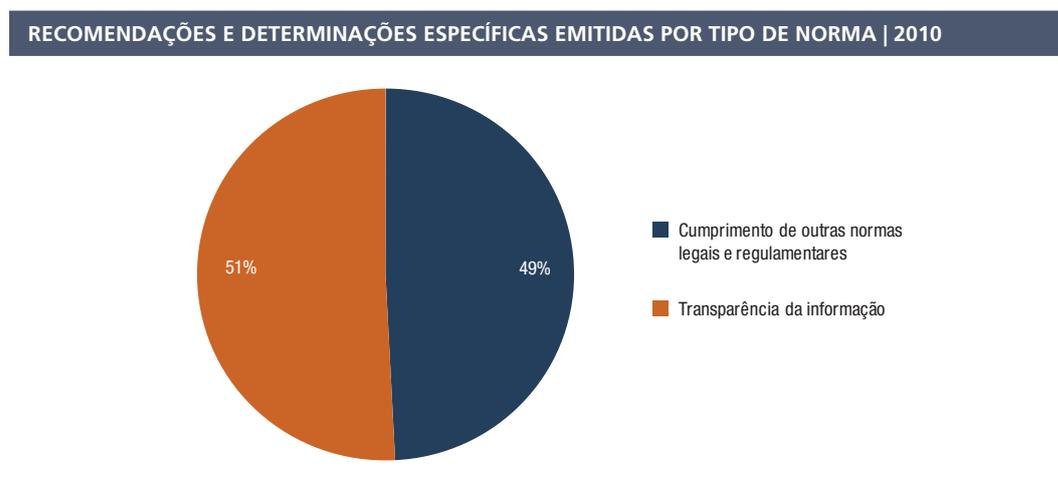
efectuadas, de forma a dar integral cumprimento a todas as disposições legais e regulamentares que não estavam a ser integralmente observadas.

Em 2010, o Banco de Portugal emitiu 852 recomendações e determinações específicas, que tiveram como destinatários bancos, caixas económicas, caixas de crédito agrícola mútuo e instituições financeiras de crédito. Estas recomendações e determinações específicas incidiram em matérias como crédito aos consumidores (33 por cento do total), regras de transparência dos preçários (20 por cento), depósitos e serviços de pagamento (19 por cento), publicidade (16 por cento) e crédito à habitação e crédito conexo (12 por cento). Cerca de 51 por cento das recomendações e determinações específicas emitidas em 2010 respeitaram a regras de transparência ao passo que os restantes 49 por cento se referiram ao cumprimento de normas legais e regulamentares.

Quadro II.2.1.

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR MATÉRIA 2010	
Matérias abrangidas	Número
Publicidade	135
Preçários (Regras de transparência)	169
Crédito à habitação e crédito conexo	103
Crédito aos consumidores e outros créditos	281
Depósitos e serviços de pagamento	164
TOTAL	852
Das quais:	
Cumprimento de outras normas legais e regulamentares	419
Transparência da informação	433

Gráfico II.2.1.



Recomendações

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

Crédito à habitação e crédito conexo

- As cláusulas contratuais relativas à taxa de juro nos contratos de crédito à habitação devem prever expressamente que, quando essa taxa for indexada a um determinado índice de referência, a mesma resulta da média aritmética simples das cotações diárias do mês anterior ao período de contagem de juros, devendo ainda o arredondamento dessa taxa ser, obrigatoriamente, efectuado à milésima;
- As instituições de crédito devem diligenciar no sentido de assegurar que a emissão de declarações sobre a existência, ou não, de responsabilidades dos clientes seja efectuada de acordo com os valores efectivamente devidos pelos mesmos e tendo em conta os elementos reportados à CRC.

Crédito aos consumidores e outros créditos

- Aquando da celebração de contratos de mútuo através de documento particular, as instituições de crédito devem assegurar a existência de procedimentos adequados de identificação completa de todas as partes envolvidas;
- As instituições de crédito devem reportar os contratos de crédito aos consumidores celebrados em cada período de referência, no prazo de 10 dias úteis a contar do final desse período, entendendo-se como «período de referência» o período a que se refere o dever de comunicação e que corresponde ao mês de calendário.

Depósitos e serviços de pagamento

- As instituições devem, quando o encerramento de contas bancárias ocorra por sua iniciativa, observar as disposições contratuais acordadas com os clientes e cumprir as normas legais em vigor;
- As instituições devem evitar quaisquer impedimentos à movimentação a débito das contas de depósito dos clientes e ao exercício do direito de crédito sobre os seus saldos por parte dos respectivos titulares;
- As contas de depósito à ordem não podem ser objecto de quaisquer movimentações sem que as declarações negociais subjacentes sejam corporizadas em papel ou noutra tipo de suporte igualmente credível, de forma a que a legitimidade das mesmas possa ser devidamente comprovada;
- As instituições devem actuar de forma célere e eficaz, dando imediata execução aos pedidos de alteração dos titulares autorizados a movimentar as respectivas contas, sempre que esses pedidos se encontrem validamente instruídos;
- Os clientes devem ser devidamente informados sobre o valor e a razão justificativa dos movimentos a débito a efectuar nas suas contas de depósitos à ordem, mediante o envio de pré-aviso com uma antecedência razoável;
- As instituições devem adoptar os procedimentos necessários e as medidas adequadas a melhorar a gestão e a manutenção dos seus arquivos, em particular no que respeita à guarda dos originais de cheques apresentados a pagamento perante as mesmas;

- Os cheques aceites pelas instituições devem respeitar todos os requisitos previstos no artigo 1.º da Lei Uniforme relativa aos Cheques, nomeadamente no que se refere à assinatura do sacador;
- As instituições devem assegurar que aos depósitos de cheques efectuados em terminais automáticos seja atribuída a data-valor do segundo dia útil seguinte ao do depósito, ficando o respectivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil;
- O crédito das quantias objecto de transferência entre contas de depósito sediadas no mesmo prestador de serviços de pagamento deve ser efectuado no próprio dia em que a ordem de transferência foi recebida pelo prestador de serviços de pagamento.

Determinações específicas

Relativamente às determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal, destacam-se as seguintes:

Publicidade

- Independentemente do produto bancário a que se refere a campanha, as instituições **devem**:
 - Identificar a instituição de crédito que comercializa os produtos anunciados (artigo 2.º do Aviso n.º 10/2008), quando a campanha é realizada através de pontos de venda;
 - Indicar as condições de acesso e restrições, com destaque similar às vantagens e benefícios evidenciados na mensagem publicitária (n.º 2 do artigo 4.º em conjugação com o artigo 5.º do Aviso n.º 10/2008);
 - Indicar o período de validade das condições promocionais anunciadas (alínea b) do número 4 do artigo 4.º do Aviso n.º 10/2008);
 - Apresentar as menções obrigatórias, em caracteres de dimensão adequada e por um período de tempo suficiente para permitir uma leitura e/ou audição adequadas, consoante os meios de difusão utilizados (artigo 8.º e 9.º do Aviso n.º 10/2008);
 - Alterar e substituir informação não rigorosa ou que não promova a veracidade dos factos, designadamente sugerindo, sem comprovar, que uma prestação de crédito é a mais baixa do mercado (artigo 13.º do Aviso n.º 10/2008);
 - Observar o cumprimento das determinações específicas emitidas em futuras campanhas de publicidade a produtos e serviços com características semelhantes e em todos os meios de difusão envolvidos.
- No crédito à habitação, as instituições de crédito **devem indicar** de forma completa e com destaque adequado:
 - As condições de acesso a um determinado valor de prestação ou de *spread*, por exemplo, a aquisição de outros produtos e serviços, a existência de um montante mínimo de crédito ou o facto de ser acessível apenas a novos clientes (artigo 14.º e n.º 2 do artigo 4.º em conjugação com o artigo 5.º do Aviso n.º 10/2008);

- As restrições de acesso a determinada prestação ou *spread*, por exemplo, pelo facto de as condições financeiras subjacentes aos mesmos se aplicarem apenas a uma parte do prazo de maturidade do empréstimo (n.º 2 do artigo 4.º em conjugação com o artigo 5.º do Aviso n.º 10/2008);
 - A TAE, nos termos do n.º 1 do artigo 14.º do Aviso n.º 10/2008.
- Em relação ao crédito aos consumidores, incluindo cartões de crédito, as instituições de crédito **devem indicar** de forma completa e com destaque adequado:
 - A TAEG, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 e no n.º 1 do artigo 15.º do Aviso n.º 10/2008;
 - 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 consumidor (n.ºs 4 e 5 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
 - No caso de publicidade a cartões de crédito, a TAEG calculada para um montante de 1 500 euros, o reembolso em 12 meses e a taxa de juro anual nominal mais elevada prevista no contrato (Decreto-Lei n.º 133/2009 e Instrução n.º 11/2009);
 - O montante de financiamento e o prazo de reembolso associado às prestações anunciadas (n.ºs 4 e 5 do artigo 15.º do Aviso n.º 10/2008).
 - Relativamente aos depósitos, as instituições **devem indicar** de forma completa e com destaque adequado:
 - A TANB média em depósitos a prazo cuja remuneração depende de mais do que uma taxa de juro fixa ao longo do mesmo, desde que seja anunciada uma taxa de juro associada ao depósito (alínea b) do n.º 1 do artigo 16.º do Aviso n.º 10/2008);
 - As condições de acesso às vantagens anunciadas, designadamente o montante mínimo da aplicação ou o facto de o depósito ser acessível apenas a novos clientes (n.º 2 do artigo 4.º em conjugação com o artigo 5.º do Aviso n.º 10/2008);
 - As restrições às vantagens publicitadas, por exemplo, a existência de um limite para os montantes a que é aplicável a taxa de juro promocional (n.º 2 do artigo 4.º em conjugação com o artigo 5.º do Aviso n.º 10/2008);
 - A penalização aplicável em caso de mobilização antecipada de um depósito a prazo, quando se anuncie uma taxa de juro (alínea e) do n.º 1 do artigo 16.º do Aviso n.º 10/2008).

Também no âmbito da publicidade a depósitos, as instituições **não devem**:

- Usar, na designação do produto, uma TANB que não seja garantida ou aplicável à totalidade do mesmo (n.º 5 do artigo 16.º do Aviso n.º 10/2008).

Quadro II.2.2.

DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS NO ÂMBITO DA PUBLICIDADE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2010		
Tipo de produto	N.º	%
Crédito aos consumidores	97	72%
Depósitos	25	18%
Outros	7	5%
Crédito à habitação	5	4%
Serviços de pagamento	1	1%
TOTAL	135	100%

Preçários

- O Preçário deve apresentar informação objectiva, actualizada e legível (n.º 2 do artigo 3.º do Aviso n.º 8/2009);
- A informação do Preçário deve permitir conhecer nomeadamente a TANB dos depósitos (alínea c) do n.º 4 do artigo 3.º do Aviso n.º 8/2009);
- As instituições de crédito devem cumprir o prazo de antecedência mínima de 30 dias estabelecido no n.º 2 do artigo 5.º do Aviso n.º 8/2009 (se outra antecedência não for estabelecida em legislação específica), quando comunicam aos clientes o teor de alterações contratuais, sempre que, nos termos desses contratos, seja conferido às instituições o direito de modificar por sua iniciativa as condições contratuais através da alteração do Preçário;
- As instituições estão impedidas de cobrar aos seus clientes comissões que não estejam expressamente previstas no Folheto de Comissões e Despesas, bem como comissões superiores ao indicado no respectivo Folheto (cfr. n.º 4 do artigo 6.º do Aviso n.º 8/2009);
- A informação constante do Folheto de Taxas de Juro deve ser actualizada de acordo com as condições de mercado e permitir ao público, nomeadamente, conhecer as taxas representativas, aplicadas pelas instituições de crédito nas operações que habitualmente pratiquem (n.º 1 do artigo 7.º do Aviso n.º 8/2009);
- A informação prestada no Folheto de Taxas de Juro, para exemplos representativos, não poderá apresentar TAEG representativas ou um intervalo de TAN cuja aplicação seja susceptível de exceder as taxas máximas fixadas trimestralmente pelo Banco de Portugal, ao abrigo do n.º 2 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, para as respectivas categorias de crédito.

Crédito à habitação e crédito conexo

- Os mutuários têm o direito ao reembolso antecipado parcial do contrato de crédito à habitação, independentemente do capital a amortizar, desde que efectuado em data coincidente com os vencimentos das prestações e mediante um pré-aviso de 7 dias úteis, podendo o reembolso antecipado total ser efectuado em qualquer momento da vigência do contrato mediante um pré-aviso de 10 dias úteis à instituição de crédito mutuante (n.º 1 e n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);

- As comissões a aplicar em caso de reembolso antecipado não podem exceder 0,5 por cento ou 2 por cento sobre o capital reembolsado, no caso de contratos em que vigore o regime de taxa variável ou de taxa fixa, respectivamente (n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- As instituições não podem cobrar qualquer encargo ou despesa adicional pela realização das operações de reembolso antecipado parcial ou total do contrato de crédito ou de transferência do crédito à habitação para outra instituição de crédito (artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 51/2007);
- Quando sejam propostos ao cliente outros produtos ou serviços financeiros como forma de reduzir as comissões e demais custos do empréstimo, nomeadamente o *spread* de taxa de juro, a instituição de crédito deve apresentar ao cliente, clara e expressamente, a TAE que reflecte aquela redução de comissões e demais custos e a TAER, nos termos do n.º 2 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 51/2007;
- A eventual alteração das condições dos contratos de crédito à habitação pressupõe sempre, para aplicação das novas condições contratuais, o prévio acordo dos mutuários (artigo 74.º do RGICSF);
- As instituições não podem cobrar quaisquer comissões associadas ao processo de revisão das condições do contrato de crédito à habitação, desde a análise até à respectiva formalização da renegociação, excluindo-se dessa proibição apenas a repercussão dos custos suportados pelas instituições de crédito junto de terceiros (designadamente perante Conservatórias e Cartórios Notariais, ou que tenham natureza fiscal) por conta dos clientes, mediante a apresentação de justificação documental aos clientes (n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2008 e Carta-Circular n.º 61/2008);
- A revisão do indexante utilizado nas operações de crédito a taxa variável deve ser efectuada com uma periodicidade correspondente ao prazo a que se reporta esse mesmo indexante (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006);
- O cálculo da TAE deve ser efectuado de acordo com o artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 220/94, incluindo, nomeadamente, todos os encargos e prémios de seguro relativos ao contrato e exigidos pela instituição;
- As instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes a Ficha de Informação Normalizada, elaborada com base nos elementos informativos por estes apresentados, com a simulação das condições do empréstimo, realizada aos balcões das instituições de crédito, através dos seus sítios na Internet ou por qualquer outro meio de comunicação (artigo 4.º do Aviso n.º 2/2010).

