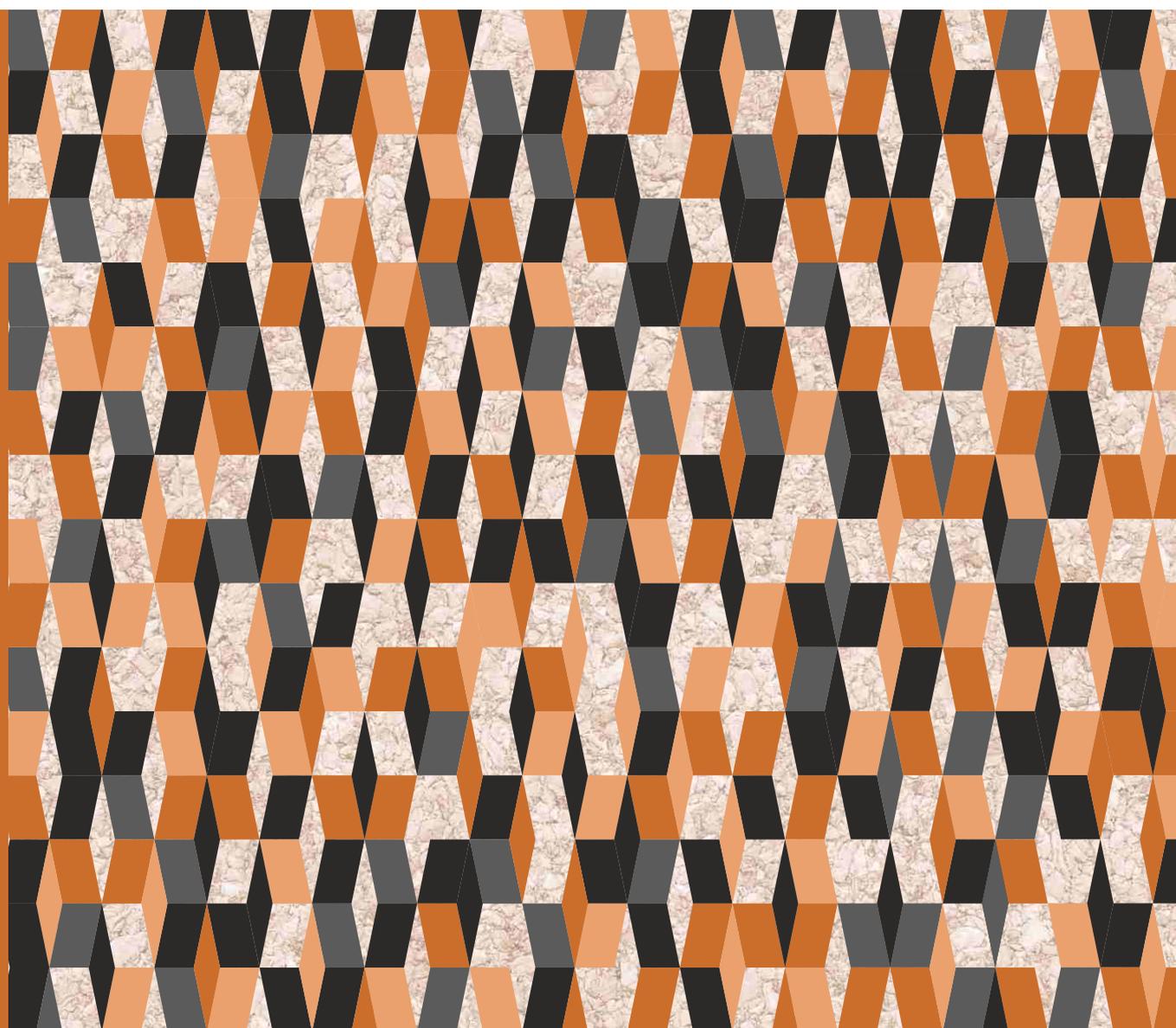


Relatório de Supervisão Comportamental 2016



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA



Relatório de Supervisão Comportamental

2016



Índice

Nota do Governador

Sumário executivo

I Comercialização de produtos bancários em Portugal através de canais digitais

1. Desafios colocados ao Banco de Portugal | **25**
 - 1.1. Desafios para a regulação | **26**
 - 1.2. Desafios para a supervisão | **29**
 2. Produtos e serviços nos canais digitais em Portugal: resultados do questionário do Banco de Portugal às instituições | **32**
 - 2.1. Objetivos do questionário | **32**
 - 2.2. Principais resultados | **33**
 - 2.3. Análise dos resultados | **35**
- Caixa 1 | Glossário de termos associados aos canais digitais | **51**

II A transformação digital da banca na agenda internacional

1. União Europeia | **55**
2. Autoridade Bancária Europeia | **58**
3. Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias | **60**
4. Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (*FinCoNet*) | **62**
5. G20 / *OECD Task Force* para a Proteção do Consumidor Financeiro | **65**
6. G20 / *GPMI (Global Partnership for Financial Inclusion)* | **66**

Caixa 2 | *G20 High-Level Principles* para a inclusão financeira digital | **66**
7. Organismos internacionais de formação financeira | **67**

III Implementação do regime geral do incumprimento

1. Incumprimento no crédito hipotecário | **72**
2. Incumprimento no crédito aos consumidores | **73**
3. Processos concluídos | **74**

Caixa 3 | Atividade da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado | **76**

IV Atividades de supervisão

1. Fiscalização sistemática | **82**
 - 1.1. Preçários | **82**

Caixa 4 | O preçário enquanto instrumento de monitorização dos mercados | **83**
 - 1.2. Publicidade a produtos e serviços bancários | **85**

Caixa 5 | Características dos suportes publicitários fiscalizados | **86**
 - 1.3. Depósitos indexados e duais | **88**
 - 1.4. Taxas máximas no crédito aos consumidores | **89**
2. Ações de inspeção | **89**
 - 2.1. Inspeções aos balcões | **90**

Caixa 6 | Evolução das contas de serviços mínimos bancários | **91**
 - 2.2. Inspeções aos serviços centrais | **93**
 - 2.3. Inspeções à distância | **94**
3. Análise de minutas de contratos de crédito | **95**
 - 3.1. Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso igual ou inferior a 1 mês | **96**
 - 3.2. Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso superior a 1 mês | **98**
 - 3.3. Minutas de linhas de crédito | **100**
 - 3.4. Minutas de contratos de contas-correntes | **103**
4. Reclamações dos clientes bancários | **106**
 - 4.1. Evolução recente | **106**
 - 4.2. Evolução das reclamações por produto e serviço bancário | **108**

Caixa 7 | Principais motivos apresentados pelos clientes bancários nas suas reclamações | **110**

Caixa 8 | Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário | **114**

Caixa 9 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito | **120**

Caixa 10 | Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores | **122**

Caixa 11 | Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário | **124**
 - 4.3. Resultados das reclamações encerradas | **125**

Caixa 12 | Reclamações sobre os regimes do incumprimento | **126**

Caixa 13 | Notas metodológicas | **129**
5. Correção de irregularidades e sancionamento | **132**
 - 5.1. Recomendações e determinações específicas | **132**
 - 5.2. Processos de contraordenação | **143**

V Ações de informação e formação financeira

1. Iniciativas de informação financeira | **153**

Caixa 14 | Pedidos de informação de clientes bancários | **157**

2. Atividades de formação financeira | **158**

2.1. Atividade setorial de formação financeira do Banco de Portugal | **158**

Caixa 15 | Ações de formação financeira através da rede regional do Banco de Portugal | **159**

2.2. Participação no Plano Nacional de Formação Financeira | **161**

Caixa 16 | Participação nos fóruns internacionais de formação financeira | **166**

3. Evolução da literacia financeira da população portuguesa 2010-2015 | **169**

VI Sinopses

1. Iniciativas legislativas e regulamentares | **183**

2. Iniciativas e eventos da agenda internacional | **184**

3. Iniciativas de cooperação internacional da supervisão comportamental | **190**

Anexo

Questionário sobre produtos e serviços bancários nos canais digitais | **193**

Índice gráficos

- Gráfico I.2.1** • Canais digitais disponibilizados pelas instituições | **35**
- Gráfico I.2.2** • Percentagem de instituições que reportam níveis de adesão aos canais digitais pelos clientes bancários | **36**
- Gráfico I.2.3** • Percentagem de instituições que reportam níveis de utilização dos canais digitais pelos clientes nos últimos 3 meses | **36**
- Gráfico I.2.4** • Percentagem de instituições que reportam previsões de crescimento na utilização de canais digitais nos próximos anos | **37**
- Gráfico I.2.5** • Principais razões para as instituições disponibilizarem produtos e serviços bancários nos canais digitais (resposta múltipla) | **38**
- Gráfico I.2.6** • Principais obstáculos do lado da procura à expansão dos canais digitais | **39**
- Gráfico I.2.7** • Procedimentos relativos à introdução dos dados pessoais do cliente na abertura de conta | **40**
- Gráfico I.2.8** • Procedimentos relativos à identificação e autenticação digital do cliente na abertura de conta | **41**
- Gráfico I.2.9** • *Upload* de documentos necessários para a abertura de conta | **41**
- Gráfico I.2.10** • Procedimentos relativos à prestação de informação pré-contratual, contratual e celebração do contrato de abertura de conta | **42**
- Gráfico I.2.11** • Procedimentos relativos à introdução dos dados pessoais do cliente na contratação de crédito aos consumidores | **43**
- Gráfico I.2.12** • Procedimentos relativos à identificação e autenticação digital do cliente na contratação de crédito aos consumidores | **44**
- Gráfico I.2.13** • *Upload* de documentos necessários para contratação de crédito aos consumidores | **45**
- Gráfico I.2.14** • Procedimentos relativos à prestação de informação pré-contratual, contratual e celebração do contrato de crédito aos consumidores | **45**
- Gráfico I.2.15** • Serviços de pagamentos no canal *online* | **47**
- Gráfico I.2.16** • Serviços de pagamento nas *APPS* | **47**
- Gráfico I.2.17** • Três principais riscos de segurança identificados para os clientes nos canais digitais (resposta múltipla) | **48**
- Gráfico I.2.18** • Mecanismos de mitigação dos riscos de segurança implementados (resposta múltipla) | **48**
- Gráfico I.2.19** • Número de mecanismos de mitigação dos riscos de segurança implementados | **49**
- Gráfico I.2.20** • Canais utilizados para informar o cliente sobre temáticas de segurança nos canais digitais | **49**

- Gráfico III.1.1** • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito integrados no PERSI | 2016 | **72**
- Gráfico III.2.1** • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito | 2016 | **73**
- Gráfico III.3.1** • PERSI | Motivos de extinção | 2015-2016 | **75**
- Gráfico C.3.1** • RACE | Processos respondidos pelas entidades da RACE | 2013-2016 | **77**
- Gráfico C.4.1** • Preçários | Matérias alteradas | 2016 | **84**
- Gráfico IV.1.1** • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2015-2016 | **85**
- Gráfico IV.1.2** • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes | 2015-2016 | **85**
- Gráfico IV.1.3** • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes, por tipo de produto | 2016 | **85**
- Gráfico C.5.1** • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2016 | **87**
- Gráfico IV.1.4** • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2014-2016 | **89**
- Gráfico C.6.1** • SMB | Evolução do número de contas (em final de período) | 2014-2016 | **91**
- Gráfico C.6.2** • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2016 | **92**
- Gráfico C.6.3** • SMB | Caracterização das contas | 2016 | **92**
- Gráfico IV.3.1** • Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso igual ou inferior a 1 mês | Percentagens de incumprimento superiores a 20 por cento | **96**
- Gráfico IV.3.2** • Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso superior a 1 mês | Percentagens de incumprimento superiores a 20 por cento | **98**
- Gráfico IV.3.3** • Minutas de linhas de crédito | Percentagens de incumprimento superiores a 20 por cento | **102**
- Gráfico IV.3.4** • Minutas de contas-correntes | Percentagens de incumprimento superiores a 20 por cento | **103**
- Gráfico IV.4.1** • Reclamações | Evolução do número de entradas | 2010-2016 | **106**
- Gráfico IV.4.2** • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2014-2016 | **107**
- Gráfico IV.4.3** • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2015-2016 | **108**
- Gráfico IV.4.4** • Reclamações | Variação em termos absolutos e em termos relativos, por produto e serviço | 2016 | **109**
- Gráfico C.7.1** • Reclamações sobre cláusulas contratuais, por produto bancário de retalho | 2016 | **111**

- Gráfico C.7.2** • Reclamações sobre comissionamento, por produto bancário de retalho | 2016 | **112**
- Gráfico C.7.3** • Reclamações sobre cobrança de valores em dívida, por produto bancário de retalho | 2016 | **112**
- Gráfico C.7.4** • Reclamações sobre responsabilidades de crédito, por produto bancário de retalho | 2016 | **113**
- Gráfico C.8.1** • Reclamações | Contas de depósito | 2016 | **114**
- Gráfico C.8.2** • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2016 | **115**
- Gráfico C.8.3** • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 2016 | **115**
- Gráfico C.8.4** • Reclamações | Crédito hipotecário | 2016 | **116**
- Gráfico C.8.5** • Reclamações | Cartões de pagamento | 2016 | **117**
- Gráfico C.8.6** • Reclamações | Transferências a crédito | 2016 | **118**
- Gráfico C.8.7** • Reclamações | Cheques | 2016 | **118**
- Gráfico C.8.8** • Reclamações | Crédito às empresas | 2016 | **119**
- Gráfico C.9.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 2016 | **121**
- Gráfico C.10.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2016 | **123**
- Gráfico C.11.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contratos de crédito hipotecário | 2016 | **125**
- Gráfico C.12.1** • Reclamações | Evolução das reclamações sobre regimes do incumprimento | 2014-2016 | **127**
- Gráfico C.12.2** • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por proveniência | 2016 | **127**
- Gráfico C.12.3** • Reclamações | Regime geral do incumprimento, por tipo de crédito | 2016 | **128**
- Gráfico C.12.4** • Reclamações | Motivos das reclamações relativas ao regime geral | 2016 | **128**
- Gráfico IV.5.1** • Recomendações e determinações específicas | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2015-2016 | **134**
- Gráfico C.14.1** • Pedidos de informação | Evolução por temas | 2014-2016 | **157**
- Gráfico C.15.1** • Distribuição do número de participantes por público-alvo | 2016 | **159**
- Gráfico C.15.2** • Temas das ações de formação financeira | 2016 | **159**
- Gráfico V.3.1** • Percentagem de entrevistados que têm conta de depósito à ordem | 2010 e 2015 | **169**
- Gráfico V.3.2** • Caracterização de entrevistados que não têm conta de depósito à ordem | 2010 e 2015 | **170**

- Gráfico V.3.3** • Razão por que não tem conta bancária | 2010 e 2015 | **171**
- Gráfico V.3.4** • Número de contas de depósito à ordem de que o entrevistado é titular | 2010 e 2015 | **171**
- Gráfico V.3.5** • Distribuição por número de contas, por níveis de escolaridade | 2010 e 2015 | **171**
- Gráfico V.3.6** • Conhecimento dos serviços mínimos bancários e das condições de acesso | 2010 e 2015 | **172**
- Gráfico V.3.7** • Realização de poupança e principal razão para não poupar | 2010 e 2015 | **172**
- Gráfico V.3.8** • Principal razão por que faz poupança | 2010 e 2015 | **173**
- Gráfico V.3.9** • Realização do orçamento familiar | 2010 e 2015 | **173**
- Gráfico V.3.10** • Atitudes e comportamentos dos entrevistados na ponderação das despesas | 2010 e 2015 | **174**
- Gráfico V.3.11** • Produtos bancários que o entrevistado detém | 2010 e 2015 | **174**
- Gráfico V.3.12** • Leitura da informação pré-contratual e contratual de entrevistados com produtos bancários | 2010 e 2015 | **175**
- Gráfico V.3.13** • Principal razão de escolha do banco onde tem a principal conta de depósito à ordem | 2010 e 2015 | **175**
- Gráfico V.3.14** • Frequência de controlo dos movimentos da conta de depósito à ordem | 2010 e 2015 | **176**
- Gráfico V.3.15** • Conhecimento da comissão de manutenção da conta de depósito à ordem | 2010 e 2015 | **176**
- Gráfico V.3.16** • Conhecimento das taxas de juro das aplicações de poupança e dos empréstimos | 2010 e 2015 | **176**
- Gráfico V.3.17** • Principal razão de escolha do crédito à habitação e / ou do crédito aos consumidores | 2010 e 2015 | **177**
- Gráfico V.3.18** • Esquema de pagamento dos cartões de crédito | 2010 e 2015 | **177**
- Gráfico V.3.19** • Taxa de esforço (peso das prestações dos empréstimos no rendimento mensal) | 2010 e 2015 | **177**
- Gráfico V.3.20** • Tipo de informação económica e financeira que acompanha regularmente | 2010 e 2015 | **178**
- Gráfico V.3.21** • Entidade a que recorreria em caso de desacordo com a instituição | 2010 e 2015 | **178**
- Gráfico V.3.22** • Entidade a que recorreria em caso de impossibilidade de fazer face às prestações dos seus empréstimos | 2010 e 2015 | **179**
- Gráfico V.3.23** • Percentagem de respostas corretas às questões sobre conhecimentos relacionados com produtos bancários | 2010 e 2015 | **179**

Índice quadros

- Quadro I.2.1** • Taxa de utilização do canal *online* e previsão de crescimento, nos clientes particulares | **38**
- Quadro I.2.2** • Taxa de utilização das aplicações móveis e previsão de crescimento, nos clientes particulares | **39**
- Quadro I.4.1** • Recomendações e boas práticas dirigidas aos supervisores para mitigar os riscos de segurança nos pagamentos *online* e *mobile* | *FinCoNet* | **64**
- Quadro III.1.1** • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário | 2014-2016 | **72**
- Quadro III.2.1** • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2014-2016 | **74**
- Quadro III.3.1** • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2016 | **75**
- Quadro III.3.2** • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2016 | **76**
- Quadro IV.1** • Atividades de supervisão | Quadro resumo | 2016 | **82**
- Quadro IV.1.1** • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 2016 | **82**
- Quadro IV.1.2** • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas | 2016 | **83**
- Quadro C.4.1** • Preçários publicados no PCB | Entradas e saídas | 2016 | **84**
- Quadro C.5.1** • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto | 2015-2016 | **87**
- Quadro IV.1.3** • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos | 2015-2016 | **88**
- Quadro IV.1.4** • Depósitos indexados e duais vencidos | 2015-2016 | **88**
- Quadro IV.2.1** • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 2016 | **90**
- Quadro IV.2.2** • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 2016 | **93**
- Quadro IV.2.3** • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 2016 | **94**
- Quadro IV.3.1** • Análise de minutas | Contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto, linhas de crédito e contas-correntes | **95**
- Quadro IV.3.2** • Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso igual ou inferior a 1 mês | Percentagens de incumprimento nos deveres de informação e noutras disposições imperativas | **97**
- Quadro IV.3.3** • Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso superior a 1 mês | Percentagens de incumprimento nos deveres de informação | **99**
- Quadro IV.3.4** • Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso superior a 1 mês | Percentagens de incumprimento em disposições imperativas | **100**
- Quadro IV.3.5** • Minutas de linhas de crédito | Percentagens de incumprimento nos deveres de informação | **101**

- Quadro IV.3.6** • Minutas de linhas de crédito | Percentagens de incumprimento em disposições imperativas | **102**
- Quadro IV.3.7** • Minutas de contas-correntes | Percentagens de incumprimento nos deveres de informação | **104**
- Quadro IV.3.8** • Minutas de contas-correntes | Percentagens de incumprimento em disposições imperativas | **105**
- Quadro IV.4.1** • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2014-2016 | **107**
- Quadro IV.4.2** • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2015-2016 | **109**
- Quadro C.7.1** • Reclamações | Principais motivos apresentados pelos clientes bancários nas suas reclamações | 2016 | **111**
- Quadro C.9.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 2016 | **120**
- Quadro C.10.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2016 | **122**
- Quadro C.11.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contratos de crédito hipotecário | 2016 | **124**
- Quadro IV.4.3** • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação | 2014-2016 | **125**
- Quadro C.12.1** • Reclamações | Regimes do incumprimento por tipo de crédito | 2015-2016 | **127**
- Quadro C.12.2** • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação relativos a regimes do incumprimento | 2014-2016 | **129**
- Quadro IV.5.1** • Recomendações e determinações específicas | Por matéria | 2016 | **132**
- Quadro IV.5.2** • Recomendações e determinações específicas | Preçários | 2016 | **133**
- Quadro IV.5.3** • Recomendações e determinações específicas | Publicidade | 2016 | **133**
- Quadro IV.5.4** • Recomendações e determinações específicas | Depósitos bancários | 2016 | **135**
- Quadro IV.5.5** • Recomendações e determinações específicas | Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | 2016 | **137**
- Quadro IV.5.6** • Recomendações e determinações específicas | Crédito aos consumidores e outros créditos | 2016 | **138**
- Quadro IV.5.7** • Recomendações e determinações específicas | Instrumentos de pagamento | 2016 | **141**
- Quadro IV.5.8** • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 2016 | **143**
- Quadro C.14.1** • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2015-2016 | **158**

Siglas

APB	Associação Portuguesa de Bancos
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
BCPLP	Bancos Centrais de Países de Língua Portuguesa
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
EBA	<i>European Banking Authority</i> (Autoridade Bancária Europeia)
EIOPA	<i>European Insurance and Occupational Pensions Authority</i> (Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma)
ESA	<i>European Supervisory Authorities</i> (Autoridades Europeias de Supervisão)
ESMA	<i>European Securities and Markets Authority</i> (Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados)
FinCoNet	<i>International Financial Consumer Protection Organization</i> (Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro)
G20	Grupo dos 20
GPFI	<i>Global Partnership for Financial Inclusion</i> (Parceria Global para a Inclusão Financeira)
INFE	<i>International Network on Financial Education</i> (Rede Internacional de Educação Financeira)
OECD	<i>Organisation for Economic Co-operation and Development</i> (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico)
OTP	<i>One-time password</i>
PARI	Plano de Ação para o Risco de Incumprimento
PCB	Portal do Cliente Bancário
PERSI	Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento
PSD2	<i>Payment Services Directive</i> (Diretiva dos Serviços de Pagamento)
RACE	Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
RCL	Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
RCO	Reclamação proveniente de outros meios
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
RJSPME	Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e Moeda Eletrónica
SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i> (Área Única de Pagamentos em Euros)
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
SICOI	Sistema de Compensação Interbancária
SMB	Serviços mínimos bancários
TAE	Taxa Anual Efetiva
TAEG	Taxa Anual de Encargos Efetiva Global

Nota do Governador

A implementação de um modelo de supervisão mais intrusivo – que se preocupa, para além da transparência da informação e das práticas comerciais, com a adequação dos produtos bancários aos objetivos e características dos clientes e com a competência técnica e a remuneração dos colaboradores das instituições – é uma prioridade da atuação da supervisão comportamental.

Em simultâneo, o Banco de Portugal acompanha o processo de profunda transformação digital em curso no sistema financeiro global e os inerentes desafios, riscos e oportunidades.

A comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais exige que se garantam os mesmos direitos conferidos ao cliente pelo quadro regulatório nos canais tradicionais, que se mitiguem novos riscos e que se conheçam os potenciais obstáculos à disponibilização daqueles canais pelas instituições. Tal requer um acompanhamento muito próximo do desenvolvimento do ecossistema digital em Portugal e um diálogo reforçado entre o Banco de Portugal, as instituições financeiras e as entidades representativas dos consumidores.

A eliminação de fronteiras, acelerada pelos canais digitais, requer também a monitorização dos mercados internacionais, de modo a assegurar as mesmas condições às instituições financeiras e os mesmos direitos aos consumidores, independentemente da sua proveniência.

Este desafio é uma clara prioridade da União Europeia no âmbito do Mercado Único Digital, considerado um facilitador da integração dos mercados bancários de retalho.

Se, por um lado, o recurso a canais digitais pode proporcionar ganhos na transparência da informação, beneficiando o consumidor, por outro lado, os reguladores e supervisores têm de estar atentos para que, em contrapartida, não se acentuem riscos. A formação financeira digital dos clientes bancários é fundamental para que o acesso rápido e fácil a produtos e serviços que os canais digitais possibilitam não gere riscos, designadamente de segurança, de recurso a crédito por impulso ou de tomada de decisões com desconhecimento das características dos novos produtos. A promoção da literacia financeira continuará, por conseguinte, a ser uma prioridade do Banco de Portugal, em particular junto dos jovens, muitos dos quais nunca se deslocarão a uma agência bancária.

O Banco de Portugal está empenhado numa visão abrangente da transformação digital, de forma a promover a confiança e a utilização dos canais digitais e a contribuir para uma oferta responsável por parte das instituições.

O Governador
Carlos da Silva Costa

Sumário executivo

No Relatório de Supervisão Comportamental de 2016, o Banco de Portugal descreve as atividades de supervisão desenvolvidas durante o ano nos mercados bancários de retalho e dá especial destaque à comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais.

O capítulo I analisa os desafios para a regulação e para a supervisão da comercialização de produtos e serviços através de canais digitais e apresenta os resultados do questionário realizado às instituições sobre a utilização dos canais digitais em Portugal.

O capítulo II descreve os temas relativos à digitalização dos serviços financeiros que têm sido tratados nos diversos fóruns internacionais em que o Banco de Portugal participa.

O capítulo III apresenta os resultados da implementação do regime geral do incumprimento na prevenção e na gestão de situações de sobre-endividamento de clientes particulares no crédito à habitação e no crédito aos consumidores.

O capítulo IV descreve as atividades de supervisão do Banco de Portugal em 2016, incluindo a fiscalização sistemática, as ações de inspeção, a análise de minutas de contratos e a gestão de reclamações de clientes bancários; apresenta também as iniciativas tomadas para a correção e o sancionamento das irregularidades detetadas.

O capítulo V resume as ações de informação e formação financeira desenvolvidas pelo Banco de Portugal e apresenta uma análise dos principais resultados do inquérito à literacia financeira da população portuguesa realizado em 2015, confrontando-os com os de 2010.

Desafios para a regulação e supervisão da comercialização dos produtos bancários de retalho através de canais digitais

O forte crescimento da oferta e da procura de produtos e de serviços bancários através de canais digitais coloca desafios de regulação e

de supervisão. O principal desafio do Banco de Portugal enquanto regulador é o de assegurar que o cliente bancário está tão protegido em contexto digital como nos tradicionais canais de comercialização de produtos e serviços e, ao mesmo tempo, identificar e mitigar novos riscos, mantendo a confiança dos clientes e o incentivo à inovação no setor financeiro. O Banco de Portugal terá de garantir que as instituições adotam mecanismos de segurança robustos e resilientes, capazes de monitorizar as transações e de difundir alertas em caso de atuação suspeita.

Terá igualmente de certificar-se de que processos como a abertura de conta e a concessão de crédito através dos canais digitais cumprem todos os requisitos de robustez, qualidade e completude na identificação dos clientes e na informação pré-contratual que lhes é prestada. É igualmente necessário refletir sobre a adequação dos instrumentos de supervisão ao ecossistema digital, sobretudo tendo em conta a diluição das fronteiras físicas e digitais.

O supervisor deve dispor de recursos humanos especializados do ponto de vista tecnológico e criar equipas multidisciplinares e ágeis, aproveitando os benefícios da tecnologia para garantir uma maior eficiência dos processos.

A promoção da literacia financeira dos clientes bancários assume, neste domínio, importância acrescida. Os clientes bancários têm de ser sensibilizados para a importância de adotarem procedimentos de segurança, ainda que com algum prejuízo para a conveniência na utilização dos serviços financeiros.

Resultados do questionário às instituições sobre a comercialização dos produtos bancários de retalho em Portugal através de canais digitais

Neste Relatório, o Banco de Portugal apresenta os resultados do questionário que dirigiu às instituições para um primeiro levantamento sobre a digitalização dos produtos e serviços bancários de retalho em Portugal.

Este questionário, que se insere nas iniciativas de monitorização dos produtos e serviços bancários de retalho comercializados através de canais digitais, foi enviado pelo Banco de Portugal em dezembro de 2016 a um conjunto de 34 instituições representativas da generalidade do mercado. Num contexto de forte crescimento da oferta e da procura de produtos e serviços bancários através de canais digitais, o Banco de Portugal pretendeu avaliar os obstáculos ao seu desenvolvimento, quer do lado da procura por parte dos clientes, quer do lado da oferta, designadamente, eventuais constrangimentos legais e regulamentares.

No final de 2016, a quase totalidade (cerca de 90 por cento) das instituições inquiridas disponibiliza produtos e serviços bancários para clientes particulares no canal *online*. Embora a oferta através de aplicações móveis (*APPs*) seja menos frequente (62 por cento), mais de um quarto (29 por cento) destas instituições tem planos para o fazer no futuro.

A grande maioria (82 por cento) das instituições refere a fidelização dos clientes como uma das principais razões para apostarem na digitalização de produtos e serviços bancários. O segundo fator mais referido é a captação de novos clientes (64 por cento).

Do lado da procura, os dados reportados indicam que as taxas de adesão dos clientes são superiores no canal *online* do que nas aplicações móveis, sendo os clientes empresariais os que mais aderem ao canal *online*, o mesmo que sucede com os clientes particulares relativamente às aplicações móveis. Todavia, nem todos os clientes que aderem aos canais digitais os utilizam, sendo os clientes empresariais os que registam uma menor disparidade entre as respetivas taxas de adesão e de utilização. No canal *online*, a taxa de utilização dos clientes empresariais é superior à dos clientes particulares.

As instituições perspetivam um elevado crescimento da procura por canais digitais nos próximos anos. Esta evolução poderá ser condicionada pelas preocupações dos clientes com a segurança e com a partilha de dados pessoais.

As instituições inquiridas indicaram também a existência, do lado da oferta, de obstáculos à disponibilização dos canais digitais, nomeadamente de natureza regulamentar.

Todos os bancos inquiridos afirmaram não ser possível realizar através de canais digitais a totalidade dos procedimentos de abertura de conta de depósito à ordem. Não obstante, em metade dos bancos inquiridos é já possível iniciar o processo no canal *online* através da inserção manual pelo cliente dos seus dados pessoais.

Perspetiva-se, entretanto, uma evolução muito significativa na digitalização da abertura de conta. Os bancos contam expandir a recolha de assinatura digitalizada no *tablet* ou no *smartphone* e a utilização de dados biométricos. Mais de metade afirma que pretende disponibilizar a assinatura eletrónica, a identificação e autenticação digital através de videoconferência e a *one-time password*. Neste âmbito, o principal obstáculo legal identificado (por 70 por cento dos bancos) relaciona-se com a necessidade de comprovação dos elementos identificativos do cliente mediante apresentação de documentos originais ou de cópias certificadas, decorrente das normas de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

Quase metade das instituições (43 por cento) permitem que a contratação de crédito aos consumidores se inicie no canal *online*. Como principais obstáculos à digitalização deste processo, as instituições indicam a compatibilização entre a assinatura digital e as regras legais de assinatura dos contratos de crédito, a constituição de garantias no âmbito dos contratos de crédito e ainda a admissibilidade de execução judicial de contratos celebrados através de canais digitais.

A totalidade dos bancos e das instituições de pagamento e de moeda eletrónica inquiridas disponibiliza serviços de pagamento no *homebanking*. Mais de metade das instituições (56 por cento) disponibiliza serviços de pagamento através de aplicações móveis.

A emissão de cartões virtuais é possível em mais de metade (56 por cento) das instituições através do canal *online*. Em contrapartida, três em cada quatro bancos já emitem cartões virtuais. Ao contrário do que sucede na abertura de conta e no crédito aos consumidores, as instituições consideram que a legislação aplicável não coloca obstáculos significativos à digitalização dos serviços de pagamento.

As instituições foram também inquiridas sobre os principais riscos de segurança na utilização dos canais digitais e os mecanismos implementados para os mitigar. Os ataques de *phishing* constituem o principal risco de segurança, identificado pela maioria das instituições inquiridas (88 por cento), seguindo-se o roubo de identidade (68 por cento) e o *malware* (56 por cento).

Para a mitigação destes riscos, as instituições têm implementado vários mecanismos, incluindo o estabelecimento de *logins* dos clientes que expiram por inatividade da sessão (88 por cento das instituições), a validação das transações realizadas pelos clientes através de *token* (81 por cento) e a utilização de métodos de encriptação da informação (81 por cento). As funcionalidades de utilização de dados biométricos e de geo-localização também são usadas, mas com menor frequência.

A transformação digital da banca na agenda internacional

Os reguladores e supervisores em todo o mundo têm procurado acompanhar a transformação digital do setor financeiro.

Em 2016, a Comissão Europeia criou um grupo de trabalho para analisar a transformação digital do setor financeiro (*Task Force on Financial Technology*). No início de 2017, e na sequência do Livro Verde sobre Serviços Financeiros de Retalho, apresentou um plano de ação para melhorar o acesso aos serviços financeiros na UE e lançou uma consulta pública sobre o impacto da tecnologia no setor.

A Comissão acredita que os serviços *online* inovadores podem potenciar a integração do mercado dos serviços financeiros. A Comissão

Europeia pretende que todos os consumidores tenham a possibilidade de escolher livremente de entre uma vasta gama de serviços financeiros disponibilizados em toda a UE e obter a melhor relação qualidade / preço.

A Autoridade Bancária Europeia (*EBA*) também tem estudado vários fenómenos relativos à transformação digital da banca de retalho. A reflexão feita pela *EBA* sobre a digitalização da banca vem também a par do desenvolvimento dos mandatos que lhe foram conferidos pela Diretiva dos Serviços de Pagamentos (PSD2). Em 2016, a *EBA* elaborou e colocou em consulta pública o projeto de normas técnicas de regulamentação sobre autenticação forte do cliente e comunicação segura e comum entre os diferentes operadores, previsto na nova Diretiva dos Serviços de Pagamento. Colocou igualmente em consulta pública um relatório que identifica os riscos e os benefícios inerentes à utilização, pelas instituições financeiras, dos dados dos consumidores para fins diferentes dos tradicionais.

O Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão publicou num relatório sobre a automação no aconselhamento financeiro e num documento de trabalho sobre utilização de *big data* pelas instituições financeiras.

A identificação dos riscos emergentes da digitalização e das estratégias de mitigação disponíveis também é de grande interesse para a Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (*FinCoNet*). O plano de trabalhos desta organização para 2017-2018 contempla, entre outras iniciativas, a criação de dois grupos de trabalho, um sobre o crédito ao consumo de curto prazo com custos elevados através de canais digitais e outro sobre as práticas e os instrumentos de supervisão adequados à era digital. Em 2017, a *FinCoNet* também prossegue com os trabalhos sobre pagamentos através da internet e de dispositivos móveis e com o aprofundamento da análise dos instrumentos de supervisão comportamental.

Na OCDE, a *task force* para a proteção do consumidor financeiro incluiu no seu programa de

trabalhos para 2017-2018 a avaliação dos riscos emergentes da digitalização dos serviços financeiros e das principais tendências neste domínio.

Os organismos internacionais especialmente vocacionados para as questões de inclusão e formação financeiras também têm consagrado uma atenção particular aos desafios colocados pelos canais digitais, reconhecendo que, a par da rápida evolução tecnológica e a proliferação dos serviços financeiros digitais, é necessário reforçar a literacia financeira e digital, permitindo incrementar a inclusão financeira ao mesmo tempo que se assegura uma adequada proteção do consumidor. Em 2016, o G20 / GPMI (*Global Partnership for Financial Inclusion*) aprovou um conjunto de princípios para a inclusão financeira digital (*G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion*). A rede internacional de formação financeira da OCDE, a INFE (*International Network on Financial Education*), publicou o relatório “*Ensuring Financial Education and Protection for all in the Digital Age*”.

Implementação do regime geral do incumprimento

O Banco de Portugal apresenta neste relatório uma atualização dos principais indicadores da implementação do regime geral do incumprimento com base na informação que lhe é reportada mensalmente pelas instituições de crédito. Em 2016, aumentou o número de processos iniciados pelas instituições de crédito no âmbito do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI) abrangendo contratos de crédito aos consumidores. Os processos de crédito hipotecário diminuíram em relação ao ano anterior.

A percentagem de processos de crédito aos consumidores concluídos com a regularização do incumprimento aumentou, impulsionada pelo pagamento dos montantes em mora e por acordo entre os clientes e as instituições. Nos processos de crédito hipotecário, a percentagem de processos concluídos com a regularização do incumprimento foi semelhante à de 2015.

A renegociação dos contratos continuou a ser a principal solução acordada entre instituições e clientes para regularizar o incumprimento.

Nos processos de crédito hipotecário, as condições renegociadas com maior frequência foram a introdução de períodos de carência de capital ou juros. Nos contratos de crédito aos consumidores, foram o diferimento de parte do capital para a última prestação e o alargamento do prazo do contrato.

Fiscalização sistemática

Em 2016, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento dos deveres de informação relativos ao preçário em 726 folhetos de comissões e despesas e em 496 folhetos de taxas de juro reportados por 87 instituições.

Em resultado do maior número de campanhas realizadas pelas instituições, o Banco de Portugal fiscalizou um maior número de suportes de publicidade a produtos e serviços bancários (mais 13 por cento do que em 2015), continuando a ser preponderantes os relativos a produtos de crédito aos consumidores (72 por cento).

O Banco verificou a conformidade de 197 prospectos informativos de depósitos indexados e duais, submetidos por 12 instituições, menos 24 por cento do que em 2015. Este decréscimo resultou do menor número de depósitos indexados e duais comercializados durante o ano.

O Banco de Portugal analisou ainda a informação relativa às características de 1,58 milhões de contratos, reportada por 56 instituições para efeito do apuramento das taxas máximas no crédito aos consumidores.

Ações de inspeção

Em 2016, o Banco de Portugal focou a sua atenção no cumprimento pelas instituições do quadro normativo relativo ao crédito aos consumidores, dado o dinamismo deste mercado.

O Banco avaliou as características dos produtos e as práticas de comercialização, em particular de produtos de crédito *revolving* (cartões de crédito, facilidades de descoberto e

ultrapassagens de crédito). Através de ações nas instituições, aferiu a conformidade dos processos de contratação de crédito e o cumprimento do regime de taxas máximas que vigora para estes produtos. Nestas ações foi também verificada a correta aplicação do regime da mora em situações de incumprimento de particulares.

O Banco verificou ainda a implementação pelas instituições de alterações recentes ao quadro normativo, nomeadamente o envio anual aos clientes da “fatura-recibo”, documento que identifica todas as comissões associadas à conta de depósito à ordem e serviços de pagamento aplicadas no ano anterior. Foram também inspecionados os deveres de informação nos extratos do crédito aos consumidores. Na sequência da entrada em vigor em finais de 2015 da revisão do regime dos serviços mínimos bancários, que exigiu a disponibilização da respetiva conta por um conjunto mais alargado de instituições, o Banco de Portugal realizou ações de inspeção do tipo “cliente mistério” a balcões de instituições, verificando a correta divulgação dos serviços mínimos bancários. No final de 2016, existiam 34 953 contas de serviços mínimos bancários, mais 45 por cento do que em do que no final do ano anterior.

Análise de minutas de contratos de crédito

Em 2016, o Banco de Portugal analisou 69 minutas de 26 instituições de crédito relativas a contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto, linhas de crédito e contas-correntes.

Nesta análise, não detetou irregularidades significativas quanto à observância de disposições imperativas, ou seja, disposições cujo conteúdo não pode ser alterado por iniciativa das instituições de crédito ou do cliente bancário. Ainda assim, identificou situações de incumprimento de regras relativas ao prazo para o exercício do direito de livre revogação, à periodicidade de revisão do indexante e à possibilidade de cobrança de comissão de reembolso antecipado em contratos sob a forma de facilidade de descoberto.

Em matérias de deveres de informação, os incumprimentos mais significativos respeitavam à descrição das características das operações de crédito (tais como taxa de juro, montante de crédito concedido e respetivas condições de utilização) e a indicação dos procedimentos de reclamação e dos meios de resolução alternativa de litígios que podem emergir destes contratos.

Gestão de reclamações

Em 2016, o Banco de Portugal recebeu 14 141 reclamações de clientes bancários, mais 4,8 por cento do que em 2015. Este aumento ficou a dever-se sobretudo às reclamações sobre contas de depósito.

As matérias mais frequentemente reclamadas, transversalmente, respeitaram a cláusulas contratuais, ao comissionamento dos produtos e dos serviços, à cobrança de valores em dívida e à informação constante na Central de Responsabilidades de Crédito.

O prazo médio de encerramento das reclamações em 2016 foi de 38 dias, menos 21 dias do que em 2015. Em 64 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada. Nos restantes 36 por cento dos casos, a situação reclamada foi resolvida por iniciativa da instituição ou por atuação do Banco de Portugal.

Em resultado dos processos de reclamação concluídos, o Banco de Portugal aplicou medidas relativamente a 405 reclamações, através da emissão de 106 determinações específicas exigindo a correção de irregularidades e da instauração de 137 processos de contraordenação para sancionar violações graves das normas aplicáveis.

Correção de irregularidades e sancionamento

O Banco de Portugal emitiu 1020 recomendações e determinações específicas exigindo a 73 instituições a correção das irregularidades detetadas na sequência das atividades de supervisão. As irregularidades incidiram maioritariamente sobre a comercialização de

crédito aos consumidores, refletindo as prioridades de fiscalização que o Banco de Portugal definiu para o ano de 2016.

O Banco de Portugal instaurou 155 processos de contraordenação contra 29 instituições: 90 por cento dos processos resultaram da análise das reclamações de clientes, estando envolvidas nestes processos 208 reclamações. Em 2016, aumentaram os processos de contraordenação relativos às incorreções das comunicações efetuadas pelas instituições em nome dos seus clientes à Central de Responsabilidades de Crédito.

Ações de informação e formação financeira

Em 2016, o Banco de Portugal incrementou as ações de formação financeira realizadas através da rede regional, contribuindo para uma maior capilaridade da sua atuação neste domínio. Ao longo do ano, organizou 350 ações de formação financeira (75 por cento mais do que em 2015), que envolveram cerca de 12 122 participantes. Estas ações foram dirigidas maioritariamente a estudantes do ensino pré-escolar ao ensino secundário e incidiram sobretudo sobre a importância da poupança e a elaboração do orçamento familiar.