Crédito aos consumidores e outros créditos

- As instituições devem proceder à revisão do indexante utilizado nas operações de crédito a taxa variável com a periodicidade a que se reporta o respectivo indexante (artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006, aplicável por força do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2007);
- As instituições ou, se for o caso, o mediador de crédito, devem prestar ao cliente, previamente à sua vinculação ao respectivo contrato, as informações necessárias para comparar diferentes ofertas. A referida informação deve ser prestada em papel ou noutro suporte duradouro, através da Ficha de Informação Normalizada prevista na Instrução n.º 8/2009, em conformidade com o disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009;

- As instituições de crédito devem, mediante solicitação, fornecer gratuitamente ao cliente uma cópia da minuta do contrato de crédito, previamente à sua celebração (n.º 8 do artigo 6.º do Decreto-Lei 133/2009);
- As instituições devem assegurar o cumprimento dos deveres de assistência plasmados no artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, esclarecendo de modo adequado o cliente, por forma a que este possa avaliar se o contrato de crédito proposto se adequa à sua situação financeira, designadamente fornecendo as informações pré-contratuais exigidas e prestando-lhe os necessários esclarecimentos no que respeita às consequências da falta de pagamento das quantias devidas em virtude da celebração desse contrato;
- Se a recusa de concessão do crédito tiver por fundamento a consulta à CRC do Banco de Portugal ou a outras bases de dados, as instituições devem informar imediatamente os clientes desse facto, bem como dos elementos constantes das bases de dados consultadas (n.º 3 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- O contrato de crédito deve especificar, de forma clara e concisa, todos os encargos dele decorrentes, bem como os encargos devidos em caso de incumprimento (alíneas c) e d) do n.º 3 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009);
- O cliente tem direito ao reembolso antecipado parcial ou total a todo o tempo da vigência do contrato, mediante pré-aviso ao credor não inferior a 30 dias (n.ºs 1 e 2 do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009). No caso dos contratos abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de Setembro, o pré-aviso para o exercício do direito de reembolso antecipado deve respeitar uma antecedência mínima de 15 dias (cfr. artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 359/91);
- A compensação devida às instituições em virtude de realização do reembolso antecipado traduz-se no pagamento de uma comissão que não poderá exceder 0,5 por cento do montante do capital reembolsado antecipadamente, se o período decorrido entre o reembolso antecipado e a data estipulada para o termo do contrato for superior a um ano, ou 0,25 por cento, se esse período for inferior ou igual a um ano (n.º 4 do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009). Nos casos referidos no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, não poderá ser aplicada ao cliente qualquer comissão de reembolso antecipado;
- As instituições não podem condicionar a celebração ou renegociação do contrato de crédito aos consumidores à aquisição de outros produtos ou serviços financeiros (artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 133/2009).

Depósitos e serviços de pagamento

- As instituições não podem cobrar comissões de encerramento de contas tituladas por consumidores (clientes particulares) e microempresas, sendo que, para os restantes clientes, apenas podem ser cobradas comissões se o encerramento da conta ocorrer nos primeiros 12 meses após a sua abertura, devendo, neste caso, o seu valor ser adequado e corresponder aos custos suportados pelo cliente (n.º 1 e n.º 2 do artigo 56.º do RJIPSP);
- As instituições devem assegurar que as movimentações a débito efectuadas em contas de depósito à ordem são sempre precedidas de autorização prévia e expressa dos respectivos titulares (artigos 73.º e 74.º do RGICSF);
- As instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes uma Ficha de Informação Normalizada em momento anterior ao da abertura de conta de depósito à ordem ou

da celebração de outros contratos de depósito abrangidos pelo disposto no Aviso n.º 4/2009 (n.º 1 do artigo 4.º do Aviso n.º 4/2009);

- As instituições devem, no âmbito da negociação, celebração e execução de contratos de depósito, prestar informação completa, verdadeira, actual, clara, objectiva e de forma legível (artigo 3.º do Aviso n.º 4/2009);
- As instituições devem disponibilizar ao depositante um exemplar das condições gerais do contrato de abertura de conta de depósito à ordem a celebrar, previamente à celebração do respectivo contrato (artigo 5.º do Aviso n.º 4/2009);
- As instituições devem, nos casos em que à renovação do depósito sejam aplicáveis condições distintas daquelas que se encontram em vigor, informar os clientes das alterações introduzidas com a antecedência suficiente para o exercício, por parte destes, da oposição à renovação (n.º 5 do artigo 7.º do Aviso n.º 4/2009);
- O lançamento a crédito do reembolso no vencimento de depósitos não à ordem, deve ser realizado com data-valor e data de disponibilização do próprio dia (n.º 1 do artigo 5.º do Aviso n.º 6/2009);
- Nos casos dos depósitos abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de Novembro, deverá ser adoptada a convenção de mercado Actual/360, em matéria de cálculo de juros, correspondente ao número de dias efectivamente decorridos no período a que se refere o cálculo do juro corrido do depósito e a um ano de 360 dias (n.º 4.º do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 430/91, na redacção introduzida pelo Decreto-Lei n.º 88/2008);
- Nas transferências transfronteiriças entre instituições localizadas nos Estados-Membros da União Europeia, denominadas em euros ou em qualquer das moedas desses Estados, a conta da instituição do beneficiário tem de ser creditada no prazo máximo de três dias úteis (admitindo-se a prorrogação para mais um dia no caso das transferências ordenadas em suporte de papel), devendo os fundos ser creditados e disponibilizados ao beneficiário no dia útil em que se verificar o crédito da conta da sua instituição (n.ºs 2 a 4 do artigo 80.º do RJIPSP);
- Aos depósitos em cheques normalizados e cheques visados efectuados ao balcão e sacados sobre a própria instituição de crédito na qual são depositados, deve ser atribuída a data-valor do próprio dia da sua apresentação, ficando o respectivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil (n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007);
- Aos depósitos em cheques normalizados efectuados ao balcão e sacados sobre instituição distinta daquela em que são depositados deve ser atribuída a data-valor do 2.º dia útil seguinte ao da sua apresentação, ficando o respectivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil, conforme disposto no n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007;
- Aos depósitos de cheques visados efectuados ao balcão, sacados sobre instituição de crédito distinta daquela em que são depositados, deve ser atribuída a data-valor do próprio dia da sua apresentação, ficando o respectivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil (n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 18/2007).

2.2. PROCESSOS DE CONTRA-ORDENAÇÃO

No período decorrido entre Janeiro e Dezembro de 2010, foram instaurados 29 processos de contra-ordenação, sendo 28 processos ao abrigo da competência sancionatória atribuída ao Banco de Portugal pelo RGICSF, devido ao incumprimento do dever de informação ao Banco de Portugal e de preceitos imperativos que regem a actividade das instituições de crédito, e o restante instaurado no âmbito do Decreto-Lei n.º 156/2005 para sancionar uma situação de inexistência do Livro de Reclamações.

Na sua actividade de supervisão comportamental, o Banco de Portugal privilegia a emissão de recomendações e determinações específicas, exigindo a sanação de actuações irregulares e a reparação dos incumprimentos, por esta forma de sanção constituir um instrumento sancionatório mais célere de regularização dos direitos dos clientes bancários, comparativamente aos processos de contra-ordenação.

A recente alteração do RGICSF pela Lei n.º 28/2009, de 19 de Junho, veio, todavia, introduzir a forma de processo sumaríssimo no âmbito dos processos de contra-ordenação instaurados pelo Banco de Portugal, permitindo que os casos em esta forma de processo seja aplicável tenham maior celeridade. O processo sumaríssimo, aplicável quando a natureza da infracção, a intensidade da culpa e as demais circunstâncias o justifiquem, permite ao Banco de Portugal, com base nos factos indiciados, notificar o arguido da possibilidade de aplicação de uma sanção reduzida. A sanção aplicável é uma admoestação ou uma coima nos termos definidos pela Lei. Se o arguido, no prazo estabelecido, aceitar essa sanção e adoptar o comportamento que lhe tenha sido notificado, a decisão do Banco de Portugal torna-se definitiva, como decisão condenatória.

Quadro II.2.3.

PROCESSOS DE CONTRA-ORDENAÇÃO INSTAURADOS 2010		
Diploma habilitante	Infracção	N.º de Processos instaurados
DL n.º 298/82, de 31 de Dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	Incumprimento de deveres de informação ao Banco de Portugal	2
	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a actividade das instituições de crédito, incluindo a violação do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, referente a taxas máximas	26
DL n.º 156/2005, de 15 de Setembro (Diploma que institui o Livro de Reclamações)	Não disponibilização do Livro de Reclamações	–
	Inexistência do Livro de Reclamações	1
TOTAL		29



RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS



1. PRINCIPAIS DESTAQUES
2. LINHAS GERAIS DE EVOLUÇÃO
3. COMPORTAMENTO DAS MATÉRIAS RECLAMADAS
4. RESULTADOS DA ANÁLISE

1. PRINCIPAIS DESTAQUES

O Banco de Portugal aprecia as reclamações dos clientes bancários inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito e as que lhe são dirigidas directamente. Em 2010, 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 uma redução de 13 por cento face ao ano anterior. Esta redução surge na sequência de acréscimos de 63 e 22 por cento, em 2008 e 2009 respectivamente, o que aponta uma inflexão na tendência do número de reclamações apresentadas pelos clientes bancários;
- As reclamações remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal tiveram uma redução de 17 por cento, enquanto o número de reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito diminuiu 10 por cento;
- As reclamações recebidas através do Portal do Cliente Bancário (PCB) diminuíram também 10 por cento. Com esta dinâmica, o peso das reclamações recebidas por esta via no total de reclamações dirigidas directamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários aumentou de 51 para 56 por cento;
- As matérias mais reclamadas foram as contas de depósito, o crédito aos consumidores e outros créditos e o crédito à habitação, representando cerca de 2/3 das reclamações dos clientes bancários;
- Comparando com o ano anterior, destaca-se o crédito à habitação por ter sido a matéria que registou o maior decréscimo de reclamações, quer em número absoluto de entradas (menos 32 por cento), quer em número de reclamações por 1000 contratos de crédito à habitação em vigor (menos 48 por cento);
- A análise dos processos de reclamação permitiu concluir que, em cerca de 45 por cento das reclamações encerradas em 2010, não se observavam indícios de infracção por parte da instituição de crédito e que, em cerca de 55 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. Esta última percentagem é ligeiramente superior ao verificado o ano passado (53 por cento), o que parece revelar um melhor conhecimento por parte dos clientes bancários dos seus direitos e deveres na sua relação com as instituições de crédito.



2. LINHAS GERAIS DE EVOLUÇÃO

Em 2010, deram entrada no Banco de Portugal 15 093 reclamações cujo conteúdo se enquadra no seu âmbito de actuação, o que corresponde a uma diminuição de 13 por cento face ao ano anterior. Neste contexto, o número médio mensal de reclamações passou de 1 451, em 2009, para 1 258, em 2010.

A redução foi mais acentuada no número de reclamações remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO), nas quais o decréscimo foi de 17 por cento, do que no número de reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL), cuja diminuição foi de 10 por cento. Em resultado desta evolução, entre 2009 e 2010, diminuiu de 49 para 47 por cento a proporção de reclamações remetidas directamente ao Banco de Portugal no total de reclamações.

A análise da evolução anual do número de reclamações evidencia que a redução de 13 por cento verificada em 2010 vem reforçar a trajectória de desaceleração registada no ano anterior. Com efeito, em 2008 e 2009 verificou-se um aumento do número de reclamações de 63 e 22 por cento, respectivamente. É especialmente de destacar a evolução das RCO, as quais, após um elevado acréscimo de 113 por cento em 2008, registaram um aumento de 31 por cento em 2009 e uma redução de 17 por cento em 2010.

No ano de 2010 foram recebidas um total de 17 754 reclamações, das quais 15 por cento eram relativas a matérias fora do âmbito de actuação do Banco de Portugal, proporção ligeiramente inferior aos 16 por cento registados em 2009. 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 de Mercados de Valores Mobiliários ou do Instituto de Seguros de Portugal¹.

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 as que incidem sobre matérias da competência da CMVM ou do ISP a estes reguladores.

Quadro III.2.1.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA					
Ano	Mês	Entradas ¹			
		RCL ²	RCO ³		Total
			Total	das quais PCB ⁴	
2009	Janeiro	777	661	322	1 438
	Fevereiro	630	741	398	1 371
	Março	862	796	385	1 658
	Abril	804	854	444	1 658
	Maio	691	750	405	1 441
	Junho	672	695	365	1 367
	Julho	832	728	348	1 560
	Agosto	826	631	300	1 457
	Setembro	747	788	425	1 535
	Outubro	767	703	367	1 470
	Novembro	679	625	306	1 304
	Dezembro	636	513	272	1 149
2009		8 923	8 485	4 337	17 408
2010	Janeiro	693	566	282	1 259
	Fevereiro	607	521	294	1 128
	Março	790	642	359	1 432
	Abril	652	561	305	1 213
	Maio	675	604	339	1 279
	Junho	670	580	289	1 250
	Julho	740	568	338	1 308
	Agosto	680	682	372	1 362
	Setembro	637	634	376	1 271
	Outubro	584	587	321	1 171
	Novembro	637	548	323	1 185
	Dezembro	694	541	315	1 235
2010		8 059	7 034	3 913	15 093

Notas: (1) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias no âmbito de actuação do Banco de Portugal. Por memória, refira-se que, nos anos de 2009 e 2010, foram ainda recebidas, respectivamente, 3 423 e 2 661 reclamações que estavam fora do seu âmbito de actuação.

(2) Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações.

(3) Reclamações apresentadas directamente ao Banco de Portugal.

(4) Portal do Cliente Bancário.

Gráfico III.2.1.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA | 2009 E 2010

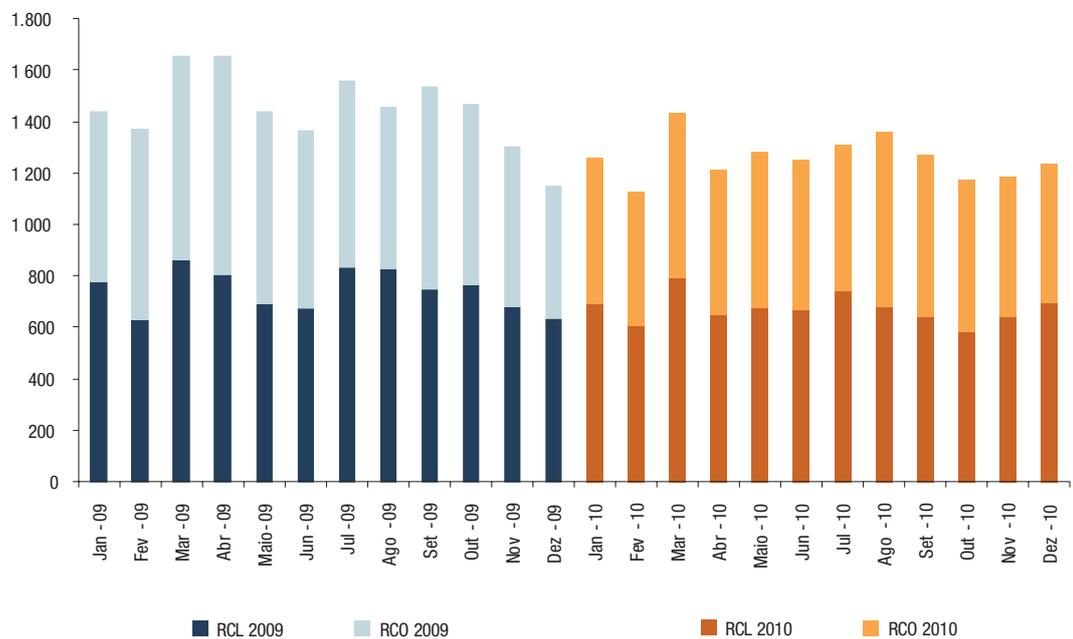
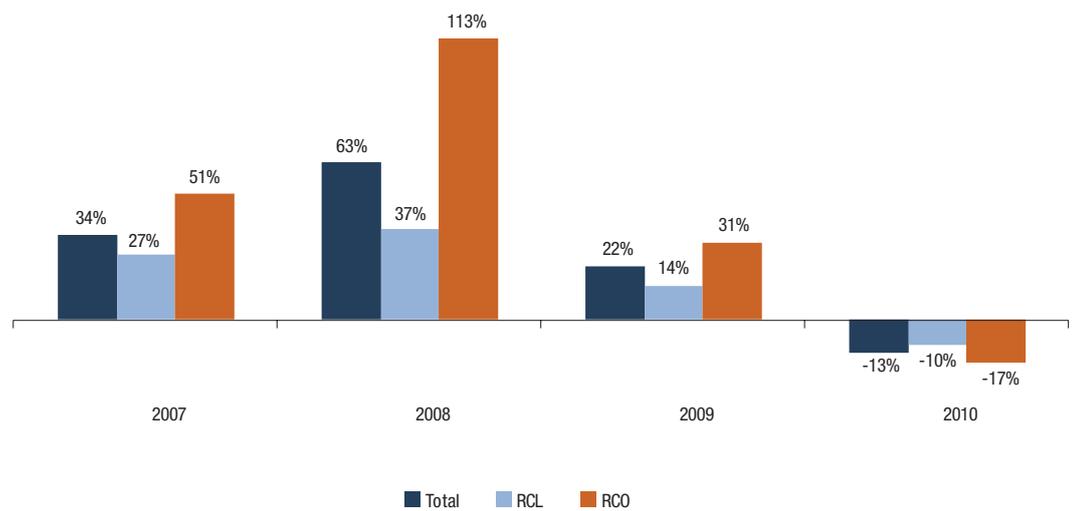


Gráfico III.2.2.

EVOLUÇÃO ANUAL DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES, POR PROVENIÊNCIA



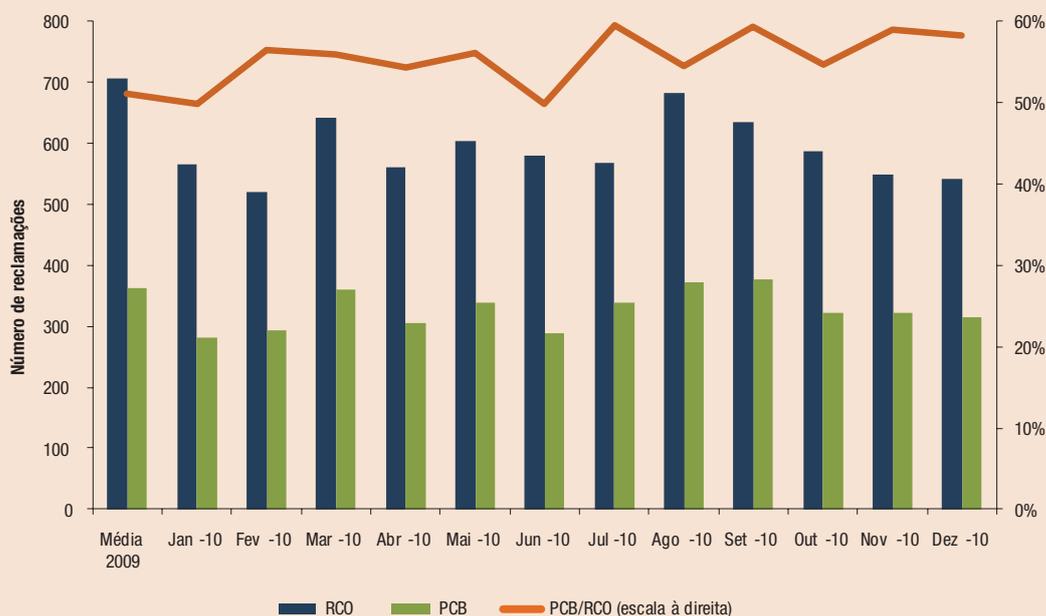
CAIXA 7 | RECLAMAÇÕES ENTRADAS ATRAVÉS DO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

O Banco de Portugal disponibiliza no Portal do Cliente Bancário (PCB) um conjunto de conteúdos dedicados à temática “Reclamações”. Para além de informação sobre as diversas formas de reclamar, está também disponível no PCB (desde Abril de 2008) um formulário para envio de reclamações directamente ao Banco de Portugal, bem como um serviço de consulta *online* de reclamações (disponível desde Abril de 2009), qualquer que tenha sido o seu modo de entrada, incluindo-se assim, quer as reclamações do Livro de Reclamações (RCL), quer as enviadas directamente ao Banco de Portugal (RCO). O Banco de Portugal participa também, desde Abril de 2010, na RTIC (Rede Telemática de Informação Comum), da responsabilidade da Direcção-Geral do Consumidor, através da qual o reclamante pode consultar o estado das RCL.

Durante o ano de 2010, foram submetidas 3 913 novas reclamações através do PCB, o que representa, em termos médios, 326 novas reclamações por mês. Face a 2009, as reclamações entradas através do PCB registaram, assim, uma diminuição de 10 por cento, menor do que a redução de 17 por cento verificada para a totalidade 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 51 para 56 por cento, entre 2009 e 2010.

Gráfico C.7.1.

RECLAMAÇÕES ENTRADAS PELO PCB FACE AO TOTAL DE RCO | MÉDIA DE 2009 E 2010

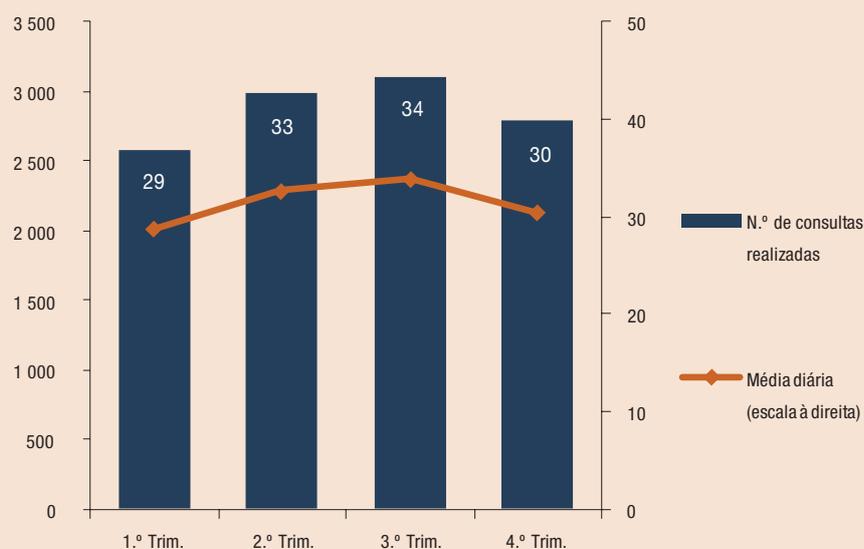


O serviço de consulta *online* de reclamações permite ao cliente bancário conhecer a fase de tratamento em que se encontra a sua reclamação: (i) registada a entrada na respectiva base de dados; (ii) em apreciação pela instituição de crédito; (iii) em análise no Banco de Portugal ou (iv) encerrada, caso em que é também indicado o resultado da respectiva análise (“Encerrada por encaminhamento para outra entidade reguladora (CMVM/ISP)”, “Encerrada por a matéria se encontrar fora da competência do Banco de Portugal”, “Encerrada – por ausência de indícios de infracção”, “Encerrada – por resolução pela entidade reclamada”, “Encerrada – por aplicação de medidas adequadas” ou “Encerrada por outros motivos”).

No serviço de consulta de reclamações registou-se, em 2010, um total de 11 468 consultas, o que correspondeu a uma média mensal de 956 visitas. Face ao número total de reclamações entradas ao longo do ano no Banco de Portugal (RCL e RCO), as consultas sobre o estado de análise das reclamações corresponderam a 76 por cento daquele total.

Gráfico C.7.2.

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS À CONSULTA *ONLINE* POR RECLAMAÇÕES ENTRADAS | 2010



Quadro C.7.1.

ACESSOS À CONSULTA *ONLINE* POR RECLAMAÇÕES ENTRADAS | 2010

	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	Total
N.º de consultas realizadas	2 585	2 987	3 106	2 790	11 468
Reclamações entradas (RCL e RCO)	3 819	3 742	3 941	3 591	15 093
Consultas em % das reclamações entradas	67,7%	79,8%	78,8%	77,7%	76,0%

3. COMPORTAMENTO DAS MATÉRIAS RECLAMADAS

Em 2010, as contas de depósito e o crédito aos consumidores e outros créditos foram as matérias mais reclamadas com, respectivamente, 26 e 25 por cento do total de reclamações. De seguida, mas com apenas 16 por cento do total, surge o crédito à habitação, concentrando-se nestas três matérias 67 por cento das reclamações dos clientes bancários. Estas matérias já haviam sido as mais reclamadas em 2009. Contudo, nesse ano, representavam em conjunto cerca de 71 por cento das reclamações, percentagem que se reduziu sobretudo por via da diminuição do número de reclamações que incidiram sobre matérias relacionadas com o crédito à habitação.

Em 2010, as contas de depósito apresentaram um decréscimo de 11,4 por cento no número de reclamações; contudo, sendo esta redução inferior à média, o seu peso em termos relativos aumentou cerca de 0,6 pontos percentuais (tendo em conta o peso que tinham na estrutura de reclamações). Das três matérias mais reclamadas, esta foi a única que registou um aumento do peso relativo.

Por outro lado, o crédito aos consumidores e outros créditos, que em 2009 se apresentava como a matéria mais reclamada (com uma proporção de cerca de 26 por cento), apresentou um decréscimo de 15 por cento no número de reclamações, superior à média (de 13 por cento), o que se traduziu numa redução no seu peso relativo no total de reclamações (menos 0,5 p.p.).

O crédito à habitação registou, em 2010, uma redução de 31,8 por cento do número de reclamações, significativamente mais elevada do que o total, o que teve como efeito uma diminuição de 4,3 p.p. no peso de reclamações.

Além das três matérias mais reclamadas, apresentaram também reduções no número de reclamações, face ao ano anterior, os cheques e as máquinas ATM, sendo a redução nesta última matéria especialmente significativa (menos 24 por cento).

Em sentido contrário, com acréscimos no número de reclamações dos clientes bancários, surgem as matérias relacionadas com cartões, transferências, operações com numerário e débitos directos. Assinala-se a evolução das reclamações sobre cartões que, com um aumento de 6 por cento, registaram a maior subida em termos de peso no total de reclamações (1,3 p.p.), bem como das operações com numerário por apresentarem o maior acréscimo percentual (11 por cento).



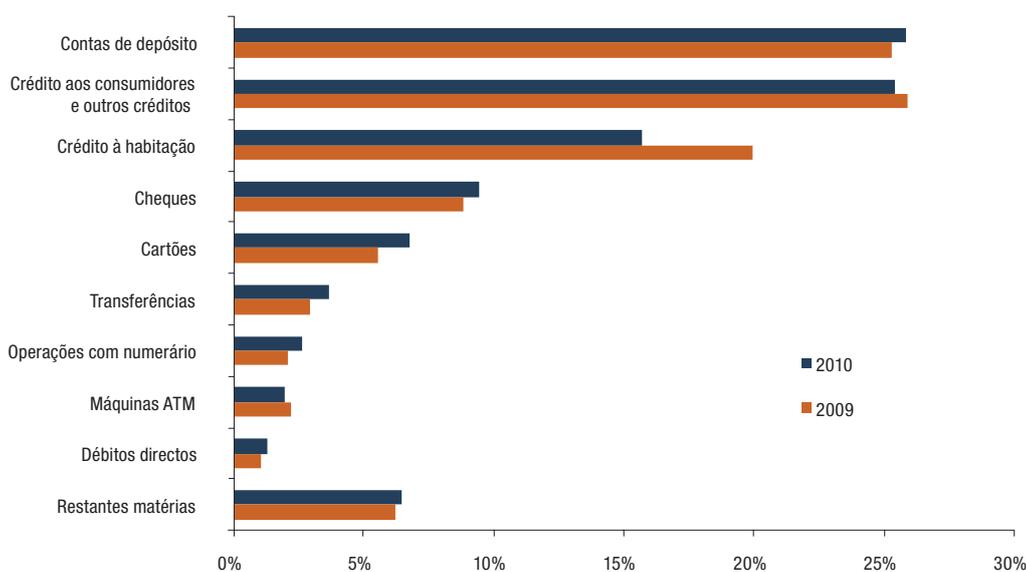
Quadro III.3.1.

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (VALORES ABSOLUTOS)						
Matéria Reclamada	Número de reclamações			Distribuição percentual		
	2009	2010	Var.	2009	2010	Var. p.p.
Contas de depósito	4 407	3 903	-11,4%	25,3%	25,9%	0,6
Crédito aos consumidores e outros créditos	4 512	3 831	-15,1%	25,9%	25,4%	-0,5
Crédito à habitação	3 474	2 368	-31,8%	20,0%	15,7%	-4,3
Cheques	1 539	1 423	-7,5%	8,8%	9,4%	0,6
Cartões	962	1 020	6,1%	5,5%	6,8%	1,3
Transferências	509	551	8,3%	2,9%	3,7%	0,8
Operações com numerário	361	401	11,1%	2,1%	2,7%	0,6
Máquinas ATM	387	295	-23,8%	2,2%	2,0%	-0,2
Débitos directos	178	194	9,0%	1,0%	1,3%	0,3
Restantes matérias	1 079	975	-9,6%	6,2%	6,5%	0,3
Total	17 408	15 093	-13,3%	100,0%	100,0%	-

- Notas:**
- 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.
 - O Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de Agosto, que entrou em vigor em meados de Outubro de 2009, estendeu o regime do crédito à habitação (previsto no Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março) aos usualmente designados “contratos conexos”, ou seja, aos contratos que têm como garantia uma hipoteca sobre o mesmo imóvel que o crédito à habitação detido pelo cliente junto da mesma instituição. Assim, os “créditos conexos” passaram da matéria “crédito aos consumidores e outros créditos” para a matéria “crédito à habitação”.

Gráfico III.3.1.

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (EM ESTRUTURA PERCENTUAL)



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 III.3.2.