No âmbito do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, de que o Banco de Portugal faz parte, foram divulgadas as linhas estratégicas do Plano Nacional de Formação Financeira para o período 2016-2020, que vieram dar continuidade à estratégia definida para os cinco anos anteriores e reforçar o compromisso dos supervisores com a formação financeira.

No âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, foram ainda divulgados os resultados do 2.º Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa, que permitiram identificar os grupos populacionais com maiores défices de literacia financeira e analisar a evolução registada em face dos resultados obtidos na primeira edição do inquérito, realizada pelo Banco de Portugal em 2010. Destaca-se a melhoria do acesso da população portuguesa ao sistema bancário, que é elevado, e também dos hábitos de poupança, além da continuidade da confiança no aconselhamento dado pelas instituições na escolha dos produtos financeiros e da ligeira melhoria nos conhecimentos financeiros da população.

A supervisão comportamental em números – 2016

Fiscalização dos regimes do incumprimento:

- Analisada a informação relativa a 718 479 processos PERSI sobre contratos de crédito à habitação e aos consumidores;
- Recebidas 439 reclamações sobre matérias dos regimes do incumprimento;
- Recebidos 48 pedidos de informação de clientes bancários sobre o regime geral do incumprimento.

Atividades de fiscalização sistemática:

- Fiscalizados 1222 preçários (726 folhetos de comissões e despesas e 496 folhetos de taxas de juro) de 102 instituições;
- Analisados 8572 suportes publicitários de 59 instituições;
- Fiscalizados previamente 197 prospetos informativos de depósitos indexados e duais comercializados por 12 instituições;

- Verificado o apuramento das remunerações de 223 depósitos indexados e duais vencidos;
- Verificado o cumprimento das taxas máximas a partir da informação reportada por 56 instituições sobre 1 582 788 contratos de crédito aos consumidores.

Ações de inspeção:

- Realizadas 132 ações de inspeção aos balcões de 22 instituições, das quais 106 ações cliente mistério e 26 ações credenciadas. Das 132 inspeções aos balcões, 58 foram sobre crédito aos consumidores e 32 sobre os serviços mínimos bancários;
- Efetuadas 66 ações de inspeção aos serviços centrais de 12 instituições, das quais 56 ações sobre o regime do crédito aos consumidores;
- Conduzidas 612 ações de inspeção à distância de 105 instituições, das quais 166 ações sobre comissionamento, 132 sobre o preçário e 105 sobre informação relativa a mecanismos de resolução alternativa de litígios.

Serviços mínimos bancários:

- Reportadas 34 953 contas de serviços mínimos bancários por 22 instituições, das quais 12 736 foram abertas em 2016;
- Realizadas 32 ações de inspeção cliente mistério à divulgação dos serviços mínimos bancários;
- Realizadas 7 ações de inspeção à distância sobre o regime dos serviços mínimos bancários.

Minutas de contratos:

- Analisadas 49 minutas de contratos de facilidades de descoberto, de 20 instituições;
- Analisadas 13 minutas de contratos de linhas de crédito, de 5 instituições;
- Analisadas 7 minutas de contratos de contas-correntes, de 5 instituições.

Gestão de reclamações:

- Recebidas 14 141 reclamações, numa média de 1178 por mês, das quais 18,3 por cento dizem respeito a questões relacionadas com cláusulas contratuais, 15,7 por cento a questões sobre comissões, 12,5 por cento a questões sobre cobrança de valores em dívida e 9,6 por cento a questões sobre a informação constante na Central de Responsabilidades de Crédito;
- Encerradas 64 por cento das reclamações sem indícios de infração e 36 por cento com resolução da situação reclamada pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal;
- Prazo médio de encerramento de reclamações de 38 dias (23 dias nas RCL e 54 dias nas RCO).

Pedidos de informação:

- Recebidos 1279 pedidos de informação de clientes bancários, numa média de 107 por mês.

Correção de irregularidades e sancionamento:

- Emitidas 1020 recomendações e determinações específicas para sanção de irregularidades, dirigidas a 73 instituições;
- Instaurados 155 processos de contraordenação contra 29 instituições para sancionamento do incumprimento de normas.

Ações de formação financeira através da rede regional:

- Realizadas 350 ações que envolveram 12 122 participantes, das quais 42 por cento dirigiram-se a alunos do ensino secundário e 218 ações sobre temas relacionados com a gestão do orçamento familiar.





I Comercialização de produtos bancários em Portugal através de canais digitais

1. Desafios colocados ao Banco de Portugal
2. Produtos e serviços nos canais digitais em Portugal: resultados do questionário do Banco de Portugal às instituições

1. Desafios colocados ao Banco de Portugal

A era digital desafia reguladores e supervisores. Ainda que a inovação tecnológica não seja um fenómeno novo¹, o ritmo a que ocorre e o seu carácter, por vezes disruptivo, vêm levantar novos desafios, não só a reguladores e supervisores, mas também às instituições e a todo o setor financeiro. O Banco de Portugal está atento, promovendo um diálogo estreito com os diferentes parceiros e monitorizando a evolução dos canais digitais nos mercados bancários de retalho.

Além de novos canais, têm surgido novos produtos e serviços bancários, mais simples, convenientes e padronizados. As instituições tentam antecipar os interesses dos clientes e recorrem, cada vez mais, à *Big Data*², disponibilizando produtos e serviços mais adaptados às suas exigências e expectativas³.

Novos e diferentes *players* têm surgido nos mercados bancários de retalho: *Fintechs* e gigantes tecnológicos (*GAFA*⁴), a par do aparecimento de bancos exclusivamente digitais. As instituições financeiras (*incumbents*) vêm-se confrontadas com a necessidade de adequar a sua atividade ao ecossistema digital.

À semelhança das suas congéneres internacionais, as instituições financeiras nacionais utilizam progressivamente os canais digitais para comercializarem produtos e serviços (omnicanalidade) mais focados nos clientes (*customer centric perspective*). Pretendem não só reduzir encargos e captar novos clientes, mas também fidelizar os existentes e modernizar a sua imagem.

Em sintonia com a evolução registada a nível internacional, numa primeira fase, as instituições nacionais incentivaram a utilização do *homebanking* para a realização de operações bancárias simples e do dia-a-dia, como consultar os movimentos da conta de depósito à ordem e realizar transferências a crédito. Atualmente as aplicações (*APPs*)⁵ disponíveis nos dispositivos móveis são também uma aposta crescente das instituições nacionais para a disponibilização de produtos e serviços bancários.

As *APPs* podem assumir um cariz genérico (o cliente tem acesso a um vasto conjunto de produtos e serviços bancários – *mobile banking*), ou ter um cariz específico (as instituições permitem a gestão e o acompanhamento de um único produto bancário).

O telemóvel (*smartphone*) e o *tablet* são dispositivos cada vez mais utilizados, sobretudo por *Millennials* e *Digital Natives*⁶, para gerirem a sua vida financeira. Os clientes mais jovens terão também maior apetência para optar por bancos digitais e reduzir ou mesmo prescindir de deslocações ao balcão.

Neste contexto, reguladores e supervisores têm de continuar a assegurar a proteção do cliente bancário, sem bloquear a conveniência na utilização de produtos e serviços bancários e a inovação financeira.

A nível internacional, reguladores e supervisores têm adotado diversas estratégias com o intuito de acompanhar, e nalguns casos mesmo estimular, a evolução do ecossistema digital. Têm sido seguidas diferentes abordagens, ainda que não seja possível delimitar a sua definição unívoca.

Uns têm constituído equipas ou plataformas dedicadas, com o objetivo de alertar as *Fintechs* para o quadro legal e regulamentar vigente e facilitar a sua interação com os prestadores de serviços financeiros tradicionais⁷. Outros optam por criar “incubadoras”, “hubs” ou “aceleradores”, com o objetivo de estimular a inovação, participando ativamente nesse processo⁸.

Há ainda os que criam “*regulatory sandboxes*”, definindo um conjunto de regras que permitem o teste de produtos e de serviços inovadores num ambiente controlado⁹. Este modelo permite a adoção de um quadro normativo ajustado a esses serviços e proporcional ao risco para o consumidor de produtos financeiros, bem como o acompanhamento próximo dessas inovações.

Desde 2014, que o Banco de Portugal tem acompanhado de perto a digitalização dos mercados bancários de retalho a nível nacional e internacional. O Banco de Portugal tem estabelecido contactos bilaterais com instituições financeiras e outros interessados na inovação financeira, participado ativamente em fóruns de reflexão internacionais sobre esta matéria e promovido campanhas de sensibilização sobre os riscos da utilização dos canais digitais. Através do Relatório de Supervisão Comportamental de 2015, o Banco de Portugal publicou uma primeira reflexão sobre os canais digitais e os desafios que estes suscitam à supervisão comportamental¹⁰. Neste Relatório aprofunda-se a reflexão, dando nota das principais preocupações com que se debate o Banco de Portugal, enquanto regulador e supervisor dos mercados bancários de retalho.

1.1. Desafios para a regulação

A digitalização bancária, que inicialmente incidiu sobretudo nos serviços de pagamento, começa a estender-se a outros produtos e serviços bancários de retalho.

A regulação dos serviços financeiros tem de estar atenta à evolução tecnológica e ao desenvolvimento dos produtos e serviços bancários digitais. O regulador é chamado a refletir sobre o enquadramento normativo vigente.

Há que analisar se a legislação e a regulação existentes são suficientes para proteger adequadamente o cliente bancário em contexto digital, mantendo o quadro de direitos que já se observa nos canais de comercialização de produtos e serviços financeiros tradicionais, e assegurar a estabilidade do sistema financeiro.

Tem, assim, de ser garantido o princípio da neutralidade tecnológica¹¹ da regulação, que implica que o cliente bancário tenha o mesmo nível de proteção, independentemente do canal utilizado para a aquisição de produtos e serviços bancários e do prestador desses serviços. A utilização de novos canais e a atuação de diferentes *players* não deve implicar desregulação, nem uma regulação desequilibrada.

A regulação deve assegurar o *level playing field* entre prestadores de serviços financeiros.

O rápido desenvolvimento tecnológico torna a tarefa do regulador ainda mais exigente e complexa. O regulador deve acompanhar permanentemente a inovação e atuar de forma expedita para assegurar a eficácia da sua intervenção.

O regulador vê-se também confrontado com a necessidade de assegurar a integridade do mercado. A inovação financeira nos serviços bancários deve ser utilizada para promover a transparência do mercado para benefício dos consumidores, sem criar riscos indesejáveis, como nas práticas comerciais desleais, abuso de mercado e *mis-selling*¹².

Novos riscos, como os relativos à segurança, levam à avaliação do quadro normativo aplicável. Garantir a segurança dos clientes é um dos principais desafios que os reguladores enfrentam no contexto digital.

A inovação tecnológica permite o desenvolvimento de novos métodos fraudulentos. O regulador deve estar atento à segurança dos clientes na realização de operações financeiras, exigindo que as instituições adotem mecanismos de segurança robustos e resilientes, capazes de monitorizar as transações e difundir alertas em caso de atuação suspeita. O reporte de incidentes pelas instituições supervisionadas é outra das medidas com vista à mitigação do risco de segurança que o regulador deve incentivar. A segurança permite aumentar a confiança dos utilizadores nos canais digitais e, com isso, a sua disseminação.

A transparência da informação é outro dos desafios que exige uma avaliação do regulador. A forma como a informação é prestada nos canais digitais (sobretudo em *smartphones*, que têm um ecrã reduzido) pode não garantir o adequado esclarecimento dos clientes bancários. A regulação deve assegurar o acesso a toda a informação pré-contratual e a necessária confirmação da sua disponibilização, aquando da comercialização de produtos e serviços bancários nos canais digitais.

Em qualquer caso, a regulação deve ponderar a importância de ser mantido o incentivo à inovação no setor financeiro.

O regulador nacional tem sido confrontado com estes desafios, nomeadamente no âmbito da abertura de conta, da contratação de crédito aos consumidores e da realização de pagamentos através de canais digitais.

As instituições financeiras têm promovido a abertura de conta através de canais digitais. A abertura de conta consubstancia a base e o tronco da relação comercial entre o cliente e a sua instituição. Passando o processo de abertura de conta a efetuar-se exclusivamente através de canais digitais, prevê-se uma mudança na forma como se irá desenvolver a relação futura entre o cliente bancário e a instituição. Esta passará a ocorrer essencialmente (ou integralmente) no ecossistema digital.

Em alguns Estados-Membros da União Europeia já é possível a abertura de conta de depósito à ordem exclusivamente através de canais digitais. O cliente bancário não tem de se deslocar à agência da instituição para iniciar e / ou completar o processo. É o caso, entre outros, da Alemanha, da Espanha, da França, da Itália, do Reino Unido e da Suécia, em que se publicita um processo simples e rápido, que poderá completar-se em poucos minutos.

Na abertura de conta, o cumprimento do dever de identificação do cliente por parte das instituições financeiras é um aspeto crucial. Tem-se verificado o surgimento de diversas inovações com vista a assegurar que, no ecossistema digital, este dever é cumprido nos termos exigidos pela regulação de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo.

Muitas instituições financeiras desenvolverem parcerias com empresas tecnológicas (*FinTechs*) nas áreas da identificação e da autenticação digital, da assinatura digital e da biometria, comprando os serviços e plataformas tecnológicas ou trabalhando em regime de *outsourcing* com estas empresas, tirando proveito da sua criatividade e dos seus sistemas mais leves e flexíveis.

Verifica-se também que há instituições financeiras que, mesmo no contexto da abertura de conta presencial, incrementam novas tecnologias e digitalizam os procedimentos. Algumas utilizam *tablets* ou terminais interativos para inserirem os dados dos clientes. Outras procedem à recolha da assinatura ou de outros elementos utilizando tecnologia de biometria.

A regulação deve assegurar que, independentemente do canal utilizado, o processo de abertura de conta cumpre todos os requisitos de robustez, qualidade e completude, quer ao nível dos deveres de identificação dos clientes e de diligência (*know your customer* ou *customer due diligence*), quer no que diz respeito à transparência da informação prestada ao cliente.

A comercialização de crédito aos consumidores através de canais digitais também acarreta desafios à regulação, sobretudo em matéria de prestação de informação pré-contratual e de formalização do contrato.

Os clientes bancários podem solicitar crédito aos consumidores através da internet, do *smartphone* ou do *tablet*. No canal *mobile*, o cliente terá de descarregar a *APP* disponibilizada pela respetiva instituição em momento prévio. Esta solução está habitualmente apenas acessível a clientes das instituições.

Apesar de as *APPs* serem desenhadas à medida dos produtos e dos serviços que a instituição pretende disponibilizar no canal *mobile* e, por isso mesmo, apresentarem conteúdos e opções distintas, é possível identificar algumas das possibilidades oferecidas pelas *APPs* aos clientes bancários.

No caso do crédito aos consumidores, concedido através de uma *APP*, verifica-se que o cliente bancário pode, nomeadamente:

- (i) Efetuar a simulação de um crédito;
- (ii) Solicitar a concessão de um crédito;
- (iii) Acompanhar o processo comercial;
- (iv) Remeter os documentos que, no decurso do processo, lhe sejam exigidos, nomeadamente através de registo fotográfico e posterior *upload* na própria *APP*; e

(v) Obter a informação pré-contratual e no momento da contratação.

A utilização de *APPs* na comercialização de crédito aos consumidores torna o processo mais rápido, simples e conveniente para o cliente bancário. Ao mesmo tempo, as instituições beneficiam com a ligação entre o *front office* e o *back office*.

O regulador deve analisar se o quadro normativo vigente permite assegurar um bom equilíbrio entre a adequada prestação de informação pré-contratual e no momento da contratação de créditos e a conveniência de utilização de *APPs*, por exemplo.

Na era das *APP* e do *touch screen*, a transparência da informação assume ainda maior importância, já que o cliente bancário que opta por canais digitais tende a ser mais impaciente, impulsivo e a preferir formatos interativos e com menos informação textual.

A adequação dos deveres de informação às características dos dispositivos e do ecossistema digital deverá permitir uma maior reflexão e conhecimento do produto, com o objetivo de evitar o acesso ao crédito por impulso e o sobre-endividamento dos clientes bancários.

Porém, através das *APPs*, os clientes podem não ter um conhecimento global de todo o processo de contratação. A regulação deve ponderar até que ponto se justificam novos deveres de informação nesta sede e a forma de confirmar o efetivo esclarecimento dos clientes.

As instituições estão também a usar a tecnologia para celebrar contratos de crédito de forma totalmente digital, ainda que no espaço físico da agência. Algumas instituições usam *tablets* para a contratação de crédito aos consumidores, agilizando o processo, ao mesmo tempo que aumentam a conveniência do serviço prestado. Também aqui as instituições beneficiam de uma redução do seu risco operacional.

A formalização do contrato de crédito aos consumidores é outro dos tópicos que desafia o regulador na era digital. A regulação deve assegurar que o cliente bancário manifesta a

sua vontade de forma livre, refletida e ponderada, seja em contexto presencial, seja no ecossistema digital.

O regulador é confrontado com a necessidade de avaliar até que ponto o quadro normativo deverá permitir a contratação completamente digital, nomeadamente em sede de formalização do contrato.

A celebração de contratos de crédito aos consumidores está, por via de regra, sujeita a forma escrita e a assinatura das partes tem em vista, nomeadamente, salvaguardar a devida ponderação e reflexão do cliente quanto ao contrato a celebrar.

O regulador deve, por conseguinte, ponderar se a utilização de outras formas de contratação, assentes em suporte duradouro e em outros procedimentos de manifestação da vontade do consumidor, que não a assinatura autógrafa, são suscetíveis de assegurar a proteção do cliente bancário.

Também no âmbito do crédito aos consumidores se verifica a existência de parcerias entre as instituições financeiras e *FinTechs*, que intervêm quer nos âmbitos anteriormente referidos (ex.: identificação do cliente), quer desenvolvendo, por exemplo, a plataforma em que assenta o processo de contratação (*APPs*) ou o modelo de análise de risco.

Os novos modelos de avaliação de risco do cliente que o ecossistema digital proporciona, designadamente pelo acesso à *Big Data*, vêm chamar a atenção dos reguladores para a estrutura dos algoritmos subjacentes e as fontes de informação utilizadas pelas instituições financeiras.

Mas as maiores inovações tecnológicas têm-se registado nos serviços de pagamento, trazidas, muitas vezes, por *players* que atuam fora do perímetro de supervisão, as designadas *Fintechs*. A regulação de novos serviços de pagamento, de serviços de pagamento tradicionais com novas características ou acessíveis “em pacote” e de novos prestadores de serviços de pagamento estão no topo da agenda internacional, com destaque para a União Europeia.

No âmbito dos pagamentos verifica-se também uma crescente disponibilização de *APPs*, às quais muitas vezes estão associadas contas de moeda eletrónica ou cartões de pagamento.

Os dispositivos móveis – *smartphones, tablets e wearables*¹³ –, pela sua conveniência, têm sido utilizados cada vez mais pelos clientes bancários para efetuarem pagamentos.

Desde há alguns anos que algumas instituições disponibilizam aos clientes a possibilidade de criarem, com base na utilização de um cartão físico, cartões virtuais, de montante e duração limitados, para efetuarem pagamentos na internet. Mas, atualmente, os clientes já podem criar cartões virtuais não só em sítios da internet, mas também em *APPs*.

Acresce que muitos telemóveis já dispõem de tecnologia *contactless*, permitindo ao cliente fazer pagamentos através da aproximação do dispositivo móvel a curta distância de um terminal de pagamento automático, nomeadamente quando o próprio cartão *SIM* do telemóvel é simultaneamente cartão de pagamento (virtual). Os clientes conseguem também fazer pagamentos através do número de telemóvel, quando este está associado a um instrumento de pagamento (um cartão físico ou virtual, por exemplo).

A inovação nos pagamentos tem suscitado significativos desafios à regulação. O quadro normativo nacional, maioritariamente decorrente do quadro normativo europeu, pela transposição de diretivas e aplicação de regulamentos, é abrangente. O legislador europeu regula a generalidade dos serviços de pagamento e dos seus prestadores de forma neutra. Os prestadores de serviços de pagamento estão vinculados ao cumprimento de um conjunto de deveres independentemente do canal através do qual prestam os serviços.

Um dos grandes desafios do regulador coloca-se na transposição de diretivas. Estas, ainda que frequentemente de harmonização máxima, exigem a ponderação de um conjunto de opções conferidas aos Estados-Membros.

A nova Diretiva dos Serviços de Pagamento – a PSD2¹⁴ – é paradigmática neste âmbito,

verificando-se a necessidade de haver um diálogo estreito e uma colaboração permanente entre reguladores e supervisores.

Com a PSD2, os prestadores do serviço de iniciação de pagamentos e do serviço de informação sobre contas passam a ser entidades supervisionadas.

O primeiro serviço permite ao cliente bancário contratar com uma entidade a prestação do serviço de iniciação de pagamentos relativamente a uma conta domiciliada noutra instituição. Neste caso, quando o cliente bancário adquire um bem ou um serviço em contexto digital, essa entidade inicia a ordem de pagamento, não tendo o cliente bancário de introduzir os elementos de um cartão de pagamento ou efetuar uma transferência.

A utilização de canais digitais permitiu também o surgimento de serviços de informação sobre contas, que disponibilizam informação agregada sobre uma ou mais contas tituladas pelo cliente bancário junto de outro ou outros prestadores de serviços de pagamento.

A nova Diretiva tem também em vista aumentar a segurança das transações, prevendo, nomeadamente, a autenticação forte do cliente bancário. Esta forma de autenticação mais robusta, além de ser regulada na Diretiva, surge melhor concretizada em normas técnicas de regulamentação (*Regulatory Technical Standards*)¹⁵, suscitando desafios significativos à regulação.

1.2. Desafios para a supervisão

A transformação digital tem mudado a forma como as instituições se relacionam com os clientes bancários, o que acrescenta vários desafios em sede de supervisão da conduta.

A comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais coloca ao supervisor o desafio de adaptar as suas ferramentas de supervisão ou, eventualmente, equacionar novas técnicas e instrumentos de fiscalização.

Algumas ferramentas, comumente utilizadas pelo supervisor de conduta, poderão não ser

ajustadas à crescente digitalização dos procedimentos. Por exemplo, a ação inspetiva através de cliente mistério, num contexto *online* ou *mobile*, não se afigura exequível, pelo menos no seu modelo tradicional. Haverá provavelmente que “reinventar” a sua atuação, prevenindo-se, por exemplo, a possibilidade de o supervisor aceder remota e permanentemente às *APPs* disponibilizadas pelas instituições.

No caso particular das *APPs*, verifica-se que o acesso é apenas disponibilizado ao cliente bancário. As *APPs* podem considerar-se, por vezes, “*black boxes*”, que tanto podem informar sobre o saldo da conta e as transações efetuadas pelo cliente bancário, como permitir a simulação de contratos de crédito e a respetiva contratação.

Esta situação dificulta a fiscalização do cumprimento do quadro normativo aplicável, nomeadamente em termos de transparência de informação (deveres de informação pré-contratuais e contratuais), por parte do supervisor. O mesmo sucede na comercialização de produtos e serviços bancários digitais, via *homebanking*.

Reforça-se a importância de as instituições supervisionadas colaborarem com o supervisor, habilitando-o previamente com informação sobre as características dos produtos e serviços que comercializam nos canais digitais. Estas devem também facultar o acesso às *APPs* e a outros produtos e serviços financeiros digitais.

A fiscalização da atuação das instituições através da análise de reclamações evidencia-se como uma importante ferramenta de supervisão no ecossistema digital. As reclamações permitem acompanhar a evolução do mercado e detetar incumprimentos ao quadro normativo vigente. Além disso, auxiliam na identificação da eventual inadequação ou falta de regulação de determinado produto ou serviço bancário inovador¹⁶. Mas para tal é também importante a crescente disponibilização de meios digitais para a apresentação de reclamações¹⁷.

O supervisor, no exercício das suas atribuições e no quadro das suas competências, tem também, desde logo, o desafio da sua própria

capacitação, em termos de recursos humanos e materiais.

O supervisor deve contar com recursos humanos especializados do ponto de vista tecnológico e criar equipas multidisciplinares e ágeis. As equipas de supervisão devem ainda integrar elementos capazes de compreender os desenvolvimentos tecnológicos. A multidisciplinariedade das equipas de supervisão permite um conhecimento e um acompanhamento mais profundo das inovações tecnológicas, bem como uma melhor avaliação da adequação e da conformidade das novas soluções tecnológicas propostas pelo mercado ao quadro normativo vigente.

O supervisor deve também poder contar com recursos materiais que lhe permitam testar as soluções inovadoras (*hardware* e *software* adequados, por exemplo). O supervisor deve aproveitar os benefícios da tecnologia para tornar a sua atuação mais ágil e integrada e assegurar uma maior eficiência dos processos.

A utilização de *Regtech*, além de ser um desafio para o supervisor de conduta, pode ser benéfica para as instituições. A utilização de novas tecnologias por parte das instituições financeiras para facilitar o cumprimento de requisitos legais e regulamentares poderá proporcionar uma diminuição dos custos de *compliance* e reduzir o risco operacional (por exemplo, desenvolvimento de plataformas de prevenção e deteção de fraude e novas formas de reporte de informação).

A utilização de tecnologias inovadoras por parte das instituições tem sido particularmente frequente no âmbito da concessão de crédito e, mais concretamente, em sede de avaliação da solvabilidade dos consumidores.

As instituições devem assegurar o rigor e a veracidade da informação obtida sobre os clientes. Cada vez mais as instituições recolhem informação dos clientes (ou potenciais clientes) e de pessoas relacionadas com estes (amigos, familiares, etc.) nas redes sociais para assegurarem a concessão de crédito nos canais digitais e de uma forma célere. A informação recolhida através da pegada digital da

pessoa pode ser pouco fidedigna e dar origem a um resultado enviesado. O supervisor deve estar atento aos critérios utilizados na avaliação do risco de crédito. Deve conhecer as variáveis e a metodologia utilizada pelas instituições, nomeadamente quando estão em causa modelos de avaliação de risco de crédito assentes em exclusivo ou fundamentalmente na *Big Data*.

Um mercado integrado de serviços financeiros assenta na diluição de fronteiras físicas e digitais¹⁸. A ausência de fronteiras do ecossistema digital desafia a atuação do supervisor de conduta.

A comercialização transfronteiriça de produtos e serviços bancários inovadores e a atuação de instituições com sede noutros Estados-Membros, nomeadamente em regime de livre prestação de serviços, acarretam dificuldades ao nível da fiscalização e da eficaz aplicação do normativo nacional. O Banco de Portugal enfrenta o desafio de ter poderes de fiscalização diferenciados consoante o prestador de serviços bancários esteja ou não sediado em Portugal.

Uma vez que a utilização de canais digitais dilui o critério da territorialidade na prestação de serviços deverá ser reforçada a cooperação a nível internacional entre supervisores. Requer-se uma definição da forma como deve ser prosseguida essa cooperação.

Fiscalizar o cumprimento de normas de segurança nos canais digitais é também um desafio primordial para o supervisor.

A falta de segurança percebida pelos clientes bancários tem sido comumente identificada como constituindo uma dificuldade ao desenvolvimento e à utilização de produtos e serviços bancários através de canais digitais, nomeadamente nos fora internacionais. Esta preocupação ressalta também no inquérito, realizado em dezembro de 2016, pelo Banco de Portugal às instituições financeiras¹⁹.

A introdução de formas de autenticação mais robustas nas transações remotas, como a autenticação forte do cliente, tem em vista mitigar este risco.

A autenticação forte exige que o cliente, para validar as operações de pagamento que pretende efetuar, utilize dois ou mais elementos de autenticação, de entre os seguintes:

- (i) algo que só o cliente conhece – por exemplo, uma palavra-passe ou um número de identificação pessoal;
- (ii) algo que só o cliente possui – por exemplo, um *token* ou um telemóvel;
- (iii) algo do próprio cliente – por exemplo, uma impressão digital.

Estes elementos têm de ser independentes para que a violação de um deles não comprometa a fiabilidade do(s) outro(s). Da utilização destes elementos resulta um código de autenticação. Nos casos em que é legalmente exigida a autenticação forte do cliente, este deve usar o código de autenticação para validar a operação de pagamento que pretende efetuar.

O supervisor tem, assim, de assegurar que as instituições disponibilizam este mecanismo de autenticação mais robusto.

A fiscalização do cumprimento de procedimentos de segurança por parte das instituições exige necessariamente uma colaboração estreita entre o supervisor de conduta, o supervisor prudencial e o superintendente dos pagamentos. Deverão ainda ser ponderadas formas de colaboração com outras entidades relevantes em matéria de cibersegurança.

A utilização de canais digitais acarreta novos (potenciais) riscos aos clientes, seja riscos relacionados com o incumprimento de normas de transparência de informação, seja riscos de segurança acrescidos, derivados, também, de falta de literacia tecnológica.

Por isso, o supervisor deve também sensibilizar os clientes bancários para a importância de observarem mecanismos mais robustos de segurança, ainda que a conveniência na utilização dos serviços financeiros possa ser afetada.

A promoção da literacia financeira dos clientes bancários assume, neste domínio, uma importância acrescida, sendo outra das áreas em que o supervisor de conduta é chamado a atuar.

O Banco de Portugal está empenhado no reforço de iniciativas de informação e de formação financeira neste domínio, tendo em vista o esclarecimento dos clientes que, considerando

os benefícios e os eventuais riscos dos canais digitais, poderão tomar decisões mais ponderadas e conscientes.

2. Produtos e serviços nos canais digitais em Portugal: resultados do questionário do Banco de Portugal às instituições

2.1. Objetivos do questionário

No âmbito do conjunto de iniciativas de monitorização dos produtos e serviços bancários de retalho comercializados através de canais digitais, o Banco de Portugal preparou um questionário dirigido às instituições visando efetuar um primeiro levantamento sobre a digitalização dos produtos e serviços bancários de retalho em Portugal. Através deste questionário, o Banco de Portugal pretendeu avaliar os obstáculos ao desenvolvimento dos canais digitais, quer do lado da procura por parte dos clientes, quer do lado da oferta, designadamente, eventuais constrangimentos a nível do enquadramento legal e regulamentar.

O conhecimento detalhado das práticas das instituições na comercialização de produtos e serviços bancários nos canais digitais, proporcionado por este questionário, permite apoiar a atividade de fiscalização do Banco de Portugal e avaliar eventuais necessidades de alteração do atual quadro normativo. Tendo em conta as perspectivas de forte expansão da oferta e da procura de produtos e serviços bancários através de canais digitais, o Banco de Portugal continuará empenhado na sua monitorização, nomeadamente através da realização de novos questionários sobre estas matérias.

O questionário foi enviado em dezembro de 2016 a um conjunto de 34 instituições. As questões apresentadas às instituições podem ser consultadas no Anexo deste Relatório.

Este questionário procurou distinguir a disponibilização dos dois canais digitais: o canal

online, em que a disponibilização é feita através da internet e o canal *mobile* disponibilizado via aplicação móvel (*APP*), através de *smartphone* ou *tablet*.

Do ponto de vista da oferta de produtos e serviços as questões colocadas focaram-se na abertura de conta de depósito à ordem, na contratação de crédito aos consumidores e na utilização de serviços de pagamento.

Para além da opção de disponibilização foram incluídas, nas hipóteses de resposta, as opções “Há planos para disponibilizar” e “Não há planos para disponibilizar” com o objetivo de perspetivar a evolução dos canais digitais num futuro próximo.

O questionário foi organizado por secções: “Desenvolvimento dos canais digitais”, “Conta de depósito à ordem”, “Crédito aos consumidores”, “Serviços de pagamento” e “Segurança.”

As questões colocadas na secção “Desenvolvimento dos canais digitais” visavam, em primeiro lugar, identificar os canais disponibilizados pelas instituições aos seus clientes particulares e empresas, bem como as principais razões que levaram as instituições à sua disponibilização. Nesta secção foram ainda colocadas questões com vista a aferir da adesão dos clientes aos canais digitais, dos níveis efetivos de utilização dos mesmos e das perspectivas das instituições sobre o seu crescimento nos próximos anos. As instituições foram ainda questionadas acerca dos principais obstáculos, do lado da procura, à expansão dos canais digitais.

Relativamente à secção “Conta de depósito à ordem”, as questões, organizadas por fases do processo de abertura de conta, destinavam-se, por um lado, a identificar as funcionalidades disponíveis ou a disponibilizar em cada um dos canais digitais e, por outro lado, a identificar obstáculos legais e regulamentares à sua digitalização.

Por sua vez, a secção “Crédito aos consumidores”, igualmente organizada por fase do processo de contratação, teve o intuito de conhecer as funcionalidades disponíveis ou a disponibilizar em cada uma dessas fases, solicitando-se ainda às instituições a identificação dos principais obstáculos em matéria legal e regulamentar que condicionam a digitalização da contratação de crédito aos consumidores.

As questões relativas à disponibilização de “Serviços de pagamento” permitiram identificar o tipo de serviços prestados e a prestar em cada um dos canais digitais e eventuais obstáculos em matéria legal ou regulamentar que dificultam a sua implementação.

Em matéria de “Segurança”, o questionário contemplava três questões com o objetivo de identificar os principais riscos de segurança relacionados com a utilização dos canais digitais, os mecanismos implementados pelas instituições para mitigação desses riscos e os meios de difusão utilizados pelas instituições para divulgação de informação relacionada com esta temática.

2.2. Principais resultados

A seleção das instituições inquiridas teve em consideração a sua quota de mercado e a estratégia de inovação, envolvendo 20 bancos, 11 instituições de crédito especializadas²⁰, duas instituições de pagamento e uma instituição de moeda eletrónica.

Quase 90 por cento das instituições inquiridas disponibilizam produtos e serviços bancários para clientes particulares no canal *online*. A oferta através de aplicações móveis é menos frequente, mas mais de metade das instituições já disponibiliza este canal para clientes particulares e cerca de 29 por cento tem planos para o fazer no futuro.

As taxas de adesão e de efetiva utilização do canal *online* por clientes particulares e empresariais são significativamente superiores às verificadas nas aplicações móveis. No canal *online*, as taxas de adesão e de utilização efetiva dos clientes empresariais são superiores às dos clientes particulares, ao contrário do que se verifica nas aplicações móveis. Resulta também da análise do questionário que, apesar dos níveis significativos de adesão ao canal *online*, os níveis de utilização efetiva são bastante inferiores, principalmente no segmento de particulares, situação que não se verifica, com a mesma expressão, no canal *mobile*.

Cerca de metade das instituições que disponibiliza o canal *online* refere que mais de 50 por cento dos clientes particulares já aderiram a esse canal, o que compara com 14 por cento nas *APPs*. Por sua vez, apenas 20 por cento das instituições indicam que mais de 50 por cento dos seus clientes utilizou o canal *online* nos últimos três meses.

No caso das empresas, cerca de 64 por cento das instituições revela que mais de 50 por cento deste segmento de clientes já aderiu ao canal *online*, verificando-se que 46 por cento das instituições registam níveis de utilização igualmente superiores a 50 por cento dos clientes.

As instituições revelam ter elevadas expectativas de crescimento da utilização dos canais digitais. Mais de 70 por cento das instituições que disponibiliza ou pretende disponibilizar o canal *online* estima um crescimento superior a 25 por cento dos clientes, quer particulares, quer empresariais. Por sua vez, aumentos superiores a 25 por cento de clientes no nível de utilização do canal *mobile* são assinaladas por 71 por cento das instituições no segmento de clientes particulares, que compara com 57 por cento para as empresas.

Cerca de um quarto das instituições que já têm uma elevada percentagem de utilização do canal *online* por clientes particulares, preveem ainda taxas de crescimento significativas para os próximos anos, acima dos 50 por cento.

A fidelização dos atuais clientes e a captação de novos clientes são as principais razões para a aposta na comercialização de produtos e serviços bancários nos canais digitais, identificadas por 82 e 64 por cento das instituições, respetivamente.

Em contrapartida, o principal obstáculo identificado ao desenvolvimento dos canais digitais é a perceção dos riscos de segurança pelos clientes bancários, classificado por cerca de 80 por cento das instituições em primeiro ou segundo lugar, em termos de relevância, de um conjunto de seis factores.

Na abertura de conta de depósito à ordem e na celebração de contratos de crédito aos consumidores é já possível executar alguns procedimentos nos canais digitais, sobretudo através do canal *online*, e as instituições revelam ter planos para desenvolvimentos significativos nestas áreas nos próximos anos. Todavia, todos os bancos inquiridos reportam não ser possível realizar todos os procedimentos de abertura de conta de depósito à ordem, através de canais digitais.

As funcionalidades mais comuns mencionadas para o canal *online* são a possibilidade de introdução manual pelo cliente dos seus dados pessoais e a visualização e *download* dos documentos de informação pré-contratual e contratual, disponíveis em 50 por cento e 70 por cento dos bancos inquiridos, respetivamente, no âmbito da abertura de conta de depósito à ordem, e em quase metade das instituições, no âmbito da celebração de contratos de crédito aos consumidores.

No que se refere aos planos para o futuro, um número significativo de instituições manifesta a intenção de disponibilizar funcionalidades, como a introdução dos dados pessoais do cliente através da leitura do *chip* do cartão do cidadão, a utilização da assinatura eletrónica, a identificação e autenticação através de videoconferência e ainda a possibilidade de fazer o *upload* dos documentos necessários à contratação através de digitalização e de fotografia.

O número de instituições com *APPs* que permitem executar procedimentos de abertura de conta de depósito à ordem ou de contratação de crédito aos consumidores é reduzido, evidenciando que a digitalização através do canal *mobile* se encontra ainda numa fase inicial.

As instituições identificam as normas de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo como o principal obstáculo legal ou regulamentar à digitalização dos processos de abertura de conta e de contratação de crédito aos consumidores. Outros constrangimentos identificados são as regras de assinatura dos contratos, os deveres de prestação de informação pré-contratual e contratual e as normas de proteção de dados pessoais.

No que se refere aos serviços de pagamento não são identificados obstáculos legais ou regulamentares significativos à sua digitalização, verificando-se que cerca de 80 por cento das instituições inquiridas presta serviços de pagamento através do *homebanking* e 56 por cento através das suas *APPs*.

Em matéria de segurança, os três principais riscos relacionados com a utilização dos canais digitais identificados são o *phishing*, o roubo de identidade (*identity theft*) e o *malware*, assinalados, respetivamente, por 88, 68 e 56 por cento das instituições inquiridas.

As respostas ao questionário permitiram ainda identificar as funcionalidades implementadas pelas instituições para mitigar os riscos de segurança, sendo as mais frequentes o *time-out* por inatividade da sessão, assinalada por quase 90 por cento das instituições inquiridas, seguindo-se a validação das transações por *token* e a encriptação da comunicação, assinaladas por cerca de 80 por cento das instituições.

A maioria das instituições também se revela proactiva a informar os clientes sobre as temáticas de segurança nos canais digitais, sendo de destacar que cerca de 82 por cento referem a utilização de *pop-ups* e *banners* informativos no *homebanking* ou no *site* institucional e a disponibilização de informação no momento de adesão do cliente aos canais digitais.

As respostas ao questionário refletem a situação existente no final do ano de 2016. Considerando que a evolução dos canais digitais se processa de forma rápida e contínua, admite-se que a situação possa ter entretanto evoluído.

2.3. Análise dos resultados

2.3.1. Disponibilização de canais digitais pelas instituições

As 34 instituições foram questionadas sobre a disponibilização a clientes particulares e a clientes empresariais de produtos e serviços bancários de retalho através dos canais digitais, *online* e *mobile*, e sobre os motivos para apostarem na digitalização. Pretendeu-se também conhecer os níveis de adesão e utilização desses canais e identificar eventuais obstáculos à sua expansão.

As respostas ao questionário mostram que na disponibilização de canais digitais existe uma maior aposta das instituições no segmento de clientes particulares e um maior peso do canal *online*.

A maioria das instituições inquiridas (88 por cento) disponibiliza produtos ou serviços bancários através do canal *online* para clientes particulares, sendo menor a proporção de instituições (62 por cento) que também disponibiliza em *APPs*. Todavia, o canal *mobile* deve crescer no futuro, dado que 29 por cento

das instituições manifestaram intenção de vir a disponibilizar *APPs* para clientes particulares.

No caso dos clientes empresariais, verifica-se igualmente um peso mais significativo de instituições que disponibilizam o canal *online* (65 por cento) face ao canal *mobile* (38 por cento), mas ambos com menor expressão do que no segmento de particulares. Observa-se ainda que, no segmento empresarial, 26 por cento e 38 por cento das instituições, respetivamente, não têm planos para disponibilizar o canal *online* nem o canal *mobile*, situação a que não será estranho o próprio modelo de negócio destas instituições, focado no segmento de clientes particulares.

As taxas de adesão dos clientes particulares e dos clientes empresariais ao canal *online* são superiores às das aplicações móveis. Por outro lado, a adesão dos clientes empresariais ao canal *online* é superior à dos clientes particulares, ao contrário do que sucede com a adesão às aplicações móveis.

Cerca de 54 por cento das instituições com oferta de canal *online* revelam que mais de 50 por cento dos seus clientes particulares já aderiram a este canal, o que compara com 14 por cento nas aplicações móveis. Taxas de adesão de clientes particulares compreendidas entre 25 e 50 por cento são referidas por 23 por cento das instituições no caso do canal *online* e por apenas 10 por cento no caso

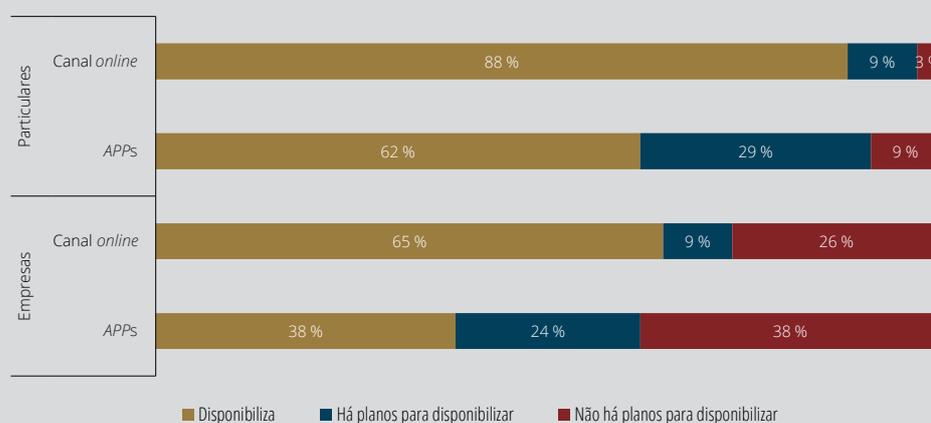


Gráfico I.2.1 • Canais digitais disponibilizados pelas instituições

Questão colocada às instituições: Indique quais os canais digitais disponibilizados para clientes particulares e empresas.

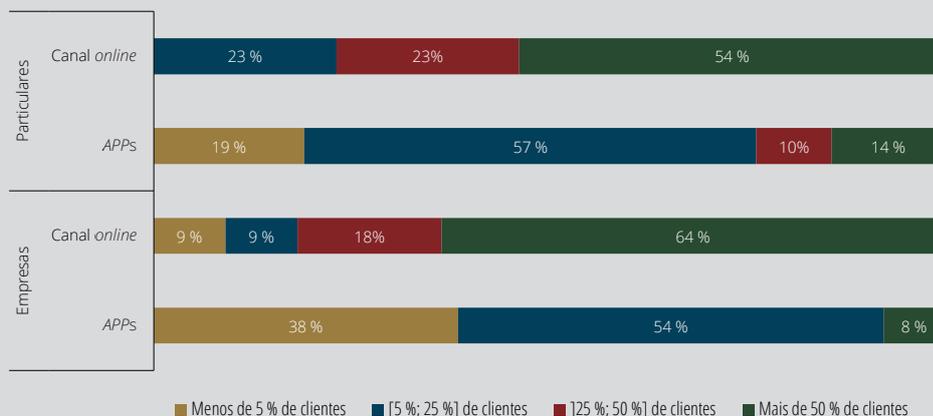
das aplicações móveis. A maioria das instituições que tem *APPs* para clientes particulares (76 por cento) refere taxas de adesão iguais ou inferiores a 25 por cento, sendo que para 19 por cento das instituições esta proporção é inferior a 5 por cento.

Os níveis de adesão dos clientes empresariais aos canais digitais também são mais expressivos no canal *online*, do que nas aplicações móveis. A maioria das instituições (64 por cento) refere que mais de 50 por cento dos seus clientes já aderiu ao canal *online*, o que compara com apenas uma instituição no caso das *APPs*. Em contrapartida, apenas 9 por cento das instituições referem taxas de adesão ao canal *online* inferiores a 5 por cento, proporção que se situa em 38 por cento das instituições, no caso das aplicações móveis.

As respostas ao questionário revelam que existe alguma disparidade entre as taxas de adesão aos canais digitais e as respetivas taxas de utilização. Apesar dos expressivos níveis de adesão ao canal *online*, apenas 20 por cento das instituições referem que mais de 50 por cento dos clientes particulares utilizou efetivamente este canal nos últimos três meses. Nas aplicações móveis, 14 por cento das instituições referem taxas de adesão dos clientes particulares superiores a 50 por cento, mas nenhuma instituição identifica que mais de 50 por cento dos clientes as tenha utilizado nos últimos três meses.

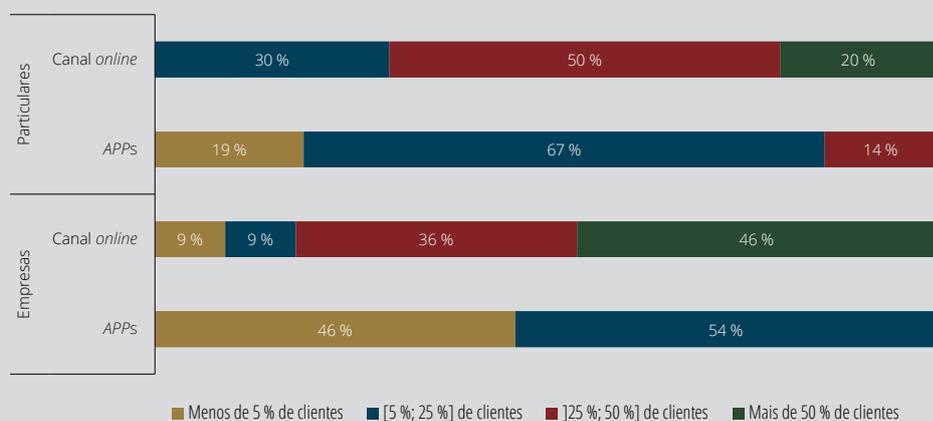
Nos clientes empresariais, as taxas de utilização dos canais digitais também são inferiores às respetivas taxas de adesão, mas a disparidade é menor do que a verificada no caso dos

Gráfico I.2.2 •
Percentagem de instituições que reportam níveis de adesão aos canais digitais pelos clientes bancários



Questão colocada às instituições: Refira a estimativa da percentagem de clientes que aderiram aos canais digitais.

Gráfico I.2.3 •
Percentagem de instituições que reportam níveis de utilização dos canais digitais pelos clientes nos últimos 3 meses



Questão colocada às instituições: Refira a estimativa da percentagem de clientes que, nos últimos 3 meses, utilizaram os canais digitais.

clientes particulares. Em relação ao canal *online*, 46 por cento das instituições referem que este foi utilizado nos últimos três meses por mais de 50 por cento dos clientes empresariais, quando 64 por cento indicam taxas de adesão superiores a 50 por cento.

A utilização do canal *online* pelas empresas é superior à utilização dos clientes particulares: os 46 por cento de instituições que referem a utilização por mais de 50 por cento dos clientes empresariais comparam com 20 por cento no caso dos clientes particulares; 82 por cento das instituições apontam uma utilização por mais de 25 por cento dos clientes empresariais, percentagem que se situa nos 70 por cento para os clientes particulares.

Nas aplicações móveis, não se observam diferenças significativas entre os níveis de adesão e de utilização, sendo de assinalar que nenhuma instituição reporta que estas sejam utilizadas por mais de 50 por cento destes clientes e apenas 14 por cento referem taxas de utilização por clientes particulares entre 25 e 50 por cento.

As instituições têm perspectivas de elevado crescimento de utilização dos canais digitais pelos seus clientes nos próximos anos. Mais de 70 por cento das instituições que disponibilizam ou pretendem disponibilizar produtos e serviços nos canais *online* e nas aplicações móveis perspetivam um crescimento superior a 25 por cento dos clientes particulares que

utilizam estes canais e cerca de 40 por cento das instituições apontam para um crescimento acima dos 50 por cento.

No caso da utilização por clientes empresariais, as instituições perspetivam também taxas de crescimento bastante significativas no canal *online*. Mais de 70 por cento das instituições preveem um aumento acima de 25 por cento, tal como no caso dos clientes particulares, e taxas de crescimento superiores a 50 por cento são apontadas por 56 por cento das instituições. As previsões de crescimento da utilização de aplicações móveis por clientes empresariais são ligeiramente mais baixas, mas ainda assim 57 por cento e 19 por cento das instituições estimam aumentos acima de, respetivamente, 25 por cento e 50 por cento.

No segmento dos clientes particulares, são as instituições com um número de utilizadores do canal *online* entre 25 e 50 por cento que concentram as maiores expectativas de crescimento para os próximos anos. Das instituições com utilização do canal *online* entre 25 e 50 por cento dos clientes particulares, 33 por cento esperam um crescimento superior a 25 por cento, sendo que 15 por cento estimam taxas de crescimento acima dos 50 por cento. No que se refere às aplicações móveis, 36 por cento das instituições apresentam taxas de utilização relativamente baixas, entre 5 e 25 por cento, mas perspetivam as maiores taxas de crescimento, superiores a 25 por cento.

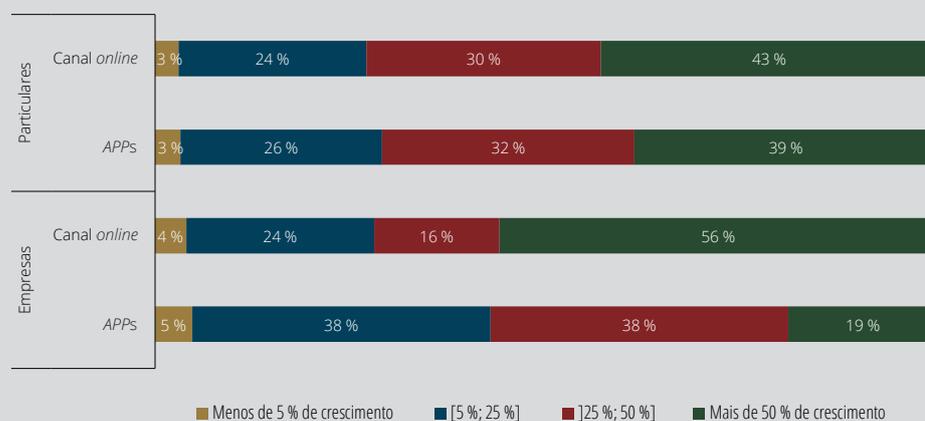


Gráfico I.2.4 • Percentagem de instituições que reportam previsões de crescimento na utilização de canais digitais nos próximos anos

Questão colocada às instituições: Refira a previsão de crescimento do número de clientes que irão utilizar os canais digitais nos próximos anos.

Mais de 80 por cento das instituições referem a fidelização dos clientes como uma das principais razões para apostarem na digitalização de produtos e serviços bancários e 64 por cento indicam a captação de novos clientes. A redução dos custos operacionais, nomeadamente

com a rede de balcões e com colaboradores, e a importância de promover uma imagem de inovação são referidas por cerca de metade das instituições como principais razões da expansão dos canais digitais.

Quadro I.2.1 • Taxa de utilização do canal *online* e previsão de crescimento, nos clientes particulares

		Planos de crescimento				Total
		Menos de 5 %	[5 %; 25 %]]25 %; 50 %]	Mais de 50 %	
Percentagem de clientes que utilizaram o canal <i>online</i> nos últimos 3 meses	Canal não disponibilizado	0,0 %	0,0 %	3,0 %	6,1 %	9,1 %
	menos de 5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	[5 %; 25 %]	0,0 %	9,1 %	6,1 %	12,1 %	27,3 %
]25 %; 50 %]	3,0 %	9,1 %	18,2 %	15,2 %	45,5 %
	mais de 50 %	0,0 %	6,1 %	3,0 %	9,1 %	18,2 %
	Total	3,0 %	24,2 %	30,3 %	42,4 %	100,0 %

Gráfico I.2.5 • Principais razões para as instituições disponibilizarem produtos e serviços bancários nos canais digitais (resposta múltipla)



Questão colocada às instituições: Assinale as três principais razões que levam a instituição a disponibilizar ou prever disponibilizar produtos e serviços bancários nos canais digitais.

Quadro I.2.2 • Taxa de utilização das aplicações móveis e previsão de crescimento, nos clientes particulares

		Planos de crescimento				Total
		Menos de 5 %	[5 %; 25 %]]25 %; 50 %]	Mais de 50 %	
Percentagem de clientes que utilizaram APPs nos últimos 3 meses	Canal não disponibilizado	3,2 %	12,9 %	6,5 %	9,7 %	32,3 %
	menos de 5 %	0,0 %	3,2 %	3,2 %	6,5 %	12,9 %
	[5 %; 25 %]	0,0 %	9,7 %	22,6 %	12,9 %	45,2 %
]25 %; 50 %]	0,0 %	0,0 %	0,0 %	9,7 %	9,7 %
	mais de 50 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	Total	3,2 %	25,8 %	32,3 %	38,7 %	100,0 %

No questionário, foi solicitado às instituições que ordenassem, do mais relevante ao menos relevante, os seguintes seis motivos que podem restringir a procura dos clientes pelos canais digitais: desinteresse dos clientes, perceção dos riscos de segurança, baixa literacia financeira, desconhecimento de novas tecnologias, preocupação com a partilha de dados e desconhecimento do quadro regulamentar aplicável.

As preocupações dos clientes com a segurança são identificadas por cerca de 80 por cento das instituições como o primeiro ou segundo obstáculo mais relevante do lado da procura à expansão dos canais digitais, sendo que quase metade das instituições (47 por cento) o aponta como sendo o principal fator de restrição a essa expansão. A partilha de dados pessoais

está também entre os dois obstáculos mais relevantes para cerca de 50 por cento das instituições, ainda que apenas 9 por cento o indique como a principal restrição ao desenvolvimento dos canais digitais.

O desconhecimento das novas tecnologias pelos clientes é um dos dois obstáculos mais relevantes para 39 por cento das instituições, sendo referido por cerca de um quarto das instituições como o principal entrave à expansão dos canais digitais.

Em contrapartida, o desconhecimento do quadro regulamentar aplicável e o desinteresse dos clientes são os motivos que as instituições consideram como menos relevantes em termos de restrições ao desenvolvimento dos canais digitais.

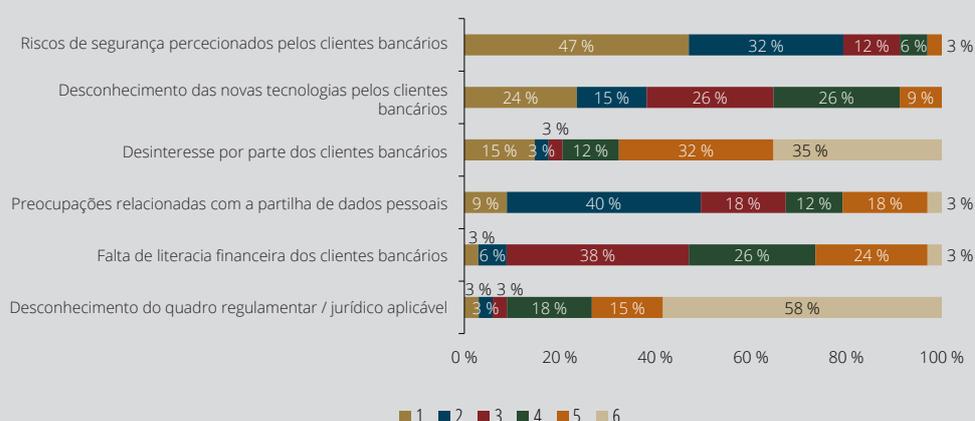


Gráfico I.2.6 •
Principais obstáculos do lado da procura à expansão dos canais digitais

Nota: Escala: de "1 – Mais relevante" a "6 – Menos relevante"

Questão colocada às instituições: Ordene os obstáculos do lado da procura à expansão dos canais digitais.

2.3.2. Conta de depósito à ordem

Em relação à conta de depósito à ordem, o questionário teve como objetivo identificar os procedimentos possíveis de ser realizados nos canais digitais nas diferentes fases do processo de abertura de conta. As instituições foram também questionadas sobre eventuais obstáculos, em matéria legal ou regulamentar, à digitalização do processo de abertura de conta. Nesta análise consideram-se as respostas dos 20 bancos que, no exercício da sua atividade regular, captam depósitos dos seus clientes.

Os resultados do questionário referem não ser possível abrir uma conta de depósito à ordem de forma totalmente digital e à distância em qualquer dos bancos inquiridos. Não obstante, alguns bancos desenvolveram ferramentas que permitem a abertura digital de conta, sem necessidade de recurso a papel, nas próprias agências. A desmaterialização do processo é um primeiro passo para que todos os procedimentos passem a ser realizados nos canais digitais, pelo que são apresentadas nesta análise as novas funcionalidades associadas à abertura de uma conta de depósito à ordem, reportadas pelos bancos inquiridos.

2.3.2.1. Introdução dos dados pessoais do cliente

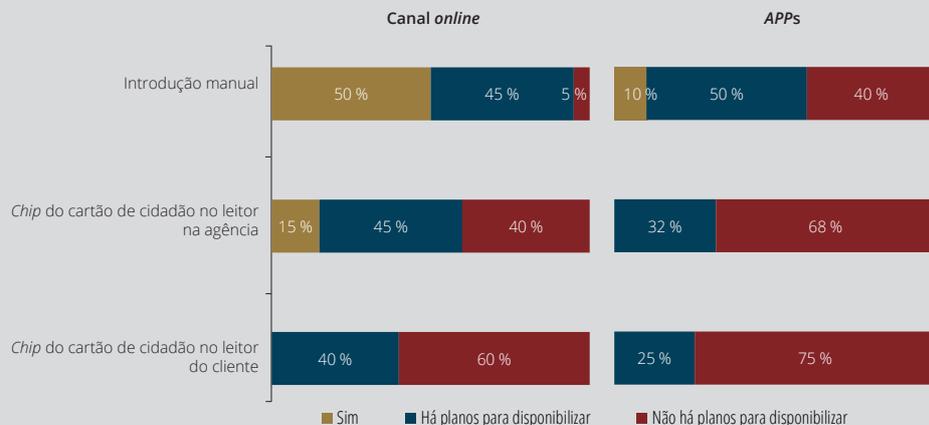
Em metade dos bancos inquiridos é possível iniciar o processo de abertura de conta no

canal *online* através da inserção manual pelo cliente dos seus dados pessoais, funcionalidade que apenas está disponível através de *APPs* em dois bancos. De acordo com as intenções de disponibilização desta funcionalidade manifestadas pelos bancos, é expectável que, num futuro próximo, seja possível executar este procedimento em 95 por cento dos bancos, no caso do canal *online*, e em 60 por cento dos bancos, no caso das aplicações móveis.

A introdução dos dados pessoais do cliente através da leitura do *chip* do cartão do cidadão é referida como sendo possível apenas através de um dispositivo de leitura de cartões existente nas agências de 15 por cento dos bancos inquiridos, funcionalidade suscetível de ser realizada através de canal *online* no caso de uma instituição. Nenhum banco permite que este processo seja concretizado através de um leitor do cliente, ou seja, sem que este se desloque a uma agência para efetuar o procedimento presencialmente.

Em termos de perspetivas para o futuro próximo, 45 por cento dos bancos revelam intenção de utilizar dispositivos de leitura do cartão do cidadão nas agências para facilitar a introdução dos dados pessoais do cliente no momento da abertura de conta e 40 por cento preveem fazê-lo a partir de leitor do próprio cliente, funcionalidades que em ambos os casos estarão associadas ao canal *online*.

Gráfico I.2.7 •
Procedimentos relativos à introdução dos dados pessoais do cliente na abertura de conta



Questão colocada às instituições: No processo de abertura de conta de depósito à ordem, assinale os procedimentos disponíveis e / ou a disponibilizar no futuro nos canais digitais relativos à introdução dos dados pessoais do cliente.

Em contrapartida, a maioria dos bancos não tem planos para disponibilizar através de *APPS* a possibilidade de leitura do cartão do cidadão num leitor da agência ou do próprio cliente.

2.3.2.2. Identificação e autenticação digital

Como funcionalidades implementadas de identificação e autenticação digital do cliente, os bancos inquiridos apenas identificam a recolha de assinatura digitalizada no *tablet* da instituição e a utilização de dados biométricos. A assinatura digitalizada no *tablet* é identificada como sendo disponibilizada apenas por um banco em associação ao seu canal *online* e por 15 por cento com recurso a aplicações móveis. Por sua vez, dois bancos referem a utilização de

dados biométricos, como o “traço” e a pressão da assinatura, associados ao seu canal *mobile*.

Na digitalização do processo de abertura de conta de depósito à ordem, perspectiva-se uma evolução muito significativa nos próximos anos. Além da expansão da recolha de assinatura digitalizada no *tablet* ou *smartphone* e da utilização de dados biométricos, referida por 35 a 45 por cento dos bancos, mais de metade afirma que pretende disponibilizar a assinatura eletrónica, a identificação e autenticação digital através de videoconferência e a *one-time password (OTP)*.

A generalidade dos bancos assume não ter planos para disponibilizar funcionalidades como a utilização do *chip* do cartão do cidadão e o IBAN de outra instituição com quem o

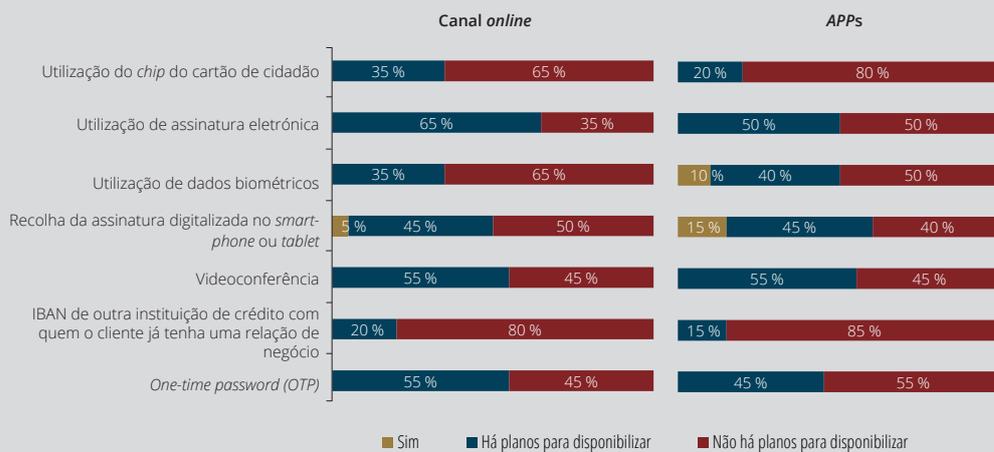


Gráfico I.2.8 • Procedimentos relativos à identificação e autenticação digital do cliente na abertura de conta

Questão colocada às instituições: No processo de abertura de conta de depósito à ordem, assinale os procedimentos disponíveis e / ou a disponibilizar no futuro nos canais digitais relativos à identificação e autenticação digital do cliente.

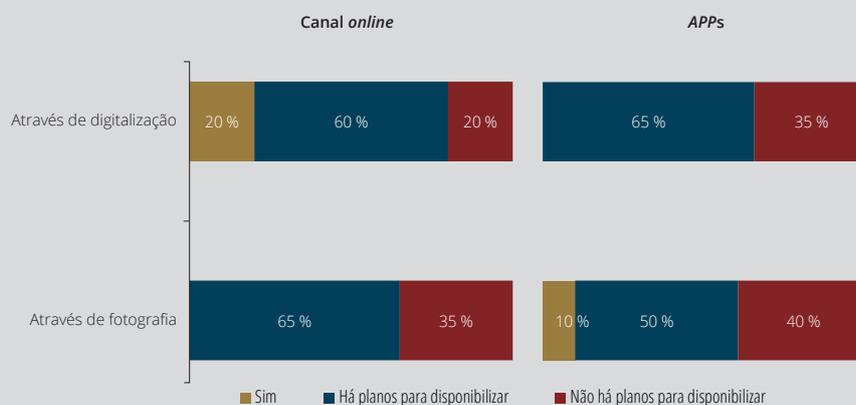


Gráfico I.2.9 • Upload de documentos necessários para a abertura de conta

Questão colocada às instituições: No processo de abertura de conta de depósito à ordem, assinale os procedimentos disponíveis e / ou a disponibilizar no futuro nos canais digitais relativos ao *upload* de documentos necessários.

cliente já tenha uma relação de negócio para efeitos de identificação e autenticação digital na abertura de conta de depósito à ordem.

2.3.2.3. Upload de documentos necessários para abertura de conta

O *upload* de documentos necessários para a abertura de conta de depósito à ordem é referido como possível no canal *online*, através de digitalização, em 20 por cento dos bancos inquiridos e, no canal *mobile*, através de fotografia, em 10 por cento dos bancos. Não obstante, uma percentagem expressiva, entre 50 e 65 por cento, admite ter planos para disponibilizar este procedimento nos canais digitais, através de digitalização ou fotografia dos documentos.

2.3.2.4. Prestação de informação pré-contratual e contratual e celebração do contrato de abertura de conta

Os resultados do questionário indicam que os clientes podem visualizar os documentos de informação pré-contratual e receber por *email* ou efetuar o *download* destes elementos informativos através do canal *online* em 70 por cento dos bancos, funcionalidades apenas disponibilizadas nas *APPs* de 15 por cento dos bancos. Por outro lado, respetivamente 25 por

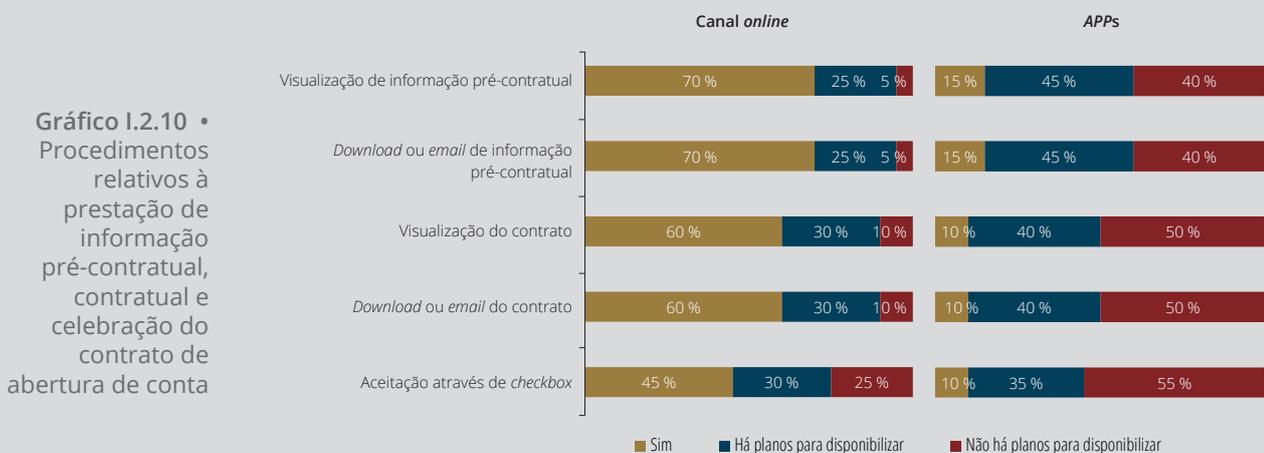
cento e 45 por cento dos bancos planeiam disponibilizar estas funcionalidades através do canal *online* e das aplicações móveis.

A visualização e o *download* ou envio por *email* do contrato de abertura de conta de depósito à ordem é reportado como sendo possível no canal *online* de 60 por cento dos bancos e nas *APPs* de 10 por cento, havendo mais bancos com planos para implementar estes procedimentos (30 por cento e 40 por cento, respetivamente, no canal *online* e nas *APPs*).

A aceitação das condições de abertura de conta de depósito à ordem através de *checkbox* é referida como estando disponível no canal *online* de 45 por cento dos bancos, o que compara com 10 por cento no caso das *APPs*. Nesta funcionalidade perspetiva-se também uma evolução significativa, dado que 30 por cento e 35 por cento dos bancos afirmam tencionar implementar a aceitação das condições por *checkbox*, respetivamente, no canal *online* e nas *APPs*.

2.3.2.5. Obstáculos legais ou regulamentares à abertura de conta de depósito à ordem

O principal obstáculo, identificado por 70 por cento dos bancos, relaciona-se com a necessidade de comprovação dos elementos identificativos do cliente mediante apresentação



Questão colocada às instituições: No processo de abertura de conta de depósito à ordem, assinale os procedimentos disponíveis e / ou a disponibilizar no futuro nos canais digitais relativos à prestação de informação pré-contratual e contratual e celebração do contrato de abertura de conta.

de documentos originais ou de cópias certificadas, decorrente das normas de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo. A necessidade de assinatura dos documentos presencialmente, as normas associadas à proteção de dados pessoais e os requisitos associados aos deveres de informação pré-contratual e no momento da contratação são obstáculos referidos por 15 por cento dos bancos.

2.3.3. Crédito aos consumidores

As instituições foram questionadas sobre os procedimentos nos canais digitais para a contratação de crédito aos consumidores, bem como sobre os eventuais obstáculos legais ou regulamentares à sua digitalização. Foram analisadas as respostas de 19 bancos e de 11 instituições de crédito especializadas no crédito aos consumidores.

2.3.3.1. Introdução dos dados pessoais do cliente

Quase metade das instituições (43 por cento) refere que permite iniciar o processo de contratação de crédito aos consumidores no canal *online* através da introdução manual pelo cliente dos seus dados pessoais, sendo 13 por cento as instituições que afirmam disponibilizar esta funcionalidade nas aplicações móveis.

No canal *online*, destaca-se a proporção significativa de instituições de crédito especializadas que referem disponibilizar esta funcionalidade (64 por cento), o que compara com 32 por cento no caso dos bancos. Esta diferença pode ser explicada pelo modelo de negócio dos bancos que captam novos clientes sobretudo através da abertura de conta de depósito à ordem, enquanto as instituições de crédito especializadas o fazem através de novos contratos de crédito aos consumidores. Das instituições analisadas, 30 por cento e 47 por cento, respetivamente, afirmam ter planos para implementar esta funcionalidade de introdução dos dados pessoais pelo cliente no canal *online* e nas aplicações móveis.

Duas instituições de crédito especializadas mencionam a recolha dos dados pessoais do cliente do *chip* do cartão de cidadão, através do leitor do intermediário de crédito existente no ponto de venda, associado ao canal *online* da instituição. Uma destas instituições refere ser possível recolher os referidos dados através de uma aplicação móvel específica. Cerca de 30 por cento das instituições afirmam que pretendem possibilitar no futuro a recolha de dados pessoais nos canais digitais através do leitor do cartão do cidadão disponível na agência ou ponto de venda.

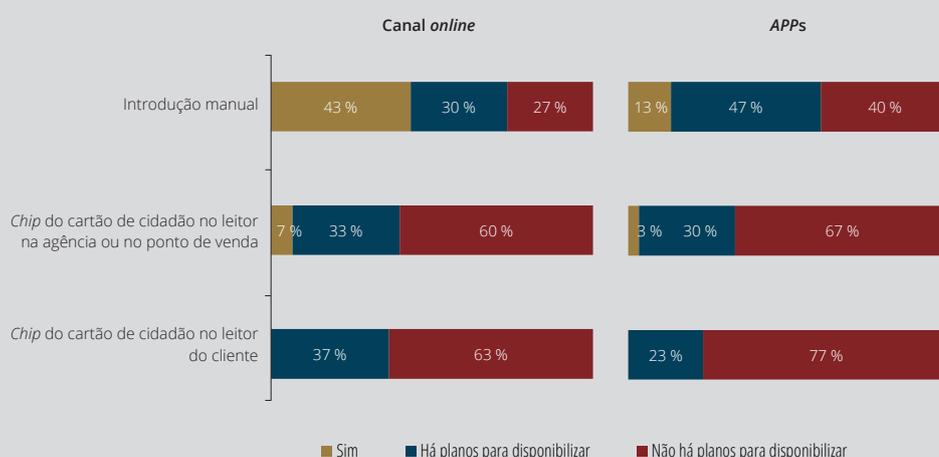


Gráfico I.2.11 • Procedimentos relativos à introdução dos dados pessoais do cliente na contratação de crédito aos consumidores

Questão colocada às instituições: No processo de contratação de crédito aos consumidores, assinale os procedimentos disponíveis e / ou a disponibilizar no futuro nos canais digitais relativos à introdução dos dados pessoais do cliente.

Quanto à leitura de dados pessoais através de *chip* do cartão de cidadão no leitor do cliente, nenhuma instituição afirma disponibilizar este procedimento, mas 37 por cento e 23 por cento, respetivamente, referem ter planos para o fazer no canal *online* e *mobile*.

2.3.3.2. Identificação e autenticação digital

Na identificação e autenticação digital é de destacar a utilização de *one-time password* (OTP) no processo de contratação de novos créditos aos consumidores. Este procedimento é disponibilizado por 17 por cento das instituições analisadas no canal *online* e por uma instituição no canal *mobile*. A utilização da OTP deverá aumentar no futuro, dado que cerca de 40 por cento das instituições analisadas referem ter planos para disponibilizar este procedimento nos canais digitais.

A assinatura eletrónica na celebração do contrato de crédito nos canais digitais é apenas mencionada como sendo utilizada por duas instituições de crédito especializadas no canal *online*. Todavia, cerca de metade das instituições inquiridas admitem ter planos para disponibilizar a funcionalidade de assinatura eletrónica nos canais digitais.

A recolha da assinatura através de *tablet* disponível no ponto de venda do intermediário de crédito é referida por duas instituições de crédito especializadas, em associação ao seu

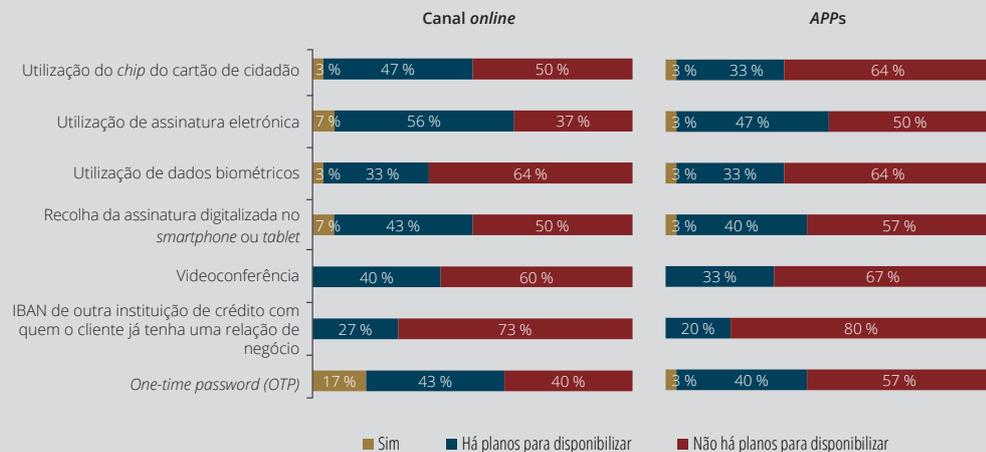
canal *online*, e por uma instituição de crédito especializada com recurso a uma aplicação móvel. Prevê-se que, futuramente, a recolha de assinatura no *tablet* seja mais frequente, dado que a proporção de instituições que mencionam ter planos para disponibilizar este procedimento é significativa (43 por cento associado ao canal *online* e 40 por cento através de aplicações móveis).

Apenas uma instituição refere utilizar o *chip* do cartão de cidadão, em ambos os canais, para efeitos de identificação e autenticação digital do cliente, no âmbito da contratação de crédito aos consumidores. No caso do canal *online*, quase metade das instituições (47 por cento) indica que pretende vir a disponibilizar esta funcionalidade, proporção que baixa para um terço no caso das aplicações móveis.

A identificação e autenticação do cliente através de dados biométricos é indicada por apenas uma instituição de crédito especializada, que refere a recolha de informação sobre o “traço” da assinatura dos clientes, em dispositivo no ponto de venda do intermediário de crédito. Cerca de um terço das instituições refere ter planos para disponibilizar esta funcionalidade, tanto no canal *online* como em *APPs*.

Apesar de nenhuma instituição ter implementada a identificação e autenticação do cliente através de videoconferência, uma proporção significativa indica ter planos para o fazer

Gráfico I.2.12 •
Procedimentos relativos à identificação e autenticação digital do cliente na contratação de crédito aos consumidores



Questão colocada às instituições: No processo de contratação de crédito aos consumidores, assinale os procedimentos disponíveis e / ou a disponibilizar no futuro nos canais digitais relativos à identificação e autenticação digital do cliente.

futuramente (40 por cento no canal *online* e 33 por cento nas *APPs*). A identificação e autenticação do cliente por videoconferência deverá incluir também a utilização de dados biométricos, como o reconhecimento facial e a comparação destes dados com a fotografia constante no cartão de cidadão, e a utilização de *one-time password*, de forma mitigar os riscos de fraude.

Também nenhuma instituição refere identificar e autenticar o cliente através do IBAN de outra instituição com que este já tenha estabelecido uma relação de negócio, mas 27 por cento e 20 por cento, respetivamente, pretendem vir a fazê-lo no canal *online* e na aplicação móvel.

2.3.3.3. Upload de documentos necessários para contratação de crédito aos consumidores

As funcionalidades de *upload* de documentos necessários para a contratação de crédito aos consumidores são referidas como sendo disponibilizadas no canal *online* por 23 por cento das instituições através de digitalização e por 13 por cento através de fotografia. Em aplicações móveis, apenas duas instituições indicam algum tipo de *upload* de documentos. Todavia, uma proporção significativa de instituições (entre 40 e 50 por cento) refere ter planos para disponibilizar esta funcionalidade nos canais digitais.

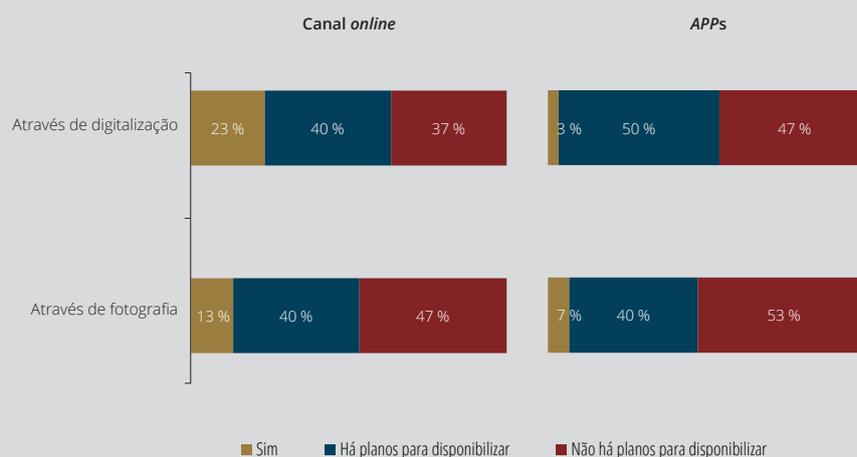


Gráfico I.2.13 • Upload de documentos necessários para contratação de crédito aos consumidores

Questão colocada às instituições: No processo de contratação de crédito aos consumidores, assinale os procedimentos disponíveis e / ou a disponibilizar no futuro nos canais digitais relativos ao *upload* de documentos necessários.

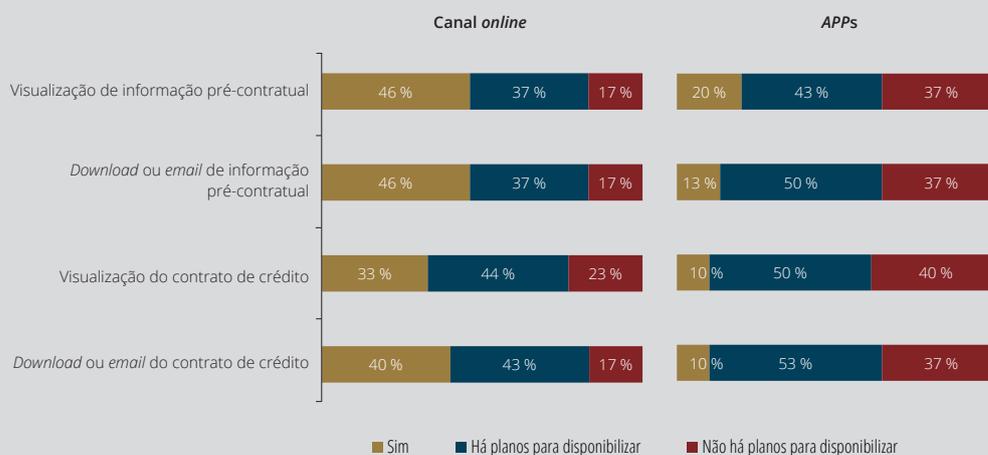


Gráfico I.2.14 • Procedimentos relativos à prestação de informação pré-contratual, contratual e celebração do contrato de crédito aos consumidores

Questão colocada às instituições: No processo de contratação de crédito aos consumidores, assinale os procedimentos disponíveis e / ou a disponibilizar no futuro nos canais digitais relativos à prestação de informação pré-contratual e contratual e celebração do contrato de crédito aos consumidores.

2.3.3.4. Prestação de informação pré-contratual e contratual e celebração do contrato de crédito aos consumidores

Cerca de metade das instituições (46 por cento) indica que possibilita aos seus clientes a visualização e a receção por *email* ou *download* da informação pré-contratual no canal *online*, sendo que 37 por cento das instituições planeiam disponibilizar estas funcionalidades. Nas aplicações móveis, a existência destas funcionalidades é menos frequente, 20 por cento no caso da visualização dos documentos de informação pré-contratual e 13 por cento no caso do *download* ou *email* desta informação, ainda que uma proporção expressiva de instituições tencione fazê-lo no futuro (43 por cento e 50 por cento, respetivamente).

Cerca de 33 por cento e de 40 por cento das instituições permitem, respetivamente, a visualização e o *download* ou *email* do contrato de crédito no canal *online*, e cerca de 40 por cento das instituições indicam ter planos para disponibilizar futuramente estas funcionalidades. No que respeita às aplicações móveis, apenas 10 por cento das instituições disponibilizam a visualização e o *download* ou *email* do contrato de crédito, mas cerca de metade das instituições analisadas pretendem fazê-lo a curto prazo.

2.3.3.5. Obstáculos legais ou regulamentares à contratação de crédito aos consumidores

Cerca de um terço das instituições identifica como constrangimento à digitalização do processo de contratação de crédito aos consumidores aspetos relacionados com a comprovação dos elementos identificativos dos clientes.

Os deveres de prestação de informação pré-contratual e no momento da contratação são identificados por 20 por cento das instituições de crédito, constituindo o segundo fator mais referido como inibidor do desenvolvimento dos canais digitais em matéria de crédito aos consumidores.

Algumas instituições (17 por cento) mencionam a existência de dúvidas sobre a compatibilização entre a assinatura digital e as regras legais de assinatura dos contratos de crédito, sobre a constituição de garantias no âmbito dos contratos de crédito e ainda sobre a admissibilidade de execução judicial de contratos de crédito celebrados através de canais digitais.

Os requisitos associados à proteção de dados pessoais são referidos por 10 por cento das instituições de crédito.

2.3.4. Serviços de pagamento

O questionário procurou identificar os serviços de pagamento prestados através dos canais digitais, nomeadamente com recurso a *homebanking*, cartões virtuais e *wallets*, bem como eventuais obstáculos legais e regulamentares à sua expansão.

Nesta análise foram consideradas as respostas dadas pelas instituições que disponibilizam serviços de pagamento, que, na amostra selecionada, correspondem a 20 bancos, 9 instituições de crédito especializadas, 2 instituições de pagamento e 1 instituição de moeda eletrónica.