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (VALORES RELATIVOS)					
Matéria Reclamada	Unidade de Referência	Número de reclamações (valores relativos)			
		2009	2010	Var.	
Contas de depósito	mil contas DO	0,18	0,16	-9%	
Crédito aos consumidores e outros créditos	mil contratos CC e outros créditos	0,34	0,29	-14%	
Crédito à habitação	mil contratos CH	2,01	1,05	-48%	
Cheques	10 mil cheques	0,15	0,16	6%	
Cartões	10 mil cartões	0,48	0,52	8%	
Transferências	100 mil transferências	0,71	0,70	-1%	
Operações com numerário	milhão de operações	0,86	0,93	8%	
Máquinas ATM	100 máquinas ATM	2,10	1,57	-25%	
Débitos directos	milhão de débitos directos	1,62	1,60	-1%	

Nota: O Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de Agosto, estendeu o regime do crédito à habitação (previsto no Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março) aos usualmente designados "contratos conexos", ou seja, aos contratos que têm como garantia uma hipoteca sobre o mesmo imóvel que o crédito à habitação detido pelo cliente junto da mesma instituição. Assim, os "créditos conexos" passaram da matéria "crédito aos consumidores e outros créditos" para a matéria "crédito à habitação", reflectindo-se esta alteração ao nível da classificação das reclamações e das unidades de referência utilizadas.

Em geral, verifica-se uma redução no número relativo de reclamações, com excepção das matérias relacionadas com cheques, cartões e operações com numerário que registaram uma aumento nos respectivos indicadores relativos.

As contas de depósito, matéria com maior número absoluto de reclamações, registaram em 2010, 0,16 reclamações por cada mil contas de depósito à ordem, ou seja, 16 reclamações por 100 mil contas, representando um decréscimo de 9 por cento face ao ano anterior.

A segunda matéria mais reclamada, o crédito aos consumidores e outros créditos, registou 0,29 reclamações por mil contratos deste tipo (isto é, 29 reclamações por 100 mil contratos de crédito), o que compara com 0,34 reclamações por mil contratos em 2009 e representa uma redução de 14 por cento, ligeiramente inferior à variação em termos absolutos (15 por cento).

Por seu turno, o crédito à habitação foi a matéria onde o número relativo de reclamações obteve o maior decréscimo (48 por cento), passando de 2,01 reclamações por mil contratos de crédito à habitação em 2009, para 1,05 reclamações por mil contratos em 2010.

No que respeita ao valor relativo das reclamações de cheques, em 2010 verificaram-se 0,16 reclamações por 10 mil cheques processados no sistema de compensação interbancária, registando-se um aumento de 6 por cento face ao ano anterior. Este aumento contrasta com a redução de 7,5 por cento do número absoluto de reclamações que incidem sobre esta matéria e resulta do menor nível de utilização deste meio de pagamento durante o ano de 2010.

Situação inversa ocorreu com as transferências e os débitos directos, em que o número absoluto de reclamações aumentou 8 e 9 por cento, respectivamente, mas em que os valores relativos diminuíram. Com efeito, as 0,7 reclamações por 100 mil transferências processadas no sistema de compensação interbancário e as 1,6 reclamações por milhão de operações de débito directo, correspondem ambas a uma redução de 1 por cento face ao ano de 2009.

Para as quatro matérias com maior valor absoluto de reclamações em 2010 (contas de depósito, crédito aos consumidores e outros créditos, crédito à habitação e cheques), que no seu conjunto representaram 76,4 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 (Caixas nas páginas seguintes).

CAIXA | CONTAS DE DEPÓSITO

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1 000 CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM		
Sigla	Instituição de crédito	2010
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	0,88
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,46
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0,39
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	0,27
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,26
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,26
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0,23
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0,22
BBPI	BANCO BPI, SA	0,19
FINIB	FINIBANCO, SA	0,16
Média do sistema		0,16
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,15
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0,13
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,11
BBEST	BEST - BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA	0,09
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,07

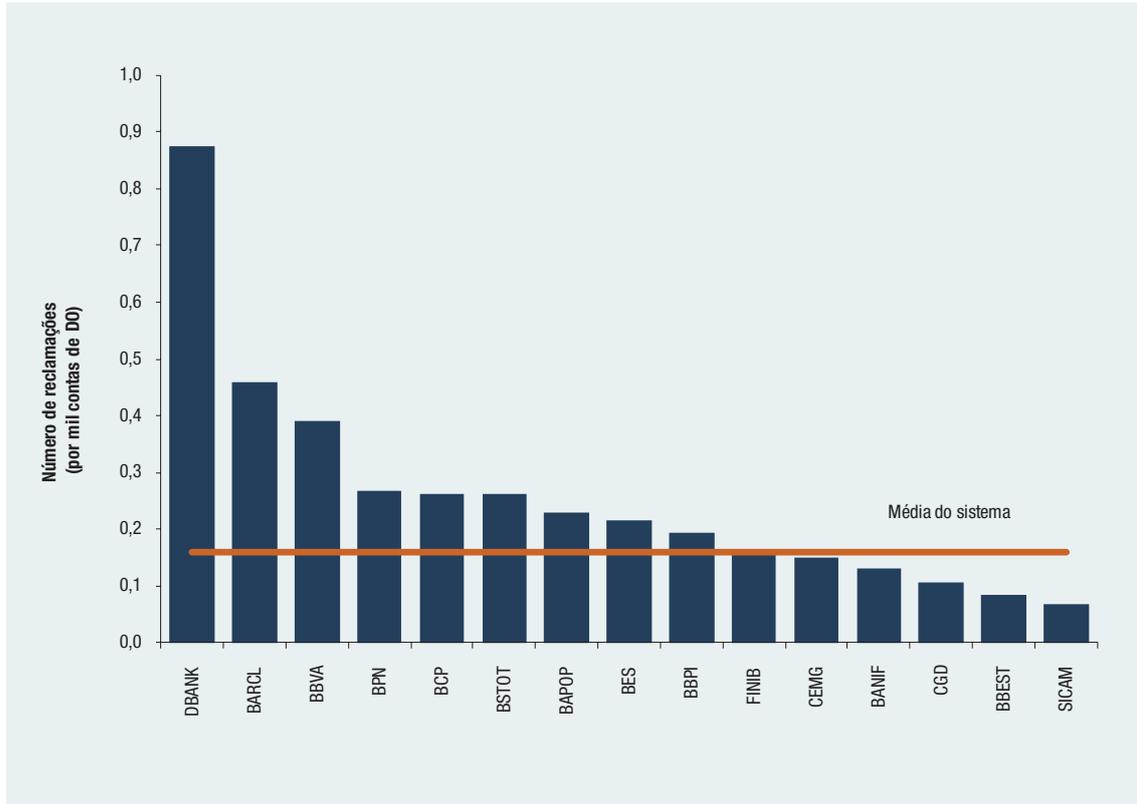
Nota: A média do sistema equivale a 16 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O Quadro anterior apresenta, para 2010, 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 2010. 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 Activobank (Portugal), Banco de Investimento Global, Banco do Brasil, Banco Espírito Santo dos Açores, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Maфра, Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal e Caja de España de Inversiones Salamaca Y Soria – 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 L.J. Carregosa, Banif – Banco de Investimento, Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo e Monte de Piedad Y Caja General de Ahorros de Badajoz – Sucursal em Portugal.





CAIXA | CRÉDITO AOS CONSUMIDORES E OUTROS CRÉDITOS

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1 000 CONTRATOS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES E OUTROS CRÉDITOS

Sigla	Instituição de crédito	2010
CRIFC	CREDIAGORA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	2,85
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	2,23
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	1,89
FCE	FCE BANK PLC	1,40
GMAIF	GMAC - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	1,34
BPRIM	BANCO PRIMUS, SA	1,29
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	1,27
FIFIC	FINICREDITO - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	1,20
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	1,02
FGACA	FGA CAPITAL - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,94
TOIFI	TOTTA - CRÉDITO ESPECIALIZADO, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,83
BPSAF	BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,66
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, SA	0,65
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0,63
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,59
GEIFC	GE CONSUMER FINANCE, I.F.I.C., INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CREDITO, SA	0,54
BMAIS	BANCO MAIS, SA	0,54
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING - INSTITUICAO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,46
RCIFI	RCI GEST - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,45
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0,44
COFID	COFIDIS	0,38
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0,36
FINIB	FINIBANCO, SA	0,35
BPNIF	BPN CRÉDITO - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,33
BANGO	BANIF GO, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,32
SOFIN	SOFINLOC - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,32
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,32
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0,31
Média do sistema		0,29
BBPI	BANCO BPI, SA	0,28
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,26
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, SA	0,20
BCBOM	BANCO CREDIBOM, SA	0,19
BPCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,15
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,15
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,14
UNICR	UNICRE - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,14
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0,14
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., SA (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,08
ONEYF	ONEY - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,07

Nota: A média do sistema equivale a 29 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores e outros créditos.





O Quadro anterior apresenta, para 2010, 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 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 2010. 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 Banco BIC Português, Banco de Investimento Global, Banco Efisa, Banco Espírito Santo dos Açores, Banco L. J. Carregosa, BNP Paribas Lease Group, BNP Paribas Factor – Instituição Financeira de Crédito, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Maфра, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal, Caja de Ahorros de Valencia, Castellón Y Alicante Bancaja – Sucursal em Portugal, Caja España de Inversiones Salamanca Y Soria – Sucursal em Portugal, Finanzfarma – Sociedade de Factoring, Mercedes – Benz Financial Services Portugal, Pastor Servicios Financieros, Establecimiento Financiero de Credito e Union de Créditos Inmobiliários.

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, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Eurofactor Portugal – Sociedade de Factoring, Fortis Lease Portugal, Instituição Financeira de Crédito e Popular Factoring.

CAIXA | CRÉDITO À HABITAÇÃO

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1 000 CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO		
Sigla	Instituição de crédito	2010
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	3,41
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	3,29
CAGAL	CAJA DE AHORROS DE GALICIA, SUCURSAL	2,96
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	2,50
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	2,42
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	1,75
Média do sistema		1,05
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0,93
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,92
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,80
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS IMMOBILIÁRIOS, SA - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,69
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0,65
BBPI	BANCO BPI, SA	0,63
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,58
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0,48
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,42

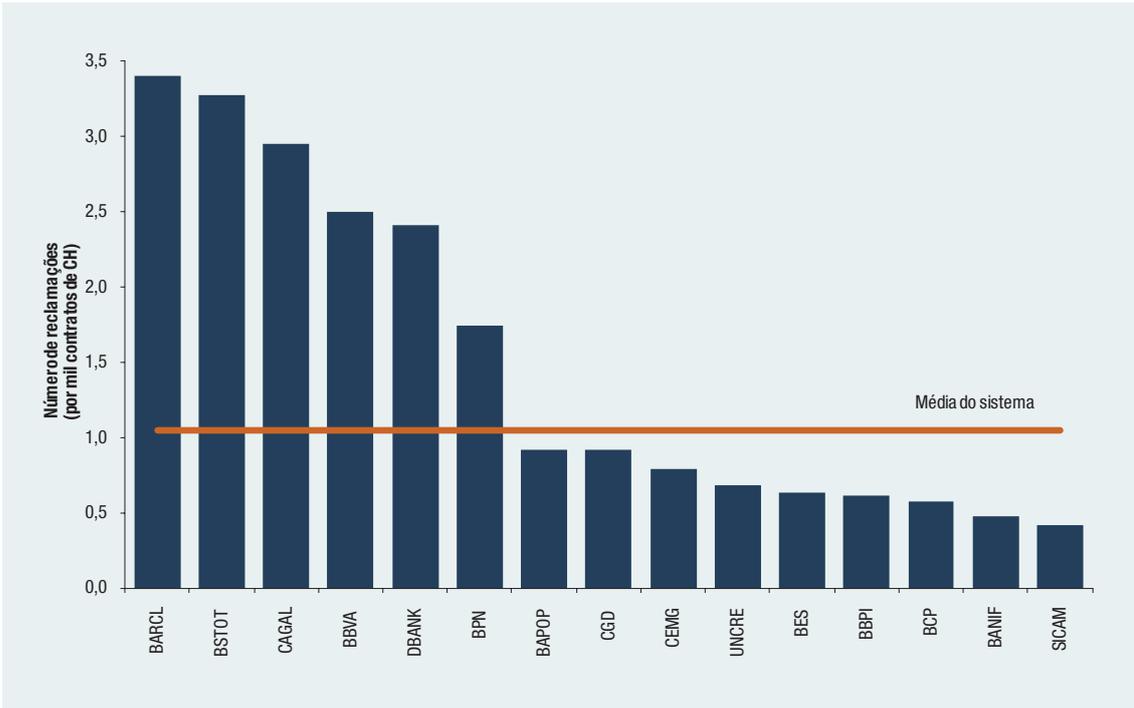
Nota: A média do sistema equivale a 10,5 reclamações por cada 10 mil contratos de crédito à habitação.

O Quadro anterior apresenta, para 2010, 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 2010. 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 de Investimento Imobiliário, Banco Primus, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito, Caja España de Inversiones Salamanca Y Soria – Sucursal em Portugal, Finibanco, Ge Consumer Finance – Instituição Financeira de Crédito 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 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 Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leira.





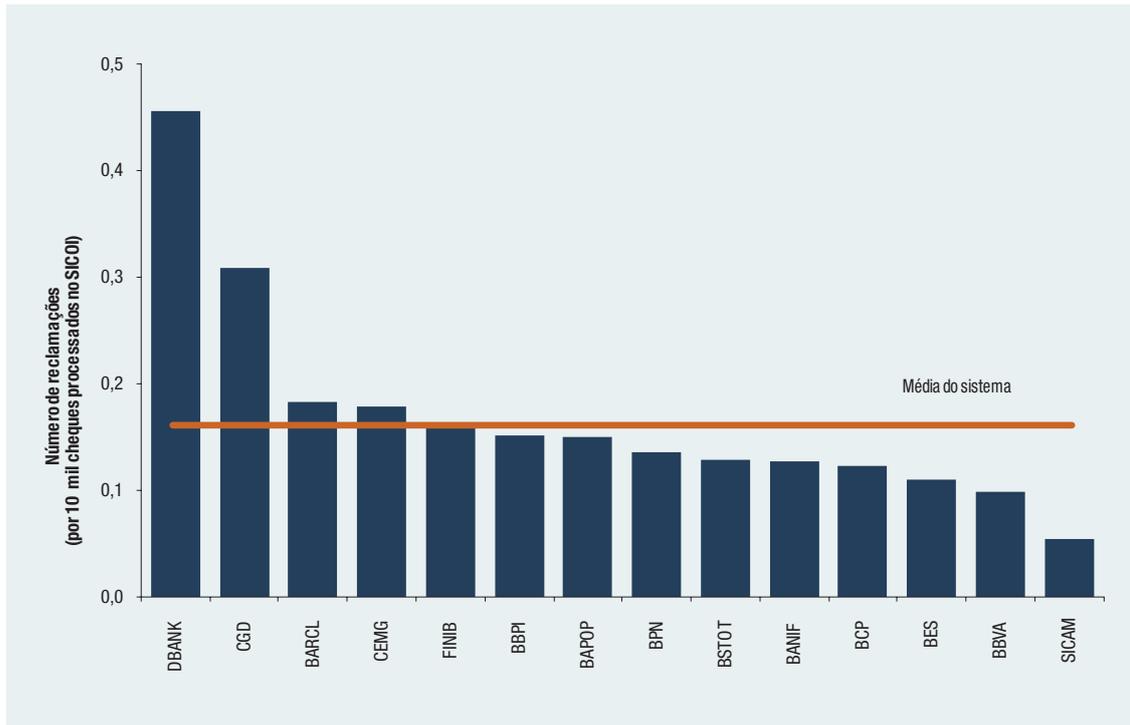
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 10 MIL CHEQUES PROCESSADOS NO SICOI		
Sigla	Instituição de crédito	2010
DBANK	DEUTSCHE BANK (PORTUGAL), SA	0,46
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,31
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,18
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,18
FINIB	FINIBANCO, SA	0,16
Média do sistema		0,16
BBPI	BANCO BPI, SA	0,15
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0,15
BPN	BPN - BANCO PORTUGUÊS DE NEGÓCIOS, SA	0,13
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,13
BANIF	BANIF - BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0,13
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,12
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0,11
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0,10
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,05

Nota: A média do sistema equivale a 16 reclamações por cada milhão de cheques processados.