2.3.4.1. Serviços de pagamento disponibilizados nos canais digitais

No *homebanking* das instituições inquiridas são disponibilizados serviços de pagamento como a realização de transferências, o pagamento de bens e serviços ou a ativação de débitos diretos. Das 32 instituições analisadas, 81 por cento disponibilizam alguns destes serviços de pagamento através do *homebanking* e 6 por cento assumem ter planos para o fazer no futuro. A totalidade dos bancos e das instituições de pagamento e de moeda eletrónica disponibiliza serviços de pagamento no *homebanking*, o que se justifica pela natureza da própria atividade e pelo dinamismo que este canal tem assumido nos últimos anos. Em contrapartida, as instituições que referem não ter planos para disponibilizar serviços de pagamento no *homebanking* (13 por cento)

são instituições de crédito especializadas, em que o cartão de crédito é o único instrumento de pagamento que comercializam.

A emissão de cartões virtuais é possível em 56 por cento das instituições através do canal *online*, verificando-se que 16 por cento revelam ter planos para disponibilizar este serviço de pagamento. No caso dos bancos, 75 por cento emitem cartões virtuais. Somente duas instituições de crédito especializado e uma instituição de pagamento disponibilizam este serviço. Por outro lado, apenas uma instituição inquirida se identifica como criadora do próprio cartão virtual, atuando as restantes como distribuidoras deste serviço de pagamento.

Mais de metade das instituições (56 por cento) disponibiliza serviços de pagamento através de *APPs* desenvolvidas pela própria instituição. Uma proporção significativa de bancos (80 por cento) disponibiliza serviços de pagamento através de uma aplicação móvel, mas apenas uma instituição de crédito especializado e uma instituição de pagamento o fazem. De acordo com o questionário 25 por cento das instituições têm planos para disponibilizar serviços de pagamento através das suas *APPs*. Além das *APPs* criadas pelas próprias instituições, 38 por cento das instituições inquiridas atuam como distribuidoras de serviços de pagamento através de *APPs* desenvolvidas por terceiros. Contrariamente ao que sucede no *homebanking*, 20 por cento dos bancos inquiridos ainda não disponibilizam

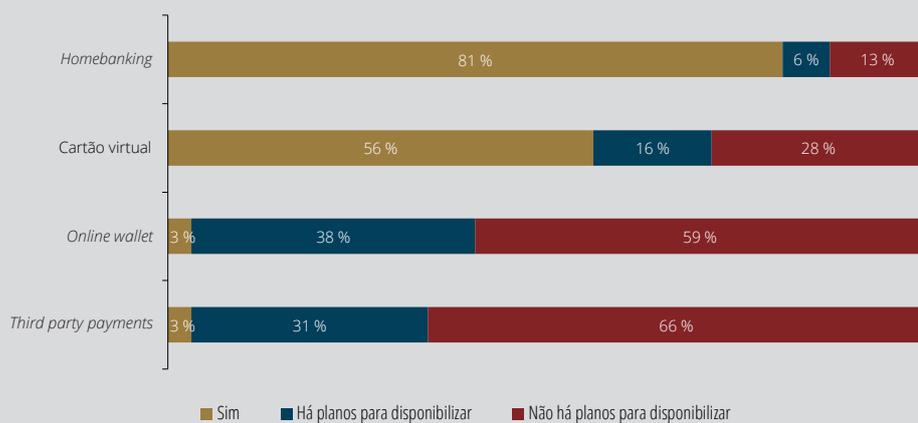


Gráfico I.2.15 • Serviços de pagamentos no canal *online*

Questão colocada às instituições: Indique quais os serviços de pagamento no canal *online* que estão disponíveis ou que haja planos para disponibilizar nos canais digitais.

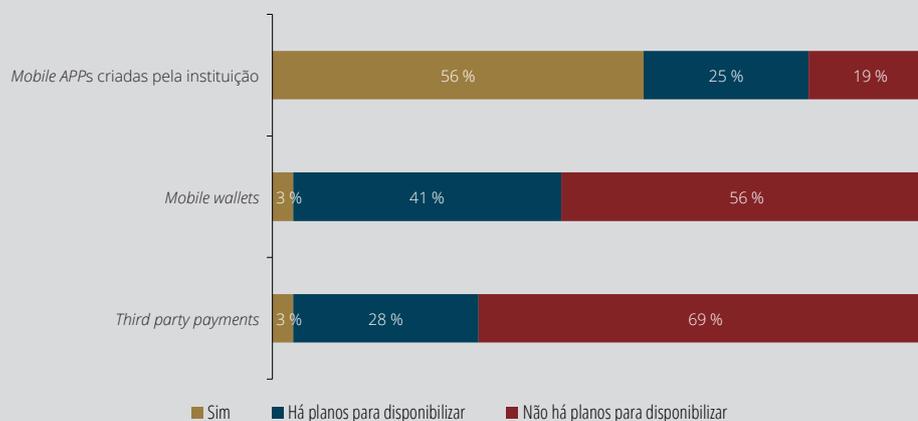


Gráfico I.2.16 • Serviços de pagamento nas *APPs*

Questão colocada às instituições: Indique quais os serviços de pagamento no canal *mobile* que estão disponíveis ou que haja planos para disponibilizar nos canais digitais.

serviços de pagamento através de *APPs*, verificando-se que metade destes afirma que não prevê fazê-lo num futuro próximo.

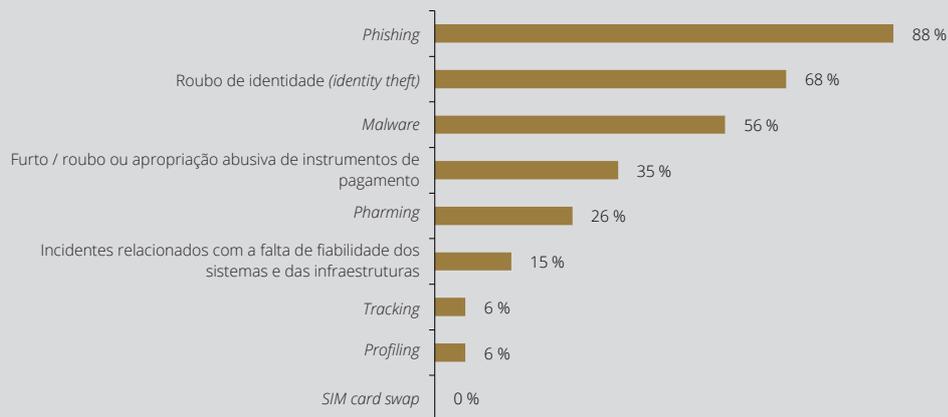
Os serviços de pagamento com recurso a carteiras virtuais associadas a contas ou outros instrumentos de pagamento (*wallets*) e a entidades que iniciam os pagamentos a pedido do cliente (*third party payments*) são disponibilizados apenas por uma instituição de pagamento, quer através do canal *online*, quer no canal *mobile*. Todavia, 38 por cento e 31 por cento das instituições revelam ter planos para disponibilizar serviços de pagamento no canal *online*, respetivamente, através de *wallet* e *third party payments*. No canal *mobile*, estas percentagens são de 41 por cento e 28 por cento, respetivamente.

2.3.4.2. Obstáculos à digitalização dos serviços de pagamento

De acordo com as respostas obtidas, a legislação aplicável aos serviços de pagamento não coloca obstáculos significativos à sua digitalização.

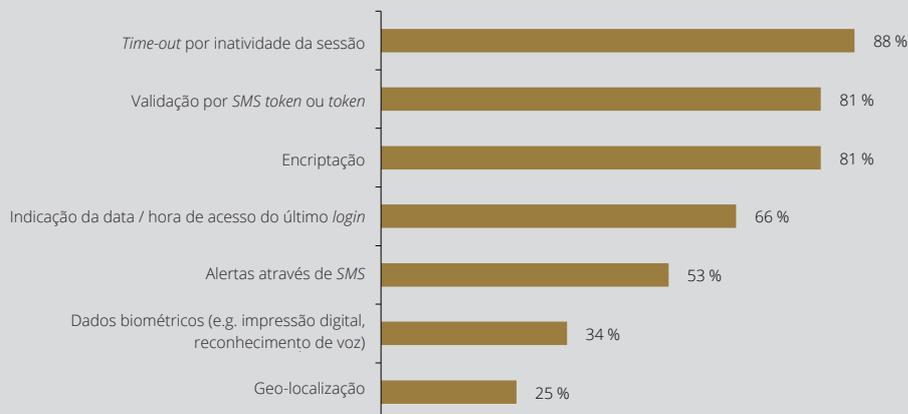
Apenas 9 por cento das instituições referem as normas de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, em particular, os requisitos de identificação do cliente e da origem dos fundos, como um entrave à disponibilização de serviços de pagamento através de canais digitais. A mesma percentagem de instituições refere que a transposição da Diretiva relativa aos Serviços de Pagamento (PSD2) para o ordenamento jurídico nacional, prevista para o início

Gráfico I.2.17 •
Três principais riscos de segurança identificados para os clientes nos canais digitais (resposta múltipla)



Questão colocada às instituições: Identifique os três principais riscos de segurança, relacionados com a utilização dos canais digitais.

Gráfico I.2.18 •
Mecanismos de mitigação dos riscos de segurança implementados (resposta múltipla)



Questão colocada às instituições: Assinale os mecanismos implementados para mitigar os riscos de segurança para os clientes bancários, associados aos canais digitais.

de 2018, cria desafios adicionais para os serviços de pagamento nos canais digitais.

2.3.5. Riscos de segurança

O questionário procurou identificar os principais riscos de segurança relacionados com a utilização de canais digitais, os mecanismos implementados pelas instituições para mitigar esses riscos de segurança e os meios que têm vindo a ser utilizados pelas 34 instituições para informar os clientes sobre temáticas de segurança nos canais digitais.

Os ataques de *phishing* são identificados por 88 por cento das instituições inquiridas como um dos três principais riscos de segurança na utilização de canais digitais.

O roubo de identidade é outro dos três principais riscos de segurança indicado por cerca de 68 por cento das instituições.

Cerca de 56 por cento das instituições identificaram o *malware* como um dos três principais riscos de segurança. Finalmente, 35 por cento das instituições identificaram o furto, roubo ou apropriação abusiva de instrumentos de pagamento, como um dos três principais riscos de segurança na utilização de canais digitais.

Os riscos de segurança têm vindo a ser mitigados pelas instituições através da implementação de vários mecanismos. Nos canais digitais, 88 por cento das instituições estabelecem que os *logins* dos clientes expiram por inatividade

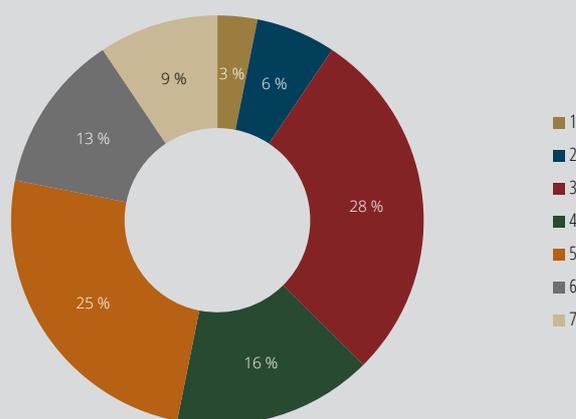


Gráfico I.2.19 • Número de mecanismos de mitigação dos riscos de segurança implementados

Questão colocada às instituições: Assinale os mecanismos implementados para mitigar os riscos de segurança para os clientes bancários, associados aos canais digitais.



Gráfico I.2.20 • Canais utilizados para informar o cliente sobre temáticas de segurança nos canais digitais

Questão colocada às instituições: Identifique os canais utilizados para informar o cliente sobre temáticas de segurança nos canais digitais (riscos e formas de mitigação desses riscos).

da sessão (*time-out*), 81 por cento das instituições validam as transações realizadas pelos clientes por *token* (e.g. código enviado por SMS) e 81 por cento utilizam métodos de encriptação da informação, ou seja, a informação é cifrada, de forma a impossibilitar a leitura a todos aqueles que não possuam a “chave”, com o objetivo de aumentar a segurança da informação trocada. Em contrapartida, as funcionalidades de utilização de dados biométricos e de geo-localização foram implementadas por um menor número de instituições (34 por cento e 25 por cento, respetivamente).

A combinação de vários mecanismos de segurança contribui para a diminuição da probabilidade de ocorrência de incidentes nos canais digitais. Apenas 9 por cento das instituições adotam somente um ou dois mecanismos de mitigação dos riscos. Cerca de 44 por cento das instituições têm três ou quatro funcionalidades e cerca de 47 por cento indicam que têm cinco ou mais mecanismos implementados. Do grupo das instituições inquiridas, todos os bancos adotam três ou mais funcionalidades que têm como objetivo a mitigação dos riscos de segurança.

Para promover a informação sobre a segurança nos canais digitais, as instituições têm apostado principalmente em ações dirigidas diretamente aos utilizadores efetivos deste tipo de canais: 82 por cento têm *pop-ups* ou *banners* informativos no *homebanking* ou no sítio institucional e igual percentagem disponibiliza informação aos clientes sobre procedimentos seguros no momento de adesão aos canais digitais.

As *newsletters* e os *emails* dirigidos aos clientes sobre segurança nos canais digitais são indicados por 52 por cento das instituições, enquanto a utilização das redes sociais ou a disponibilização de brochuras nas agências são referidas por 12 por cento das instituições. Apenas 6 por cento utilizam a comunicação social para esclarecer os clientes sobre estas temáticas.

Caixa 1 | Glossário de termos associados aos canais digitais

Termo	Definição
APP	Diminutivo de Aplicação. Tipicamente um programa informático especializado, desenvolvido para um dispositivo móvel, como seja um <i>smartphone</i> ou um <i>tablet</i> , e tendo em vista um fim específico.
Canal digital	Inclui o canal <i>online</i> e <i>mobile</i> .
Canal mobile	Canal de acesso do cliente aos produtos e serviços bancários disponibilizados pela instituição através de telemóvel, <i>smartphone</i> ou <i>tablet</i> e via <i>APP</i> ou <i>SMS</i> .
Canal online	Canal de acesso do cliente aos produtos e serviços bancários disponibilizados pela instituição através da internet (<i>browser</i>).
Cartão virtual	Cartão sem existência física, que permite a realização de pagamentos nos canais digitais, apresentando, por vezes, um período de validade determinado e um montante máximo de utilização. Este cartão pode estar associado a um cartão físico de débito ou de crédito.
Geo-localização	Identificação da localização geográfica de um objeto, nomeadamente de um dispositivo ligado à internet.
Homebanking	Acesso a um conjunto de produtos e serviços bancários (e.g. consulta de saldos e movimentos e realização de transferências a crédito) através da internet. O <i>homebanking</i> é acessado através de <i>browser</i> (via <i>smartphone</i> , <i>tablet</i> ou computador).
Malware	<i>Software</i> malicioso concebido com o objetivo de afetar o normal funcionamento dos dispositivos (e.g. <i>smartphone</i> ou computador) ou de recolher informação pessoal do cliente bancário.
Mobile third party payments	Serviço de iniciação de pagamentos através de uma terceira entidade efetuado a pedido de um cliente bancário que tem conta de pagamento domiciliada noutra entidade. Para aceder a este serviço, o cliente bancário tem de instalar a respetiva <i>APP</i> no seu dispositivo móvel.
Mobile wallet	Conjunto de procedimentos acordados entre o fornecedor da <i>wallet</i> e o cliente bancário e que permite a realização de operações bancárias a partir dos instrumentos de pagamento ou das contas associadas. Para utilizar a <i>mobile wallet</i> , o cliente tem de descarregar previamente uma <i>APP</i> .
Online third party payments	Serviço de iniciação de pagamentos através de uma terceira entidade efetuado a pedido de um cliente bancário que tem conta de pagamento domiciliada noutra entidade.
Online wallet	Conjunto de procedimentos acordados entre o fornecedor da <i>wallet</i> e o cliente bancário e que permite a realização de operações bancárias a partir dos instrumentos de pagamento ou das contas associadas. Para utilizar a <i>wallet</i> , o cliente tem de fazer o registo inicial junto do respetivo fornecedor.
Pharming	Método fraudulento que consiste no redirecionamento do cliente bancário para um sítio falso ou uma <i>APP</i> "falsa" com a aparência de um sítio ou de uma <i>APP</i> fidedigno ("páginas-espelho" ou " <i>APPs</i> espelho") e com o objetivo de obter informação confidencial do cliente.
Phishing	Método fraudulento cujo objetivo é persuadir o cliente bancário a fornecer informação confidencial, como o nome de utilizador, palavras-passe e credenciais de segurança, nomeadamente através do envio de mensagens de correio eletrónico ou de mensagens de telemóvel (<i>SMS</i>) com um caráter aparentemente fidedigno.
Profiling	Agregação de dados pessoais dos clientes com vista à identificação dos seus hábitos de consumo, de interesses e de outras informações pessoais com um propósito fraudulento.
Roubo de identidade (Identity theft)	Apropriação indevida de informação pessoal do cliente bancário com um propósito fraudulento.
SIM card swap	Método fraudulento que ocorre quando o dispositivo móvel do cliente bancário é atacado e as respetivas chamadas e <i>SMS</i> são redirecionadas para o dispositivo móvel do atacante.
Tracking	Acesso ao histórico de navegação do cliente bancário (e.g. mediante utilização de um tipo de <i>cookies</i> persistente) com um propósito fraudulento.

Notas

1. Comissão Europeia, *Consultation document – Fintech: a more competitive and innovative european financial sector*, 2017. Documento disponível em https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2017-fintech-consultation-document_en_0.pdf.
2. *Big Data* consiste na recolha, processamento e utilização de grandes volumes de informação de diferentes tipos e proveniente de diversas fontes, através da utilização de ferramentas tecnológicas, com o intuito de criar ideias, soluções ou prever determinados eventos e comportamentos (por exemplo, criar perfis de consumidores e padrões de consumo, delinear ofertas de produtos e serviços financeiros especialmente dirigidas a um certo público ou avaliar a solvabilidade dos clientes).
3. O *Joint Committee* das Autoridades de Supervisão Bancária colocou em consulta pública um documento sobre a utilização de *Big Data* pelas instituições financeiras, com o intuito de melhor compreender o que a *Big Data* significa para os consumidores, para as instituições financeiras, para os reguladores e para os supervisores. Esta reflexão visa também ponderar a necessidade de adoção de iniciativas regulamentares ou de supervisão no âmbito da utilização de *Big Data*, tendo em vista a mitigação dos riscos que lhe estão associados, sem ignorar simultaneamente os potenciais benefícios. Vide https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/jc-2016-86_discussion_paper_big_data.pdf.
4. Habitualmente, usa-se esta terminologia para designar de forma abreviada os considerados gigantes tecnológicos: a *Google*, a *Amazon*, o *Facebook* e a *Apple* (ou seja, *GAFAM*).
5. *APP* é a forma abreviada do termo inglês “*application*”, em português “*aplicação*”.
6. Os *Millennials* ou Geração Y constituem a geração que nasceu entre a década de 80 e o ano 2000, cresceu com computadores, telemóveis e acesso à internet e são utilizadores de tecnologia. Os *Digital Natives* ou Geração Z, nascidos a partir do ano 2000, são profundamente conhecedores e utilizadores.
7. Hong Kong criou o *Fintech Facilitation Office* (<http://www.hkma.gov.hk/eng/key-functions/international-financial-centre/fintech-facilitation-office-ffo.shtml>).
8. Veja-se o *Fintech Accelerator* do Banco de Inglaterra (<http://www.bankofengland.co.uk/Pages/fintech/default.aspx>).
9. A Austrália, o Canadá, a Holanda, a Malásia, o Reino Unido e Singapura são exemplos de países que implementaram “*regulatory sandboxes*”.
10. Disponível em [http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/RSC/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Relatório%20de%20Supervisão%20Comportamental%20\(2015\).pdf](http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/RSC/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Relatório%20de%20Supervisão%20Comportamental%20(2015).pdf).
11. Comissão Europeia, *Consultation document – Fintech: a more competitive and innovative european financial sector*, 2017. Documento disponível em https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2017-fintech-consultation-document_en_0.pdf.
12. Comissão Europeia, *Consultation document – Fintech: a more competitive and innovative european financial sector*, 2017. Documento disponível em https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2017-fintech-consultation-document_en_0.pdf.
13. Numa tradução literal, tratam-se de dispositivos “*vestíveis*” – entre os quais relógios e pulseiras.
14. Diretiva (UE) 2015/2366, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015.
15. Vide *Draft Regulatory Technical Standards on Strong Customer Authentication and Common and Secure Communication under article 98 of Directive 2015/2366*, disponível em <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1761863/Final+draft+RTS+on+SCA+and+CSC+under+PSD2+%28EBA-RTS-2017-02%29.pdf>.
16. As ferramentas de supervisão na era digital são um dos tópicos que se tem discutido nos fora internacionais. A Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (*FinCoNet*) tem este tema na sua agenda (*Practices and tools required to support risk based supervision in a digital age*). Vide o seu programa de trabalhos para os próximos dois anos, que pode ser consultado em http://www.finconet.org/FinCoNet_communique_on_priorities-2017.pdf. Reforçam-se, assim, as preocupações enunciadas no relatório *Online and mobile payments: supervisory challenges to mitigate security risks* (http://www.finconet.org/FinCoNet_Report_Online_Mobile_Payments.pdf), publicado em setembro de 2016. Trabalho este que, em face da crescente utilização de *online* e *mobile payments* e dos desafios significativos que continua a colocar aos supervisores de conduta, prosseguirá nos próximos dois anos, identicamente sob a coordenação do Banco de Portugal.
17. No caso concreto da União Europeia, o legislador reforçou a tutela do cliente bancário, criando uma plataforma que permite a resolução extrajudicial de litígios entre os clientes bancários que atuem como consumidores e que residam na União Europeia e as instituições estabelecidas na União Europeia, relativamente a produtos e serviços bancários de retalho contratados *online*. Esta plataforma encontra-se disponível em <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
18. A este propósito, ver o capítulo II.
19. Ver ponto 2 do presente capítulo.
20. Para efeitos do presente estudo, apenas foram classificadas como “*bancos*” as instituições que captam depósitos no exercício da sua atividade regular. Por outro lado, foram consideradas “*instituições de crédito especializadas*” as instituições cuja atividade principal é a concessão de crédito, independentemente da sua forma jurídica (ou seja, apesar de algumas destas instituições estarem habilitadas a receber depósitos, não exercem esta atividade com regularidade).



II A transformação digital da banca na agenda internacional

1. União Europeia
2. Autoridade Bancária Europeia
3. Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias
4. Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (*FinCoNet*)
5. G20 / *OECD Task Force* para a Proteção do Consumidor Financeiro
6. G20 / *GPFI (Global Partnership for Financial Inclusion)*
7. Organismos internacionais de formação financeira

Os reguladores e supervisores em todo o mundo têm procurado acompanhar a transformação digital do setor financeiro. Vários *fora* internacionais desenvolveram trabalhos com vista a avaliar as oportunidades e os riscos da digitalização dos serviços financeiros, quer para os clientes, quer para o sistema financeiro, de modo a assegurar a confiança e a estabilidade.

O Banco de Portugal, enquanto supervisor de conduta, tem participado ativamente nestes diversos debates internacionais. As principais questões analisadas prendem-se com a segurança e como prevenir e resolver situações de fraude e de ciber ataque. A proteção de dados pessoais e da privacidade dos consumidores é outro tema que se tem procurado acautelar. Acresce que a contratação de serviços financeiros através de canais digitais é, frequentemente, transfronteiriça, pelo que também está em curso a reflexão sobre como regular, supervisionar e sancionar agentes com sede ou estabelecimento num outro Estado-Membro e que atuem ao abrigo da livre prestação de serviços. Neste aspeto, a coordenação e cooperação internacional entre autoridades nacionais competentes revela-se fundamental.

1. União Europeia

A União Europeia (UE) já adotou um conjunto de medidas para realizar um mercado único de serviços financeiros prestados ao consumidor, potenciado pela digitalização. Estas medidas incluem a Diretiva relativa às contas de pagamento¹, que aumenta a transparência das taxas aplicáveis às contas bancárias (através nomeadamente da criação de *web-sites* comparativos de comissões bancárias em todos os Estados-Membros) e facilita a mudança de contas bancárias, e a Estratégia para o Mercado Único Digital da Comissão², que procura intensificar o acesso aos produtos e serviços digitais.

As organizações internacionais têm também sublinhado a importância de quadros normativos tecnologicamente neutros, que assegurem ao consumidor o mesmo nível de proteção independentemente do canal que estes escolham para contratar um serviço bancário.

Outra preocupação reporta-se ainda à transparência e informação num contexto de contratação através de canais digitais, i.e., como assegurar que o consumidor é realmente informado e que toma consciência das condições que subscreve na contratação de serviços financeiros. Aqui é internacionalmente reconhecida a importância da atuação também do lado da procura de serviços bancários, através de iniciativas de educação financeira. Reconhece-se que os consumidores devem estar informados sobre os seus direitos e responsabilidades, preparados para avaliar informação chave nos termos e condições dos contratos e evitar práticas comerciais fraudulentas ou prejudiciais aos seus interesses.

Seguidamente, descrevem-se as atividades sobre transformação digital desenvolvidas em 2016 pelos diversos *fora* internacionais.

Plano de Ação para os serviços financeiros prestados a consumidores: mais qualidade nos produtos, mais escolha para os consumidores europeus (“Green Paper on retail financial services: better products, more choice, and greater opportunities for consumers and businesses”)

A Comissão Europeia lançou uma consulta, ainda em dezembro de 2015, sob a forma de *Livro Verde*³, que incidiu sobre o mercado de serviços financeiros junto dos consumidores em toda a Europa para produtos como seguros, crédito hipotecário, crédito aos consumidores, pagamentos e contas bancárias. Paralelamente, foi lançado um inquérito Eurobarómetro especial para recolher mais dados sobre o mercado de serviços financeiros junto dos consumidores.

O *Livro Verde* recebeu contribuições de um vasto leque de interessados (consumidores, organizações de consumidores, setor financeiro e autoridades competentes) e tornou claro que os obstáculos ao funcionamento do mercado único afetam tanto os consumidores, como os prestadores de serviços financeiros.

As principais mensagens da consulta pública foram as seguintes:

- Muitos consumidores individuais manifestaram interesse em ver facilitado o acesso a produtos financeiros simples. Identificaram maior necessidade de mudanças na área de operações de câmbio, bem como certos serviços financeiros digitais, por exemplo, consultoria financeira *online*. Em geral, consideraram que uma maior oferta transfronteiriça e uma maior transparência poderiam trazer mais opções nos serviços financeiros de retalho e possivelmente preços mais competitivos. No entanto, os inquiridos também levantaram algumas preocupações no que diz respeito à aquisição transfronteiriça de serviços financeiros. A este respeito, realçaram as dificuldades em lidar com documentos escritos em línguas estrangeiras, certas limitações de acesso (por exemplo, geo-bloqueio) e as legislações nacionais diversas.
- Por outro lado, as organizações de consumidores referiram-se frequentemente a «produtos simples» como sendo mais apropriados para as futuras vendas transfronteiriças. Na sua opinião, os consumidores precisam de produtos mais simples e melhores, mas não necessitam necessariamente de maior diversidade de produtos. Sublinharam igualmente a importância da confiança dos consumidores e manifestaram dúvidas sobre a possibilidade de os consumidores poderem já confiar totalmente em prestadores de serviços financeiros que atuam numa situação transfronteiriça.
- As empresas, por outro lado, indicaram que não existe suficiente procura por parte dos consumidores, que simplesmente não querem comprar produtos comercializados a partir de outro Estado-Membro que não o seu. Muitas empresas sublinharam que não prestam serviços transfronteiriços, porque não lhes parece que faça sentido como negócio. Manifestaram também preocupação com obstáculos específicos quando procuram comercializar produtos de uma forma transfronteiriça, muitos dos quais estavam já identificados no *Livro Verde*, tais como:
 - Regulação financeira local, requisitos em matéria de proteção dos consumidores e práticas de supervisão que, mesmo quando harmonizadas a nível da UE, divergem substancialmente em resultado de requisitos nacionais adicionais, que vão além da legislação comunitária;
 - As leis fiscais, que podem alterar fundamentalmente os benefícios de alguns produtos e criar encargos administrativos para as empresas;
 - Acesso a dados e informações sobre consumidores e tendências nacionais, além de regras para a avaliação de imóveis e procedimentos para a cobrança de dívidas, que variam muito e são importantes na tomada de decisões sobre empréstimos ou seguros;
 - Interpretações nacionais divergentes da diretiva relativa à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo⁴ podem constituir um obstáculo ao acesso dos consumidores aos serviços financeiros e restringir a sua mobilidade no mercado único.

Os bancos e as suas associações pediram à Comissão, através da consulta, que assegurasse um *level playing field* entre os diferentes tipos de intervenientes no mercado, residentes ou não na UE. As organizações de consumidores partilharam esta análise, mas apelaram ao reforço da aplicação das regras comunitárias em vigor, em matéria de defesa do consumidor. Sublinharam a necessidade de uma maior cooperação entre as autoridades nacionais e

uma maior intervenção para uma aplicação eficaz do quadro legal comunitário.

A Comissão Europeia, no seguimento da iniciativa Mercado Único Digital e do *Livro Verde* sobre Serviços Financeiros de Retalho, criou uma *Task Force* especificamente focada no fenómeno *FinTech* (*Task Force on Financial Technology*)⁵, tendo em vista fomentar a inovação na UE, assegurando simultaneamente a estabilidade financeira e a proteção dos consumidores.

Na sequência da consulta pública ao *Livro Verde*, a Comissão Europeia apresentou em 23 de março de 2017 um plano de ação⁶ que define formas de proporcionar aos consumidores europeus maiores opções e um melhor acesso aos serviços financeiros em toda a UE. O plano pretende definir um roteiro para os trabalhos futuros e está muito focado na tecnologia, porque a Comissão acredita que os serviços *online* inovadores podem potenciar uma maior integração do mercado dos serviços financeiros. Para o efeito, em simultâneo foi publicada uma consulta sobre a tecnologia e o seu impacto no setor dos serviços financeiros europeu (*FinTech*).

O plano de ação visa suprimir as barreiras nacionais. Atualmente estima-se que apenas 7 por cento dos consumidores compram serviços financeiros noutra Estado-Membro da UE. A Comissão Europeia pretende que todos os consumidores tenham a possibilidade de escolher livremente entre uma vasta gama de serviços financeiros disponibilizados em toda a UE e obter a melhor relação qualidade / preço. Num verdadeiro mercado único, a distinção entre os prestadores nacionais e estrangeiros devia deixar de ter importância. Os prestadores de serviços financeiros deviam também poder tirar partido de um mercado pan-europeu.

A Comissão identificou três grandes eixos de ação para prosseguir os trabalhos no sentido da realização de um verdadeiro mercado único dos serviços financeiros:

1. Aumentar a confiança e a capacitação dos consumidores aquando da aquisição de serviços do próprio país ou de outros

Estados-Membros. Por exemplo, pretende-se reduzir as taxas das transações transfronteiras que envolvam moedas que não o euro.

2. Reduzir os obstáculos jurídicos e regulamentares com que se deparam as empresas que pretendem expandir a sua atividade no estrangeiro. Por exemplo, estabelecendo critérios comuns de solvabilidade e facilitando o intercâmbio de dados entre os registos de crédito.
3. Contribuir para o desenvolvimento de um mundo digital inovador capaz de ultrapassar alguns dos atuais obstáculos à realização do mercado único. Por exemplo, cooperando com o setor privado a fim de estudar a forma como se poderá utilizar a identificação eletrónica e ter confiança nos serviços para a verificação da identidade dos clientes. Serão também acompanhadas as práticas dos prestadores de serviços digitais para decidir se as regras para a venda de serviços financeiros à distância devem ser revistas e atualizadas.

***FinTech*: a nova fronteira nos serviços financeiros**

Para a Comissão Europeia, o rápido desenvolvimento da *FinTech* vai oferecer novas oportunidades, tanto aos consumidores, como às empresas e tem potencial para melhorar o acesso dos consumidores aos serviços financeiros em todo o mercado único, ultrapassar as barreiras nacionais e aumentar a eficiência.

A fim de incentivar o setor *FinTech* europeu a operar livremente em toda a UE e a ser competitivo, a Comissão tenciona centrar-se em três princípios fundamentais: neutralidade tecnológica, de modo a que sejam aplicadas as mesmas regras aos produtos e serviços vendidos tradicionalmente que aos comercializados em formato digital, a fim de garantir a inovação e condições de concorrência equitativas. Em segundo lugar, proporcionalidade, de modo a que as regras sejam adequadas a diferentes modelos de negócios, dimensão e atividades das entidades regulamentadas.

Em terceiro lugar, uma maior integridade, a fim de assegurar a transparência na comercialização de produtos e serviços financeiros digitais em benefício dos consumidores, sem criar riscos indesejados.

Como primeira medida, a Comissão lançou uma consulta pública sobre *FinTech*⁷, que visa recolher informações diretas sobre o impacto das novas tecnologias em todo o setor financeiro. O objetivo é avaliar se as regras da UE em matéria de regulação e de supervisão são adequadas e que medidas poderão ser necessárias.

Regulamento Geral de Proteção de Dados

De salientar também, pela sua relevância para a área dos serviços bancários digitais, a publicação, em 4 de maio de 2016, do novo Regulamento Geral de Proteção de Dados⁸, cuja total aplicação deve ocorrer em 25 de maio de 2018.

O Novo Regulamento introduz alterações significativas às regras atuais de proteção de dados e impõe às organizações novas obrigações,

cujo incumprimento é punido por coimas que podem ascender a 4 por cento da faturação anual global ou a 20 milhões de euros.

O Regulamento introduz, ainda, outras novidades importantes a nível organizacional tais como a introdução dos deveres de *accountability*, a realização de *Privacy Impact Assessments (PIA)*, a notificação obrigatória às Autoridades de Proteção de Dados (em Portugal, a Comissão Nacional de Proteção de Dados) em caso de *data breaches*, a nomeação de *Data Protection Officers*, ou o reforço da segurança dos dados.

Este diploma clarifica o conceito de dados pessoais e dele resultam novos direitos para os titulares dos dados, como o direito à portabilidade dos dados, o direito ao esquecimento e o direito de oposição a *profiling*. As regras para obtenção do consentimento dos titulares passam a ser muito mais exigentes. Outra novidade é a introdução de novos princípios e conceitos que devem nortear o tratamento dos dados como a *Privacy by design and by default*, ou a pseudonimização e cifragem dos dados.

2. Autoridade Bancária Europeia

A Autoridade Bancária Europeia (*EBA*) tem estudado vários fenómenos relativos à transformação digital da banca de retalho. Em particular, o *Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation (SCConFin)*, em que o Banco de Portugal participa ativamente, acompanha continuamente as inovações nos mercados financeiros, a fim de garantir que os intervenientes no mercado envolvidos nessas inovações possam fazê-lo com confiança. Os consumidores, em particular, precisam de ter confiança para que a inovação seja bem-sucedida e sustentável. Os mercados devem operar de acordo com regras e procedimentos transparentes, justos e livres de manipulação, conflitos de interesse ou de outras falhas de funcionamento.

Projeto de normas técnicas de regulamentação sobre autenticação forte do cliente e comunicação segura e comum (“Draft technical standards on strong customer authentication and common and secure communication under the revised Payment Services Directive”)

A reflexão feita pela *EBA* sobre a digitalização da banca vem também a par do desenvolvimento dos mandatos que lhe foram conferidos pela Diretiva dos Serviços de Pagamentos (*PSD2*)⁹. Esta Diretiva pretende acompanhar a inovação sentida no domínio dos pagamentos, particularmente significativa nomeadamente pela integração no perímetro regulatório e da supervisão de dois novos serviços – serviço de iniciação de pagamentos e serviço de informação sobre contas – e pelo desiderato de promoção de concorrência no mercado interno,

sem descuidar as exigências de tutela dos clientes bancários, em particular visando aumentar a segurança nas transações remotas.

Em 2016, a *EBA* elaborou e colocou em consulta pública o projeto de normas técnicas de regulamentação sobre autenticação forte do cliente e comunicação segura e comum entre os diferentes operadores, previsto na nova PSD2 (*Consultation Paper on draft technical standards on strong customer authentication and common and secure communication under the revised Payment Services Directive*)¹⁰.

O projeto de normas técnicas de regulamentação sobre autenticação forte do cliente e comunicação segura e comum entre os diferentes operadores, submetido a consulta pública entre agosto e outubro de 2016, foi elaborado nos termos do disposto no artigo 98.º da PSD2.

Ao abrigo deste artigo, compete à *EBA* elaborar, em estreita colaboração com o Banco Central Europeu e após consulta de todas as partes interessadas relevantes, projeto de normas técnicas que especifiquem (i) os requisitos de autenticação forte, (ii) as isenções de aplicação da autenticação forte, (iii) os requisitos que as medidas de segurança devem cumprir para proteger a confidencialidade e a integridade das credenciais de segurança personalizadas do utilizador de serviços de pagamento e (iv) os requisitos aplicáveis às normas abertas de comunicação comuns dos diferentes operadores e seguras para efeitos de identificação, autenticação, notificação e informação, bem como à aplicação de medidas de segurança entre prestadores de serviços de pagamento que gerem as contas, prestadores do serviço de iniciação do pagamento, prestadores de serviços de informação sobre contas, ordenantes, beneficiários e outros prestadores de serviços de pagamento.

O projeto de normas técnicas proposto já em 2017 à Comissão¹¹ vem concretizar o previsto na Diretiva, tendo em vista assegurar um adequado nível de segurança não só para os utilizadores de serviços de pagamento, mas também para os prestadores de serviços de pagamento. As normas técnicas pretendem ainda garantir

uma concorrência leal entre prestadores de serviços de pagamento e permitir o desenvolvimento de serviços de pagamento de fácil utilização, acessíveis e inovadores. O projeto de normas técnicas de regulamentação recebeu um número significativo de respostas, representativas da visão de todas as partes interessadas.

Utilizações inovadoras de dados dos consumidores por parte das instituições financeiras (“*Innovative uses of consumer data by financial institutions*”)

O regulamento fundador da Autoridade Bancária Europeia obriga a *EBA* a “monitorizar as atividades financeiras novas e existentes” e a “adotar orientações e recomendações com vista a promover a segurança e a solidez dos mercados e a convergência nas práticas regulamentares”.

Outra das inovações que a *EBA* começou a monitorizar em 2016 foi o uso inovador de dados de consumidores pelas instituições financeiras. As instituições financeiras sempre usaram os dados que os consumidores fornecem de diversos modos. No entanto, nos últimos anos, algumas instituições financeiras começaram a utilizar esses dados de forma inovadora, no âmbito de produtos que cabem no mandato da *EBA*, incluindo hipotecas, crédito ao consumo, contas de pagamento, serviços de pagamento e dinheiro eletrónico. Além disso, os novos operadores no mercado, como as *Fintech* ou grandes empresas digitais, têm vindo a utilizar os dados do consumidor de uma forma que pode mudar o modo como o mercado vai evoluir nos próximos anos.

Os dados de pagamento, entre outros tipos de dados de consumo, estão sob particular atenção por parte da *EBA* porque os consumidores realizam operações de pagamento com muita frequência e quase sempre através das suas contas de pagamento ou cartões de pagamento. Ao contrário de outros tipos de dados fornecidos pelos consumidores, de forma mais isolada, os dados de pagamento fornecem às instituições financeiras uma visão contínua dos hábitos e preferências de compra dos consumidores.

A EBA colocou à consulta pública um relatório (*"Discussion Paper on innovative uses of consumer data by financial institutions"*)¹² que identifica os riscos e benefícios potenciais de usos inovadores de dados de consumidores para os consumidores, as instituições financeiras e a estabilidade financeira. Para efeitos desta avaliação, a utilização de dados relativos aos consumidores abrange a recolha, tratamento e armazenamento de dados, incluindo

ferramentas de agregação e outras tecnologias de processamento de dados. Os benefícios potenciais identificados pela EBA incluem redução de custos, melhoria da qualidade do produto e novas fontes de receita para as instituições financeiras, enquanto os riscos identificados consistem em assimetrias de informação, uso indevido de dados, segurança de dados e riscos reputacionais para instituições financeiras.

3. Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias

Uma das atribuições do Comité Conjunto (*Joint Committee*) das Autoridades de Supervisão Europeias – composto pela Autoridade Bancária Europeia (EBA), Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma (EIOPA) e Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (ESMA), coletivamente conhecidas como as três Autoridades Europeias de Supervisão (ESAs) é identificar os riscos emergentes para os consumidores e as instituições financeiras, bem como as atividades financeiras novas e existentes e adotar medidas, sempre que necessário, com vista a promover a proteção dos consumidores e a segurança e solidez dos mercados e a convergência nas práticas regulamentares.

Em 2016, o *Joint Committee* das ESAs trabalhou num Relatório sobre a automação no aconselhamento financeiro (*Joint Committee Discussion Paper on automation in financial advice*)¹³ e num Documento de Trabalho sobre utilização de *Big Data* pelas instituições financeiras (*Joint Committee Discussion Paper on the Use of Big Data by Financial Institutions*)¹⁴.

Automação no aconselhamento financeiro (*Joint Committee Discussion Paper on automation in financial advice*)

As três Autoridades Europeias de Supervisão (EBA, ESMA e EIOPA) publicaram um Documento de Discussão sobre Automação em Assessoria Financeira (*Discussion Paper*), em final de 2015, que colocaram à discussão em 2016, tendo

divulgado as respetivas conclusões sob a forma de um relatório. Este documento descreve a prestação de aconselhamento financeiro a consumidores, com pouca ou sem nenhuma intervenção humana e em que os prestadores de serviços financeiros utilizam, em alternativa, algoritmos informáticos.

O *Discussion Paper* teve como propósito avaliar a eventual necessidade de ações regulatórias e / ou supervisão, em resposta a esta nova funcionalidade. Para o efeito, analisaram-se os riscos e potenciais benefícios desta inovação para os consumidores e instituições financeiras, delineou-se qual poderia ser a evolução potencial deste sistema e solicitou-se aos inquiridos que se pronunciassem sobre esta avaliação preliminar.

Os riscos para os consumidores incluem, nomeadamente, o risco de estes tomarem decisões inadequadas como resultado da falta de informação ou da acrescida dificuldade de obter esclarecimentos quando interagem com ferramentas tecnológicas. Outro risco identificado para os consumidores é o de tomarem decisões inadequadas por causa de erros e / ou limitações funcionais na ferramenta automatizada de prestação de aconselhamento financeiro. Quanto aos benefícios para os consumidores resultantes da utilização de ferramentas automatizadas, destacam-se a redução de custos e a disponibilização de uma gama mais ampla de produtos e serviços.

Os riscos para as instituições financeiras incluem uma maior exposição a litígios em resultado de falhas de automação e consequentes riscos reputacionais e incluem também o risco de contencioso, em especial considerando a falta de clareza na alocação de responsabilidades entre diferentes agentes. Quanto aos benefícios para as instituições financeiras, estes incluem a redução de custos para prestação de aconselhamento financeiro e a possibilidade de ter acesso a consumidores-alvo mais diversos.

As três autoridades europeias de supervisão receberam várias observações em resposta ao *Discussion Paper*, incluindo algumas respostas confidenciais, de uma grande variedade de partes interessadas, incluindo associações comerciais, empresas individuais, associações de consumidores. Após ponderação, as ESAs divulgaram um relatório com sete conclusões preliminares.

O relatório conclui que a proliferação de aconselhamento automatizado, muitas vezes referido como robô-conselho (*robot advice*), ainda está numa fase inicial e que o fenómeno não tem penetração uniforme nos sectores segurador, bancário e de investimento. É, aliás, neste último sector que o aconselhamento automatizado tem atualmente maior destaque. As ESAs observaram também que o conselho financeiro, em geral, já é abordado de várias formas através de várias diretivas da UE.

As ESAs reconheceram ainda o potencial de crescimento da automatização no aconselhamento financeiro e decidiram continuar a acompanhar a evolução do mercado, a identificar questões relacionadas com o cumprimento das instituições financeiras com as leis e regulamentos aplicáveis da UE e a avaliar as consequências do fenómeno e os seus efeitos transfronteiriços, no âmbito dos quadros e iniciativas nacionais de supervisão nos seus três sectores respetivos.

Em síntese, as ESAs decidiram continuar a acompanhar este fenómeno, dado o seu potencial de crescimento, mas optaram por não tomar quaisquer medidas trans-sectoriais de regulamentação ou de supervisão nesta fase.

Utilização de *Big Data* pelas instituições financeiras (*Joint Committee Discussion Paper on the use of Big Data by financial institutions*)

Na monitorização da evolução da proteção dos consumidores e das inovações financeiras, as ESAs registaram o aumento contínuo da utilização de dados importantes nos sectores bancário, dos seguros e dos valores mobiliários, ou seja, a recolha, tratamento e utilização de grandes volumes de diferentes tipos de dados, utilizando ferramentas informáticas, a fim de gerar ideias, soluções ou prever determinados eventos ou comportamentos (por exemplo, para extrair “*insights acionáveis*” a partir destes volumes de dados diversificados, a fim de criar perfis de clientes, identificar padrões de consumo e fazer ofertas específicas). O aumento da utilização da *Big Data* tem sido observado, embora em diferentes proporções, nos sectores bancário, dos seguros e dos valores mobiliários, bem como nos diferentes Estados-Membros da UE.

As ESAs avaliaram potenciais benefícios e riscos associados à utilização de *Big Data* por parte das instituições financeiras, com vista a determinar numa fase posterior, se necessário, ações regulamentares e / ou de supervisão que possam ser necessárias para mitigar os riscos e, simultaneamente, maximizar os benefícios potenciais. As ESAs emitiram um documento de discussão (*Discussion Paper*) a fim de receber *feedback* das partes interessadas sobre esta avaliação preliminar. A consulta decorreu até 17 de março de 2017.

O objetivo da consulta é que as ESAs compreendam melhor o significado do fenómeno *Big Data* para os consumidores, o sector financeiro e os reguladores. Faz-se notar que a legislação comunitária já em vigor em matéria de proteção de dados, concorrência e proteção dos consumidores, é relevante nesta questão, mesmo que sem abordar diretamente o tema da *Big Data*. O *Discussion Paper* questiona se o atual quadro regulamentar é suficientemente flexível para abranger a *Big Data*, se tem lacunas que precisem de ser preenchidas e qual o impacto potencial na utilização das tecnologias *Big Data*.

O *Discussion Paper* começa por descrever o fenómeno *Big Data*, tal como observado pelas ESAs. A internet e os dispositivos móveis tornaram-se elementos centrais do nosso estilo de vida. Os dados são gerados, recolhidos, armazenados, processados e utilizados a um ritmo e volume sem precedentes e muitos setores de negócio estão a ser completamente repensados com base na análise de dados. Todos os tipos de atividades / produtos podem sofrer impacto, nomeadamente, os perfis de consumidores, a avaliação de solvabilidade, campanhas de *marketing*, tomada de decisões de segmentação de mercado, desenvolvimento de produtos, preços de produtos / serviços, risco de subscrição, prevenção de fraudes, aumento da eficiência no seio das empresas, etc.

De seguida apresenta uma avaliação preliminar dos potenciais benefícios e riscos para os consumidores e instituições financeiras da utilização de *Big Data*. O uso de *Big Data* provavelmente transformará a forma como os produtos e serviços são fornecidos com benefícios para os consumidores (em termos de produtos / serviços mais adaptados às suas necessidades, melhor qualidade ou serviços / produtos de baixo custo) e instituições financeiras (por exemplo, processos mais eficientes e de tomada de decisão ou melhor gestão de riscos ou situações de fraude). Ao mesmo tempo, o uso da *Big Data* pode potencialmente: ter um impacto no acesso dos consumidores a produtos / serviços e levantar questões sobre o processamento de dados e práticas de preços

das instituições financeiras (por exemplo, com base em dados analíticos que mostram a probabilidade de um cliente pagar ou demonstrar a sua inércia para mudar de produtos) na tomada de decisão usando tecnologias *Big Data*. Os erros nos dados e ferramentas analíticas podem gerar problemas de segurança e privacidade ou preocupações éticas, levando eventualmente a riscos legais e de reputação para instituições financeiras. As potenciais barreiras à entrada no acesso às tecnologias *Big Data* poderiam também ter implicações negativas na inovação e na concorrência nos mercados financeiros, em detrimento do bem-estar dos consumidores.

As ESAs consideram que o fenómeno tem potencial para continuar a crescer e que a capacidade de utilizar *Big Data* pode ser, no futuro, um elemento chave de vantagem competitiva para os prestadores de serviços financeiros. A adoção de tecnologias *Big Data* pode alterar a forma como os serviços financeiros são prestados. As empresas de tecnologia também podem expandir as suas atividades para fornecer serviços financeiros, alavancando-se nos seus próprios conhecimentos técnicos, nas plataformas inovadoras e integradas ou nos dados extensivos de consumo ou na lealdade entre os *Millennials*. Muitos operadores financeiros entendem esta realidade e estão bem conscientes de que as tecnologias relacionadas com *Big Data* são uma ameaça potencial, bem como uma oportunidade para o seu sector.

4. Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (*FinCoNet*)

A Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro (*FinCoNet*)¹⁵ está ciente de que a passagem dos tradicionais canais de distribuição do sector financeiro para as tecnologias em linha e móveis e a constante inovação nos produtos e serviços digitais, terá importantes implicações nas futuras práticas

de supervisão. A identificação dos riscos emergentes da digitalização e das estratégias de mitigação disponíveis é de grande interesse para os membros da *FinCoNet* e, como tal, marca o novo Plano de Trabalhos para 2017-2018¹⁶, aprovado na Assembleia Geral anual de 2016, realizada em Jacarta, na Indonésia.

A *FinCoNet* coopera com outros organismos na implementação da agenda internacional para a proteção do consumidor de serviços financeiros, como sejam o G20 / *Global Partnership for Financial Inclusion (GPII)*, a OCDE / *Task Force on Financial Consumer Protection* e a OCDE / *International Network on Financial Education*.

O novo programa de trabalhos prevê a criação de dois novos grupos de trabalho, um sobre a comercialização do crédito ao consumo de curto prazo com custos elevados através de canais digitais e outro sobre as práticas e os instrumentos de supervisão adequados à era digital. Em 2017, a *FinCoNet* também prossegue com os trabalhos sobre pagamentos através da internet e de dispositivos móveis e com o aprofundamento da análise dos instrumentos de supervisão comportamental.

O crescimento do crédito ao consumo de curto prazo de elevado custo concedido através de canais digitais (frequentemente através de *APPs* em telemóveis) constitui um novo desafio para as autoridades de supervisão em todo o mundo. Embora seja claro que a inovação digital traz benefícios para os consumidores, pode também expô-los a riscos e a práticas comerciais inadequadas. Os trabalhos deste novo grupo, presidido pelo Banco Central da Irlanda, focar-se-ão nos principais desafios de supervisão apresentados por este segmento do mercado de crédito.

Em paralelo, o rápido crescimento da comercialização de produtos e serviços através de canais digitais tem importantes implicações e traz também novos desafios à supervisão comportamental. Os membros da *FinCoNet* vão por isso refletir sobre os riscos decorrentes da digitalização e as respetivas estratégias de mitigação. Este novo grupo de trabalho, presidido pelo Banco de Espanha, analisará a eficácia dos diferentes instrumentos de supervisão para mitigar os riscos para o consumidor de serviços bancários digitais.

Na sequência da publicação do relatório *Online and mobile payments: supervisory challenges to mitigate security risks*, desenvolvido por um grupo de trabalho presidido pelo Banco de

Portugal, a agenda da *FinCoNet* inclui ainda a continuação dos trabalhos sobre pagamentos através da internet e de dispositivos móveis. O relatório apresenta uma série de recomendações e boas práticas a ser adotadas pelas autoridades de supervisão da conduta das instituições de crédito, elencando exemplos de ações a ser implementadas para pôr em prática essas recomendações. O principal objetivo destas recomendações é responder aos desafios da era digital através de uma supervisão de conduta efetiva, assegurando a segurança e a proteção dos consumidores.

Este elenco de recomendações e boas práticas foi partilhado com outras organizações internacionais, tendo sido recebidos alguns comentários e sugestões que foram integrados na reflexão e nos trabalhos que estão a ser desenvolvidos em 2017. Durante o ano de 2017 será ainda efetuada uma monitorização da implementação destas recomendações e boas práticas pelas várias jurisdições, através de um questionário que pretende captar as recentes iniciativas implementadas com o objetivo de mitigar os riscos de segurança nos pagamentos *online* e *mobile*.

Quadro I.4.1 • Recomendações e boas práticas dirigidas aos supervisores para mitigar os riscos de segurança nos pagamentos *online* e *mobile* | FinCoNet

Desafios para a supervisão comportamental	Abordagem	Exemplos de iniciativas
<ul style="list-style-type: none"> Monitorização contínua do mercado dos serviços de pagamento nos canais digitais, os principais riscos e as especificidades dos canais utilizados 	<ul style="list-style-type: none"> Na monitorização do mercado de pagamentos, o supervisor deverá avaliar o crescimento dos serviços de pagamento nos canais digitais e os principais incidentes de segurança ocorridos nestes canais 	<ul style="list-style-type: none"> Questionários dirigidos às instituições e aos clientes bancários Reportes obrigatórios das instituições Partilha de Informação entre as autoridades nacionais de supervisão no setor financeiro e de telecomunicações, ou outros relevantes
<ul style="list-style-type: none"> Cooperação entre os supervisores de conduta, supervisores em matérias prudenciais, os responsáveis pela superintendência dos pagamentos e outras entidades relevantes a nível nacional e internacional, com o objetivo de partilhar informação relativa a incidentes de segurança e iniciativas para mitigação destes riscos 	<ul style="list-style-type: none"> Promoção da criação de grupos multidisciplinares, que integrem os supervisores de conduta, os supervisores em matérias prudenciais, os responsáveis pela superintendência dos pagamentos e outras entidades relevantes para discussão dos incidentes de segurança e iniciativas de mitigação dos riscos 	<ul style="list-style-type: none"> Criação de grupos multidisciplinares criados ou liderados pelo Governo Plataforma informação para partilha de informação Diálogo e cooperação a nível internacional com outros supervisores, superintendentes e outras entidades relevantes
<ul style="list-style-type: none"> Supervisão dos prestadores de serviços de pagamento nos canais digitais, de forma a garantir a prestação de deveres de informação, designadamente informação sobre os riscos específicos e os procedimentos de segurança específicos para mitigação dos riscos de segurança 	<ul style="list-style-type: none"> Os supervisores deverão fiscalizar a prestação dos deveres de informação, designadamente sobre os riscos e os procedimentos de segurança 	<ul style="list-style-type: none"> Inspeções à distância aos sítios de internet dos prestadores de serviços de pagamento nos canais digitais, <i>homebanking</i> e aplicações móveis disponibilizadas pelas instituições, de forma a fiscalizar a prestação dos deveres de informação, designadamente sobre os riscos e as medidas de mitigação dos riscos de segurança Pré-aprovação de um documento de informação específico para este tipo de serviços de pagamento
<ul style="list-style-type: none"> Avaliação dos riscos de segurança, através das várias ferramentas de supervisão, designadamente através da análise de reclamações, de forma a serem identificados os incidentes de segurança mais frequentes, os novos riscos para os clientes bancários e a sua importância em termos de proteção dos consumidores, permitindo aos supervisores a implementação de campanhas dirigidas e a identificação de falhas de regulação 	<ul style="list-style-type: none"> Análise da informação recolhida de forma a identificar os incidentes de segurança mais frequentes e os prestadores de serviços de pagamento envolvidos, de forma a implementar iniciativas que permitam a prevenção e mitigação dos riscos de segurança Partilha de informação com supervisores prudenciais relativamente questões relacionadas com a segurança nos serviços de pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> Análise da informação relativa à gestão de reclamações, inspeções aos balcões e inspeções à distância Proposta de iniciativas regulamentares de forma a ultrapassar as falhas de regulamentação identificadas
<ul style="list-style-type: none"> Promoção de campanhas de sensibilização para os riscos associados aos serviços de pagamento nos canais digitais, designadamente sobre os novos riscos identificados e os incidentes de segurança mais frequentes 	<ul style="list-style-type: none"> Inclusão no mandato dos supervisores da promoção de campanhas de sensibilização sobre a necessidade dos clientes em cumprir os procedimentos de segurança e a promoção de um equilíbrio entre a conveniência e segurança Inclusão no mandato dos supervisores da publicação de informação sobre especificidades e riscos dos serviços de pagamentos nos canais digitais, através de brochuras, folhetos e no sítio de internet 	<ul style="list-style-type: none"> Campanhas de sensibilização sobre os riscos dos serviços de pagamento nos canais digitais e os procedimentos de segurança que devem ser observados Criação de conteúdos no sítio de internet dos supervisores de conduta sobre os riscos de segurança relacionados com a utilização dos canais digitais

-
- Abordagem coordenada entre os supervisores de conduta e outras entidades a nível nacional responsáveis pela literacia financeira, de forma a promover a adoção de procedimentos de segurança pelos clientes na utilização dos canais digitais
 - Cooperação com outras entidades responsáveis pela implementação de iniciativas relacionadas com a literacia financeira, de forma a promover uma atitude responsável do cliente e a adoção de procedimentos que mitiguem os riscos de segurança nos canais digitais
 - Entidades responsáveis pela implementação de iniciativas relacionadas com a literacia financeira podem difundir informação relacionada com as especificidades e os riscos referentes aos serviços de pagamentos nos canais digitais, com base na informação fornecida pelos supervisores financeiros
 - Entidades responsáveis pela implementação de iniciativas relacionadas com a literacia financeira podem estimular a adoção de comportamentos responsáveis pelo cliente (por exemplo, autenticação forte do cliente)
-

5. G20 / OECD Task Force para a Proteção do Consumidor Financeiro

A *Task Force* da OCDE para a Proteção do Consumidor Financeiro (doravante *Task Force*) tem igualmente incluído na sua agenda os serviços financeiros digitais. Em março de 2016, a *Task Force* organizou uma mesa redonda sobre políticas de proteção dos consumidores, desafios regulatórios e oportunidades que surgem das inovações financeiras originadas por inovações tecnológicas. Na sequência desta iniciativa, a *Task Force* decidiu incluir no seu programa de trabalhos para 2017-2018 a avaliação dos riscos emergentes da digitalização dos serviços financeiros e as principais tendências neste domínio, com o objetivo de ser um repositório de boas práticas (*effective approaches*) de regulação da prestação de serviços financeiros.

A *Task Force* pretende identificar áreas onde a inovação tecnológica e a digitalização de serviços financeiros podem apresentar desafios ou oportunidades para a implementação efetiva dos Princípios de Alto Nível do G20 / OCDE sobre Proteção Financeira ao Consumidor (*"G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection"*)¹⁷ e destacar as áreas que podem requerer atenção crescente. Em alguns casos, a inovação tecnológica pode exigir a atualização das normas vigentes, a fim de continuarem a ser aplicáveis no novo cenário financeiro.

Noutros casos, poderão ser mesmo necessárias novas regras para manter níveis adequados de proteção dos consumidores ou podem ter de ser modificadas para acomodar inovações que possam ter um verdadeiro benefício para os consumidores. A *Task Force* considera que as inovações tecnológicas e a digitalização podem também constituir uma oportunidade para os decisores políticos reforçarem a proteção dos consumidores financeiros e podem mesmo potenciar a eficácia dos princípios acima referidos.

Atualmente os membros da *Task Force* estão a refletir sobre a melhor forma de incentivar a criação de quadros regulatórios de proteção ao consumidor eficazes e a sua implementação na era digital, acompanhando ao mesmo tempo o desenvolvimento e os desafios das *Fintech*.

6. G20 / GPFÍ (Global Partnership for Financial Inclusion)

O G20 / GPFÍ (*Global Partnership for Financial Inclusion*), oficialmente criado em 2010, na cimeira de Seul aprovou, em 2016, os *G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion* (doravante *G20 Principles*)¹⁸, em reunião de Ministros das Finanças e Governadores de Bancos Centrais do G20, que teve lugar em Chengdu (China), nos dias 23 e 24 de julho^{19, 20}.

O G20 / GPFÍ é uma plataforma inclusiva para os países do G20, países convidados que não sejam do G20 e *stakeholders* relevantes. A sua atuação consiste no desenvolvimento de trabalho em matéria de inclusão financeira, incluindo a implementação do Plano de Ação da Inclusão Financeira do G20²¹.

Os *G20 Principles* estiveram enquadrados no plano de atividades definido pela Presidência chinesa do G20, que elegeu os serviços financeiros digitais como tema prioritário da sua agenda, área sobre a qual o G20 / GPFÍ se tem debruçado.

Apesar de elaborados no contexto do G20, os referidos princípios têm uma latitude ampla, ajudando à definição de uma estratégia de literacia financeira em contexto digital, mas também no âmbito da proteção do cliente bancário, enquanto utilizador de serviços financeiros digitais.

O Comunicado da reunião de Ministros das Finanças e Governadores de Bancos Centrais do G20 alerta para a importância de estes *G20 Principles* serem considerados na elaboração das estratégias nacionais de inclusão financeira, em particular na área da inclusão financeira digital: “*We encourage countries to consider these principles in devising their broader financial inclusion plans, particularly in the area of digital financial inclusion*”.

O Banco de Portugal participou na reunião do G20 / GPFÍ, que teve lugar em julho de 2016, sob a presidência chinesa, em Chengdu, China. A participação do Banco de Portugal neste fórum permitiu, não só apresentar as iniciativas e o trabalho desenvolvido pelo Banco de Portugal, tendo-se salientado a importância dos serviços financeiros digitais como instrumento para promover a Inclusão Financeira Digital, como também a representação da *FinCoNet*. Neste âmbito, foi, sumariamente, apresentado o relatório sobre *Online and mobile payments: Supervisory challenges to mitigate security risks*, dando assim visibilidade à *FinCoNet*, cuja integração como *Affiliated Partner* do GPFÍ foi enfatizada.

Caixa 2 | G20 High-Level Principles para a inclusão financeira digital

Princípio 1 – Promover uma abordagem digital para a inclusão financeira

Promoção dos serviços financeiros digitais como uma prioridade para impulsionar o desenvolvimento de sistemas financeiros inclusivos, nomeadamente através de estratégias nacionais e de planos de ação coordenados, monitorizados e avaliados.

Princípio 2 – Equilibrar inovação e risco para alcançar a inclusão financeira digital

Equilíbrio entre a promoção da inovação para

alcançar a inclusão financeira digital com a identificação, a avaliação, a monitorização e a gestão de novos riscos.

Princípio 3 – Definir um quadro legal e regulamentar adequado e proporcional para a inclusão financeira digital

Definir um quadro legal e regulamentar adequado e proporcional para a inclusão financeira digital, tendo em conta os standards e as orientações relevantes do G20 e dos *Standard-Setting Bodies* internacionais.

Princípio 4 – Desenvolver as infraestruturas de serviços financeiros no ecossistema digital

Expandir o ecossistema digital em que são prestados os serviços financeiros, incluindo as componentes de informação e de infraestrutura tecnológica e de comunicações, de forma a permitir a prestação de serviços financeiros digitais de forma segura, fiável, eficiente e a baixo custo, em todas as geografias, designadamente em locais remotos.

Princípio 5 – Estabelecer práticas responsáveis para proteção dos consumidores de serviços financeiros no ecossistema digital

Estabelecer uma *comprehensive approach* para a proteção dos consumidores e dos seus dados pessoais, que se foque nas especificidades na prestação de serviços financeiros nos canais digitais.

Princípio 6 – Reforçar a literacia e consciência digital e financeira

Apoiar e avaliar programas que promovam a literacia financeira, atendendo às características, vantagens e riscos específicos dos serviços financeiros digitais e dos canais digitais.

Princípio 7 – Facilitar a identificação do cliente no âmbito dos serviços financeiros digitais

Facilitar o acesso aos serviços financeiros digitais através do desenvolvimento ou do incentivo ao desenvolvimento de sistemas de identificação do cliente, de produtos e de serviços acessíveis, económicos e verificáveis, que acomodem múltiplas necessidades e níveis de risco para uma abordagem baseada no risco (*risk-based approach*), no âmbito da vigilância da clientela (*customer due diligence*).

Princípio 8 – Acompanhar o progresso na inclusão financeira digital

Acompanhar o progresso na inclusão financeira digital através de um sistema de medição e de avaliação de dados robusto e integrado. Este sistema deverá alavancar novas fontes de dados digitais e permitir aos *stakeholders* a análise e a monitorização da oferta e da procura de serviços financeiros digitais, bem como avaliar o impacto de programas e reformas chave.

7. Organismos internacionais de formação financeira

Os organismos internacionais especialmente vocacionados para as questões da formação financeira têm consagrado uma atenção particular aos desafios colocados pelos canais digitais. Reconhecem que, a par da rápida evolução tecnológica e da proliferação dos serviços financeiros digitais, é necessário reforçar a literacia financeira e digital, de forma a assegurar uma adequada proteção do consumidor.

A *OECD / INFE (International Network on Financial Education)* tem vindo a refletir sobre as tendências globais no âmbito dos serviços financeiros digitais, analisando as implicações da digitalização nos serviços financeiros para a educação financeira e para a proteção do consumidor.

O Banco de Portugal participou nesta reflexão ao longo dos últimos dois anos, a qual deu origem ao relatório *“Ensuring Financial Education and Protection for all in the Digital Age”* cuja publicação se perspetiva para 2017. Este relatório que será apresentado ao G20 pela *OECD / INFE* identifica ainda iniciativas de literacia financeira e opções de política com o objetivo de permitir aos consumidores adequar o seu comportamento e gerir os potenciais riscos e benefícios do ecossistema digital.

Na reunião regular dos bancos centrais da América Latina, no âmbito da CEMLA (Centro de Estudos Monetários Latino Americanos), sobre inclusão e formação financeira e proteção do



III

Implementação do regime geral do incumprimento

1. Incumprimento no crédito hipotecário
2. Incumprimento no crédito aos consumidores
3. Processos concluídos

O Banco de Portugal fiscaliza a implementação do regime geral do incumprimento, monitorizando os procedimentos adotados pelas instituições de crédito no acompanhamento dos clientes bancários em risco de incumprimento e na regularização extrajudicial do incumprimento de contratos de crédito, designadamente através da avaliação dos dados reportados pelas instituições de crédito e da análise das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) apoia os clientes bancários em risco de incumprimento e em mora no cumprimento de contratos de crédito, seja através da prestação de informação e esclarecimento de dúvidas, seja acompanhando e apoiando os clientes no processo de negociação com as instituições de crédito. A atividade desenvolvida pelas entidades da RACE é acompanhada e avaliada pela Direção-Geral do Consumidor.

Em 2016 registou-se um aumento do número de processos iniciados pelas instituições de crédito no âmbito do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI). Todavia, este aumento foi circunscrito ao crédito aos consumidores, destacando-se neste segmento o peso acentuado das dívidas decorrentes da utilização de cartões de crédito. Pelo contrário, o número de processos PERSI iniciados tendo por objeto contratos de crédito hipotecário diminuiu face ao ano anterior.

No ano de 2016, as instituições de crédito iniciaram um total de 718 479 processos PERSI que incidiram sobre 523 825 contratos de crédito. Os contratos de crédito integrados no PERSI apresentavam um montante total em dívida de cerca de 4,9 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 6,2 por cento.

Cerca de 85 por cento dos contratos de crédito integrados no PERSI estavam enquadrados no regime do crédito aos consumidores e 15 por cento eram contratos de crédito hipotecário. Embora em menor número, os contratos de crédito hipotecário representaram cerca de 81 por cento dos montantes totais em dívida nos contratos de crédito abrangidos pelo PERSI.

A eficácia dos processos PERSI conduzidos pelas instituições de crédito, medida pelo rácio de processos concluídos com a regularização das situações de incumprimento, registou um aumento no segmento do crédito aos consumidores. Embora este aumento tenha sido sobretudo impulsionado pelo pagamento dos montantes em mora, assinala-se um acréscimo significativo do número de processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores concluídos na sequência de acordo entre os clientes bancários e as instituições de crédito. No segmento do crédito hipotecário, a percentagem de processos concluídos com a regularização das situações de incumprimento manteve-se relativamente estável face a 2015.

A renegociação dos termos e condições dos contratos de crédito continuou a ser a principal solução acordada entre as instituições de crédito e os clientes bancários para regularizar as situações de incumprimento, com outras soluções possíveis, como a consolidação de créditos ou o refinanciamento da dívida, a terem um peso pouco significativo. Nos processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, as soluções acordadas passaram com maior frequência pela introdução de períodos de carência de capital e / ou juros, enquanto no segmento do crédito aos consumidores as soluções mais adotadas foram o diferimento de parte do capital para a última prestação e o alargamento do prazo do contrato.

A análise da atividade de supervisão desenvolvida pelo Banco de Portugal com base nas informações reportadas pelas instituições de crédito consta do presente capítulo. Os dados relativos à análise de reclamações e à correção de irregularidades e sancionamento no âmbito do regime geral do incumprimento são apresentados nos capítulos específicos, para os quais se remete o leitor.

1. Incumprimento no crédito hipotecário

No âmbito do crédito hipotecário, as instituições de crédito iniciaram, em 2016, 119 269 processos PERSI, relativos a 80 095 contratos de crédito, envolvendo um montante total em dívida de cerca de 4 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 2,4 por cento.

Quadro III.1.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário | 2014-2016

	Processos			Contratos ^(a)
	2014	2015	2016	2016
Processos PERSI iniciados				
Número	123 594	132 108	119 269	80 095
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	3984,0
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	2,4 %
Processos PERSI em análise^(d)				
Número	21 629	24 724	31 074	-
Processos PERSI concluídos				
Número	118 214	129 013	112 919	66 990
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	3336,2
Rácio de incumprimento	-	-	-	1,5 %
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento^(e)				
Pagamento dos montantes em mora	64 615	80 325	70 800	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	6583	4913	3406	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	60,2 %	66,1 %	65,7 %	-

Notas: (a) O total de contratos integrados no PERSI não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez.

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

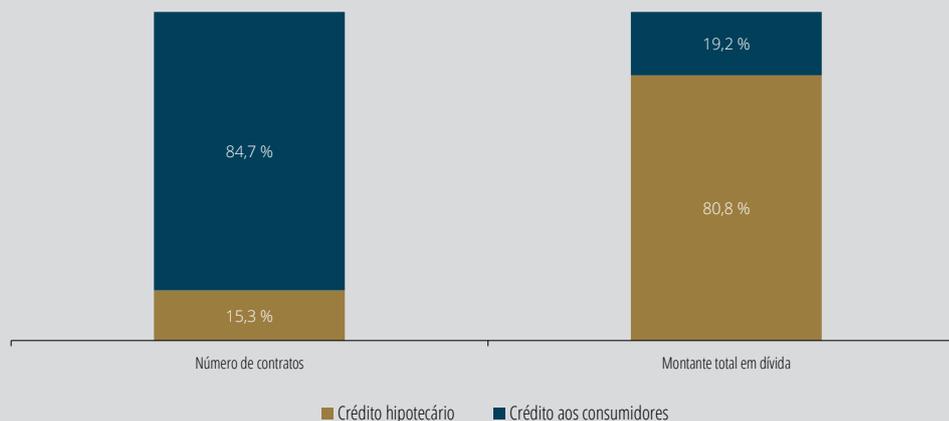
(c) Rácio entre o montante em incumprimento (vencido) e o montante total.

(d) Valores no final do período.

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

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

Gráfico III.1.1 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito integrados no PERSI | 2016



Neste ano, foram concluídos 112 919 processos PERSI, relativos a 66 990 contratos de crédito hipotecário, que apresentavam um montante total em dívida de cerca de 3,3 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de

1,5 por cento. No final do ano, encontravam-se pendentes, em análise ou negociação, 31 074 processos PERSI relativos a este tipo de contratos de crédito.

2. Incumprimento no crédito aos consumidores

No âmbito do crédito aos consumidores, as instituições de crédito iniciaram, em 2016, um total de 599 210 processos PERSI, que incidiram sobre 443 730 contratos de crédito, envolvendo um montante total em dívida de cerca de 950 milhões de euros e um rácio de incumprimento de 22,1 por cento.

O crédito *revolving* assumiu um peso significativo no número de processos PERSI iniciados neste segmento (75,7 por cento), destacando-se em particular as dívidas de cartões de crédito, que foram responsáveis por mais de metade dos processos que ocorreram em 2016 (57,1 por cento). A segunda tipologia de crédito aos consumidores com maior peso no número de processos PERSI iniciados foi o crédito pessoal (19,8 por cento).

Em 2016, foram concluídos 573 732 processos PERSI, relativos a 406 265 contratos de crédito aos consumidores, com um montante total em dívida de cerca de 850 milhões de euros e um rácio de incumprimento de 19,1 por cento. No final do ano encontravam-se em fase de análise ou de negociação 120 529 processos PERSI envolvendo contratos de crédito aos consumidores.

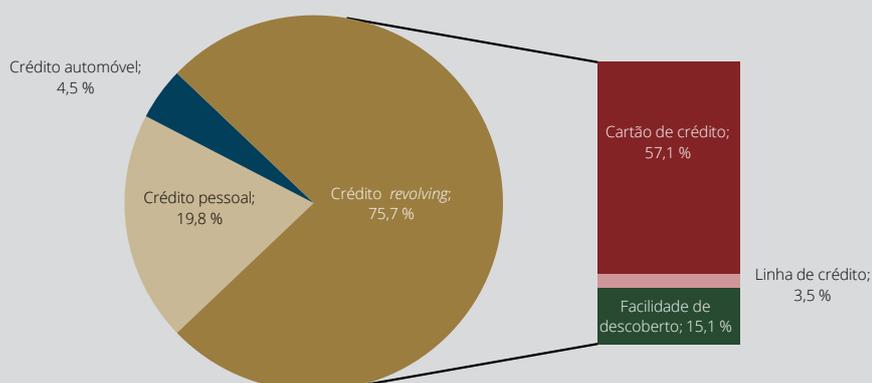


Gráfico III.2.1 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito | 2016

Quadro III.2.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2014-2016

	Processos			Contratos ^(a)
	2014	2015	2016	2016
Processos PERSI iniciados				
Número	539 041	569 577	599 210	443 730
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	948,7
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	22,1 %
Processos PERSI em análise^(d)				
Número	98 138	95 051	120 529	
Processos PERSI concluídos				
Número	508 209	572 664	573 732	406 265
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	847,1
Rácio de incumprimento	-	-	-	19,1 %
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento^(e)	226 955	242 298	264 968	-
Pagamento dos montantes em mora	206 498	225 790	242 360	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	20 457	16 508	22 608	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	44,7 %	42,3 %	46,2 %	-

Notas: (a) O total de contratos integrados no PERSI não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez.

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

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

(d) Valores no final do período.

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

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

3. Processos concluídos

A maioria dos processos PERSI relativos a crédito hipotecário que foram concluídos em 2016 permitiu a regularização das situações de incumprimento (65,7 por cento), uma percentagem semelhante à registada em 2015 (66,1 por cento). O motivo mais indicado pelas instituições de crédito para a conclusão dos processos PERSI foi o pagamento dos montantes em mora pelos clientes bancários, em linha com o que se registou no ano anterior (62,7 por cento, em 2016, e 62,3 por cento, em 2015).

As instituições de crédito e os clientes bancários acordaram a renegociação dos contratos de crédito em 3105 processos PERSI

relativos a contratos de crédito hipotecário, o que se traduziu num montante renegociado de 127,9 milhões de euros.

No que respeita às soluções de renegociação adotadas nos processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, destacou-se a introdução de períodos de carência de capital e / ou juros, em 1251 processos, e o alargamento do prazo do contrato, em 388 processos.

No segmento do crédito aos consumidores, 46,2 por cento do total de processos PERSI concluídos resultaram na regularização das situações de incumprimento, uma percentagem superior à verificada em 2015 (42,3 por cento).

Embora a maioria destes processos tenha culminado com o pagamento dos montantes em atraso pelos clientes bancários, assinala-se, em 2016, o aumento significativo do número de processos PERSI que conduziram à celebração de um acordo entre instituições de crédito e clientes bancários (mais 37 por cento do que em 2015).

A solução mais frequentemente acordada entre as partes foi a renegociação dos termos e condições dos contratos de crédito (18 837 processos PERSI), o que se traduziu num montante total renegociado de 19,2 milhões de euros. Quanto às soluções de renegociação adotadas, destacaram-se o diferimento de capital para a

última prestação e o alargamento do prazo do contrato, que se verificaram, respetivamente, em 16 035 e 3145 processos PERSI.

O refinanciamento dos contratos de crédito e a consolidação de créditos constituíram a segunda e terceira soluções mais acordadas no âmbito de processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores. O refinanciamento da dívida foi a solução encontrada em 1902 processos, envolvendo um montante refinanciado de cerca de 13,7 milhões de euros, enquanto a consolidação de créditos foi acordada no âmbito de 944 processos PERSI, envolvendo um montante total consolidado de cerca de 3,9 milhões de euros.

Quadro III.3.1 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2016^(a) ^(b)

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Renegociação do contrato de crédito (número)	3105	18 837	21 942
Montante renegociado (milhões de euros)	127,9	19,2	147,1
Consolidação de créditos (número)	12	944	956
Montante consolidado (milhões de euros)	0,3	3,9	4,3
Refinanciamento (número)	49	1902	1951
Montante refinanciado (milhões de euros)	1,3	13,7	15,0
Empréstimo adicional para pagamento de prestações (número)	298	904	1202
Montante do crédito (milhões de euros)	1,5	7,8	9,3
Dação em cumprimento (número)	29	27	56

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

(b) Nos processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento em 2016 foram abrangidos um total de 23 770 contratos, dos quais 20 524 contratos de crédito aos consumidores e 3246 contratos de crédito hipotecário.

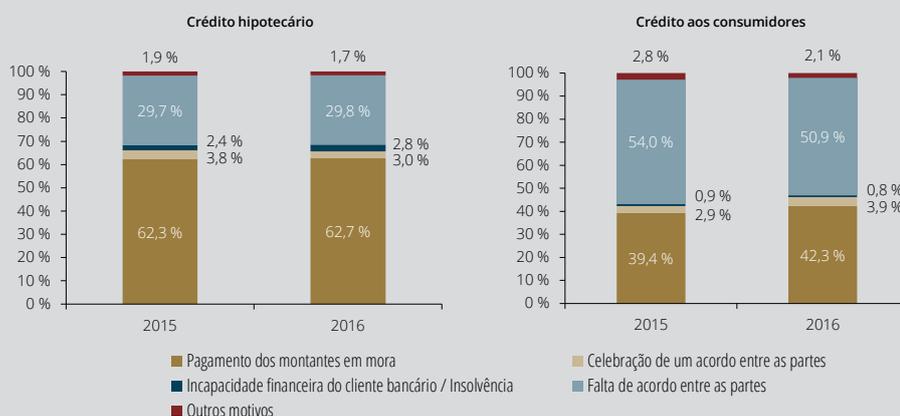


Gráfico III.3.1 • PERSI | Motivos de extinção | 2015-2016

Quadro III.3.2 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2016^{(a)(c)}

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Spread / Taxa de juro	159	1147	1306
Prazo	388	3145	3533
Período de carência de capital (e / ou juros)	1251	296	1547
Diferimento de capital para última prestação	212	16 035	16 247
Outras condições ^(b)	2490	1009	3499

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

(b) Esta categoria abrange, designadamente, planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade. O reporte de todas estas opções é realizado de uma forma agregada, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas incluídas nesta categoria.

(c) Nos processos PERSI concluídos em 2016 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos um total de 13 996 contratos, dos quais 12 047 contratos de crédito aos consumidores e 1949 contratos de crédito hipotecário.

Caixa 3 | Atividade da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

(Texto preparado pela Direção-Geral do Consumidor)

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

Na sua atuação, as entidades da RACE devem respeitar princípios de independência, imparcialidade, legalidade e transparência. A prestação de apoio a clientes bancários deve ainda ser célere e obedecer a critérios de elevado rigor técnico, devendo sempre ser assegurada a confidencialidade das informações prestadas. Estas entidades não podem atuar em representação do cliente bancário ou por sua conta e estão igualmente impedidas de adotar mecanismos de conciliação, mediação ou arbitragem. Salienta-se ainda que a sua intervenção termina se for proposta ação judicial pela instituição de crédito relacionada com o contrato de crédito a que se refere o apoio prestado. As entidades que compõem a RACE são reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor, após parecer do Banco de Portugal, tendo de demonstrar o preenchimento de um conjunto de requisitos relativos

à sua competência técnica, independência e idoneidade.

Em funcionamento desde maio de 2013, a RACE em 2016 integrou as seguintes entidades:

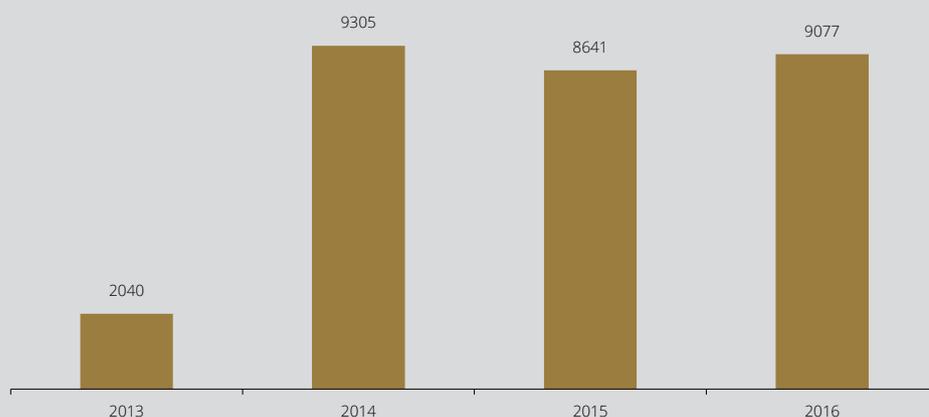
- Município de S. João da Pesqueira – região do Douro, norte do país;
- Universidade de Aveiro – Aveiro e zonas limítrofes;
- CIRIUS/GOEC – Centro de Investigações Regionais e Urbanas – âmbito nacional;
- CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – Minho e parte de Trás os Montes e Alto Douro;
- Serviço de Defesa do Consumidor do Instituto da Saúde e Assuntos Sociais da Madeira – IPRAM – Região Autónoma da Madeira;
- APUSBANC Consumo – Associação Portuguesa de Usuários de Serviços Bancários – âmbito nacional;
- CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto – área metropolitana do Porto;
- AMRT – Associação de Melhoramentos e Recreativo do Talude – concelho de Loures;

- Serviço Jesuíta aos Refugiados – Associação Humanitária – área metropolitana de Lisboa;
- APOIARE – Associação para Observação, Investigação e Apoio na Reeducação em Matéria de Endividamento – Lisboa e Porto;
- ATLAS – Cooperativa Cultural, CRL – área metropolitana do Porto;
- ENSINUS – Estudos Superiores – âmbito nacional;
- Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor da Câmara Municipal de Beja – concelho de Beja;
- MEDIAR – Associação Nacional de Mediação Sociocultural – área Metropolitana de Lisboa;
- Junta de Freguesia de Águeda – concelho de Águeda;
- APDC – Associação Portuguesa de Direito do Consumo – distritos de Coimbra, Castelo Branco, Leiria, Viseu e Guarda;
- Beira Amiga – concelho de Viseu;
- Associação Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa – área metropolitana de Lisboa;
- Município de Oliveira de Azeméis – concelho de Oliveira de Azeméis;
- ANIMAR – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Local – Região Lisboa e Vale do Tejo;
- Município de Ourém – concelho de Ourém;
- Ipsum Home – concelho do Porto.

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

Em 2016, as entidades da RACE deram resposta a um total de 9077 processos, incluindo pedidos de informação e processos de acompanhamento dos clientes bancários. Este número de processos representa um ligeiro aumento relativamente a 2015, ano em que as entidades da RACE deram resposta a cerca de 8641 pedidos de informação e de acompanhamento.