O Quadro anterior apresenta, para 2010, 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 durante o ano de 2010, em média, mais de duas reclamações por trimestre. 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 Bic Português, Banco Espírito Santo dos Açores, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras e Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal.

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 da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caja España de Inversiones Salamanca Y Soria – Sucursal em Portugal e Fortis Bank – Sucursal em Portugal.



4. RESULTADOS DA ANÁLISE

A análise pelo Banco de Portugal das reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados²: (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 2010, em cerca de 45 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infracção por parte da instituição de crédito e, em cerca de 55 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.

² 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 reguladora (CMVM ou ISP) ou fora do âmbito de competências dos reguladores financeiros.

Quadro III.4.1.

Resultado	Dist. percentual	
	2009	2010
Sem indícios de infracção por parte da instituição de crédito	47%	45%
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP	53%	55%
Total	100%	100%



CAIXA | NOTAS METODOLÓGICAS

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, nos anos de 2009 e 2010, 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 as normas comportamentais referentes a esse produto ou serviço. Assim, as reclamações são classificadas por matéria reclamada da seguinte forma:

- Cartões – reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito ou crédito.
- Cheques – reclamações associadas à emissão e utilização de cheques.
- 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, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de Agosto, a partir de 2010 (alargamento do regime do crédito à habitação aos contratos de crédito conexos).
- Crédito aos consumidores e outros créditos – inclui todas as reclamações relacionadas com contratos de crédito não enquadrados no regime do crédito à habitação definido no 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, nomeadamente à ordem, a prazo, em regime especial ou outros, definidos no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de Novembro.
- Débitos directos – reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos directos em conta.
- Máquinas ATM – reclamações relacionadas com o funcionamento das ATM.
- Operações com numerário – reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moeda e de diferenças em operações de levantamento e depósito.
- Transferências – reclamações relacionadas com o processamento de transferências.
- Restantes matérias – agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1 por cento do total, onde se incluem, por exemplo, as garantias bancárias e a não disponibilização do Livro de Reclamações, bem como reclamações de operações e condutas indiferenciadas que não se inserem na usual classificação temática.

Unidades de referência

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

- Cartões – número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2009 e 2010 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- Cheques – número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI) em 2009 e 2010 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Crédito à habitação – número de contratos de crédito à habitação, celebrados ao abrigo do Decreto-lei n.º 51/2007, de 7 de Março, em vigor em 2009 (média entre os valores do início e do fim de período) e 2010 (média entre os valores de Março e Dezembro), com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 192/2009, a partir de 2010. Este diploma veio estender o regime de crédito à habitação aos usualmente designados “créditos conexos”, ou seja, aos contratos que têm como garantia uma hipoteca sobre o mesmo imóvel que o crédito à habitação detido pelo cliente junto da mesma instituição. Assim, o critério de reporte dos “contratos conexos” foi alterado a partir de Março de 2010, razão por que se utilizam para apuramento da média de 2010, os valores de Março e Dezembro. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Crédito aos consumidores e outros créditos – número de contratos em vigor em 2009 (média entre os valores do início e do fim de período) e 2010 (média entre os valores de Março e Dezembro de 2010, por razões idênticas às explicitadas acima para o crédito à habitação) relativos a crédito aos consumidores e a outros créditos, a crédito a empresas e a cartões de crédito. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.

- Contas de depósito – número de contas de depósito à ordem em 2009 e 2010 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Débitos directos – número de instruções de débito directo efectivamente processadas através do SICOI em 2009 e 2010. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2009 e 2010 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- Transferências – número de transferências processadas no SICOI em 2009 e 2010. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Operações com numerário – número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2009 e 2010. 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, depósitos, crédito à habitação e cheques foram 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 2010, uma média superior a uma reclamação por trimestre em cada matéria reclamada, excepto no caso dos cheques em que, por se tratar de um instrumento de pagamento, o limite mínimo foi, em média, de duas reclamações por trimestre, 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.



PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO



1. NOVOS DESENVOLVIMENTOS

2. ACESSOS

3. SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL PRESTADOS ATRAVÉS DO PCB

4. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

1. NOVOS DESENVOLVIMENTOS

A criação do PCB, em Abril de 2008, pelo Banco de Portugal, não só veio apoiar o exercício da sua actuação fiscalizadora junto das instituições no âmbito da supervisão comportamental, como constituiu também um importante instrumento de promoção da informação e formação financeira dos clientes bancários, contribuindo para a qualidade da procura de produtos e serviços bancários.

No sentido de prosseguir com a contínua melhoria da qualidade da informação divulgada no PCB, foram introduzidos, ao longo de 2010, novos desenvolvimentos que acompanham a evolução dos mercados bancários a retalho.

Do início de 2010, é de destacar a divulgação no PCB do Folheto de Comissões e Despesas do Preçário das instituições de crédito, no âmbito da entrada em vigor do Aviso n.º 8/2009 que procedeu à sua regulamentação. Desta forma, tornou-se mais fácil o acesso dos utilizadores do PCB aos documentos onde estão identificadas as comissões máximas aplicadas nos produtos e serviços comercializados por cada uma das instituições. A divulgação dos Preçários foi acompanhada pela reformulação dos conteúdos do PCB sobre o tipo de informação que as instituições estão obrigadas a prestar aos seus clientes e a forma como o devem fazer, nas diferentes fases de contratação dos produtos bancários.

Em Junho de 2010, foram introduzidos no PCB novos conteúdos sobre as Instituições de Pagamento. Estes novos desenvolvimentos vêm na sequência da entrada em vigor do regime jurídico que regula a prestação de serviços de pagamento e o acesso à actividade das instituições de pagamento (Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro) e incluíram a criação de uma página específica para as instituições de pagamento, com informação sobre as características e funções deste novo tipo de instituições, e a disponibilização da lista de instituições de pagamento estrangeiras habilitadas a desenvolver actividade de serviços de pagamento em Portugal.

Em Outubro, foram divulgados os principais resultados do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa, através do qual se procurou analisar os comportamentos e atitudes da população portuguesa relativamente a questões financeiras e apurar o seu nível de conhecimentos nesta área.

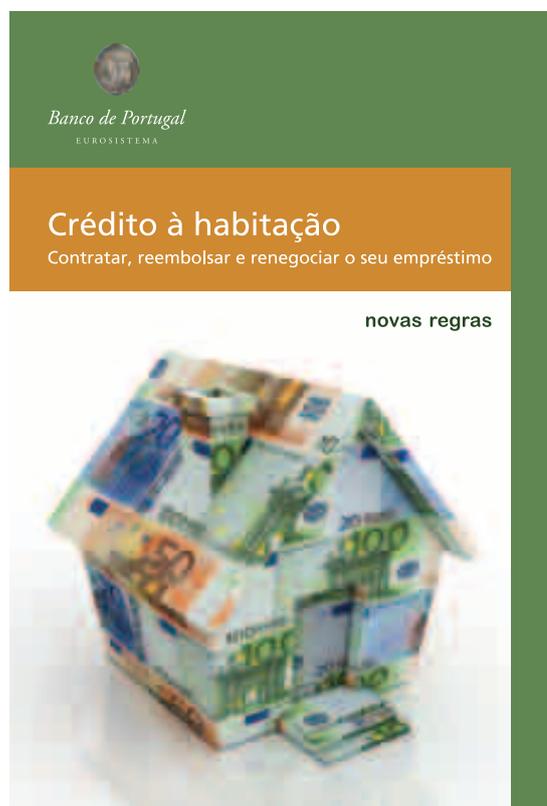
Neste âmbito, foram publicados no PCB, na área dedicada aos destaques, a brochura com os principais resultados deste inquérito, bem como uma nota explicativa sobre os mesmos.

Ainda em Outubro foi lançada a brochura sobre crédito à habitação, a qual foi publicada no PCB e incluída também na área dos destaques da *homepage*. Esta nova publicação descreve, em linguagem simples e através de exemplos, as principais etapas e os principais aspectos que o cliente deve ponderar e analisar quando contrata um crédito à habitação.



Nesta publicação estão reflectidas as novas exigências de transparência e rigor na comercialização do crédito à habitação e do crédito conexo, em vigor a partir de 1 de Novembro de 2010, definidas pelo Banco de Portugal no Aviso n.º 2/2010 e na Instrução n.º 10/2010, de 16 de Abril. Com as novas regras, as instituições passaram a ter de prestar uma informação mais detalhada e completa nas diferentes fases do processo de concessão de crédito, quer na sua negociação/aprovação, quer durante a vigência dos contratos de crédito à habitação e crédito conexo, e a indicar todas as condições subjacentes a este tipo de contratos.

A publicação da brochura foi também acompanhada pela actualização dos conteúdos do PCB relativos aos temas *Crédito à habitação* e *Direitos dos clientes*, alterando-os em conformidade com as novas regras. No caso do tema *Crédito à habitação*, em *Produtos bancários*, foi criada uma nova página específica para conteúdos sobre a FIN – Ficha de Informação Normalizada e foram alterados os conteúdos referentes aos direitos e deveres neste produto bancário. Por sua vez, no tema *Direito à informação*, foram alterados os conteúdos sobre informação pré-contratual e foi criada uma nova página para conteúdos associados à informação contratual.



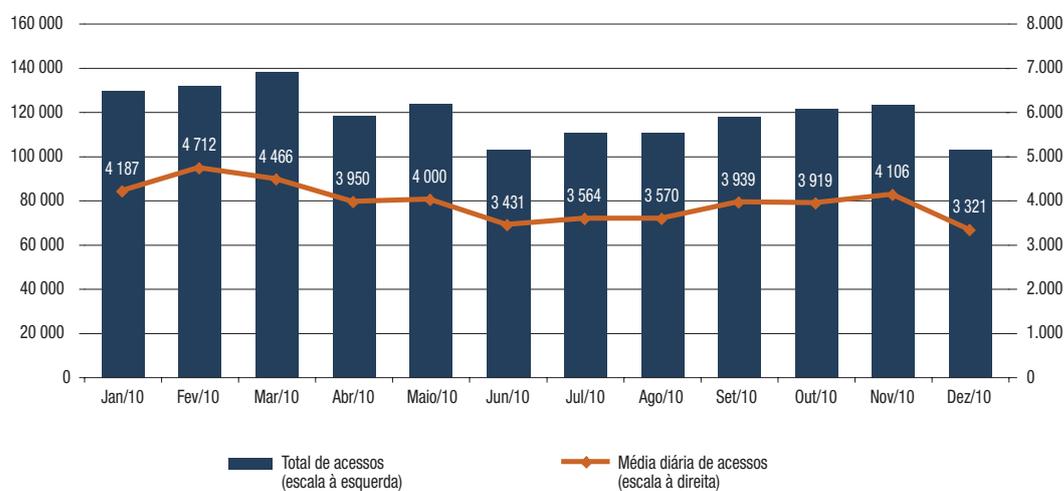
2. ACESSOS

NÚMERO DE ACESSOS

O PCB registou, em 2010, uma média mensal de 119 380 páginas visitadas, o que corresponde a uma média diária de 3 930 visitas. O maior volume de acessos registou-se nos primeiros três meses do ano.

Gráfico IV.2.1.

EVOLUÇÃO MENSAL DOS ACESSOS ÀS PÁGINAS DO PCB | 2010

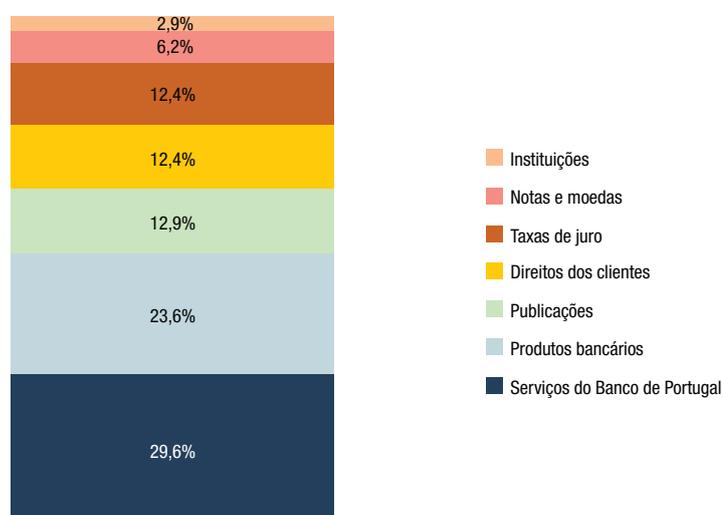


CONSULTA DE CONTEÚDOS

Ao longo de 2010, os conteúdos mais visitados no PCB foram os de *Serviços do Banco de Portugal* (com 29,6 por cento do total das consultas), os conteúdos de *Produtos Bancários* (23,6 por cento) e as *Publicações* (12,9 por cento).

Gráfico IV.2.2.

VISITAS AOS CONTEÚDOS DO PCB POR TEMAS | 2010



Relativamente aos acessos aos *Serviços do Banco de Portugal* (Gráfico IV.2.3), o maior número de visitas (54,1 por cento) foi às páginas do tema *Reclamações*, nomeadamente à página de *Consulta de reclamações*, através da qual é possível verificar *online* o estado da análise de reclamações que tenham sido apresentadas contra instituições de crédito, através do Livro de Reclamações ou enviadas directamente para o Banco de Portugal, e à página de formulário de envio de novas reclamações, através da qual é possível enviar directamente ao Banco de Portugal reclamações contra instituições de crédito. Nas páginas dos *Serviços do Banco de Portugal* destaca-se ainda o volume significativo de visitas ao tema *Responsabilidades de crédito* (25 por cento), onde os clientes bancários podem encontrar informação sobre a Central de Responsabilidades de Crédito (CRC), nomeadamente sobre o seu âmbito, os seus objectivos, o seu funcionamento, a lista de participantes, a informação que os clientes bancários podem obter a partir desta base de dados, bem como as formas como podem obter essa informação.