Gráfico C.3.1 • RACE | Processos respondidos pelas entidades da RACE | 2013-2016







IV

Atividades de supervisão

1. Fiscalização sistemática
2. Ações de inspeção
3. Análise de minutas de contratos de crédito
4. Reclamações dos clientes bancários
5. Correção de irregularidades e sancionamento

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

Em 2016, no âmbito da sua atuação de fiscalização sistemática, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento dos deveres de informação relativos ao preçário em 726 folhetos de comissões e despesas e em 496 folhetos de taxas de juro, reportados por 102 instituições. Fiscalizou 8572 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários, mais 13 por cento do que no ano anterior, em resultado de um maior número de campanhas realizadas pelas instituições. A conformidade da informação pré-contratual dos depósitos indexados e duais foi verificada pelo Banco de Portugal em 197 prospetos informativos submetidos por 12 instituições, o que representou um decréscimo de 24 por cento face a 2015, em resultado do menor número de depósitos deste tipo que foram comercializados. O Banco de Portugal analisou ainda a informação relativa às características de 1,58 milhões de contratos, reportada por 56 instituições para efeito do apuramento das taxas máximas no crédito aos consumidores.

Ainda no âmbito da análise de informação reportada ao Banco de Portugal, as minutas de contratos de crédito utilizadas pelas instituições na comercialização de facilidades de descoberto, linhas de crédito e contas correntes foram objeto de uma análise transversal, apoiando uma atuação a montante do respetivo processo de concessão de crédito.

Nas ações de inspeção desenvolvidas em 2016, o Banco de Portugal dedicou especial atenção à avaliação do cumprimento pelas instituições do quadro normativo do crédito aos consumidores, dado o dinamismo deste tipo de crédito. Estas ações incidiram sobre os produtos e as práticas de comercialização com o objetivo de avaliar a conformidade de novas características e funcionalidades, em particular no crédito *revolving* e o cumprimento do regime de taxas máximas que vigora para estes produtos. Outra das prioridades de inspeção foi a verificação da correta implementação de alterações recentes ao quadro normativo. Neste domínio, o Banco avaliou o cumprimento da obrigatoriedade de envio anual aos clientes da “fatura-recibo” e dos deveres de informação nos extratos do crédito aos consumidores. Realizou ainda inspeções a diversas instituições que iniciaram a comercialização da conta de serviços mínimos bancários (SMB).

Em 2016, o Banco de Portugal recebeu 14 141 reclamações de clientes bancários, mais 4,8 por cento do que em 2015. Este aumento ficou a dever-se sobretudo às reclamações sobre contas de depósito, nomeadamente sobre a indisponibilidade da movimentação das contas em resultado de processos de penhora ou insolvência, e sobre cartões de pagamento, especialmente as relacionadas com pedidos de substituição de cartões.

Para correção das irregularidades detetadas, foram emitidas 1020 recomendações e determinações específicas, dirigidas a 73 instituições supervisionadas, que incidiram maioritariamente sobre o cumprimento de normas legais e regulamentares de crédito aos consumidores. O Banco de Portugal instaurou ainda 155 processos de contraordenação contra 29 instituições.

Quadro IV.1 • Atividades de supervisão | Quadro resumo | 2016

	Número de ações 2016	Instituições abrangidas 2016
Fiscalização sistemática		
Preçários (folhetos de comissões e taxas de juro) reportados	1222	102
Suportes publicitários analisados	8572	59
Prospetos de depósitos indexados e duais submetidos	197	12
Taxas de remuneração de depósitos indexados e duais verificadas	223	13
Contratos de crédito aos consumidores reportados	1 582 788	56
Ações de inspeção		
Aos balcões	132	22
Aos serviços centrais	66	12
À distância	612	105
Minutas de contratos	69	26
Reclamações	14 141	84
RCL (provenientes do Livro de Reclamações)	7060	61
RCO (provenientes de outros meios)	7081	73
Correção de irregularidades e sancionamento		
Recomendações e determinações específicas	1020	73
Processos de contraordenação instaurados ^(a)	155	29

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

1. Fiscalização sistemática

1.1. Preçários

Em 2016, 86 instituições reportaram ao Banco de Portugal 726 folhetos de comissões e despesas e 87 instituições reportaram 496 folhetos de taxas de juro. As instituições têm de reportar o folheto de comissões e despesas

sempre que existem alterações ao seu conteúdo, previamente à sua divulgação no Portal do Cliente Bancário, enquanto o folheto de taxas de juro deve ser reportado, no mínimo, numa base trimestral.

Quadro IV.1.1 • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 2016

Âmbito	Ações de inspeção	Instituições abrangidas
Folheto de comissões e despesas	726	86
Folheto de taxas de juro	496	87
Total	1222	-

Nota: Foram fiscalizados preçários de 102 instituições.

Das 726 alterações efetuadas pelas instituições ao folheto de comissões e despesas, 280 resultaram da intervenção do Banco de Portugal

para correção de irregularidades e incumprimentos detetados. As restantes foram da iniciativa das instituições, em resultado de alterações

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

No final de 2016 existiam 110 folhetos de comissões e despesas publicados no Portal do Cliente Bancário.

Quadro IV.1.2 • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas | 2016

	Número de folhetos	Instituições abrangidas ^(a)
Folhetos disponibilizados no final do ano	110	110
Modificações efetuadas ao longo de 2016	726	86
das quais:		
Alterações por intervenção do Banco de Portugal	280	72
Atualizações efetuadas por iniciativa das instituições	446	80

Nota: (a) Exclui as instituições que não cobram comissões pelos serviços prestados e 82 instituições pertencentes ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) que adotaram o preçário da Caixa Central de Crédito Agrícola.

Caixa 4 | O preçário enquanto instrumento de monitorização dos mercados

O preçário das instituições é constituído pelo folheto de comissões e despesas – que contém informação sobre todas as comissões e despesas aplicáveis – e pelo folheto de taxas de juro – que contém informação relativa às taxas de juro praticadas nos depósitos e nas operações de crédito. O Banco de Portugal disponibiliza no Portal do Cliente Bancário o folheto de comissões e despesas do preçário das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e de moeda eletrónica.

O preçário constitui um importante instrumento de monitorização dos mercados, permitindo conhecer o início, a modificação ou a cessação de atividade das instituições, pois a ocorrência destas situações dá necessariamente origem à divulgação de um preçário novo, alterado ou eventualmente à suspensão da sua publicação. O preçário reflete ainda a introdução de novos produtos pelas instituições ou a alteração das condições em que os mesmos são comercializados, o que permite a monitorização das características e condições em que estes produtos são comercializados¹ junto do público.

Em 2016, a publicação no Portal do Cliente Bancário de novos preçários de seis instituições refletiu o início da sua atividade em

Portugal, enquanto o facto de, no mesmo período, terem deixado de ser publicados os preçários de nove instituições refletiu situações de fusão com outra entidade ou de cessação da atividade.

Das alterações de atividade registadas no decorrer do ano, com efeitos nos preçários publicados no PCB, salientam-se a venda da atividade do Barclays Bank, ao Bankinter, no que respeita à comercialização de produtos e serviços para clientes particulares. No segmento de cartões, o Wizink Bank, S. A. adquiriu o negócio dos cartões de crédito BarclayCard, anteriormente comercializados pelo Barclays Bank, bem como os cartões de débito e de crédito do Banco Popular. Na sequência da medida de resolução aplicada ao BANIF, em dezembro de 2015, e tendo o Banco Santander Totta adquirido o negócio daquela instituição, registou-se posteriormente a sua integração num único preçário. Em 2016, assinala-se ainda o início da atividade do Banco CTT junto do público no primeiro trimestre, com uma gama de produtos e serviços refletida no respetivo preçário publicado no Portal do Cliente Bancário.

Com reflexos nos preçários, foram ainda registados processos de fusão de 3 entidades, tendo a RCI Gest sido integrada no RCI Banque, o

Banco Cofidis na Cofidis – Sucursal de instituição de crédito, e a Popular Factoring no Banco Popular Portugal.

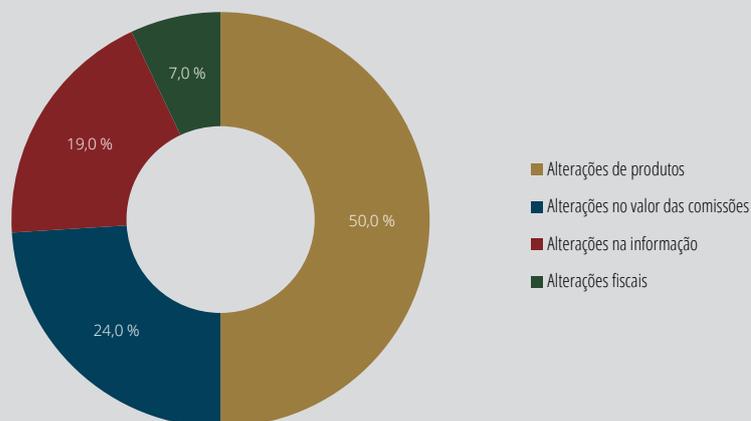
No que se refere às práticas de comissionamento, registaram-se, em 2016, 446 alterações efetuadas ao preçário por iniciativa das instituições. Metade (50 por cento) foram relativas a alterações nos produtos comercializados ou serviços prestados pelas instituições, abrangendo a introdução de novos produtos bancários, a extinção ou modificação das características e ainda a prestação de novos serviços

pelas instituições. Um quarto das alterações (24 por cento) envolveram alterações ao valor das comissões cobradas, enquanto cerca de um quinto (19 por cento) foram alterações na informação prestada no preçário (por exemplo, na modificação da identificação dos produtos ou das condições de aplicação das comissões ou despesas). Em 7 por cento dos casos, foram alterações de natureza fiscal (como seja o caso do imposto do selo) com incidência no comissionamento bancário que as instituições tiveram de refletir nos seus preçários.

Quadro C.4.1 • Preçários publicados no PCB | Entradas e saídas | 2016

Novas instituições com preçário publicado	Instituições que deixaram de ter preçário publicado
Bankinter, S. A.	Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S. A.
Banque de Patrimoines Privés, S. A.	Ibercaja Banco, S. A.
Raize Serviços de Gestão, S. A.	RCI Gest
IBM Deutschland Kretibank GMBH	GMAC
Wizink Bank, S. A.	Money One
Fidelis Market Consultants, Ltd	Hypothekebank Frankfurt AG
Banco CTT	Banif – Banco Internacional do Funchal, S. A.
	Banco Cofidis
	Popular Factoring

Gráfico C.4.1 • Preçários | Matérias alteradas | 2016



1.2. Publicidade a produtos e serviços bancários

No ano de 2016, as instituições de crédito difundiram um maior número de suportes de publicidade a produtos e serviços bancários nas campanhas analisadas pelo Banco de

Portugal. Foram fiscalizados 8572 suportes publicitários da responsabilidade de 59 instituições de crédito, mais 13 por cento do que em 2015.

Destaca-se o crescimento registado nos produtos de crédito à habitação, na ordem dos

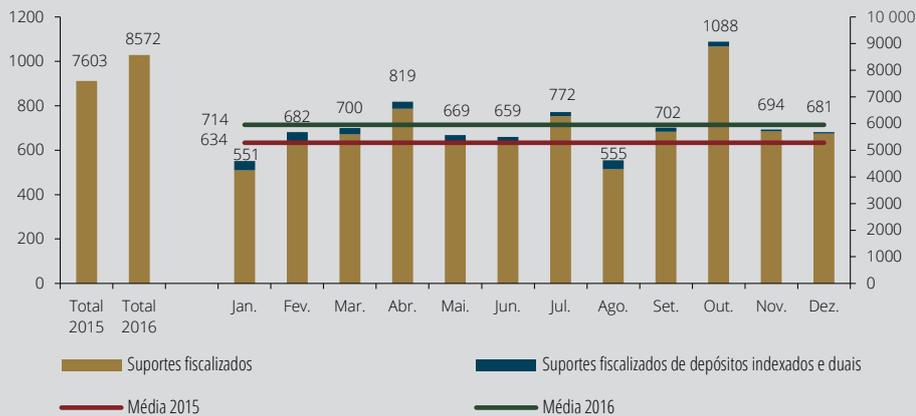


Gráfico IV.1.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2015-2016

2016: 8572 suportes fiscalizados, dos quais 319 relativos a depósitos indexados e duais.

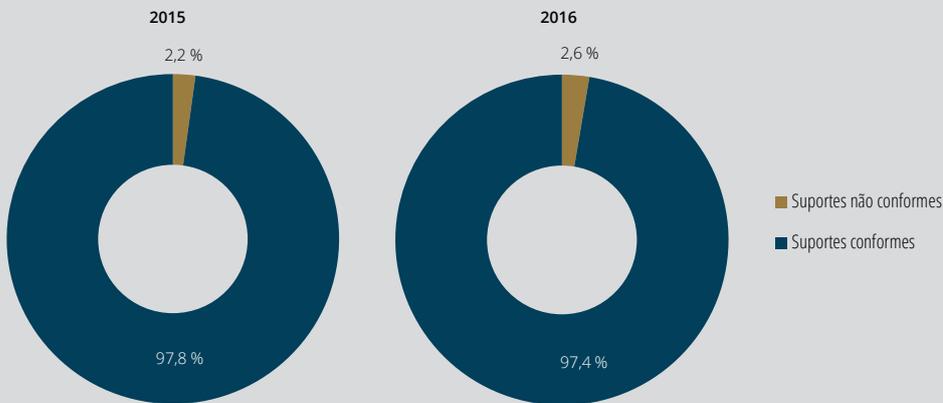


Gráfico IV.1.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes | 2015-2016

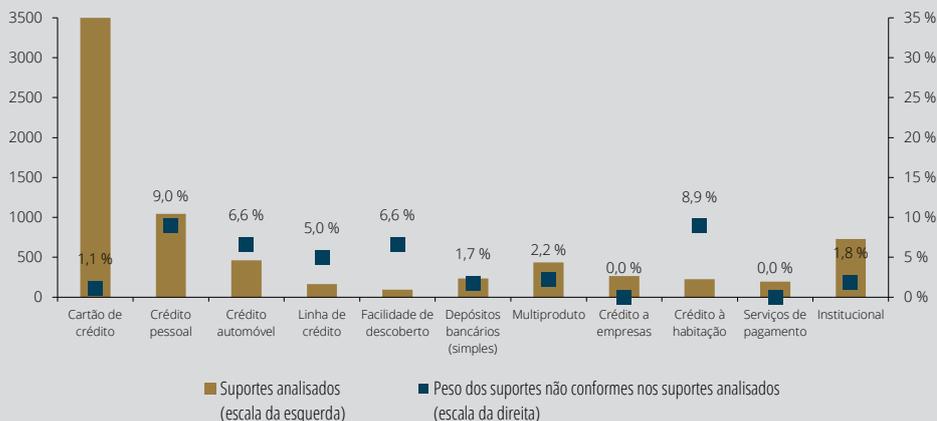


Gráfico IV.1.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes, por tipo de produto | 2016

44 por cento, pese embora o seu reduzido peso no total das campanhas analisadas. Os produtos de crédito aos consumidores mantiveram-se com maior peso no total (72 por cento), evidenciando-se o aumento de 35 por cento nos suportes relativos a cartão de crédito.

Do total de suportes analisados, o Banco de Portugal analisou 8047 (94 por cento) na sequência da sua divulgação pública (*ex post*), tendo 206 suportes (2 por cento) sido analisados previamente em resposta a pedido de parecer recebido das instituições de crédito. No decurso do ano foram ainda analisados 319 suportes (4 por cento) de publicidade a depósitos indexados e duais, que, por lei, está sujeita a apreciação prévia. Este tipo de suportes registou em 2016 uma redução de 28 por cento, acompanhando a redução do número de depósitos indexados e duais comercializados pelas instituições.

Na sequência da ação fiscalizadora, o Banco de Portugal exigiu a correção de situações de incumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis, tendo determinado a 27 instituições de crédito a modificação de 213 suportes publicitários, cerca de 2,6 por cento do total analisado, o que representa uma subida do rácio de incumprimento face ao registado em 2015 (2,2 por cento).

As campanhas com maior incidência de suportes não conformes foram as que envolveram produtos de crédito automóvel e de crédito à habitação, com rácios de incumprimento de cerca de 9 por cento. No caso dos suportes envolvendo publicidade a cartão de crédito, a percentagem de suportes não conformes face aos suportes analisados fixou-se em 1 por cento.

Caixa 5 | Características dos suportes publicitários fiscalizados

Na publicidade a produtos e serviços bancários, o crédito aos consumidores continuou, em 2016, a ser o mais publicitado pelas instituições de crédito, representando 72 por cento do total de suportes analisados pelo Banco de Portugal.

Nos suportes publicitários de produtos de crédito aos consumidores, merecem destaque, pelo seu peso no total, os que se referem a cartão de crédito (51 por cento) e crédito pessoal (12 por cento).

Na publicidade aos restantes produtos bancários merecem destaque, embora com menor peso, as campanhas de divulgação de depósitos bancários (6 por cento), crédito à habitação (3 por cento) e crédito a empresas (3 por cento), bem como as de serviços de pagamento (2 por cento).

No que respeita aos meios de difusão usados na publicidade a produtos e serviços bancários, destacam-se os cartazes, que predominam nas

campanhas de divulgação de produtos de crédito aos consumidores, representando 37 por cento dos suportes analisados neste tipo de produto, seguindo-se os *mailings* (31 por cento) e os folhetos (14 por cento). As campanhas multiproducto e de serviços de pagamento utilizaram preferencialmente o *mailing*, tendo os folhetos e cartazes de interior também um peso relevante. Na publicidade a depósitos bancários, 71 por cento dos suportes analisados assumiram a forma de *mailings* e conteúdos de internet, fundamentalmente pelo peso destes meios de difusão de publicidade a depósitos indexados e duais.

Na fiscalização da informação prestada pelas instituições em campanhas de publicidade, o Banco de Portugal analisou ainda suportes de publicidade institucional (i.e. não envolvendo a menção a um produto ou serviço específico). Estas campanhas, com um peso de 8 por cento no total de suportes analisados, recorreram

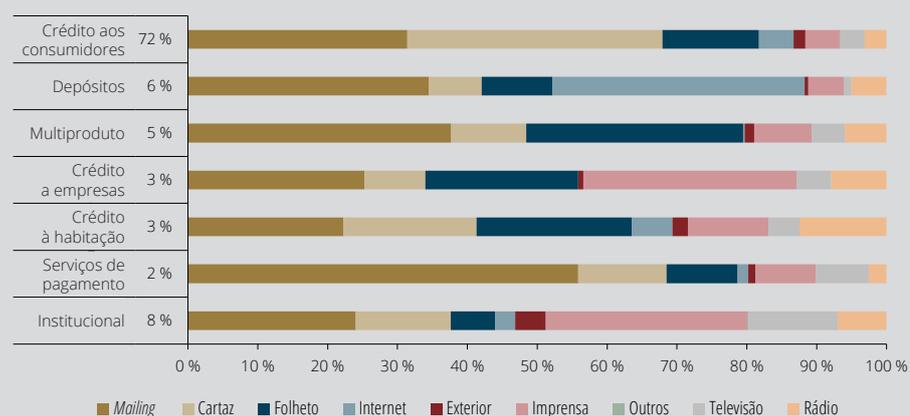
com maior frequência aos meios de comunicação em massa, como a imprensa, rádio e televisão (cerca de 49 por cento dos suportes

analisados), sendo que apenas 14 por cento dos suportes usados neste tipo de publicidade corresponde a cartazes de agência.

Quadro C.5.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto | 2015-2016

Âmbito	2015	2016		Var.
		Número	Peso	
Produtos e serviços	6847	7844	92 %	15 %
Crédito aos consumidores	5022	6166	72 %	23 %
Cartão de crédito	3255	4402	51 %	35 %
Crédito pessoal	1050	1044	12 %	-1 %
Crédito automóvel	459	461	5 %	0 %
Linha de crédito	236	166	2 %	-30 %
Facilidade de descoberto	22	93	1 %	323 %
Depósitos bancários	732	554	6 %	-24 %
Multiproduto	336	437	5 %	30 %
Crédito a empresas	337	265	3 %	-21 %
Crédito à habitação	156	225	3 %	44 %
Instrumentos de pagamento	264	197	2 %	-25 %
Institucional	756	728	8 %	-4 %
Total	7603	8572	100 %	13 %

Gráfico C.5.1 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2016



1.3. Depósitos indexados e duais

No âmbito da avaliação prévia da conformidade da informação divulgada nos prospetos informativos dos depósitos indexados e duais, o Banco de Portugal analisou, em 2016, 197 prospetos informativos submetidos por 12 instituições de crédito, dos quais 169 referentes

a depósitos indexados e 28 relativos a depósitos duais. Em comparação com o ano anterior, as instituições de crédito comercializaram um menor número de depósitos indexados e duais, o que se refletiu numa redução de 24 por cento no número de prospetos informativos submetidos para apreciação pelo Banco de Portugal.

Quadro IV.1.3 • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos | 2015-2016

Tipo de depósito	2015		2016	
	Submetidos	Instituições abrangidas	Submetidos	Instituições abrangidas
Indexado	235	-	169	-
1.º Trimestre	60	10	43	9
2.º Trimestre	64	11	50	9
3.º Trimestre	55	12	43	9
4.º Trimestre	56	10	33	6
Dual	25	3	28	3
Total	260	-	197	-

Nota: Em 2015 e 2016 foram submetidos prospetos de depósitos indexados por 15 e 10 instituições, respetivamente. No total foram submetidos prospetos por 17 e 12 instituições, respetivamente.

Para além da informação pré-contratual prestada nos prospetos informativos dos depósitos indexados e duais, o Banco de Portugal verificou também o apuramento das taxas de remuneração deste tipo de depósitos no momento do seu vencimento. Foram fiscalizadas as taxas de remuneração de 187 depósitos indexados e de 36 depósitos duais vencidos durante o ano de 2016, o que representou crescimentos, face ao ano anterior, de 27,7 por cento e 12,5 por

cento, respetivamente. Nestas ações de fiscalização, o Banco de Portugal avaliou a correta determinação pelas instituições do valor do indexante e a sua aplicação de acordo com a forma de cálculo da remuneração indicada nos respetivos prospetos informativos. Na sequência desta verificação, o Banco de Portugal procedeu à divulgação pública das taxas de remuneração no Portal do Cliente Bancário (PCB).

Quadro IV.1.4 • Depósitos indexados e duais vencidos | 2015-2016

Tipo de depósito	2015		2016	
	Vencidos	Instituições abrangidas	Vencidos	Instituições abrangidas
Indexado	155	10	187	10
Dual	32	3	36	4
Total	187	-	223	-

Nota: Em 2015 e 2016 venceram-se prospetos de 12 e 13 instituições, respetivamente.

1.4. Taxas máximas no crédito aos consumidores

No ano de 2016 foi remetida ao Banco de Portugal informação relativa a 1 582 788 novos contratos de crédito aos consumidores por parte de 56 instituições de crédito, o que corresponde a uma média de cerca de 132 mil contratos por mês e representa um aumento de 7,1 por cento face a 2015.

A informação foi reportada pelas instituições de crédito para efeito do cálculo das taxas máximas no crédito aos consumidores, sendo

também usada para avaliar a conformidade das TAEG reportadas em cada novo contrato de crédito com as taxas máximas em vigor, sem prejuízo da realização de ações de inspeção ou de outras formas de fiscalização. Neste processo de fiscalização, foram detetados, em 2016, 65 contratos, referentes a 11 instituições, com indícios de incumprimento das taxas máximas aplicáveis, tendo de imediato sido solicitada informação complementar sobre estes contratos e iniciada a respetiva análise jurídica.

2. Ações de inspeção

No âmbito da supervisão comportamental, o Banco de Portugal realiza ações de inspeção aos balcões, aos serviços centrais das instituições e à distância.

As inspeções realizadas aos balcões assumem a forma de “cliente mistério”, caso em que os inspetores do Banco de Portugal atuam de forma anónima, ou a forma credenciada. As inspeções “cliente mistério” permitem avaliar o processo de comercialização de produtos e serviços bancários, designadamente a conduta das instituições no cumprimento do dever de assistência ao cliente. Na generalidade dos casos, as inspeções “cliente mistério” são seguidas de ações

credenciadas, com identificação perante as instituições dos factos observados com recolha *in loco* de elementos adicionais.

As inspeções efetuadas aos serviços centrais das entidades supervisionadas visam a verificação de contratos e outra documentação e a análise dos procedimentos e controlos internos instituídos nas diferentes áreas de negócio, incluindo os sistemas de informação de suporte.

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

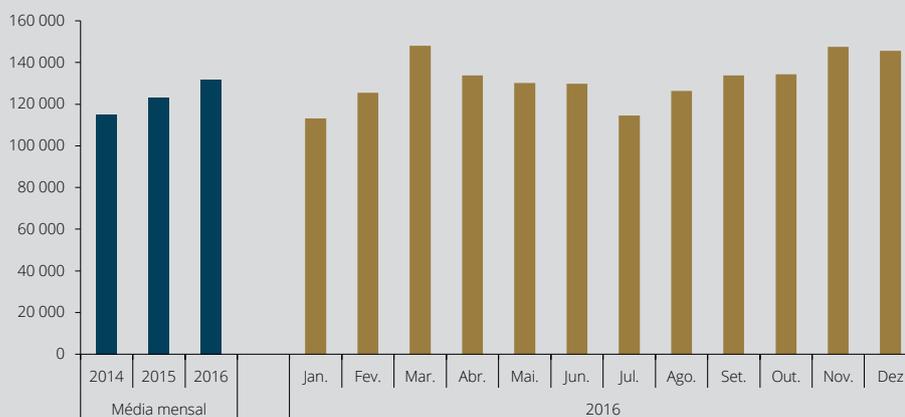


Gráfico IV.1.4 •
Crédito aos
consumidores
| Número
de contratos
reportados
| 2014-2016

Nota: Total de contratos reportados 2016 = 1 582 788

2.1. Inspeções aos balcões

Em 2016, o Banco de Portugal realizou um total de 132 inspeções junto de balcões de instituições de crédito, abrangendo 22 entidades. Estas inspeções incidiram fundamentalmente na comercialização de operações de crédito aos consumidores e na implementação do regime dos serviços mínimos bancários. Foram, na sua maioria, efetuadas sob a forma de “cliente mistério” (106 inspeções) e as restantes (26) foram credenciadas.

No crédito aos consumidores, o Banco de Portugal, através de ações “cliente mistério”, fiscalizou a prestação de informação pré-contratual pelos funcionários das instituições e o cumprimento do dever de assistência, bem como a adequação dos produtos propostos à finalidade manifestada pelo cliente.

No âmbito da fiscalização do regime dos serviços mínimos bancários, o Banco de Portugal avaliou nas agências das instituições que iniciaram a comercialização destes serviços o cumprimento dos deveres de divulgação que lhes são aplicáveis. As instituições de crédito devem divulgar, nos seus balcões, a prestação de serviços mínimos bancários através da afixação de um cartaz, no qual constam as condições de acesso e de manutenção destas contas e os serviços disponibilizados.

No decurso do ano foram ainda realizadas inspeções junto de instituições que iniciaram a sua atividade. Foi avaliado o cumprimento dos deveres de informação e conduta e as práticas na comercialização de operações de crédito à habitação e contas de depósito. Foram ainda fiscalizados os deveres de divulgação do preçário e do Livro de Reclamações nos balcões destas instituições.

Quadro IV.2.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 2016

	Cliente mistério	Credenciadas	Total	Instituições abrangidas
Deveres de informação e práticas de comercialização	52	26	78	12
Crédito aos consumidores	43	15	58	11
Conta à ordem e serviços de pagamento	5	4	9	2
Depósitos a prazo	2	4	6	1
Crédito à habitação	2	3	5	1
Divulgação de serviços mínimos bancários	32		32	13
Divulgação do preçário	11		11	2
Divulgação do Livro de Reclamações	11		11	2
Total	106	26	132	-

Nota: Nestas ações inspetivas foram abrangidas 22 instituições.

Caixa 6 | Evolução das contas de serviços mínimos bancários

No final de 2016, existiam 34 953 contas de serviços mínimos bancários, mais 10 885 contas do que no final do ano anterior, correspondendo a um crescimento de 45,2 por cento. Neste ano, foram abertas 12 736 contas, das quais 7550 constituídas no primeiro semestre e 5186 no segundo semestre.

Em 2016, 47,8 por cento das contas de serviços mínimos bancários constituídas resultaram da conversão de uma conta de depósitos à ordem já existente na instituição e em 52,2 por cento dos casos da abertura de uma nova conta. A proporção de contas abertas que resultaram da conversão de uma conta de depósitos à ordem aumentou em relação a 2015, ano em que representou 36,3 por cento do total de contas constituídas.

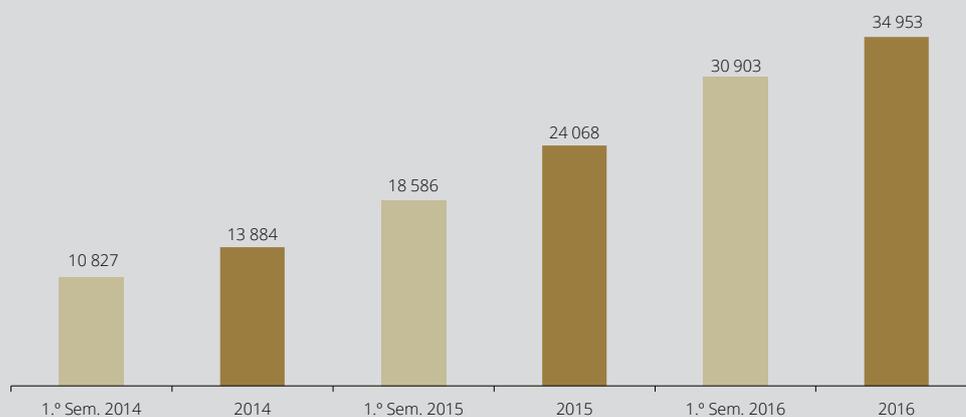
Das contas abertas em 2016, apenas 262 contas (cerca de 2,1 por cento) foram abertas em instituições que passaram a disponibilizar os serviços mínimos bancários com a entrada em vigor do novo regime, em 4 de outubro de 2015.

O novo regime veio também permitir que as pessoas singulares com mais de 65 anos ou com incapacidade permanente igual ou superior a 60 por cento, que cumpram os requisitos para aceder aos serviços mínimos bancários, possam ter como titulares desta conta pessoas singulares que detenham outras contas de depósito à ordem. Em 2016, foram constituídas 324 contas contituladoas por detentores de outras contas de depósito à ordem, correspondendo a 2,5 por cento do total.

Em 2016, foram encerradas 1851 contas, das quais 78 por cento foram encerradas por iniciativa do cliente e os restantes 22 por cento por iniciativa da instituição de crédito, tendo por base a inexistência de movimentos na conta ou o facto de o titular da conta ser detentor de outras contas de depósito à ordem.

No final do ano, a maioria das contas (93,6 por cento) tinha apenas um titular. Também a maioria dos titulares não detinha outras contas não à ordem (94,9 por cento) nem outros produtos de crédito (94,4 por cento). Estas percentagens são semelhantes às verificadas no final do ano anterior.

Gráfico C.6.1 • SMB | Evolução do número de contas (em final de período) | 2014-2016



No final de 2016, existiam oito instituições que isentavam os seus clientes do pagamento de comissões ou outros encargos (o Banco Activobank, o Banco BPI, o Banco CTT, o Banco Popular Portugal, o Banco Privado Atlântico-Europa, o BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria e a Caixa Geral de Depósitos).

As instituições de crédito não podem cobrar comissões, despesas ou outros encargos, associados a contas de serviços mínimos bancários que, anualmente e no seu conjunto, ultrapassem 1 por cento do salário mínimo nacional, o que, no final de 2016, equivalia a 5,30 euros.

Gráfico C.6.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2016

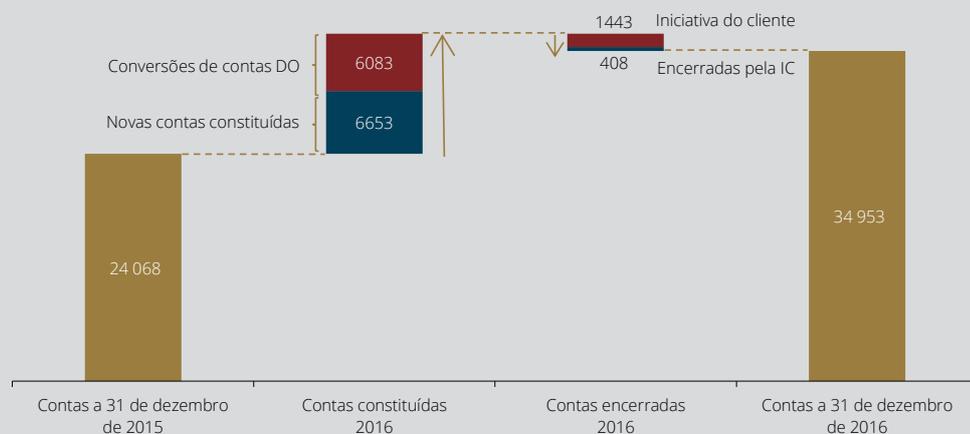
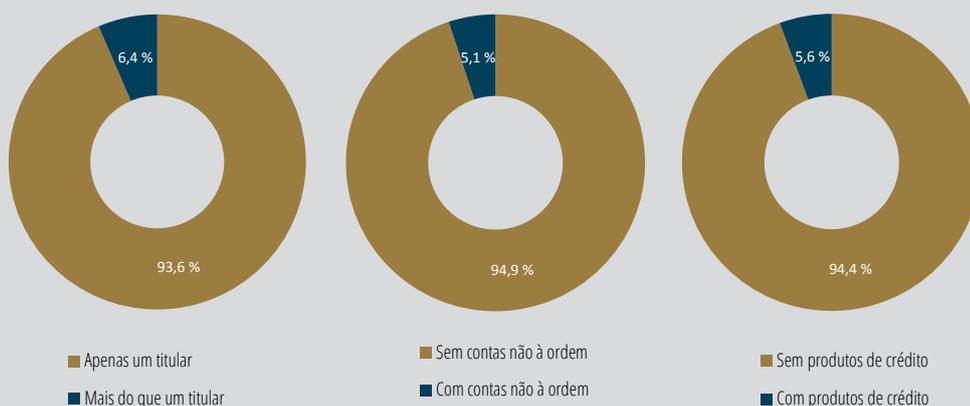


Gráfico C.6.3 • SMB | Caracterização das contas | 2016



2.2. Inspeções aos serviços centrais

No ano de 2016, o Banco de Portugal realizou um total de 66 ações de inspeção aos serviços centrais, abrangendo 12 instituições.

Estas ações incidiram maioritariamente (56) na fiscalização do cumprimento do regime do crédito aos consumidores dada a importância relativa deste tipo de crédito. Foram também realizadas ações de inspeção (9) para fiscalizar a aplicação do regime da mora.

As ações de inspeção aos serviços centrais foram ainda utilizadas para avaliar o cumprimento por parte das instituições de matérias que foram objeto de reclamações de clientes.

O cumprimento do regime do crédito aos consumidores foi avaliado na comercialização de produtos de financiamento automóvel, crédito pessoal, cartões de crédito, facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito.

Nas 56 ações de inspeção ao regime de crédito aos consumidores realizadas aos serviços centrais de 11 entidades foi verificado o adequado enquadramento contratual das operações, de acordo com as características dos produtos e as várias modalidades de crédito legalmente previstas. A data de celebração do contrato e

a correta aplicação do regime de taxas máximas foram também avaliadas. No que respeita ao cumprimento da taxa máxima em vigor, foi verificada a taxa anual efetiva de encargos global (TAEG), considerando adequadamente todos os encargos. Estas ações de inspeção foram complementares à atuação fiscalizadora desenvolvida pelo Banco de Portugal a partir da análise dos reportes de informação pelas instituições sobre os novos contratos de crédito aos consumidores e a gestão de situações de incumprimento.

Foi analisado o cumprimento dos deveres de informação estabelecidos nas fases pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato. O cálculo dos juros remuneratórios e a revisão periódica do indexante em contratos de crédito com taxa variável foram igualmente avaliados. A adequação das práticas de comissionamento foi verificada aquando do reembolso antecipado.

Foi ainda verificada a qualidade do reporte de informação ao Banco de Portugal, quer o previsto pelo regime de taxas máximas, nomeadamente a adequada classificação das operações de crédito, quer o aplicável às minutas de contratos de crédito usadas.

Quadro IV.2.2 • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 2016

	Credenciadas	Instituições abrangidas
Regime do crédito aos consumidores	56	10
Práticas na contratação de operações de crédito	9	9
Regime de taxas máximas	9	9
Deveres de informação	9	9
Cálculo e cobrança de juros	9	9
Reembolso antecipado	10	10
Reporte de informação ao Banco de Portugal	10	10
Regime da mora	9	9
Regime geral do incumprimento	1	1
Total 2016	66	-

Nota: Nestas ações inspetivas foram abrangidas 12 instituições.

De forma transversal, foram avaliados os procedimentos e controlos internos adotados, incluindo nos sistemas de informação usados na comercialização, contratação e gestão de operações de crédito aos consumidores.

Na fiscalização do cumprimento do regime da mora, através de ações de inspeção junto de 9 instituições de crédito, foi verificada a conformidade da aplicação da sobretaxa máxima de juros de mora e da comissão máxima que

pode ser cobrada aos clientes na recuperação de valores em dívida. A completude da informação prestada nos documentos contratuais e nas comunicações com os clientes, sobre as penalidades que o quadro legal permite aplicar nas situações de mora, foi também verificada.

Foi ainda realizada uma ação de inspeção para fiscalização do regime geral do incumprimento que permitiu verificar a adequação dos procedimentos internos adotados na gestão de situações de incumprimento. Estes procedimentos internos abrangem a deteção de clientes em risco de incumprimento – PARI – e a integração, análise e extinção das operações de crédito no PERSI. Foi também fiscalizado o cumprimento dos deveres de informação nas comunicações efetuadas com os clientes em situações de incumprimento.

2.3. Inspeções à distância

Nas ações de inspeção à distância, o Banco de Portugal deu, em 2016, especial atenção à fiscalização transversal do cumprimento pelas instituições da obrigatoriedade de envio anual aos clientes da “fatura-recibo”², documento que identifica todas as comissões associadas à conta de depósito à ordem e serviços de pagamento aplicadas no ano anterior. O cumprimento desta obrigação foi verificada pelo Banco de Portugal através da exigência do reporte pelas

instituições de exemplares e elementos comprovativos da informação prestada aos clientes e do seu envio dentro dos prazos legalmente exigidos.

Também foi avaliado o cumprimento dos deveres de informação periódica a observar na vigência de contratos de crédito aos consumidores, instituídos pelo Aviso n.º 10/2014 do Banco de Portugal. O Banco de Portugal analisou a informação remetida por 52 instituições de crédito em operações de crédito pessoal e automóvel, referentes a extratos regulares.

O Banco de Portugal realizou ainda 80 ações de inspeção que incidiram sobre o correto cálculo da taxa de juro em operações de crédito (determinação e revisão do indexante) e sobre o cálculo da TAEG em operações de crédito aos consumidores. Para tal foi analisada informação dos preçários (folheto de taxas de juro) e, complementarmente, sempre que tal se revelou necessário, extratos de operações de crédito solicitados às instituições.

Em sede de inspeção à distância, destaca-se também a fiscalização dos sítios na internet de 105 instituições com o objetivo de avaliar a obrigatoriedade de divulgação de informação relativa às entidades de resolução alternativa de litígios ou a que as instituições aderiram, de acordo com a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Quadro IV.2.3 • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 2016

	Inspeções à distância	Instituições envolvidas
Deveres de informação do preçário	132	80
Comissionamento	166	90
Conta à ordem	47	46
Regime da mora	58	48
Transferências a crédito	61	61
Fatura-recibo	44	44
Extratos de crédito aos consumidores	78	52
Divulgação de entidade para a resolução alternativa de litígios	105	105
Taxas de juro em operações de crédito	80	62
Serviços mínimos bancários	7	7
Total 2016	612	-

Nota: Nestas ações inspetivas foram abrangidas 105 instituições.

3. Análise de minutas de contratos de crédito

As instituições de crédito estão obrigadas a reportar ao Banco de Portugal³ as minutas que utilizam em contratos de crédito com particulares (crédito à habitação⁴ e crédito aos consumidores⁵). Este reporte permite ao Banco de Portugal fiscalizar o teor das minutas de contratos de crédito com particulares e avaliar a conformidade das respetivas cláusulas com as regras legais e regulamentares aplicáveis, complementando, deste modo, a supervisão efetuada através das ações de inspeção e da análise de reclamações de clientes bancários.

Em 2016, a atuação fiscalizadora do Banco de Portugal centrou a sua atenção nas minutas de contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto, linhas de crédito e contas-correntes. No âmbito desta ação, foram avaliadas 69 minutas de contratos utilizadas por 26 instituições de crédito.

Em concreto, foi avaliada a forma como as instituições de crédito conformaram os modelos contratuais que utilizam para a realização destas operações de crédito ao disposto nas regras legais e regulamentares aplicáveis à concessão de crédito aos consumidores. A avaliação incidiu, nomeadamente, sobre os elementos de informação que devem ser especificados nos contratos (previstos, sobretudo, no Decreto-Lei n.º 133/2009) e também sobre a observância de disposições imperativas que regulam aspetos materiais da relação contratual (previstas no Decreto-Lei n.º 133/2009, no Decreto-Lei n.º 171/2007 e no Decreto-Lei n.º 58/2013) ou seja disposições cujo conteúdo não pode ser alterado por iniciativa das instituições de crédito ou do cliente bancário, tais como, por exemplo, a proibição de vendas associadas obrigatórias e os limites legalmente estabelecidos para o valor da comissão de reembolso antecipado e da taxa de juros de mora.

Quadro IV.3.1 • Análise de minutas | Contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto, linhas de crédito e contas-correntes

	Número de minutas	Instituições abrangidas
Facilidades de descoberto	49	20
Com prazo de reembolso igual ou inferior a um mês	30	15
Com prazo de reembolso superior a um mês	19	9
Linhas de crédito	13	5
Contas-correntes	7	5
Total	69	-

Nota: Foram analisadas minutas de 26 instituições.

A análise incidiu sobre minutas de contratos relativas a diferentes produtos de crédito que devem observar requisitos de informação distintos. Salienta-se, por exemplo, que os requisitos de informação a observar nos contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto variam em função do prazo de reembolso definido.

Sem prejuízo das diferenças ao nível dos requisitos exigíveis para cada uma das categorias

de crédito analisadas, os índices de incumprimento mais significativos verificam-se nos deveres de informação sobre as características das operações de crédito (tais como taxa de juro, montante de crédito concedido e respetivas condições de utilização) e a indicação dos procedimentos de reclamação e dos meios de resolução alternativa de litígios que podem emergir destes contratos.