Por sua vez, nas consultas às páginas de *Produtos bancários* (Gráfico IV.2.4), destacaram-se os conteúdos do tema *Crédito à habitação* (27,9 por cento), no qual os utilizadores do PCB procuraram essencialmente o simulador de crédito à habitação e informação sobre a moratória para pessoas desempregadas, os regimes de crédito e o reembolso antecipado. Também a temática *Contas de depósito* registou um significativo volume de páginas visitadas (25,4 por cento), destacando-se a procura pelo simulador de juros nos depósitos bancários e a procura de informação sobre os tipos de depósitos e sobre titularidade e movimentação de contas. Finalmente, há ainda a destacar o elevado volume de páginas visitadas (21,6 por cento) no tema *Crédito aos consumidores*, nomeadamente ao simulador de crédito aos consumidores, assim como às páginas com informação sobre o reembolso antecipado, a Ficha de Informação Normalizada e os principais elementos no crédito aos consumidores.

Gráfico IV.2.3.

VISITAS ÀS PÁGINAS DE SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL NO PCB | 2010

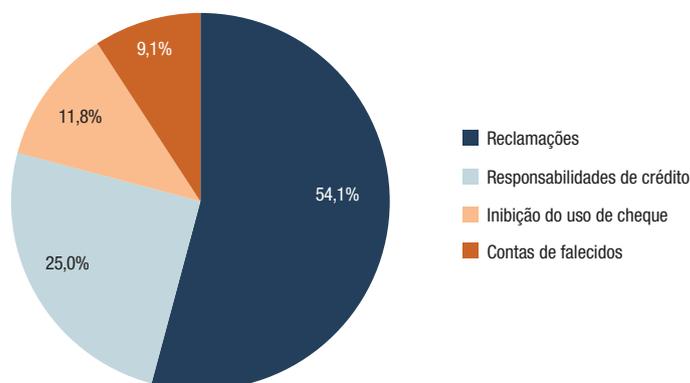
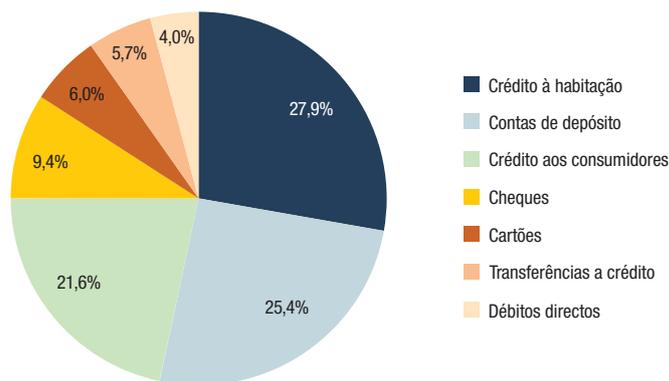


Gráfico IV.2.4.

VISITAS ÀS PÁGINAS DE PRODUTOS BANCÁRIOS NO PCB | 2010



CONSULTA DE DOCUMENTOS

O PCB disponibiliza documentos em formato electrónico para *download*, os quais incluem essencialmente informação sobre produtos bancários, mas também sobre as actividades promovidas pelo Banco de Portugal no âmbito da supervisão comportamental.

Ao longo do ano em análise, registou-se um total de 148 189 *downloads* de ficheiros disponíveis no PCB, o que correspondeu a uma média mensal de 12 349 *downloads*.

Em 2010, os documentos mais descarregados pelos utilizadores do PCB foram os *Cadernos do Banco de Portugal* que, com um total de 53 389 *downloads*, representaram, em 2010, cerca de 36,0 por cento do total de *downloads* de 2010. Estes cadernos estão estruturados sob a forma de perguntas e respostas e escritos numa linguagem clara e compreensível, procurando promover a literacia financeira dos clientes de produtos e serviços bancários. Os cadernos mais procurados neste ano foram o Caderno de "Responsabilidades de Crédito" (com 19 004 *downloads*), o Caderno de "Cheques – Restrições ao seu uso" (com 13 478 *downloads*) e o Caderno de "Abertura e movimentação de contas de depósitos" (com 7 676 *downloads*).

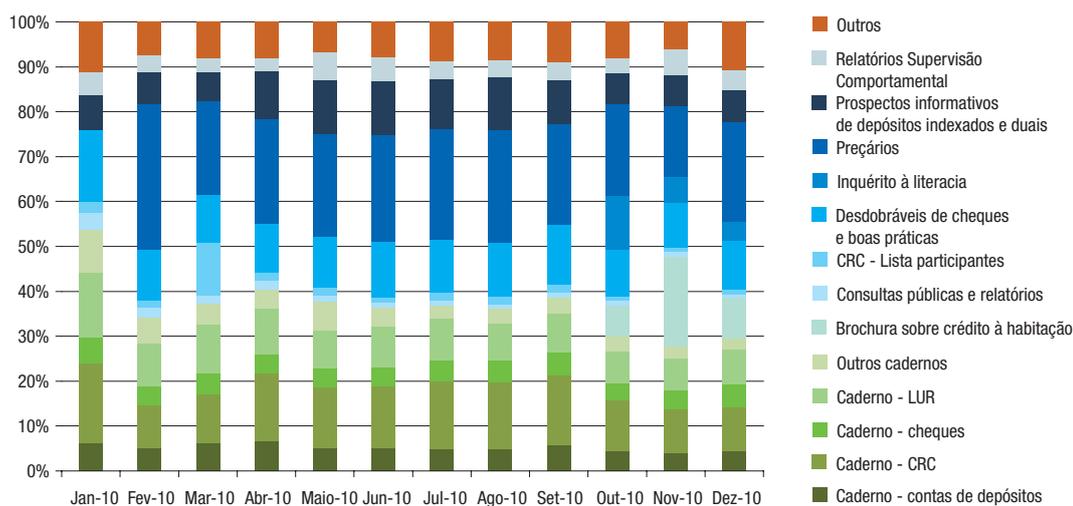
Destacam-se também, com 31 561 *downloads*, cerca de 21 por cento do total, os Folhetos de Comissões e Despesas dos Preçários das instituições de crédito, disponíveis no PCB desde Fevereiro de 2010.

Registou-se ainda um elevado número de *downloads* de documentos relativos a cheques: “Desdobráveis de cheques” e “Boas práticas na utilização de cheques”, com um total de 17 182 documentos descarregados (cerca de 12 por cento do total), bem como de Prospectos Informativos de depósitos indexados e duais (13 393 *downloads*, que representam 9 por cento do total).

Do último trimestre de 2010, há ainda a destacar o significativo número de documentos descarregados relativos à brochura sobre Crédito à Habitação, disponibilizada no PCB a 29 de Outubro de 2010, com um total de 5 140 *downloads* e à brochura com os resultados do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa, disponibilizada a 18 de Outubro, com um total de 3 030 *downloads*.

Gráfico IV.2.5.

DOCUMENTOS DESCARREGADOS DO PCB |2010



3. SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL PRESTADOS ATRAVÉS DO PCB

No PCB estão disponíveis conteúdos relativos a alguns serviços prestados pelo Banco de Portugal aos clientes bancários. Esses conteúdos incluem não só informação sobre os objectivos e o funcionamento desses serviços, como também alguns meios através dos quais o cliente bancário pode contactar directamente com o Banco de Portugal, disponibilizando, nomeadamente, formulários de acesso ao serviço pretendido.

Actualmente estão disponíveis, no PCB, formulários para reclamações, para pedidos de informação e para pedidos de localização de contas de titulares falecidos.

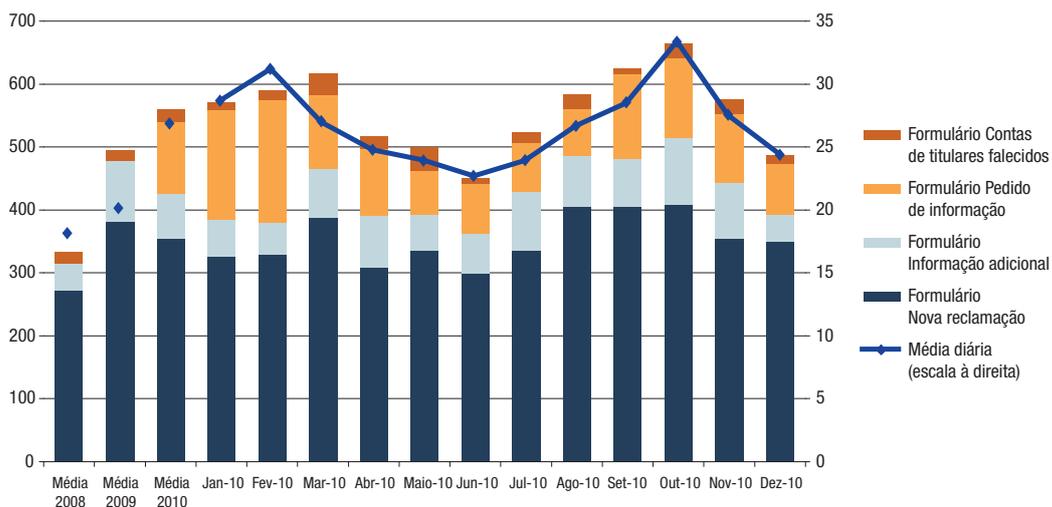
No âmbito das reclamações existem dois formulários: um para apresentar uma nova reclamação e outro para enviar informação adicional a uma reclamação já apresentada. Em 2010 foram preenchidos 5 121 formulários de reclamações, dos quais 4 245¹ com novas reclamações e 876 com informação adicional a reclamações, o que representou uma média de 427 formulários por mês. Face aos dados de 2009, em que a média mensal de formulários preenchidos foi de 479, verificou-se uma quebra de cerca de 11 por cento.

Relativamente aos pedidos de informação, foi recebido, durante o ano de 2010, um total de 1 349 formulários, o que corresponde a uma média de 112 formulários por mês.

Finalmente, o formulário de solicitação de difusão pelo sistema bancário de pedidos de localização de contas de titulares falecidos registou, em 2010, um total de 234 utilizações, o que representa uma média mensal de 19 pedidos. Em comparação com os valores de 2009, em que se registaram 203 pedidos, verificou-se um acréscimo de 15,3 por cento em 2010.

Gráfico IV.3.1.

EVOLUÇÃO MENSAL DOS FORMULÁRIOS PREENCHIDOS NO PCB | 2010



Nota: O formulário de pedidos de informação está disponível no PCB apenas desde 28 de Outubro de 2009, pelo que apenas são apresentados os valores para o ano de 2010.

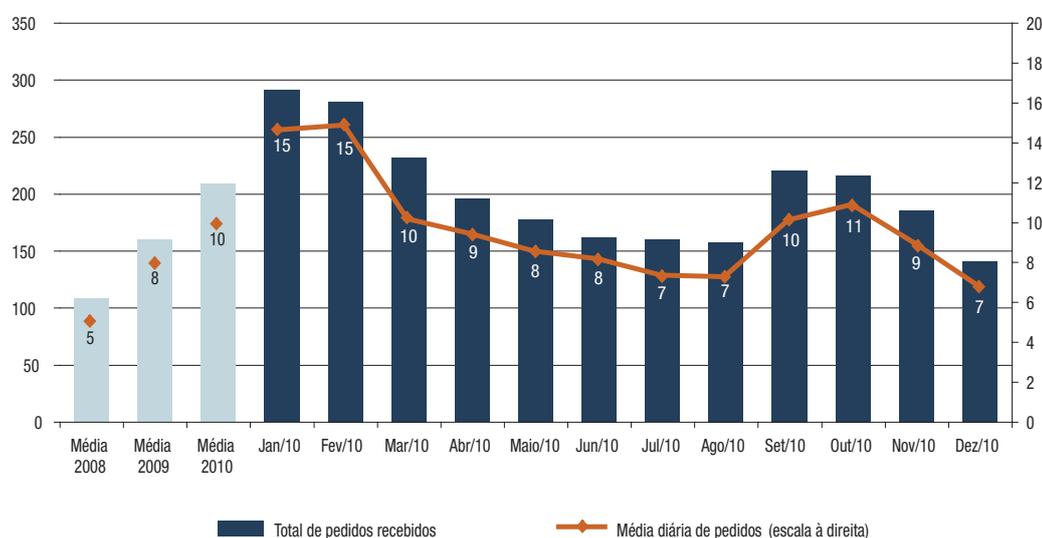
¹ Este valor refere-se ao total de novas reclamações apresentadas através do PCB, sendo que destas, 3 197 incidem sobre matérias no âmbito de actuação do Banco de Portugal.

4. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No que diz respeito aos pedidos de informação, foram registados, em 2010, 2 422 pedidos², equivalente a uma média de cerca de 202 pedidos por mês, que compara com uma média mensal de 160 pedidos, em 2009, e de 109 pedidos, em 2008 (Gráfico IV.4.1). O acréscimo face aos anos anteriores resulta sobretudo do elevado número de pedidos de informação enviados através do PCB em Janeiro e Fevereiro de 2010, uma vez que ao longo do ano estes pedidos apresentaram uma tendência decrescente.

Gráfico IV.4.1.

EVOLUÇÃO MENSAL DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ENVIADOS VIA PCB | 2008-2010



O maior volume de pedidos de informação incidiu sobre os temas associados aos *Serviços do Banco de Portugal* (Gráfico IV.4.2), com especial destaque para o tema *Responsabilidades de Crédito*, seguido do tema *Meios de Pagamento* (nomeadamente, questões sobre *Cheques e Notas e Moedas*).

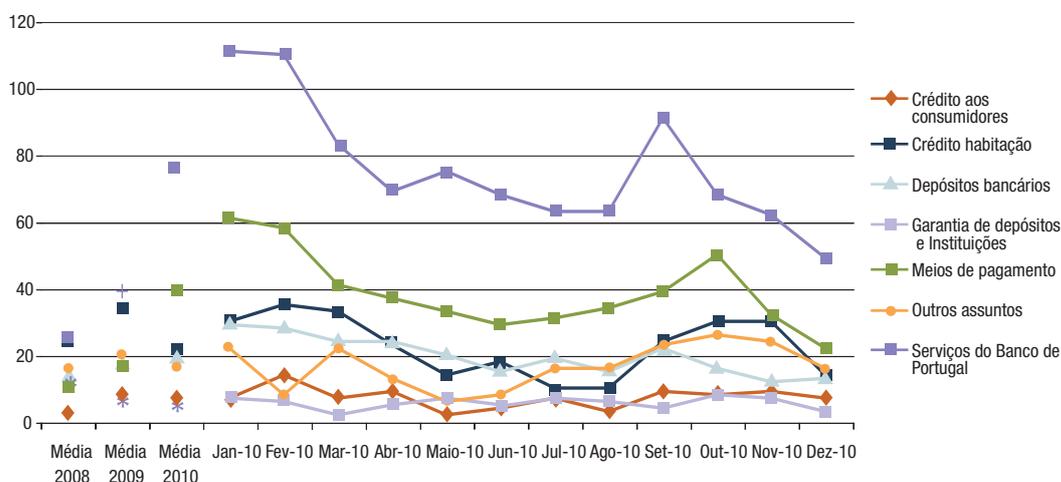
A temática *Responsabilidades de Crédito* é aquela que mais questões suscita, representando cerca de 32,4 por cento do total de pedidos de informação entrados em 2010. A maioria dos pedidos de informação está relacionada com a obtenção do mapa individual das responsabilidades de crédito pelo cliente bancário e com a regularização dos registos pessoais na Central de Responsabilidades do Crédito.

As questões relativas a *Meios de Pagamento* são a segunda temática mais questionada representando 19,3 por cento do total de pedidos em 2010. Das matérias incluídas nesta temática a maioria das questões colocadas respeitam a *Cheques* (44 por cento) e *Notas e Moedas* (37 por cento).

² Dos quais, como referido, 1 349 foram apresentados através de formulário, tendo os restantes sido enviados por e-mail.

Gráfico IV.4.2.

EVOLUÇÃO TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 2008-2010



Os pedidos de informação sobre *Crédito à Habitação* representam 11,1 por cento do total de pedidos entrados em 2010. As questões colocadas são de âmbito diverso, estando principalmente associadas à garantia (nomeadamente quanto aos direitos e deveres associados à figura do fiador e à determinação do valor da hipoteca e a não entrega do relatório de avaliação do imóvel); renegociação de condições contratuais (em especial a alteração da data de pagamento de prestação, do regime de taxa de juro, *spread* e/ou prazo do empréstimo) e vendas associadas, em especial, o agravamento do *spread* por efeito do não cumprimento dos produtos adquiridos em associação ao crédito à habitação (Decreto-Lei n.º 192/2009).

Os pedidos sobre *Depósitos Bancários* representam 9,7 por cento do total de pedidos de informação registados em 2010. As questões colocadas referem-se à abertura e encerramento de contas (em particular, os elementos de identificação exigidos, as contas de titulares menores, a abertura de conta por não residentes e em *off-shores* e os procedimentos para encerramento de conta), a movimentação de contas (nomeadamente com questões relacionadas com a movimentação de contas por terceiros), as comissões e encargos associadas à conta e com alterações de titularidade de contas de depósito.

A temática *Crédito aos Consumidores* representa 3,6 por cento do total de pedidos de informação de 2010. As questões estiveram essencialmente relacionadas com a recusa de crédito, justificada muitas vezes pela avaliação de solvabilidade do cliente, com o reembolso antecipado, a cobrança de valores em dívida, nomeadamente a resolução de situações de incumprimento e de aplicação de juros de mora, e garantias, em particular, a reserva de propriedade no âmbito do crédito automóvel.

Finalmente, na temática *Outros Assuntos* incluem-se pedidos de informação sobre reclamações, furto/extravio de documentos, localização de contas de titulares falecidos, inibição do uso do cheque, valores mobiliários, seguros e pedidos de apoio a situações de sobreendividamento.

SINOPSES



INICIATIVAS LEGISLATIVAS E REGULAMENTARES

INICIATIVAS DA AGENDA INTERNACIONAL

DATA	IDENTIFICAÇÃO DO DIPLOMA	OBJECTO
5 de Janeiro	Decreto-Lei n.º 3/2010	<p>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.</p> <p>Proíbe igualmente, aos beneficiários dos serviços de pagamentos, a cobrança, ao ordenante, de encargos nas operações de pagamento através dos terminais de pagamentos automáticos.</p>
15 de Fevereiro	Instrução n.º 1/2010	<p>O Banco de Portugal estabeleceu o dever de retenção de notas e moedas metálicas expressos em euros cuja falsidade seja manifesta ou haja motivo bastante para ser presumida, quando apresentadas, quer ao balcão das instituições de crédito, quer através de máquinas operadas por clientes.</p> <p>Revoga a Instrução n.º 9/2009, desenvolvendo e complementando a regulamentação aí estabelecida.</p>
19 de Fevereiro	Decreto-Lei n.º 12/2010	<p>Introduz no ordenamento jurídico português a possibilidade de se constituírem sociedades especificamente vocacionadas para o microcrédito, que adoptarão a designação de sociedades financeiras de microcrédito.</p> <p>O microcrédito consiste num financiamento de valor reduzido concedido a pessoas com motivação e capacidade para desenvolver uma actividade económica, quer se encontrem numa situação de desemprego, quer sejam pequenos empresários.</p>
9 de Março	Decreto-Lei n.º 14/2010	<p>Altera o Decreto-Lei n.º 103/2009, de 12 de Maio, alargando até dia 31 de Dezembro de 2010 o prazo para a apresentação do pedido de acesso à moratória no reembolso do crédito à habitação própria e permanente, em que um dos titulares se encontre desempregado há, pelo menos três meses.</p> <p>Produz efeitos desde 1 de Janeiro de 2010.</p>
15 de Março	Instrução n.º 3/2010	<p>O Banco de Portugal estabeleceu regulamentação relativa à troca de notas de euro tintadas e utilização de dispositivos anti-roubo por tintagem de notas.</p> <p>Em particular, é estabelecida a possibilidade dos particulares, mediante determinadas condições, solicitarem nos balcões de tesouraria do Banco de Portugal a troca de notas de euro com curso legal tintadas.</p>
15 de Março	Instrução n.º 7/2010	<p>O Banco de Portugal estabeleceu, para o 2.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.</p>



DATA	IDENTIFICAÇÃO DO DIPLOMA	OBJECTO
15 de Março	Instrução n.º 8/2010	O Banco de Portugal determinou os elementos de informação a prestar pelas instituições de crédito relativamente ao volume de produtos e serviços financeiros por si prestados (número de contratos de depósito e de crédito) para efeitos de avaliação relativa do número de reclamações contra si apresentadas, tendo em conta a divulgação anual do relatório sobre as reclamações dos clientes das instituições de crédito, com especificação das áreas de incidência e das entidades reclamadas, cfr. estabelecido no artigo 77.º-A, n.º 4 do RGICSF.
16 de Abril	Aviso n.º 2/2010	<p>O Banco de Portugal regulamentou os deveres mínimos de informação a observar pelas instituições de crédito na negociação, celebração e vigência dos contratos de crédito à habitação e crédito conexo.</p> <p>As instituições de crédito passam a estar obrigadas a disponibilizar aos seus clientes (i) uma ficha de informação normalizada, quer no momento da simulação do crédito à habitação, quer no momento da aprovação do crédito e (ii) uma minuta do contrato a celebrar.</p> <p>É ainda definido um conjunto de elementos sobre as condições financeiras do empréstimo que obrigatoriamente deve constar do contrato de crédito à habitação e estabelecido o dever de prestação de informação periódica sobre a evolução do empréstimo durante a vigência do respectivo contrato.</p> <p>Atento o disposto no Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de Agosto, os deveres estabelecidos neste Aviso estendem-se aos denominados “contratos de crédito conexo” (contratos de crédito em que a garantia hipotecária incida, total ou parcialmente, sobre um imóvel que simultaneamente, garanta um crédito à habitação por elas cedido).</p> <p>Revoga a Instrução n.º 27/2003.</p>
16 de Abril	Instrução n.º 10/2010	<p>O Banco de Portugal estabeleceu, para efeitos do artigo 4.º do Aviso n.º 2/2010, o modelo e a informação a prestar através da ficha de informação normalizada a disponibilizar ou a entregar pelas instituições de crédito aos seus clientes com (i) a simulação e (ii) a aprovação de contratos de crédito à habitação e de crédito conexo.</p> <p>Publica, em anexo, o modelo de ficha de informação normalizada e respectivas notas de preenchimento.</p>
30 de Abril	Carta-Circular n.º 10/10/DSBDR	O Banco de Portugal solicitou informação às instituições de crédito sobre o modo de implementação do artigo 92.º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro que estabelece que os prestadores de serviços de pagamentos devem oferecer aos respectivos utilizadores de serviços de pagamentos o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de reparação de litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância.

DATA	IDENTIFICAÇÃO DO DIPLOMA	OBJECTO
24 de Junho	Carta-Circular n.º 15/10/DSBDR	O Banco de Portugal solicitou informação às instituições de pagamento a actuar em Portugal (agentes e sucursais) e à sociedade anónima CTT – Correios de Portugal, S.A. sobre o modo de implementação do artigo 92.º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro que estabelece que os prestadores de serviços de pagamentos devem oferecer aos respectivos utilizadores de serviços de pagamentos o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de reparação de litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância.
15 de Julho	Instrução n.º 15/2010	O Banco de Portugal estabeleceu, para o 3.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 Agosto	Carta-Circular n.º 21/10/DSBDR	O Banco de Portugal solicitou informação às instituições de crédito sobre a comercialização de depósitos indexados e duais constituídos no âmbito do Aviso n.º 5/2009, designadamente a designação comercial do produto, a moeda de constituição, a data de constituição, a data de vencimento do depósito, o número de depositantes por tipo de cliente (particulares e empresas) e o montante total depositado, também por tipo de cliente (particulares e empresas). Esta informação reportada inicialmente tendo como referência o período de 18 de Novembro (data de entrada em vigor do Aviso n.º 5/2009) a 30 de Junho, passa a ter de ser remetida ao Banco de Portugal trimestralmente.
14 de Outubro	Carta-Circular n.º 33/10/DSBDR	O Banco de Portugal transmitiu o entendimento de que a disponibilização aos clientes bancários do relatório de avaliação do imóvel oferecido em garantia no processo de concessão de crédito à habitação dá cumprimento às melhores práticas no âmbito dos deveres de transparência e de informação a que as instituições de crédito se encontram adstritas.
15 de Outubro	Instrução n.º 19/2010	O Banco de Portugal estabeleceu, para o 4.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.
15 de Novembro	Instrução n.º 24/2010	O Banco de Portugal solicitou às instituições de crédito o envio de cópia das minutas-tipo utilizadas nos contratos de crédito celebrados no âmbito do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março e do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho. A obrigação de reporte deve ser cumprida sempre que sejam efectuadas alterações ao teor das minutas-tipo em uso.
14 de Dezembro	Instrução n.º 29/2010	O Banco de Portugal estabeleceu, para o 1.º trimestre de 2011, 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.



MATÉRIA	ENTIDADE	INICIATIVA
Crédito à habitação	Banco Central da Irlanda	<p>Publicação de consulta pública sobre a revisão do “<i>Code of Conduct on Mortgage Arrears</i>” (CCMA), apresentando novas regras a aplicar em situações de incumprimento no pagamento do crédito à habitação (<i>mortgage arrears</i>).</p> <p>http://www.financialregulator.ie/press-area/pressreleases/Pages/ProposedNewRequirementstoProtectPeopleinMortgageArrears.aspx</p>
		<p>Publicação do “<i>Conduct on Mortgage Arrears</i>” (CCMA), apresentando novas regras a aplicar em situações de incumprimento no pagamento do crédito à habitação (<i>Mortgage arrears</i>).</p> <p>http://www.financialregulator.ie/press-area/press-releases/Pages/NewMeasurestoProtectMortgageHoldersFacingArrears.aspx</p>
	Comissão Europeia	<p>Publicação de orientações para uma proposta de Directiva com vista à criação de um mercado de crédito hipotecário único, integradas na Comunicação “Um Acto para o Mercado Único”.</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/smact/docs/single-market-act_en.pdf</p>
	Financial Services Authority Reino Unido (FSA)	<p>Apresentação a consulta pública das medidas de reforço da protecção de clientes em situação de atraso de pagamento de prestações de crédito à habitação (CP10/2: <i>Mortgage Market Review: Arrears and Approved Persons</i>).</p> <p>http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Policy/CP/2010/10_02.shtml</p>
		<p>Publicação do relatório da consulta pública sobre <i>Mortgage Market Review</i>.</p> <p>http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Communication/PR/2010/051.shtml</p>
		<p>Publicação do relatório da consulta pública sobre <i>Mortgage Market Review: “Arrears and Approved Persons”</i> e de novas regras em matéria de tratamento de clientes em situação de incumprimento (<i>Policy Statement (PS10/9)</i>).</p> <p>http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Policy/Policy/2010/10_09.shtml</p>
		<p>Publicação de consulta pública sobre o processo de comercialização do crédito à habitação e o papel dos mediadores (CP10/28: <i>Mortgage Market Review: Distribution & Disclosure</i>).</p> <p>http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Policy/CP/2010/10_28.shtml</p>



MATÉRIA	ENTIDADE	INICIATIVA
Crédito à habitação (cont.)	Irish Financial Services Regulatory Authority (IFSRA)	Divulgação de recomendações às instituições de crédito no âmbito do tratamento de clientes em situação de atraso no pagamento de prestações. <i>http://www.financialregulator.ie/press-area/press-releases/Pages/ArrearsandRepossessionsInspectionsRevealRegulatoryConcerns.aspx</i>
		Divulgação do relatório do "Mortgage Arrears and Personal Debt Expert Group" com recomendações e propostas específicas para melhoria da situação financeira das famílias que se encontrem em situação de atraso de pagamento do seu crédito à habitação e de sobreendividamento. <i>http://www.financialregulator.ie/press-area/press-releases/Pages/RegulatorToSwiftlyImplementArrearsExpertGroupConclusions.aspx</i>
	Reserva Federal EUA (FED)	Realização de audições públicas para revisão da <i>Regulation C</i> que implementa o <i>Home Mortgage Disclosure Act</i> . <i>http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20100423a.htm</i>
		Publicação de propostas de novas regras no âmbito dos <i>reverse mortgages</i> . <i>http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20100816e.htm</i>
Crédito aos consumidores	Federal Deposit Insurance Corporation EUA (FDIC)	Publicação de novas regras no âmbito dos <i>closed-end mortgage loans</i> . <i>http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20100816b.htm</i>
		Publicação do relatório "Addressing the impact of the foreclosure crisis" no âmbito das actividades da iniciativa MORE (<i>Mortgage Outreach and Research Efforts</i>). <i>http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/other/20101025a.htm</i>
		Apresentação dos resultados do programa-piloto sobre concessão de crédito de montante reduzido a consumidores (<i>small dollar loan pilot program</i>). <i>http://www.fdic.gov/news/news/press/2010/pr10136.html</i>
		Publicação de um conjunto de orientações às instituições financeiras sobre a ultrapassagem de crédito gerada em operações electrónicas (ATM e POS) e as boas práticas na gestão e mitigação dos riscos decorrentes da utilização deste tipo de descoberto bancário. <i>http://www.fdic.gov/news/news/financial/2010/fil10081.html</i>