A análise efetuada não detetou irregularidades significativas quanto à observância de disposições imperativas que regulam as relações entre as partes nestes contratos de crédito. Ainda assim, identificou-se o incumprimento de regras relativas ao prazo para o exercício do direito de livre revogação, à periodicidade de revisão do indexante e à possibilidade de cobrança de comissão de reembolso antecipado em contratos sob a forma de facilidade de descoberto.

Na sequência da análise a que as minutas de contratos de crédito foram sujeitas, o Banco de Portugal atuou junto das instituições de crédito em causa, com vista à sanção das irregularidades detetadas.

3.1. Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso igual ou inferior a 1 mês

Nas minutas de contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com prazo de reembolso igual ou inferior a um mês, em sede de cumprimento de deveres de informação, foram identificadas irregularidades relativamente às informações sobre a taxa juro, designadamente no que concerne à indicação do respetivo regime (não sendo concretizado expressamente se se tratava de taxa fixa ou variável), tendo também sido identificadas minutas nas quais a identificação da TAEG não se encontrava completa (ou seja, a indicação de todos os elementos utilizados no cálculo desta taxa).

Foram ainda detetadas deficiências quanto à descrição das condições de utilização da facilidade, tais como a indicação do prazo de reembolso, do momento a partir do qual são cobrados juros e das consequências do não reembolso do montante concedido no prazo e nos termos acordados.

Numa percentagem significativa das minutas de contratos sob a forma de facilidade de descoberto com prazo inferior a um mês analisadas, não se encontrava expressamente referido que a celebração do contrato de crédito implicaria o necessário reporte à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal.

Na maioria das minutas analisadas não era especificado o montante total do crédito, ou seja, o valor da facilidade de descoberto efetivamente concedida e não se procedia à identificação correta do tipo de crédito (em conformidade com a classificação prevista na Instrução n.º 14/2013 do Banco de Portugal).

No que diz respeito ao cumprimento de disposições imperativas não foram detetadas quaisquer irregularidades.

Gráfico IV.3.1 •
Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso igual ou inferior a 1 mês | Percentagens de incumprimento superiores a 20 por cento



Quadro IV.3.2 • Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso igual ou inferior a 1 mês | Percentagens de incumprimento nos deveres de informação e noutras disposições imperativas

	Condições de utilização da facilidade de descoberto	70,0 %	
Caraterísticas da operação de crédito	Montante total do crédito	53,3 %	
	Tipo de crédito	40,0 %	
	Condições de utilização do montante	16,7 %	
	Regime de taxa de juro	83,3 %	
Deveres de informação	TAEG	70,0 %	
	Taxa de juro anual nominal	6,7 %	
	Taxa de juro	Indexante	3,3 %
		<i>Spread</i>	3,3 %
		Periodicidade de revisão do indexante	3,3 %
		Alteração unilateral da taxa de juro ou do <i>spread</i>	3,3 %
	Comissões	Comissões e despesas aplicáveis	6,7 %
Informação geral	Comunicação à CRC	70,0 %	
Disposições imperativas	Arredondamento da taxa de juro	0,0 %	
	Vendas associadas obrigatórias	0,0 %	
	Forma de determinação da taxa de juro indexada a um índice de referência	0,0 %	
	Periodicidade da revisão do indexante	0,0 %	
	Renúncia aos direitos do consumidor	0,0 %	
	Limites à taxa de juro de mora	0,0 %	
	Cobrança de comissões e despesas em caso de mora	0,0 %	
	Comissão de reembolso antecipado	0,0 %	

3.2. Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso superior a 1 mês

Nas minutas de contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com prazo de reembolso superior a um mês, em sede de prestação de deveres de informação, foram identificadas irregularidades no que se refere à completa identificação da TAEG (ou seja, a indicação de todos os elementos utilizados no cálculo desta taxa) e à indicação do regime da taxa de juro, não sendo concretizado expressamente se se tratava de taxa fixa ou variável.

Foram ainda identificadas irregularidades na descrição do tipo de crédito, uma vez que o mesmo deveria observar a classificação constante da Instrução n.º 14/2013 do Banco de Portugal, bem como na descrição das condições de utilização da própria facilidade, designadamente a indicação do prazo de reembolso, o momento a partir do qual são cobrados juros e as consequências do não reembolso do montante concedido no prazo e nos termos acordados. Foram igualmente detetadas minutas nas quais não figurava a indicação do montante total do crédito imputado ao consumidor.

Salienta-se ainda que, em cerca de metade das minutas analisadas, foram observadas irregularidades no que respeita à informação a prestar aos clientes bancários relativamente à identificação e modo de acesso dos procedimentos de reclamação.

Registaram-se também deficiências na descrição do procedimento para a extinção do contrato, designadamente sobre os termos e condições para o exercício da respetiva denúncia e resolução.

No que se refere às disposições legais imperativas, destacou-se o incumprimento verificado no que se refere à indicação correta do prazo para o exercício do direito de livre revogação, nomeadamente nas situações em que não era expressamente indicado que o referido prazo deverá contabilizar-se a partir da data de celebração do contrato de crédito ou da receção pelo consumidor do exemplar do contrato, caso esta última data seja posterior à data de celebração. Foram ainda detetadas irregularidades relativamente à periodicidade de revisão do indexante (designadamente situações em que a periodicidade de revisão do indexante não coincidia com o prazo a que o mesmo se

Gráfico IV.3.2 •
Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso superior a 1 mês
| Percentagens de incumprimento superiores a 20 por cento



reportava) e à possibilidade de cobrança de comissão de reembolso antecipado, circunstância que se encontra legalmente vedada para contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto.

Quadro IV.3.3 • Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso superior a 1 mês | Percentagens de incumprimento nos deveres de informação

Caraterísticas da operação de crédito	Tipo de crédito	63,2 %
	Condições de utilização da facilidade de descoberto	63,2 %
	Montante total do crédito imputado ao consumidor	47,1 %
	Periodicidade das prestações	5,9 %
	Montante total do crédito	5,3 %
	Condições de utilização do montante	0,0 %
	Duração do crédito	0,0 %
	Regime das prestações	0,0 %
	Montante das prestações	0,0 %
	Número de prestações	0,0 %
	Garantias e seguros exigidos	0,0 %
Taxa de juro	TAEG	78,9 %
	Regime de taxa de juro	57,9 %
	Indexante	21,1 %
	Periodicidade de revisão da taxa de juro	5,3 %
	Alteração unilateral da taxa de juro ou do <i>spread</i>	5,3 %
	Taxa de juro anual nominal	0,0 %
	<i>Spread</i>	0,0 %
Reembolso antecipado	Redução do custo total do crédito por reembolso antecipado parcial	41,2 %
	Direito de reembolso antecipado	29,4 %
	Procedimento aplicável em caso de reembolso antecipado	29,4 %
Comissões	Encargos decorrentes do contrato de crédito	15,8 %
	Condições de alteração das comissões	5,3 %
	Encargos relativos à manutenção de uma ou mais contas	0,0 %
	Custos notariais a suportar	0,0 %
Mora	Taxa de juro de mora	0,0 %
	Encargos aplicáveis em caso de incumprimento	0,0 %
	Consequências da falta de pagamento	0,0 %
Livre revogação	Procedimento para o exercício do direito de livre revogação	26,3 %
	Direito de livre revogação	5,3 %
Informação geral	Procedimento para a extinção do contrato	52,9 %
	Comunicação à CRC	21,1 %
	Identificação e endereço da autoridade de supervisão competente	11,8 %
	Cópia do quadro de amortização	0,0 %
	Extrato, condições de pagamento de juros devedores e despesas recorrentes e não recorrentes	0,0 %
	Identificação e endereço da instituição	0,0 %
Procedimentos de reclamação e meios de resolução alternativa de litígios	Identificação e endereço do intermediário de crédito	0,0 %
	Acesso do consumidor aos procedimentos extrajudiciais de reclamação	52,9 %
	Procedimentos extrajudiciais de recurso acessíveis ao consumidor	41,2 %
	Procedimentos extrajudiciais de reclamação	35,3 %
	Acesso do consumidor aos procedimentos extrajudiciais de recurso existentes	23,5 %

Quadro IV.3.4 • Minutas de facilidades de descoberto com prazo de reembolso superior a 1 mês | Percentagens de incumprimento em disposições imperativas

	Prazo para o exercício da livre revogação	41,2 %
	Periodicidade da revisão do indexante	15,8 %
	Comissão de reembolso antecipado	15,8 %
	Arredondamento da taxa de juro	0,0 %
	Vendas associadas obrigatórias	0,0 %
Disposições imperativas	Forma de determinação da taxa de juro indexada a um índice de referência	0,0 %
	Prazo para o exercício do reembolso antecipado	0,0 %
	Resolução do contrato por incumprimento do devedor	0,0 %
	Renúncia aos direitos do consumidor	0,0 %
	Limites à taxa de juro de mora	0,0 %
	Cobrança de comissões e despesas em caso de mora	0,0 %

3.3. Minutas de linhas de crédito

Relativamente às minutas de linhas de crédito, em sede de prestação de deveres de informação, verificou-se que um conjunto significativo de minutas não apresentava a indicação do montante total do crédito imputado ao consumidor e não identificava o regime das prestações, ou seja, não concretiza se as mesmas são constantes, progressivas ou se correspondem a uma determinada percentagem do capital em dívida.

Foram ainda detetadas irregularidades no que respeita à informação a prestar aos clientes bancários relativamente à identificação e modo de acesso dos procedimentos de reclamação.

Relativamente à informação sobre a taxa de juro, foram detetadas minutas nas quais a identificação da TAEG não se encontrava completa (ou seja, a indicação de todos os elementos utilizados no cálculo desta taxa), bem como situações em que não havia indicação do regime da taxa de juro, não sendo concretizado expressamente se se tratava de taxa fixa ou variável.

Foi também detetado, em algumas das minutas de linhas de crédito analisadas, que o procedimento para o exercício do direito de livre revogação não se encontrava corretamente descrito, designadamente a forma como o cliente bancário deve manifestar a intenção de revogar o contrato, bem como as consequências decorrentes desse exercício ao nível do pagamento de capital e juros vencidos.

No que concerne ao cumprimento de disposições imperativas, não foram detetadas quaisquer irregularidades.

Quadro IV.3.5 • Minutas de linhas de crédito | Percentagens de incumprimento nos deveres de informação

Caraterísticas da operação de crédito	Montante total do crédito imputado ao consumidor	69,2 %	
	Regime das prestações	61,5 %	
	Tipo de crédito	23,1 %	
	Montante das prestações	23,1 %	
	Montante total do crédito	15,4 %	
	Condições de utilização do montante	0,0 %	
	Duração do crédito	0,0 %	
	Periodicidade das prestações	0,0 %	
	Garantias e seguros exigidos	0,0 %	
	Regime dos contratos coligados	0,0 %	
	Indicação do bem ou serviço e respetivo preço a pronto	0,0 %	
	Informação geral	Procedimento para a extinção do contrato	7,7 %
		Ordem de imputação dos pagamentos aos saldos devedores	0,0 %
Extrato, condições de pagamento de juros devedores e despesas recorrentes e não recorrentes		0,0 %	
Identificação e endereço da autoridade de supervisão competente		0,0 %	
Comunicação à CRC		0,0 %	
Identificação e endereço da instituição		0,0 %	
Identificação e endereço do intermediário de crédito		0,0 %	
Livre revogação	Procedimento para o exercício do direito de livre revogação	46,2 %	
	Direito de livre revogação	0,0 %	
Deveres de informação	TAEG	46,2 %	
	Regime de taxa de juro	30,8 %	
	Taxa de juro anual nominal	23,1 %	
	Taxa de juro		
	Condições de alteração unilateral da taxa de juro ou <i>spread</i>	0,0 %	
	Indexante	0,0 %	
	<i>Spread</i>	0,0 %	
Periodicidade de revisão da taxa de juro	0,0 %		
Comissões	Encargos decorrentes do contrato de crédito	15,4 %	
	Custos notariais a suportar	0,0 %	
	Encargos relativos à manutenção de uma ou mais contas	0,0 %	
	Encargos relativos à utilização de meios de pagamento	0,0 %	
	Condições de alteração das comissões	0,0 %	
Mora	Taxa de juro de mora	0,0 %	
	Encargos aplicáveis em caso de incumprimento	0,0 %	
	Consequências da falta de pagamento	0,0 %	
Reembolso antecipado	Redução do custo total do crédito por reembolso antecipado parcial	23,1 %	
	Direito de reembolso antecipado	0,0 %	
	Procedimento aplicável em caso de reembolso antecipado	0,0 %	
	Comissão de reembolso antecipado	0,0 %	
Procedimentos de reclamação e meios de resolução alternativa de litígios	Procedimentos extrajudiciais de reclamação	53,8 %	
	Acesso do consumidor aos procedimentos extrajudiciais de reclamação	46,2 %	
	Procedimentos extrajudiciais de recurso acessíveis ao consumidor	23,1 %	
	Acesso do consumidor aos procedimentos extrajudiciais de recurso existentes	23,1 %	

Quadro IV.3.6 • Minutas de linhas de crédito | Percentagens de incumprimento em disposições imperativas

	Arredondamento da taxa de juro	0,0 %	
	Vendas associadas obrigatórias	0,0 %	
	Forma de determinação da taxa de juro indexada a um índice de referência	0,0 %	
	Periodicidade da revisão do indexante	0,0 %	
	Prazo para o exercício da livre revogação	0,0 %	
Disposições imperativas	Prazo para o exercício do reembolso antecipado	0,0 %	
	Limites da comissão de reembolso antecipado	0,0 %	
	Resolução do contrato por incumprimento do devedor	0,0 %	
	Condições para a alteração unilateral de comissões	0,0 %	
	Limites à taxa de juro de mora	0,0 %	
	Cobrança de comissões e despesas em caso de mora	0,0 %	

Gráfico IV.3.3 • Minutas de linhas de crédito | Percentagens de incumprimento superiores a 20 por cento

3.4. Minutas de contratos de contas-correntes

Nas minutas de contratos de contas-correntes constatou-se que os incumprimentos mais significativos, em sede de deveres de informação, foram detetados na descrição das condições de utilização do montante (ou seja, a descrição da forma como o crédito será disponibilizado ao cliente bancário) e ao nível da indicação do regime da taxa de juro (não concretizando se se trata de taxa fixa ou variável), da indicação do indexante aplicável e da identificação completa da TAEG (ou seja, a indicação de todos os elementos utilizados no cálculo desta taxa).

Foram igualmente detetadas deficiências no que respeita à informação a prestar aos clientes bancários relativamente à identificação e modo de acesso dos procedimentos de reclamação.

Foram ainda observadas irregularidades no que respeita à indicação da taxa de juro anual nominal e à indicação do tipo de crédito, uma vez que o mesmo deveria observar a classificação constante da Instrução n.º 14/2013 do Banco de Portugal.

No que se refere às disposições legais imperativas, verificou-se o incumprimento da indicação do prazo para o exercício do direito de livre revogação, nomeadamente nas situações em que não era expressamente indicado que o referido prazo deverá contabilizar-se a partir da data de celebração do contrato de crédito ou da receção pelo consumidor do exemplar do contrato, caso esta última data seja posterior à data de celebração.



Gráfico IV.3.4 •
Minutas de
contas-correntes
| Percentagens de
incumprimento
superiores
a 20 por cento

Quadro IV.3.7 • Minutas de contas-correntes | Percentagens de incumprimento nos deveres de informação

Caraterísticas da operação de crédito	Condições de utilização do montante	57,1 %
	Tipo de crédito	28,6 %
	Montante total do crédito imputado ao consumidor	0,0 %
	Duração do crédito	0,0 %
	Regime das prestações	0,0 %
	Montante das prestações	0,0 %
	Montante total do crédito	0,0 %
	Garantias e seguros exigidos	0,0 %
	Regime dos contratos coligados	0,0 %
	Indicação do bem ou serviço e respetivo preço a pronto	0,0 %
Taxa de juro	Regime de taxa de juro	57,1 %
	Indexante	57,1 %
	TAEG	42,9 %
	Taxa de juro anual nominal	28,6 %
	Periodicidade de revisão da taxa de juro	14,3 %
	Condições de alteração unilateral da taxa de juro ou <i>spread</i>	0,0 %
Comissões	<i>Spread</i>	0,0 %
	Encargos relativos à manutenção de uma ou mais contas	0,0 %
	Encargos relativos à utilização de meios de pagamento	0,0 %
	Encargos decorrentes do contrato de crédito	0,0 %
	Condições de alteração das comissões	0,0 %
Mora	Custos notariais a suportar	0,0 %
	Taxa de juro de mora	14,3 %
	Consequências da falta de pagamento	14,3 %
Informação geral	Encargos aplicáveis em caso de incumprimento	0,0 %
	Identificação e endereço da autoridade de supervisão competente	14,3 %
	Comunicação à CRC	14,3 %
	Procedimento para a extinção do contrato	14,3 %
	Identificação e endereço da instituição	0,0 %
	Identificação e endereço do intermediário de crédito	0,0 %
	Ordem de imputação dos pagamentos aos saldos devedores	0,0 %
Extrato, condições de pagamento de juros devedores e despesas recorrentes e não recorrentes	0,0 %	
Livre revogação	Procedimento para o exercício do direito de livre revogação	14,3 %
	Direito de livre revogação	14,3 %
Reembolso antecipado	Direito de reembolso antecipado	42,9 %
	Procedimento aplicável em caso de reembolso antecipado	42,9 %
	Redução do custo total do crédito em reembolso antecipado parcial	42,9 %
	Comissão de reembolso antecipado	0,0 %
Procedimentos de reclamação e meios de resolução alternativa de litígios	Procedimentos extrajudiciais de reclamação	57,1 %
	Acesso do consumidor aos procedimentos extrajudiciais de reclamação	57,1 %
	Procedimentos extrajudiciais de recurso acessíveis ao consumidor	42,9 %
	Acesso do consumidor aos procedimentos extrajudiciais de recurso existentes	42,9 %

Quadro IV.3.8 • Minutas de contas-correntes | Percentagens de incumprimento em disposições imperativas

	Prazo para o exercício da livre revogação	42,9 %
	Arredondamento da taxa de juro	0,0 %
	Vendas associadas obrigatórias	0,0 %
	Forma de determinação da taxa de juro indexada a um índice de referência	0,0 %
	Periodicidade da revisão do indexante	0,0 %
Disposições imperativas	Prazo para o exercício do reembolso antecipado	0,0 %
	Limites da comissão de reembolso antecipado	0,0 %
	Resolução do contrato por incumprimento do devedor	0,0 %
	Condições para a alteração unilateral de comissões	0,0 %
	Limites à taxa de juro de mora	0,0 %
	Cobrança de comissões e despesas em caso de mora	0,0 %

4. Reclamações dos clientes bancários

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

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

4.1. Evolução recente

Em 2016, foram recebidas 14 141 reclamações sobre matérias do âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média de 1178 reclamações por mês, o que representa um aumento de 4,8 por cento, face a 2015. Este crescimento, que significa a retoma aos valores de 2014, deve-se sobretudo ao aumento das reclamações em matérias relacionadas com contas de depósito.

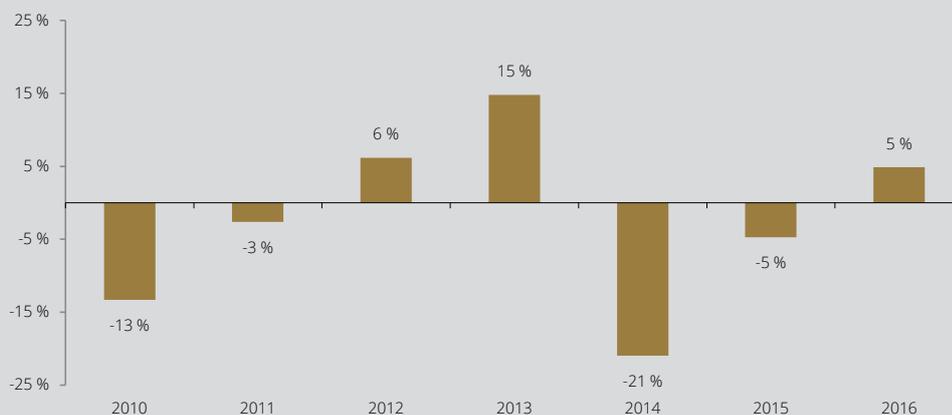
A maioria das matérias reclamadas registou um aumento em relação ao ano anterior, mas também há matérias em que o número de reclamações é inferior ao registado em 2015, sendo as reduções mais significativas as que se verificaram no crédito aos consumidores e nos cheques.

Os clientes bancários reclamaram, em particular, sobre questões relacionadas com prestação de informação e com alteração de cláusulas contratuais, sobre comissões e outros encargos aplicáveis aos produtos e serviços bancários e sobre problemas relacionados com a cobrança de valores em dívida.

As reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal representaram, em 2016, cerca de 50 por cento do total, mantendo-se o Portal do Cliente Bancário como o meio mais frequentemente utilizado para o envio destas reclamações (74,9 por cento dos casos). A outra metade das reclamações foram inscritas no Livro de Reclamações das instituições.

Em 2016, a análise de reclamações pelo Banco de Portugal conduziu, em 36 por cento dos casos, à resolução da situação pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação ou determinação específica do Banco de Portugal. Nas restantes reclamações (64 por cento) concluiu-se que não existiam indícios de infração por parte da entidade reclamada.

Gráfico IV.4.1 •
Reclamações
| Evolução do
número de
entradas
| 2010-2016



Quadro IV.4.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2014-2016

Ano	Mês	Entradas ^(a)			
		RCL ^(b)	RCO ^(c)		Total
			Total	das quais PCB ^(d)	
2014		6088	8069	5501	14 157
2015		6268	7219	5245	13 487
2016	Janeiro	419	585	420	1004
	Fevereiro	464	668	453	1132
	Março	604	518	372	1122
	Abril	524	613	481	1137
	Maio	628	631	435	1259
	Junho	537	500	361	1037
	Julho	631	554	431	1185
	Agosto	754	605	452	1359
	Setembro	650	620	494	1270
	Outubro	607	654	532	1263
	Novembro	624	597	462	1221
	Dezembro	618	534	413	1152
	2016	7060	7081	5306	14 141

Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Por memória, refira-se que, em 2014, 2015 e 2016, foram ainda recebidas, respetivamente, 2590, 2602 e 2489 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, que se referem a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias reclamadas se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

(b) Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações.

(c) Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal.

(d) Portal do Cliente Bancário.



Gráfico IV.4.2 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2014-2016

4.2. Evolução das reclamações por produto e serviço bancário

As contas de depósito continuaram a ser o produto bancário mais reclamado em 2016. Neste ano, as reclamações sobre contas de depósito registaram um aumento de 11,7 por cento face ao ano anterior, correspondendo a 35,9 por cento do total de reclamações, valor superior em 2,2 pontos percentuais (p.p.) ao registado em 2015. Este aumento deveu-se maioritariamente ao acréscimo de reclamações relativas à indisponibilidade da movimentação das contas por estarem em curso processos de penhora ou insolvência determinados pela Autoridade Tributária ou pelos tribunais.

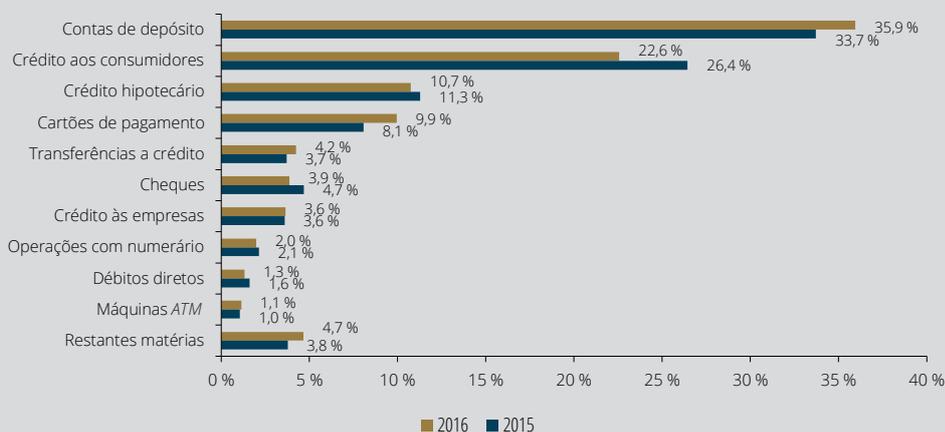
As reclamações recebidas sobre matérias relativas ao crédito aos consumidores, o segundo produto mais reclamado, registaram uma diminuição de 10,5 por cento, representando 22,6 por cento do total de reclamações, menos 3,8 p.p. do que em 2015. À semelhança do verificado em 2015, esta redução foi originada, em grande medida, por um menor número de reclamações relativas ao regime geral do incumprimento e à cobrança de valores em dívida. Todos os produtos de crédito aos consumidores registaram, em 2016, um número de reclamações inferior ao do ano anterior, mas a redução das reclamações sobre cartões de crédito foi a que mais contribuiu para a evolução registada.

O número de reclamações relativas a crédito hipotecário, o terceiro produto mais reclamado, manteve-se praticamente inalterado, tendo o seu peso diminuído de 11,3 por cento do total de reclamações, em 2015, para 10,7 por cento, em 2016. Neste âmbito, tiveram maior expressão (cerca de 14 por cento) as reclamações sobre a recusa da modificação das condições contratuais (por exemplo, a alteração da data de pagamento da prestação mensal ou do titular do contrato associada a processos de divórcio). As reclamações sobre a aplicação do indexante *Euribor* quando este assume valores negativos tiveram uma expressão muito reduzida⁶.

Os cartões de pagamento foram a quarta matéria mais reclamada (9,9 por cento do total) e a que teve o maior crescimento face a 2015 (29,1 por cento). O aumento das reclamações relativas a pedido e substituição de cartão e alegadas situações de fraude foi o que mais contribuiu para o maior número de reclamações sobre cartões de pagamento.

As transferências a crédito foram responsáveis por 4,2 por cento do total de reclamações e registaram também um crescimento significativo face ao ano anterior (20,2 por cento). Este aumento foi explicado sobretudo pelo maior número de reclamações sobre transferências não executadas e alegada demora na disponibilização do valor transferido.

Gráfico IV.4.3 •
Reclamações
| Produto e serviço
reclamado (em
percentagem)
| 2015-2016



Em 2016, aumentaram ainda as reclamações sobre crédito às empresas (6,2 por cento) e máquinas *ATM* (13,5 por cento).

Em contrapartida, em 2016, verificaram-se diminuições no número de reclamações relativas a cheques (menos 13,3 por cento), débitos diretos (menos 13,8 por cento) e operações

com numerário (menos 3,1 por cento). A redução das reclamações sobre cheques deve-se sobretudo ao menor número de reclamações sobre devolução de cheques, comissões cobradas e aceitação recusada. No caso dos débitos diretos, assinala-se o menor número de reclamações sobre ordens de cobrança.

Quadro IV.4.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2015-2016

Produto e serviço reclamado ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos ^(b)		
	2015	2016	Var.	2015	2016	Unidade de referência
Contas de depósito	4547	5081	11,7 %	21	25	100 mil contas
Crédito aos consumidores	3565	3189	-10,5 %	34	29	100 mil contratos
Crédito hipotecário	1519	1520	0,1 %	72	74	100 mil contratos
Cartões de pagamento	1088	1405	29,1 %	57	71	milhão de cartões
Transferências a crédito	499	600	20,2 %	40	45	milhão de cheques
Cheques	630	546	-13,3 %	15	15	10 milhões de transferências
Crédito às empresas	484	514	6,2 %	40	42	100 mil contratos
Operações com numerário	289	280	-3,1 %	69	66	100 milhões de operações
Débitos diretos	217	187	-13,8 %	126	102	100 milhões de operações
Máquinas <i>ATM</i>	141	160	13,5 %	85	99	10 mil máquinas <i>ATM</i>
Restantes matérias	508	659	29,7 %	-	-	-
Total	13 487	14 141	4,8 %	-	-	-

Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Na rubrica "restantes matérias", foram contabilizadas reclamações sobre matérias diversas, bem como os conteúdos temáticos com menos de 1 por cento do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização do Livro de reclamações ao cliente.

(b) As unidades de referência utilizadas na relativização de cada uma das matérias encontram-se especificadas na Caixa 13 relativa às notas metodológicas.

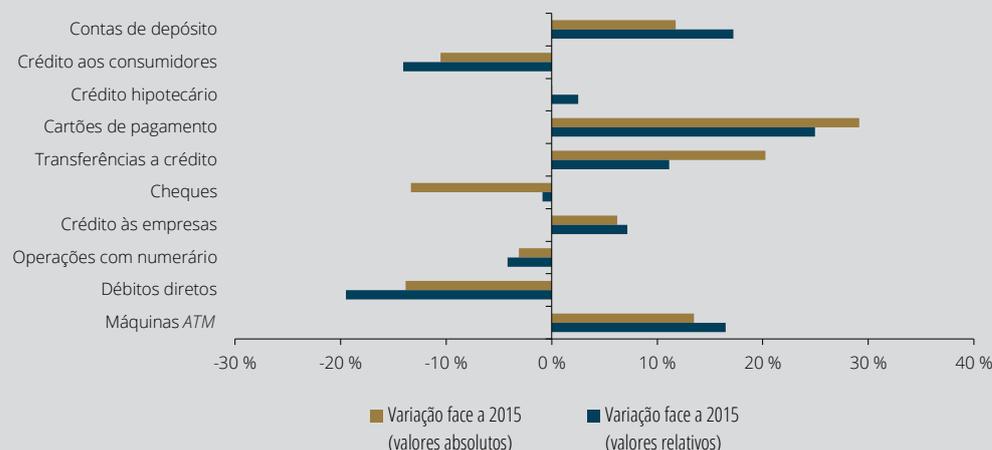


Gráfico IV.4.4 • Reclamações | Variação em termos absolutos e em termos relativos, por produto e serviço | 2016

O número de reclamações por produto e serviço reclamado em termos absolutos é influenciado pelo mercado subjacente, designadamente o número de contratos celebrados entre instituições de crédito e os seus clientes. A preponderância das contas de depósito, do crédito aos consumidores e do crédito hipotecário como os produtos mais reclamados em 2016 está relacionada com o número significativo de contratos de contas de depósito, de crédito aos consumidores e de crédito hipotecário. Torna-se, assim, necessário relativizar o número de reclamações em cada tema pelo respetivo volume de produtos e serviços subjacentes.

Em 2016, no que respeita à evolução do número relativo de reclamações destaca-se face a 2015:

- O crescimento de 17,2 por cento no número relativo de reclamações sobre contas de depósito, que aumentou de 21 para 25 por cada 100 mil contas de depósito;
- A diminuição verificada no crédito aos consumidores (menos 14,1 por cento) em que o número de reclamações diminuiu de 34 para 29 por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores. Em contrapartida, verificaram-se acréscimos no crédito hipotecário e no crédito às empresas (mais 2,5 por cento e mais 7,2 por cento,

respetivamente). No crédito hipotecário, por cada 100 mil contratos, o número de reclamações aumentou de 72 para 74 e, no crédito às empresas, de 40 para 42;

- O aumento no número relativo de reclamações sobre cartões de pagamento e transferências a crédito (mais 25 por cento e mais 11,1 por cento, respetivamente). Nos cartões de pagamento, o valor passou de 57 para 71 reclamações por milhão de cartões, e, nas transferências a crédito, de 40 para 45 reclamações por cada 10 milhões de transferências;
- A ligeira diminuição do número relativo de reclamações sobre cheques (menos 0,9 por cento) e a redução no número relativo de reclamações referentes a débitos diretos (menos 19,5 por cento), cujo valor passou de 126 para 102 reclamações por cada 100 milhões de débitos diretos.

Para os três produtos com maior número de reclamações – contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito hipotecário, que, no seu conjunto, representaram 69,2 por cento do total – foi ponderado o número de reclamações dirigidas a cada instituição pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados (Caixas 9 a 11).

Caixa 7 | Principais motivos apresentados pelos clientes bancários nas suas reclamações

No ano de 2016, os clientes bancários reclamaram maioritariamente sobre questões relacionadas com cláusulas contratuais de crédito; comissionamento dos produtos e dos serviços bancários; cobrança de valores em dívida; e a informação constante na Central de Responsabilidades de Crédito.

No que diz respeito ao motivo mais frequentemente apresentado pelos reclamantes, cláusulas contratuais, que representa um total de 18,3 por cento das reclamações recebidas no ano de 2016, mais de metade dizem respeito

a contas de depósito (58,6 por cento) e cerca de um quarto (25,4 por cento) a crédito à habitação.

Nas reclamações sobre cláusulas contratuais relativas a contas de depósito destacam-se as reclamações relacionadas com pedidos de movimentação da conta que colidem com o tipo de conta devido, por exemplo, à necessidade de autorização de todos os titulares autorizarem a movimentação no caso das contas coletivas conjuntas. No âmbito do crédito à habitação, destacam-se as reclamações

sobre pedidos de alteração ou esclarecimento sobre as datas de vencimento ou do valor das prestações dos créditos e pedidos de desvinculação de mutuário associados a processos de divórcio. Quanto ao crédito aos consumidores e ao crédito a empresas, estão aqui

incluídos os pedidos de alterações contratuais das condições inicialmente contratadas e pedidos de esclarecimentos dos métodos utilizados por parte das instituições para o cálculo das prestações.

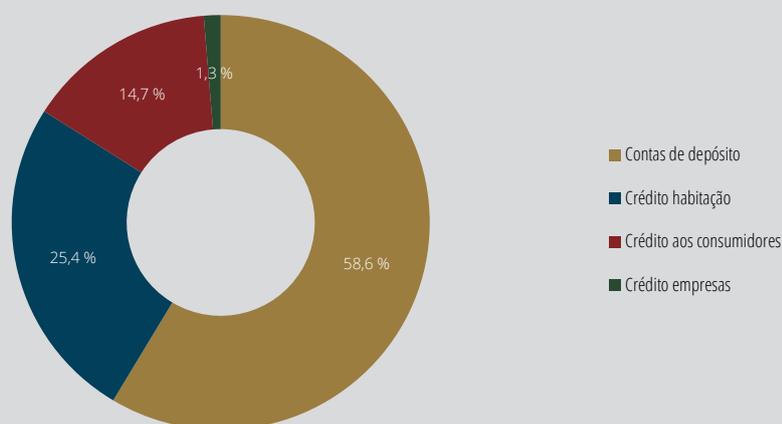
Quadro C.7.1 • Reclamações | Principais motivos apresentados pelos clientes bancários nas suas reclamações | 2016

	2016
Cláusulas contratuais	18,3 %
Comissões e encargos	15,7 %
Cobrança de valores em dívida	12,5 %
Responsabilidades de crédito	9,6 %
Abertura, transferência e encerramento de contas de depósito	5,3 %
Gestão do incumprimento	3,3 %
Instrumentos de pagamento fraudulentos	3,0 %
Elementos identificativos do cliente	2,5 %
Outros motivos	29,8 %
Total	100 %

Outro dos motivos mais suscitado nas reclamações dos clientes bancários respeita à prática das instituições no comissionamento dos produtos e dos serviços bancários que prestam, representando 15,7 por cento do total de reclamações recebidas no ano de 2016. Quanto ao produto contas de depósito, estão

aqui em causa situações em que o reclamante alega não estar devidamente informado sobre o valor da comissão de manutenção da sua conta de depósito. Já no que diz respeito aos serviços de pagamento, destacam-se as situações em que o reclamante não considera adequado o montante da anuidade ou a cobrança

Gráfico C.7.1 • Reclamações sobre cláusulas contratuais, por produto bancário de retalho | 2016



da mesma nos cartões de pagamento, ou considera inadequado o valor cobrado pela emissão de cheques ou pela devolução dos mesmos. No crédito habitação, crédito aos consumidores e crédito a empresas, as questões mais reclamadas relacionam-se com a alegada falta de prestação de informação, por parte das instituições, sobre comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação.

O terceiro motivo mais reclamado em 2016 esteve relacionado com a cobrança de valores em dívida, representando 12,5 por cento do total de reclamações. O produto onde este motivo surge com maior incidência é nas

contas de depósito. Destacam-se as situações em que o cliente alega que já procedeu ao pagamento da totalidade da dívida mas alegadamente a instituição não terá recebido a ordem de levantamento da penhora, continuando o cliente a não ter possibilidade de movimentar a sua conta. No que diz respeito ao crédito aos consumidores, as questões estão relacionadas com a renegociação, reestruturação e consolidação dos valores em dívida, bem como com processos executivos, penhoras e insolvências (situações de incumprimento de contratos de crédito, mas não enquadráveis no regime geral do incumprimento). Quanto ao

Gráfico C.7.2 • Reclamações sobre comissionamento, por produto bancário de retalho | 2016

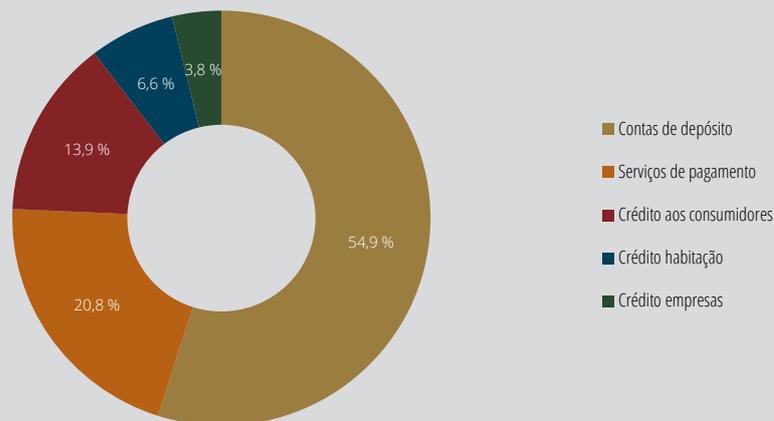
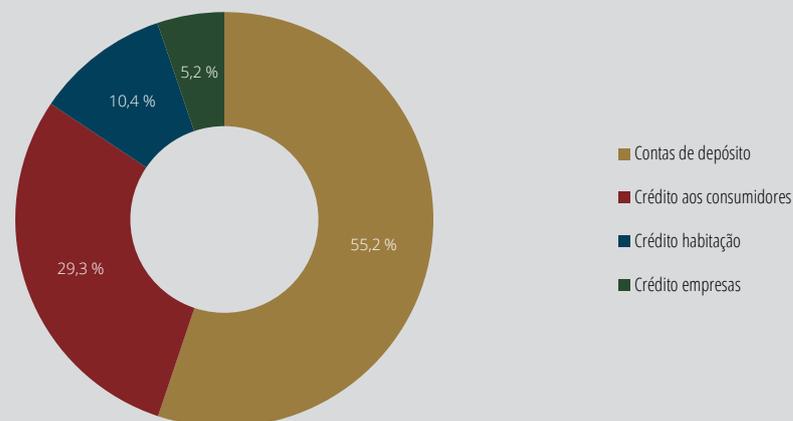


Gráfico C.7.3 • Reclamações sobre cobrança de valores em dívida, por produto bancário de retalho | 2016



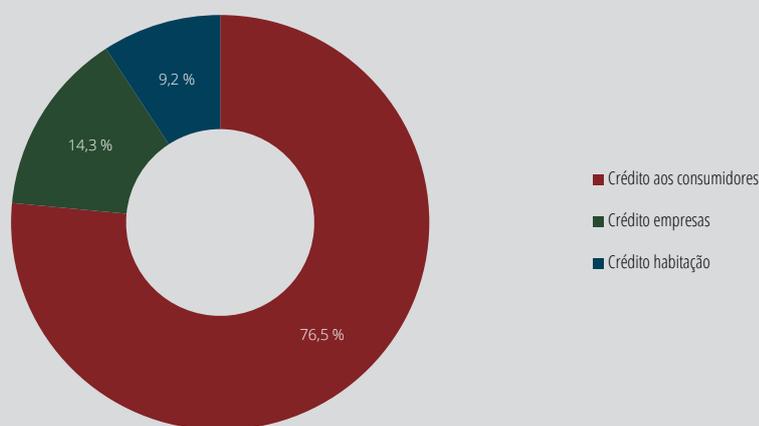
crédito a empresas, as reclamações traduzem as situações em que o reclamante pretende saber como foi apurado pela instituição o valor que esta lhe exige, designadamente, os juros remuneratórios ou moratórios que são cobrados no decurso contratual dos créditos.

O reporte efetuado pelas instituições à Central de Responsabilidades de Crédito é também um dos motivos mais frequentemente apresentados pelos clientes bancários nas suas reclamações (9,6 por cento). Relativamente aos produtos subjacentes a este motivo de reclamação, é no crédito aos consumidores que se verifica o maior número de reclamações quanto aos reportes à central de responsabilidades de crédito. Estão aqui em causa, maioritariamente, alegados atrasos na retificação de comunicações efetuadas pelas instituições e não prestação de informação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento. Nestas situações, o reclamante alega que há demora na atualização ou retificação da informação comunicada à Central de Responsabilidades de Crédito,

nomeadamente no caso de pagamento total da dívida ou da atualização da situação de crédito.

Nos principais motivos reclamados, a percentagem de reclamações encerradas com indícios de infração que necessariamente originaram a aplicação de medidas sancionatórias por parte do Banco de Portugal é de reduzida expressão. No caso das reclamações sobre deveres de informação e cláusulas contratuais foram detetados indícios de infração por parte das instituições em 1,1 por cento dos casos; nas reclamações sobre comissionamento esta percentagem foi de 5,2 por cento; nas reclamações sobre cobrança de valores em dívida foi de 1,4 por cento; e nas reclamações sobre reporte à Central de Responsabilidades de Crédito foi de 2,7 por cento.

Gráfico C.7.4 • Reclamações sobre responsabilidades de crédito, por produto bancário de retalho | 2016



Caixa 8 | Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário

Nesta Caixa destacam-se os temas mais frequentes das principais matérias reclamadas em 2016, independentemente do resultado da análise das reclamações.

Contas de depósito

A quase totalidade de reclamações relativas a contas de depósito esteve relacionada com contas de depósito à ordem (93,4 por cento). Face a 2015, destaca-se o aumento do peso relativo das reclamações relacionadas com penhoras ou insolvências e cláusulas contratuais, por contrapartida da redução das reclamações relativas a comissões e encargos, que apesar dessa redução se mantiveram como a matéria mais reclamada.

Nas contas de depósito, as matérias mais reclamadas incidiram sobre:

- **Cobrança de comissões ou encargos**, estando maioritariamente em causa (i) a prestação de informação relativa às comissões associadas à conta de depósitos à ordem e aos pressupostos da sua aplicação e (ii) os montantes exigidos a título da comissão de manutenção de conta;
- **Penhoras / Insolvências**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) à demora

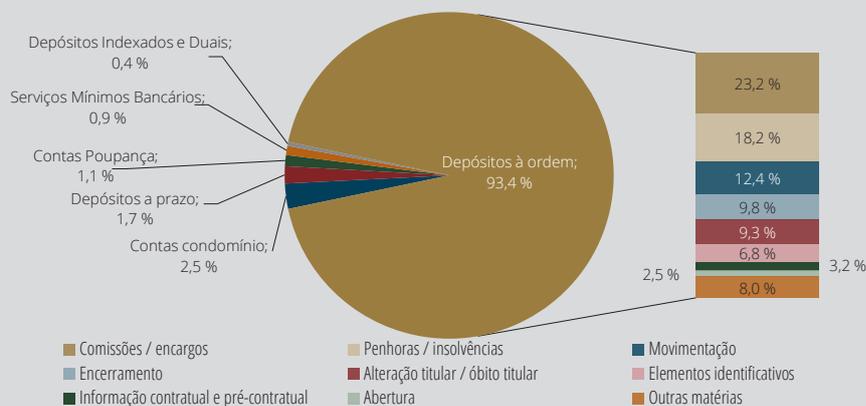
no levantamento da penhora após pagamento da dívida, e (ii) ao alegado incumprimento dos limites de impenhorabilidade de depósitos bancários;

- **Condições de movimentação das contas**, estando em causa (i) o alegado incumprimento, pelas instituições de crédito, de instruções dadas pelos clientes para a movimentação das contas de depósito à ordem, (ii) operações de débito efetuadas pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente e (iii) bloqueio pela instituição da possibilidade de movimentação de conta depósitos à ordem;
- **Encerramento**, estando sobretudo em causa reclamações sobre (i) o alegado incumprimento, por parte da instituição, de instruções dadas pelo cliente para o encerramento da conta e (ii) o encerramento da conta por iniciativa da instituição.

Crédito aos consumidores

O produto de crédito aos consumidores mais reclamado continuou a ser o cartão de crédito, que originou 41,5 por cento das reclamações sobre esta matéria. O segundo produto com maior número de reclamações foi o crédito pessoal, com 36,1 por cento das reclamações,

Gráfico C.8.1 • Reclamações | Contas de depósito | 2016



seguinte-se o crédito automóvel, com 14,2 por cento.

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

- **Responsabilidades de crédito**, estando em causa o reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito pelas entidades participantes, destacando-se temas relacionados com (i) alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento ou de extinção das responsabilidades de crédito, (ii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento e (iii) a demora na retificação de informação incorretamente reportada;
- **Cobrança de valores em dívida**, estando sobretudo em causa (i) o apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito, (ii) as situações de incumprimento não enquadráveis no regime de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito e (iii) os métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida;
- **Cobrança de comissões / encargos**, nomeadamente (i) a alegada não prestação de informação, pelas instituições, sobre comissões

Gráfico C.8.2 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2016

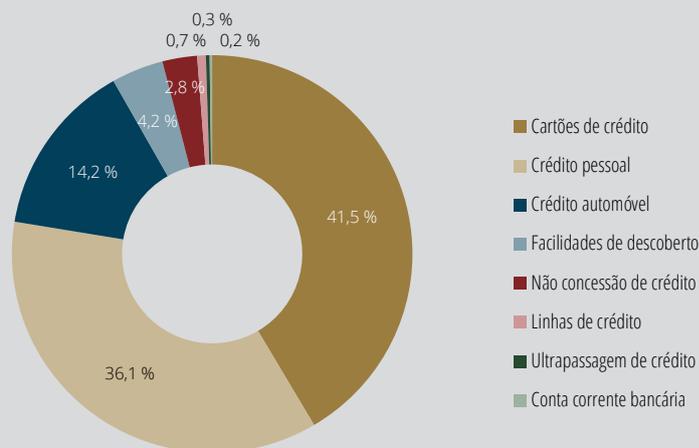
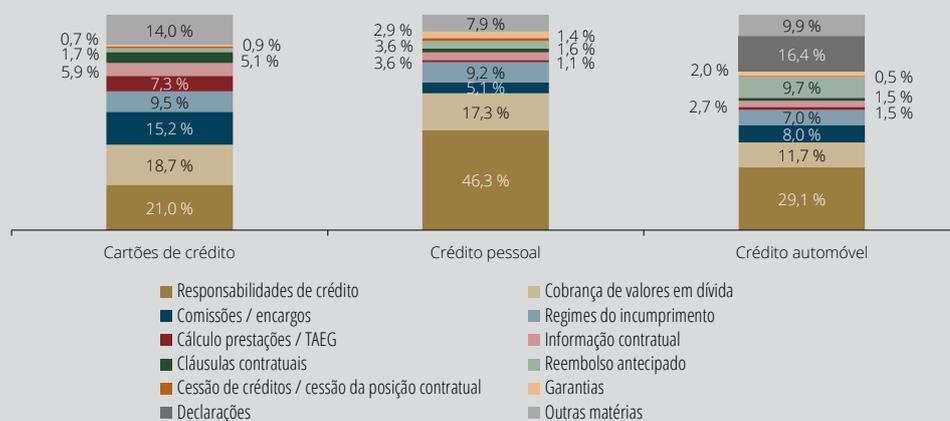


Gráfico C.8.3 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 2016



cobradas e os pressupostos da sua aplicação, (ii) os montantes exigidos a título de comissões sobre os serviços prestados pelas instituições e (iii) a cobrança de comissões pelo atraso no pagamento das prestações do crédito;

- **Regime geral do incumprimento**, estando sobretudo em causa (i) a forma como as instituições de crédito conduziram o processo de negociação no âmbito do PARI ou do PERSI, (ii) a não apresentação pela instituição de crédito de propostas para a prevenção ou regularização do incumprimento e (iii) a não adoção atempada dos procedimentos associados ao PERSI.

Crédito hipotecário

Em 2016, o número de reclamações respeitantes a crédito hipotecário manteve-se praticamente inalterado face a 2015, destacando-se a diminuição das reclamações referentes aos regimes do incumprimento. Em contrapartida, aumentaram as reclamações relativas à desvinculação do mutuário e à cobrança de valores em dívida.

Em 2016, as matérias mais reclamadas no âmbito do crédito hipotecário foram as seguintes:

- **Cláusulas contratuais**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) à

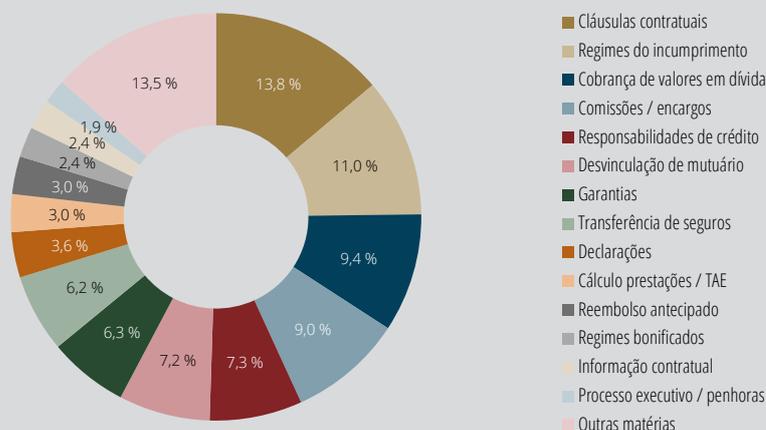
renegociação do contrato de crédito através da modificação de cláusulas contratuais (por exemplo, a alteração da data de pagamento da prestação mensal ou do titular do contrato associada a processos de divórcio) e (ii) à determinação do montante da prestação em função do cálculo da média aritmética do indexante aquando da sua revisão regular;

- **Prevenção e gestão de situações de incumprimento**, que abrange sobretudo as reclamações relativas à implementação do PERSI, estando em causa (i) a forma como as instituições de crédito conduziram o processo de negociação, (ii) a não apresentação de propostas para a regularização do incumprimento e (iii) a não adoção atempada dos procedimentos associados ao PERSI;

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

- **Comissões e encargos**, estando sobretudo em causa (i) as comissões de processamento

Gráfico C.8.4 • Reclamações | Crédito hipotecário | 2016



da prestação e (ii) as comissões cobradas pelo atraso no pagamento das prestações.

Cartões de pagamento

No ano de 2016, verificaram-se aumentos em todas as matérias relativas a cartões de pagamento, destacando-se o acréscimo do número de reclamações sobre pedido e substituição de cartão e alegadas situações de fraude.

As reclamações mais frequentes no âmbito dos cartões de pagamento respeitaram às seguintes matérias:

- **Pedido / substituição dos cartões**, estando sobretudo em causa a recusa de emissão de cartão de pagamento ou a demora na sua substituição;
- **Anuidade**, estando em causa (i) as condições de isenção ou de pagamento da anuidade, (ii) o montante da anuidade exigida pelas instituições e (iii) a alegada não comunicação das alterações do montante da anuidade;
- **Alegadas situações de fraude**, resultantes da utilização de cartões por terceiros que não o titular do cartão, estando em causa a autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito e a sua responsabilidade pela execução dessas operações, designadamente em levantamentos em numerário

em caixas de multibanco, operações realizadas no estrangeiro e na aquisição de bens e serviços através da internet (pagamentos *online*);

- **Situações de captura e cancelamento de cartões**, estando causa (i) as situações de bloqueio de cartões decorrentes do exercício de prerrogativas contratuais por parte das instituições emitentes, (ii) os casos de denúncia dos contratos que regulam a utilização dos cartões, seja por iniciativa das instituições, seja do cliente.

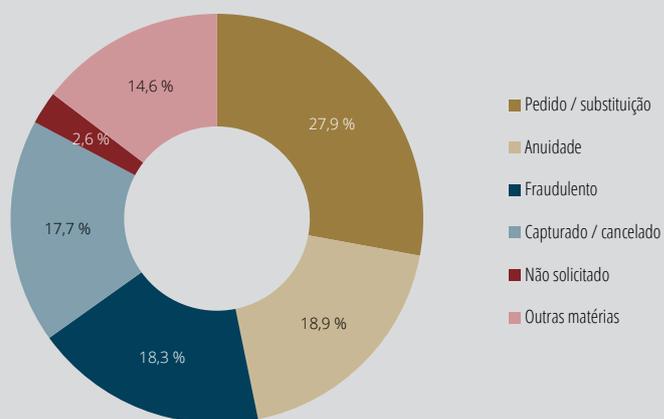
Transferências a crédito

Em 2016, aumentou o número de reclamações que incidiram sobre transferências não executadas e sobre alegada demora na disponibilização do valor transferido cresceu.

As reclamações mais frequentes no âmbito das transferências a crédito respeitaram às seguintes matérias:

- **Alegada demora na disponibilização do valor transferido**, estando em causa nomeadamente (i) a não disponibilização ao beneficiário do valor transferido por dificuldades de verificação dos seus elementos de identificação, e (ii) o cumprimento dos prazos de execução fixados na lei;

Gráfico C.8.5 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2016



- **Operações alegadamente fraudulentas**, particularmente no contexto da prestação de serviços bancários através de meios de comunicação à distância, estando em causa a autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito e a sua responsabilidade pela execução dessas operações;
- **Operações não executadas**, estando em causa a não execução de transferência ordenada pelo reclamante, (i) por anomalia informática, ou (ii) insuficiente caracterização dos elementos identificativos necessários para a concretização da transferência.

Cheques

Em 2016, destaca-se o decréscimo das reclamações sobre devolução de cheques, comissões cobradas e recusa de aceitação de cheques.

As reclamações mais frequentes no âmbito dos cheques respeitaram às seguintes matérias:

- **Comissões cobradas pelas instituições**, nomeadamente na emissão de livros de cheques ou em resultado da devolução dos mesmos;
- **Requisição de cheques**, estando sobretudo em causa a demora na atribuição ou a não

Gráfico C.8.6 • Reclamações | Transferências a crédito | 2016

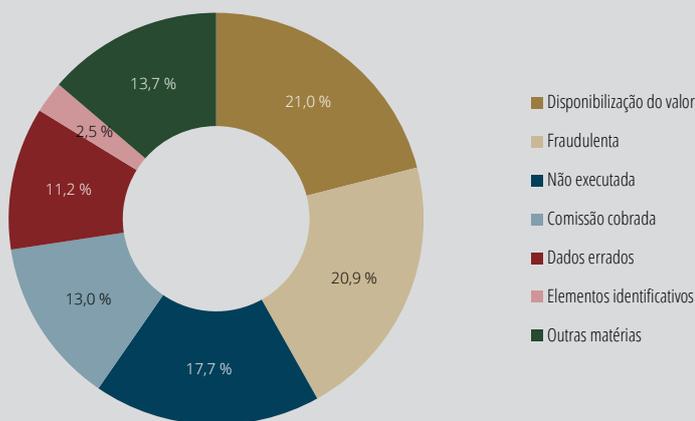
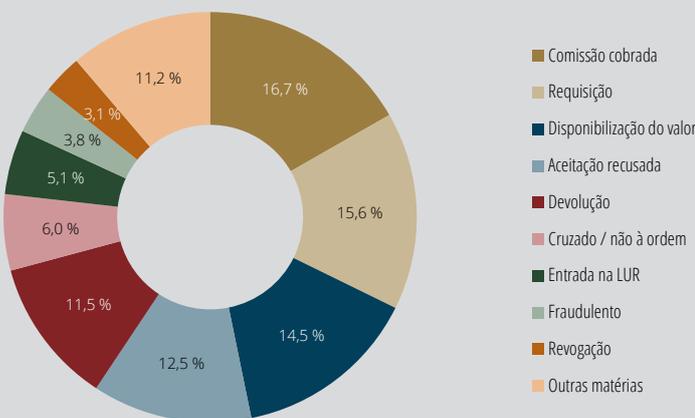


Gráfico C.8.7 • Reclamações | Cheques | 2016



atribuição de impressos de cheques por parte das instituições de crédito aos seus clientes;

- **Disponibilização dos fundos**, sendo fundamentalmente suscitadas questões quanto à observância dos prazos previstos na lei para as situações em que o cheque é depositado no balcão e em terminais automáticos;
- **Recusa de aceitação de cheques**, estando em causa essencialmente (i) o preenchimento incorreto do cheque, (ii) a apresentação a pagamento por pessoa diferente do beneficiário do cheque e (iii) a apresentação do cheque fora do prazo para o seu pagamento;

Crédito às empresas

Nesta matéria, destaca-se o crescimento do número de reclamações sobre comissões e encargos e responsabilidades de crédito.

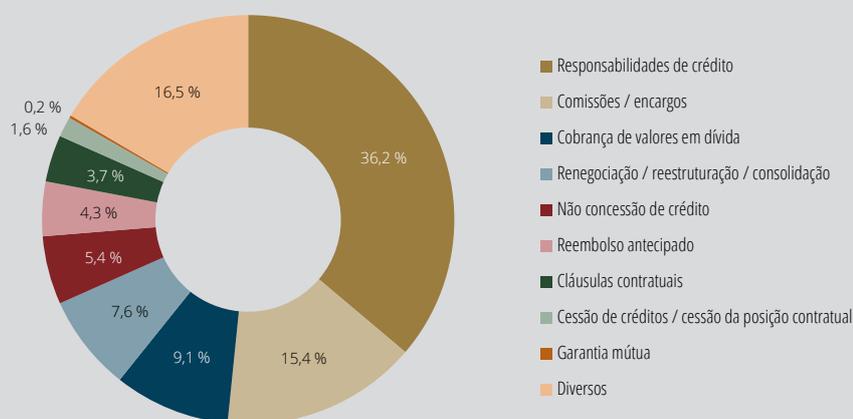
Em 2016, as reclamações mais frequentes no âmbito do crédito às empresas respeitaram às seguintes matérias:

- **Responsabilidades de crédito**, onde se incluem reclamações sobre o reporte pelas entidades participantes, de responsabilidades de crédito, potenciais ou efetivas, à Central de Responsabilidades de Crédito, em particular no que respeita (i) a alegados

atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento ou de extinção das responsabilidades de crédito, (ii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades em situação de incumprimento e (iii) a demora na retificação de informação incorretamente reportada;

- **Cobrança de comissões / encargos**, estando em causa reclamações respeitantes (i) à prestação de informação sobre as comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação, (ii) aos montantes exigidos a título de comissões e (iii) à alteração do preçário aplicável;
- **Cobrança de valores em dívida**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) ao apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito, (ii) à afeição de pagamentos aos diferentes valores contratuais em dívida e (iii) a situações de incumprimento de contratos de crédito;
- **Renegociação, reestruturação e consolidação de créditos**, estando em causa reclamações relativas a (i) pedidos de renegociação das condições inicialmente concedidas para o crédito obtido e (ii) pedidos de reestruturação e consolidação de valores em dívida.

Gráfico C.8.8 • Reclamações | Crédito às empresas | 2016



Caixa 9 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito

Quadro C.9.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 2016

Sigla	Instituição de crédito	2016
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	2,32
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	1,54
BBRAG	BANCO DO BRASIL AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,46
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,42
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,29
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,26
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A.	0,26
Média do sistema		0,25
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,23
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,22
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,22
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,21
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,19
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,16
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,15
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,11
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,06

Nota: A média do sistema equivale a 25 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O quadro anterior apresenta, para 2016, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente de na sua análise terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte da instituição.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2016. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda

inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Este grupo é constituído por ABANCA Corporación Bancaria – Sucursal em Portugal, Banco Invest, Banco Privado Atlântico – Europa, BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Maфра e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras.

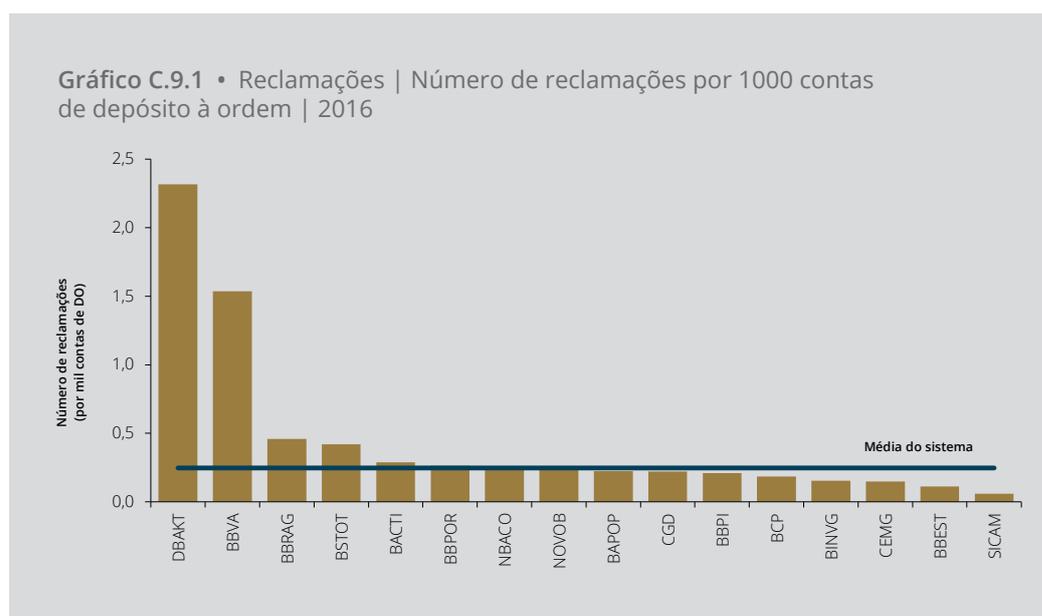
O quadro acima também não inclui as instituições de crédito que, mesmo tendo em média mais do que uma reclamação por trimestre, não tiveram atividade ao longo de todo o ano.

Deste grupo fazem parte Bankinter – sucursal em Portugal, o Banco CTT e a atividade do Barclays Bank PLC não relacionada com *large corporate banking* e banca de investimento.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso

do Banco Finantia, Banco L. J. Carregosa, BNP Paribas, Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral e Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo.

Gráfico C.9.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 2016



Caixa 10 | Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores

Quadro C.10.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2016

Sigla	Instituição de crédito	2016
FCE	FCE BANK PLC	2,45
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,87
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,13
FCACP	FCA CAPITAL PORTUGAL – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,06
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	1,02
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	1,00
321CR	321 CREDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,75
BFT	BANCO FINANTIA, S. A.	0,63
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,62
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,58
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,57
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0,54
BBVIF	BBVA – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,54
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,51
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,41
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,40
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL – SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,38
COFID	COFIDIS	0,35
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,32
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,30
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S. F. C., S. A.	0,30
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,30
Média do sistema		0,29
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,25
PSFSP	POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,24
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,23
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,20
ONEYB	ONEY BANK – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,19
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A.	0,17
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,17
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,16
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,15
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,15

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

O quadro anterior apresenta, para 2016, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente de na sua análise terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte da instituição.

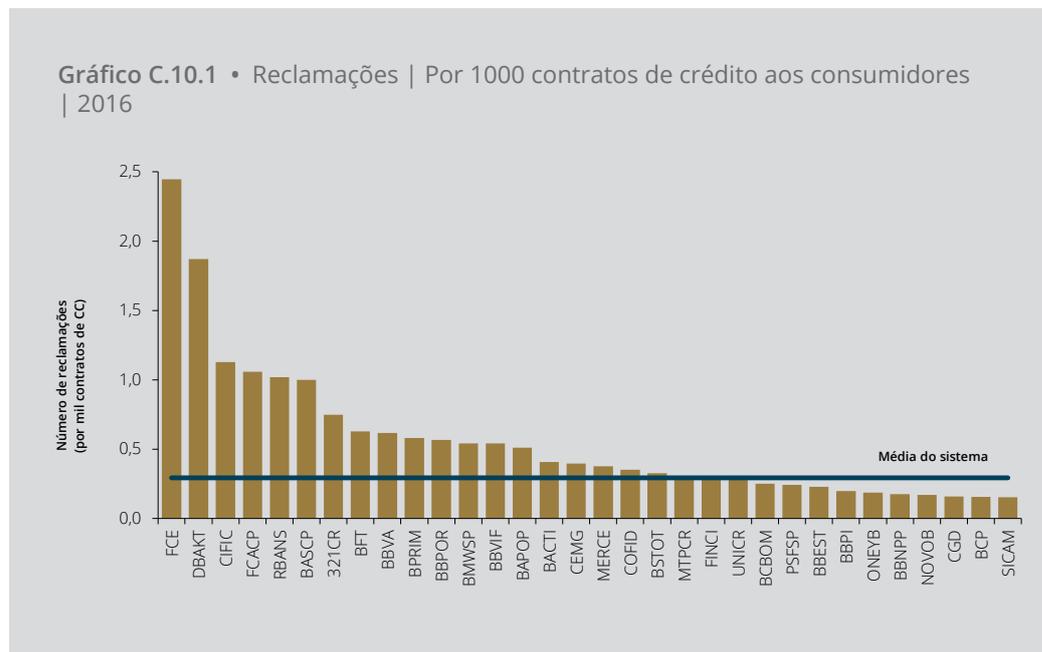
As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2016. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Este grupo é constituído pela ABANCA Corporación Bancaria – Sucursal em Portugal, Banco de Investimento Global, Banco do Brasil – Sucursal em Portugal, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria,

Novo Banco dos Açores, Sofinloc – Instituição Financeira de Crédito, Union de Creditos Inmobiliarios, Establecimiento Financiero de Credito (Sociedad Unipersonal) – Sucursal em Portugal e Volkswagen Bank GMBH – Sucursal em Portugal.

O quadro acima também não inclui as instituições de crédito que, mesmo tendo em média mais do que uma reclamação por trimestre, não tiveram atividade ao longo de todo o ano. Deste grupo fazem parte o Bankinter – sucursal em Portugal, o Wizink Bank – sucursal em Portugal e o Barclays Bank PLC.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, sendo o caso do Banco Invest, Banco de Investimento Imobiliário, Banco Privado Atlântico-Europa e Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo.

Gráfico C.10.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2016



Caixa 11 | Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário

Quadro C.11.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contratos de crédito hipotecário | 2016

Sigla	Instituição de crédito	2016
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	2,74
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	1,69
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	1,51
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	1,34
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	1,18
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,88
UNCRE	UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS, S. A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,76
Média do sistema		0,74
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,54
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,53
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,53
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,46
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,30

Nota: A média do sistema equivale a 74 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito hipotecário.

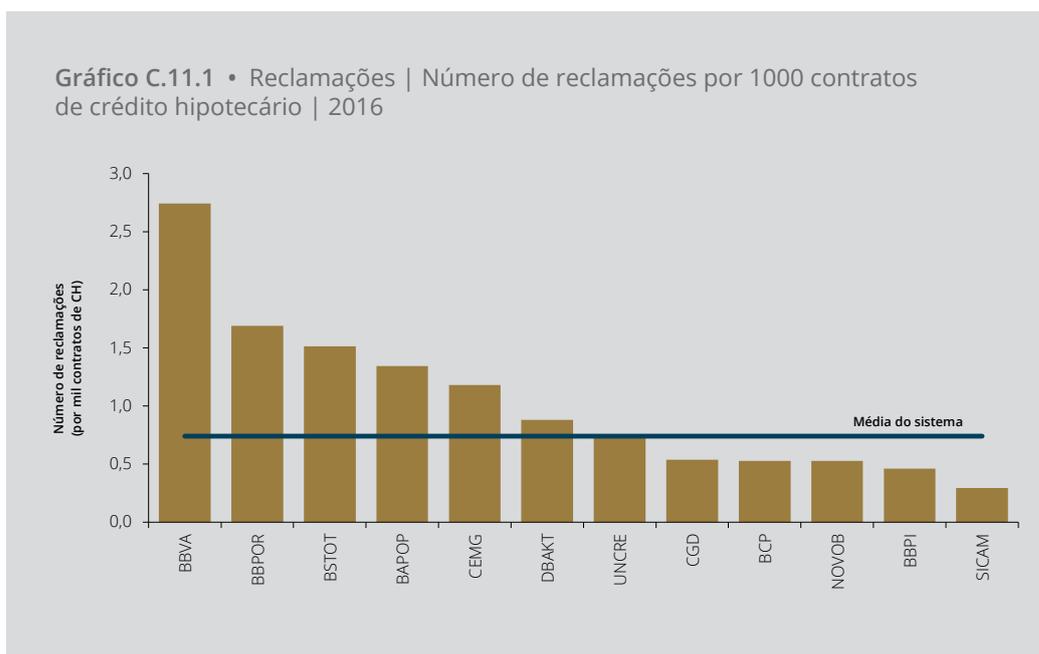
O quadro anterior apresenta, para 2016, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito hipotecário, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente de na sua análise terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte da instituição.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2016. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Este grupo é constituído por ABANCA Corporación Bancaria – Sucursal em Portugal, Banco de Investimento Imobiliário, Banco Invest, Banco Primus, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca e Novo Banco dos Açores.

O quadro acima também não inclui as instituições de crédito que, mesmo tendo em média mais do que uma reclamação por trimestre, não tiveram atividade ao longo de todo o ano. Deste grupo fazem parte o Bankinter – sucursal em Portugal e o Barclays Bank.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito hipotecário, sendo o caso da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.

Gráfico C.11.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contratos de crédito hipotecário | 2016



4.3. Resultados das reclamações encerradas⁷

Em 2016, em cerca de 64 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito, proporção igual à verificada em 2015. Nos restantes 36 por cento dos casos verificou-se a resolução da situação reclamada pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal.

Em algumas situações, o cliente bancário pode apresentar uma reclamação sobre a atuação da instituição de crédito mesmo estando esta a proceder de forma correta. Estes casos ocorrem, em geral, quando os clientes não têm um conhecimento completo das características dos produtos ou dos direitos que o quadro normativo em vigor lhes assegura.

As instituições de crédito corrigem a situação reclamada quando esta resulta do incumprimento de normas aplicáveis, acatando recomendações ou determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal. O Banco de Portugal pode também instaurar processos de contraordenação. Por outro lado, as instituições de crédito podem por vezes acolher as queixas apresentadas pelos clientes sobre a sua atuação mesmo não se verificando qualquer irregularidade ou incumprimento.

A análise de reclamações pelo Banco de Portugal deu origem em 2016 à emissão de 106 determinações específicas e de 137 processos de contraordenação, envolvendo 405 reclamações (ver ponto 5 deste capítulo).

Quadro IV.4.3 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação | 2014-2016

Resultado	Distribuição percentual		
	2014	2015	2016
Sem indícios de infração por parte da instituição de crédito	67 %	64 %	64 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do Banco de Portugal	33 %	36 %	36 %

O prazo médio de encerramento das reclamações em 2016 foi de 38 dias, um número inferior ao registado no ano anterior (59 dias). No caso das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal este prazo foi de 54 dias (80 dias em 2015), enquanto no caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações foi de 23 dias (35 dias em 2015).

O canal de envio das reclamações ao Banco de Portugal determina diferentes prazos de análise uma vez que são aplicados procedimentos distintos consoante a reclamação seja apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO) ou inscrita num Livro de Reclamações de uma instituição de crédito (RCL), que decorrem da aplicação de quadros normativos diferentes.

No caso das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, as instituições de crédito são de imediato questionadas sobre o conteúdo da reclamação, tendo 20 dias úteis para responder ao reclamante⁸ e dar conhecimento dessa resposta ao Banco de Portugal.

Podem ser suscitados novos pedidos de informação às instituições de crédito pelo Banco de Portugal, que, após análise, levam ao encerramento da reclamação pelo Banco de Portugal.

No caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, as instituições enviam, no prazo de dez dias úteis, ao Banco de Portugal, cópia da página do Livro de Reclamações em conjunto com os documentos relevantes e frequentemente com a sua análise da situação⁹. Após entrada da reclamação no Banco de Portugal podem ser solicitados esclarecimentos adicionais, dispondo as instituições de cinco dias úteis para envio de resposta.

Este prazo inclui o tempo de análise da reclamação pelo Banco de Portugal e também pelas próprias instituições de crédito. O Banco de Portugal tem sempre de ouvir a instituição reclamada, dependendo o prazo médio de análise da resposta cabal e do prazo de resposta às questões formuladas pelo Banco de Portugal.

Caixa 12 | Reclamações sobre os regimes do incumprimento

Reclamações recebidas

Em 2016, o Banco de Portugal recebeu 426 reclamações relativas à aplicação do regime geral do incumprimento, numa média mensal de 36 reclamações, menos 38 por cento do que em 2015. Estas reclamações representaram 3 por cento do total de reclamações recebidas em 2016, proporção inferior à registada no ano anterior (5,1 por cento).

Os clientes bancários apresentaram ainda 13 reclamações relativas ao regime extraordinário do incumprimento de contratos de crédito à habitação. Recorda-se que, apesar de ter cessado o seu período de vigência em 31 de dezembro de 2015, o regime extraordinário manteve-se aplicável relativamente aos

clientes bancários que apresentaram requerimentos de acesso até àquela data.

As reclamações sobre os regimes do incumprimento foram em 84,5 por cento dos casos remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO). Os restantes 15,5 por cento foram reclamações apresentadas pelos clientes bancários através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL).

Quadro C.12.1 • Reclamações | Regimes do incumprimento por tipo de crédito | 2015-2016

Matéria reclamada	2015	2016	Varição
Crédito hipotecário	238	165	-30,7 %
Regime geral			
PARI	86	57	-33,7 %
PERSI	133	95	-28,6 %
Regime extraordinário	19	13	-31,6 %
Crédito aos consumidores	469	274	-41,6 %
Regime geral			
PARI	118	66	-44,1 %
PERSI	351	208	-40,7 %
Total	707	439	-37,9 %

Gráfico C.12.1 • Reclamações | Evolução das reclamações sobre regimes do incumprimento | 2014-2016

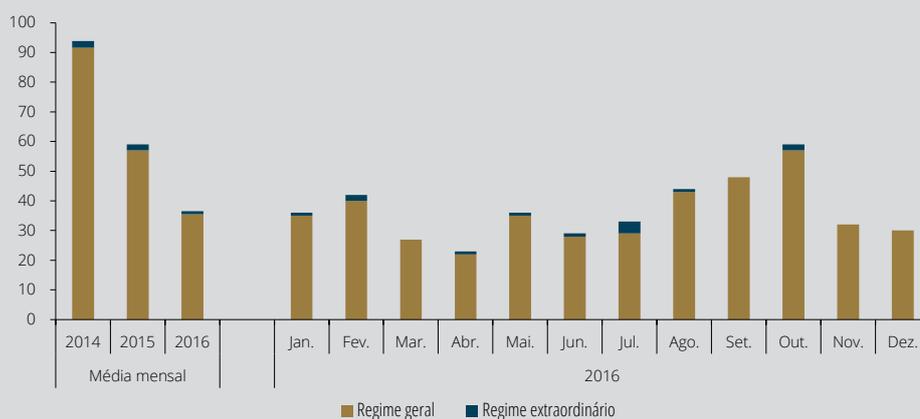
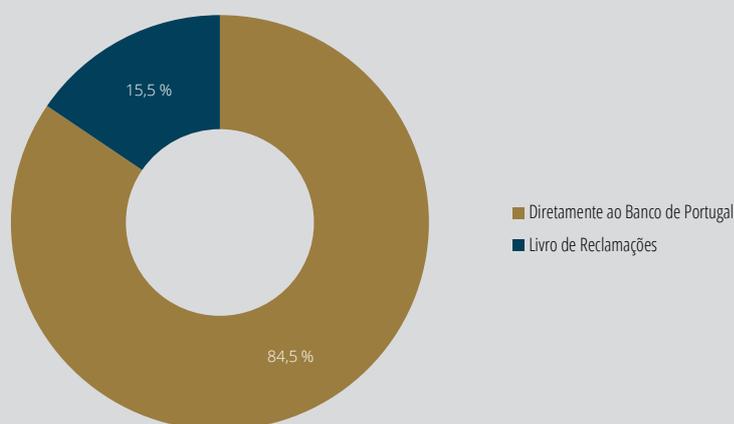


Gráfico C.12.2 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por proveniência | 2016



Matérias reclamadas

No âmbito do regime geral do incumprimento, o maior número de reclamações (71,1 por cento) incidiu sobre o acompanhamento prestado, no quadro do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), aos clientes bancários em mora no cumprimento dos seus contratos de crédito. As restantes reclamações (28,9 por cento) incidiram sobre a implementação do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) nos casos em que os clientes bancários, embora mantendo o cumprimento pontual das suas obrigações, apresentam indícios de degradação da sua capacidade financeira.

As reclamações relativas à implementação do regime geral do incumprimento respeitaram, na sua maioria, a contratos de crédito aos consumidores (64,3 por cento), com destaque para os cartões de crédito (29,3 por cento) e para o crédito pessoal (24,9 por cento). As restantes reclamações (35,7 por cento) incidiram sobre matérias relacionadas com crédito à habitação.

A forma como as instituições de crédito conduziram as negociações no âmbito do PARI ou do PERSI foi o principal aspeto suscitado pelos clientes bancários no âmbito das reclamações relativas ao regime geral do incumprimento (32 por cento das reclamações).

Gráfico C.12.3 • Reclamações | Regime geral do incumprimento, por tipo de crédito | 2016

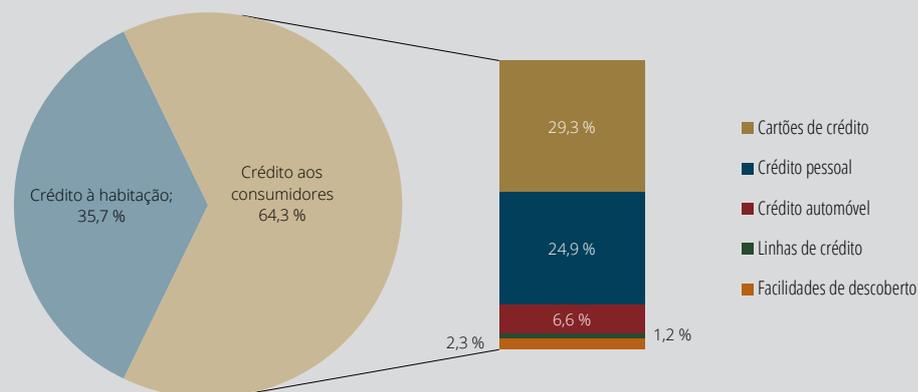
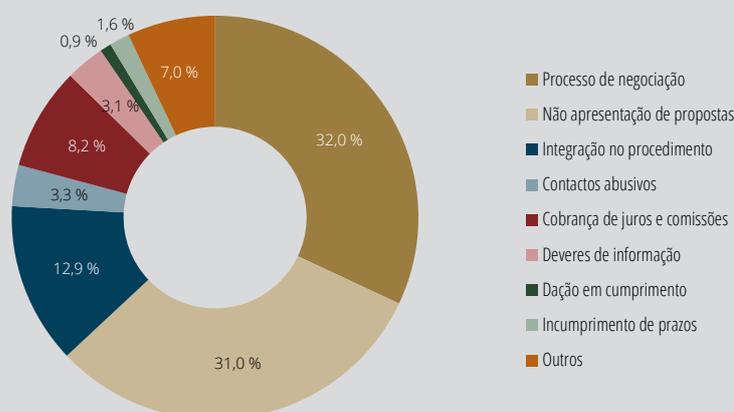


Gráfico C.12.4 • Reclamações | Motivos das reclamações relativas ao regime geral | 2016



Os reclamantes contestam, designadamente, os termos e condições das soluções propostas pelas instituições de crédito e a reduzida disponibilidade demonstrada para negociar soluções alternativas adequadas à sua situação. A não apresentação de propostas no âmbito do PARI ou do PERSI, ou a demora na sua apresentação, constituíram também temas frequentemente abordados pelos clientes bancários nas suas reclamações (31 por cento).

Entre os outros temas suscitados pelos reclamantes no tocante ao regime geral do incumprimento, assinala-se a não adoção pelas instituições de crédito dos procedimentos associados ao PARI ou ao PERSI (12,9 por cento). Os clientes em causa alegaram, nomeadamente, que as instituições de crédito não prestaram um acompanhamento adequado aos seus pedidos de redução de encargos com os contratos de crédito com vista a prevenir ou a regularizar as situações de incumprimento.

No tocante ao regime extraordinário, as 13 reclamações apresentadas tiveram por objeto

o indeferimento dos requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários (seis reclamações), a forma como as instituições de crédito conduziram as negociações (quatro reclamações), a não apresentação de propostas (duas reclamações) e o alegado incumprimento dos prazos legalmente estabelecidos (uma reclamação).

Resultado das reclamações encerradas

Em 2016, 67 por cento das reclamações enquadradas pelos regimes do incumprimento que foram encerradas neste período não apresentavam indícios de infração, proporção superior à registada em 2015 (61 por cento).

Em sentido contrário, verificou-se um decréscimo da proporção das reclamações encerradas em que as instituições de crédito, por sua iniciativa ou em resultado da intervenção do Banco de Portugal, resolveram as situações reclamadas, de 39 por cento, em 2015, para 33 por cento, em 2016.

Quadro C.12.2 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação relativos a regimes do incumprimento | 2014-2016

Resultado	2014	2015	2016
Sem indícios de infração por parte da IC	70 %	61 %	67 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP	30 %	39 %	33 %

Caixa 13 | Notas metodológicas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, entre 2014 e 2016, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de atuação, quer tenham sido apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado nas instituições de crédito, quer tenham sido enviadas diretamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários.

Excluem-se desta análise as reclamações entradas no Banco de Portugal cuja matéria em causa não se encontra no seu âmbito de atuação, bem como as reclamações apresentadas pelos clientes diretamente às instituições sem recurso ao Livro de Reclamações. Estas últimas não são remetidas ao Banco de Portugal, sendo tratadas bilateralmente entre clientes e instituições.

Matérias reclamadas

A classificação das reclamações em termos de matéria reclamada é realizada numa ótica do produto ou serviço bancário que é alvo da exposição do reclamante. As reclamações são afetadas a determinado produto ou serviço bancário 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 de pagamento – reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito e de crédito;
- Cheques – reclamações associadas à emissão e utilização de cheques;
- Crédito hipotecário – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito à habitação e de crédito conexo abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março;
- Crédito aos consumidores – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito, que não sejam contratos de crédito à habitação e de crédito conexo abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março. Reclamações relacionadas com crédito aos consumidores ou outro crédito concedido a particulares, seja ou não realizado através de cartões de crédito;
- Crédito a empresas – reclamações sobre contratos de crédito concedido a empresas, incluindo contratos celebrados com empresários em nome individual, no âmbito da sua atividade profissional;
- Contas de depósito – reclamações associadas aos processos de abertura, movimentação ou gestão de contas de depósito, bem como às respetivas condições contratuais. Incluem-se neste conteúdo temático as reclamações que recaem sobre todos os tipos de depósito, nomeadamente à ordem, a prazo, em regime especial ou outros, definidos no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro;
- Débitos diretos – reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos diretos em conta de depósito à ordem;
- Máquinas ATM – reclamações relacionadas com o funcionamento das ATM;
- Operações com numerário – reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moedas e de diferenças em operações de levantamento e depósito;
- Transferências a crédito – 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, os Terminais de Pagamento Automático, as operações cambiais, a Base de Dados de Contas, as garantias bancárias, a não disponibilização do Livro de Reclamações, bem como reclamações de operações e condutas indiferenciadas que não se inserem na usual classificação temática.

Unidades de referência

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

- Cartões de pagamento – número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2015 e 2016 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Cheques – número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI), em 2015 e 2016 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS;
- Crédito hipotecário – número de contratos de crédito à habitação e de crédito conexo abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 51/2007,

de 7 de março, em vigor em 2015 e 2016 (média entre os valores de início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;

- Crédito aos consumidores – número de contratos em vigor em 2015 e 2016 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito aos consumidores, incluindo cartões de crédito. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