MATÉRIA	ENTIDADE	INICIATIVA
Crédito aos consumidores (cont.)	Financial Consumer Agency of Canada (FCAC)	<p>Divulgação de comunicação sobre a oferta de cartões de crédito com baixas taxas de juro através de contactos telefónicos não solicitados, alertando para potenciais esquemas de fraude financeira.</p> <p>http://www.fcac-acfc.gc.ca/eng/consumers/alerts/alerts_posting-eng.asp?postingId=294</p>
		<p>Divulgação de código de conduta para a indústria dos cartões de crédito e débito com o objectivo de promover práticas comerciais justas e assegurar que fornecedores e consumidores entendem os custos e riscos associados aos cartões.</p> <p>http://www.fin.gc.ca/n10/data/10-049_1-eng.asp</p>
	Office of Fair Trading Reino Unido (OFT)	<p>Divulgação de campanha de alerta para os perigos associados aos empréstimos concedidos por entidades (pessoas) não autorizadas.</p> <p>http://www.oft.gov.uk/news-and-updates/press/2010/52-10</p>
		<p>Publicação de relatório sobre crédito aos consumidores com taxas de juro elevadas (<i>high-cost credit</i>).</p> <p>http://www.oft.gov.uk/news-and-updates/press/2010/63-10</p>
	Reserva Federal EUA (FED)	<p>Publicação de clarificação aos regulamentos “<i>Regulation E (Electronic Fund Transfers)</i>”, de Novembro de 2009, e <i>Regulation DD (Truth in Savings)</i>, de Dezembro de 2008, no que diz respeito aos descobertos bancários.</p> <p>http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20100219a.htm</p>
		<p>Apresentação a consulta pública das novas regras para protecção dos utilizadores de cartões de crédito (<i>Regulation Z (Truth in Lending)</i>) com o objectivo de reforçar a transparência de informação e as medidas contra práticas comerciais desleais.</p> <p>http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20100303a.htm</p>
		<p>Disponibilização de uma base de dados <i>online</i> com os contratos dos cartões de crédito por entidade emissora.</p> <p>http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/other/20100524a.htm</p>
		<p>Publicação de novas regras relativas à cobrança de comissões por atraso de pagamento e taxas de juro associadas aos cartões de crédito.</p> <p>http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20100615a.htm</p>



MATÉRIA	ENTIDADE	INICIATIVA
Crédito aos consumidores (cont.)	Reserva Federal EUA (FED)	<p>Publicação de alterações à <i>Regulation Z (Truth in lending)</i> para reforçar a protecção dos consumidores que utilizam cartões de crédito.</p> <p>http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20101019a.htm</p>
		<p>Apresentação a consulta pública de novas regras que aumentam, de \$25,000 para \$50,000, o montante máximo a que se aplicam a <i>Regulation Z (Truth in Lending)</i> e a <i>Regulation M (Consumer Leasing)</i> que regulam, respectivamente, as operações de crédito e as de locação financeira.</p> <p>http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20101213a.htm</p>
Crédito responsável	Australian Securities and Investments Commission (ASIC)	<p>Divulgação de novas regras de crédito responsável, visando a protecção dos clientes e a promoção de melhores práticas no mercado do crédito.</p> <p>http://www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/10-144AD+ASIC+helps+consumers+understand+new+credit+laws?openDocument#</p>
	Authority for the Financial Markets Holanda (AMF)	<p>Divulgação de novas regras, no âmbito do mercado do crédito à habitação, para promover a concessão responsável de crédito e a minimização dos riscos de endividamento excessivo dos consumidores.</p> <p>http://www.afm.nl/en/professionals/afm-actueel/nieuws/2010/apr/nieuwe-normen-hypotheekverstreking.aspx</p>
	Banco Central da Irlanda	<p>Apresentação a consulta pública da revisão do "<i>Consumer Protection Code</i>", introduzindo novas regras de regulação da relação entre clientes e instituições de crédito com o objectivo de reforçar a transparência do processo de decisão e aumentar o nível de protecção aos consumidores.</p> <p>http://www.financialregulator.ie/press-area/press-releases/Pages/CentralBankPublishesConsultationonproposedchangestoConsumerProtectionCode.aspx</p>
	Comissão Europeia	<p>Publicação do documento de trabalho sobre crédito responsável "<i>Working paper on Responsible Mortgage Lending and Borrowing</i>" no âmbito do crédito à habitação e outros créditos hipotecários.</p> <p>http://www.fininc.eu/gallery/documents/efin-news/work-paper-resp-lending-2010-07-22.pdf</p>
	Financial Services Authority Reino Unido (FSA)	<p>Publicação de propostas sobre a concessão responsável de crédito a partir do estudo sobre o mercado do crédito hipotecário – <i>Mortgage Market Review</i> – visando assegurar que as instituições avaliam de forma cuidadosa todos os créditos concedidos (CP10/16: <i>Mortgage Market Review – Responsible Lending</i>).</p> <p>http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Policy/CP/2010/10_16.shtml</p>

MATÉRIA	ENTIDADE	INICIATIVA
Crédito responsável (cont.)	Irish Financial Services Regulatory Authority (IFSRA)	Publicação dos resultados do estudo relativo à concessão de crédito à habitação (<i>first time buyers</i>). http://www.financialregulator.ie/press-area/press-releases/Pages/ReviewIdentifiesConcernsaboutBanks%E2%80%99FirstTimeBuyerMortgagePolicies.aspx
	Office of Fair Trading Reino Unido (OFT)	Publicação de guia sobre a concessão responsável de crédito. http://www.oft.gov.uk/news/press/2010/35-10
Depósitos	Comissão Europeia	Apresentação de proposta de alteração à Directiva europeia sobre sistemas de garantia de depósitos. http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/918&format=HTML&aged=0&language=PT&guiLanguage=en
		Apresentação a consulta pública da iniciativa legislativa sobre <i>Packaged Retail Investment Products</i> . http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2010/prips_en.htm .
	European Savings Bank Group (ESBG)	Iniciativa de auto-regulação – “ <i>Guidance on Fair and Clear Relations with Customers</i> ” – com normas sobre práticas responsáveis a serem seguidas pelas instituições membros do ESBG tipicamente vocacionadas para a captação de poupanças. http://www.wsbi.org/template/press.aspx?id=4368
	Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)	Aumento do montante máximo da garantia de depósitos para \$250,000. http://www.fdic.gov/news/news/press/2010/pr10161.html
	HM Treasury Reino Unido	Anúncio da criação de uma nova conta de poupança, para crianças, isenta de tributação. http://www.hm-treasury.gov.uk/press_57_10.htm
	Apresentação a consulta pública de iniciativa sobre produtos financeiros simples. http://www.hm-treasury.gov.uk/consult_simple_financial_products.htm	
Estímulos à mobilidade	Comissão Europeia	Disponibilização de um questionário <i>online</i> sobre o processo de mudança de conta – “Tentou mudar de banco? Conte-nos a sua experiência!” no âmbito da fiscalização dos princípios comuns sobre mudança de conta adoptados pelo EBIC (<i>European Banking Industry Committee</i>). http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/mobility/bank_switching_en.htm#feedback_form



MATÉRIA	ENTIDADE	INICIATIVA
Estímulos à mobilidade (cont.)	Comissão Europeia	<p>Apresentação de proposta de iniciativa de auto-regulação a adoptar pelo sistema bancário para promoção da transparência e comparabilidade das comissões bancárias, integrada na Comunicação "Um Acto para o Mercado Único".</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/smact/docs/single-market-act_en.pdf</p>
	European Banking Industry Committee (EBIC)	<p>Publicação do relatório de implementação dos princípios comuns do EBIC sobre mudança de conta nos Estados-Membros da União Europeia.</p> <p>http://www.eubic.org/Position%20papers/2010.08.02%20PUBLIC-%20EBIC%20Implementation%20Report%20-%20Common%20Principles%20on%20Bank%20Account%20Switching%20July2010H.pdf</p>
Inclusão financeira	Comissão Europeia	<p>Publicação do relatório final sobre o estudo dos custos e benefícios das diferentes opções de política para garantir o acesso a uma conta no âmbito dos serviços mínimos bancários.</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/abba_cses_en.pdf</p>
		<p>Apresentação a consulta pública de medidas de promoção do acesso a contas bancárias básicas.</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2010/payment_account_en.htm</p>
		<p>Publicação de proposta de iniciativa legislativa sobre o acesso a serviços bancários básicos, integrada na Comunicação "Um Acto para o Mercado Único".</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/smact/docs/single-market-act_en.pdf</p>
	Federal Deposit Insurance Corporation EUA (FDIC)	<p>Divulgação do início de trabalhos da FDIC e do ComE-IN para a definição de um modelo de contas à ordem e de poupança para consumidores com rendimentos baixos ou médio-baixos.</p> <p>http://www.fdic.gov/news/news/press/2010/pr10072.html</p>
Institucional	Banco Central da Irlanda	<p>Publicação do relatório "Banking Supervision – Our New Approach" onde se apresenta a nova estratégia de supervisão.</p> <p>http://www.centralbank.ie/frame_main.asp?pg=nws%5Farticle%2Easp%3Fid%3D523&nv=nws_nav.asp</p>
	Comissão Europeia	<p>Publicação da Comunicação sobre Serviços Financeiros 2010-2011 – "Regulating financial services for sustainable growth".</p> <p>http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/656&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en</p>

MATÉRIA	ENTIDADE	INICIATIVA
Literacia financeira	Australian Securities and Investments Commission (ASIC)	Divulgação de brochuras sobre <i>"Credit, loans and debt: stay out of trouble when you borrow money"</i> e folhetos cobrindo os tópicos "empréstimos à habitação", "gestão de dívidas" e "sobreendividamento". http://www.fido.gov.au/credit
		Anúncio da integração da componente de literacia financeira nos currículos nacionais de matemática, sendo a formação presencial de professores da responsabilidade da ASIC. http://www.theaustralian.com.au/national-affairs/students-to-learn-financial-literacy/story-fn59niix-1225906555067
	Banco de Espanha	Lançamento do Portal de Educação Financeira <i>"Finanzas para todos"</i> no âmbito do Plano Nacional de Literacia Financeira desenvolvido em conjunto pelo Ministério das Finanças, Banco de Espanha e CNVM . http://www.finanzasparatodos.es/
	Comissão Europeia	Divulgação do novo módulo de literacia financeira no Portal <i>Dolceta</i> , um instrumento de educação financeira <i>online</i> desenvolvido pela CE com diferentes áreas temáticas, designadamente, direitos dos consumidores, segurança dos produtos, consumo sustentável e serviços financeiros. http://onetec.be/dolceta/index.html
	Federal Deposit Insurance Corporation EUA (FDIC)	Estabelecimento de parceria entre o <i>Federal Deposit Insurance Corporation</i> (FDIC), o <i>National Credit Union Administration</i> (NCUA) e o <i>U.S. Department of Education</i> , com o objectivo de promover o programa de educação financeira. http://www.fdic.gov/news/news/press/2010/pr10251.html
	Financial Consumer Agency of Canada (FCAC)	Apresentação a consulta pública da Estratégia Nacional de Literacia Financeira. http://www.financialliteracyincanada.com/eng/consulting-with-canadians/consultation-document.php
		Publicação do relatório da consulta pública sobre a Estratégia Nacional de Literacia Financeira elaborada pela <i>Task Force on Financial Literacy</i> . http://www.financialliteracyincanada.com/documents/Summary-of-Public-Consultations-eng.pdf
Financial Services Authority Reino Unido (FSA)	Criação do <i>"Consumer Financial Education Body"</i> , um órgão independente que assume as responsabilidades da FSA no âmbito da educação financeira. http://www.cfebuk.org.uk/about_us/news/26apr10.shtml	



MATÉRIA	ENTIDADE	INICIATIVA
Literacia financeira (cont.)	US Treasury EUA	<p>Apresentação a consulta pública de uma proposta de definição do conjunto de competências essenciais (<i>core competencies</i>) para a educação financeira.</p> <p>http://www.federalregister.gov/articles/2010/08/26/2010-21305/financial-education-core-competencies-comment-request</p>
		<p>Apresentação a consulta pública da Estratégia Nacional para a Literacia Financeira elaborada pela <i>Financial Literacy and Education Commission</i> (FLEC).</p> <p>http://www.treasury.gov/resource-center/financial-education/Documents/National%20Strategy%20Background.pdf</p>
		<p>Publicação da Estratégia Nacional para a Literacia Financeira (2011) elaborada pela <i>Financial Literacy and Education Commission</i> (FLEC).</p> <p>http://www.treasury.gov/resource-center/financial-education/Documents/NationalStrategy-Book_12310%20(2).pdf</p>
		<p>Lançamento de nova <i>release</i> do website "My Money".</p> <p>http://www.mymoney.gov/</p>
Práticas comerciais	Reserva Federal EUA (FED)	<p>Divulgação do estudo sobre as finanças das famílias – <i>Survey of Consumer Finances</i>.</p> <p>http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/other/20100419a.htm</p>
		<p>Intervenção de Ben Bernanke sobre "Fostering financial literacy".</p> <p>http://www.federalreserve.gov/newsevents/speech/bernanke20100413a.htm</p>
Reclamações e Resolução Alternativa de Litígios	Comissão Europeia	<p>Apresentação a consulta pública do estudo sobre vendas associadas obrigatórias (<i>tying</i>) e outras práticas comerciais potencialmente desleais.</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2010/tying_en.htm</p>
		<p>Publicação do relatório da consulta pública sobre vendas associadas obrigatórias (<i>tying</i>) e outras práticas comerciais potencialmente desleais.</p> <p>http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/tying/summary_responses_en.pdf</p>

MATÉRIA	ENTIDADE	INICIATIVA
Reclamações e Resolução Alternativa de Litígios (cont.)	Comissão Europeia	Divulgação dos resultados do Painel dos Mercados de Consumo de Outono de 2010 – “ <i>Consumer Markets Scoreboard</i> ” – destacando-se a análise ao mercado bancário, apontado como um dos mercados mais difíceis em termos de comparação de produtos. http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_en.htm#4CMS
		Divulgação de iniciativa no âmbito do recurso a meios alternativos de resolução de litígios, integrada na Comunicação “Um Acto para o Mercado Único”. http://ec.europa.eu/internal_market/smact/docs/single-market-act_en.pdf
	Financial Services Authority Reino Unido (FSA)	Divulgação da decisão que obriga as instituições financeiras a publicar os dados relativos ao tratamento das reclamações recebidas. http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Communication/PR/2010/018.shtml
		Apresentação de proposta de criação de um Comité de Protecção do Consumidor, constituído pelo <i>Financial Services Authority (FSA)</i> , <i>Office of Fair Trading (OFT)</i> e <i>Financial Ombudsman Service (FOS)</i> , com o objectivo de identificar e resolver riscos emergentes, a partir da análise das reclamações (<i>mass claims</i>) http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Communication/PR/2010/042.shtml
		Publicação do relatório sobre o tratamento de reclamações pelas instituições financeiras – “ <i>Review of complaint handling</i> ” –, que define as regras actualmente exigidas pela FSA para tratamento das reclamações e inclui exemplos de boas e más práticas exercidas pelas instituições de crédito. http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Other_publications/complaint_handling/index.shtml
	Apresentação a consulta pública de novas regras no âmbito do tratamento das reclamações dos consumidores. http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Communication/PR/2010/151.shtml	
Sancionamento	Comissão Europeia	Apresentação a consulta pública de uma proposta de norma mínima comum a nível europeu no âmbito dos regimes de sancionamento nos serviços financeiros de retalho. http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/1678&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en



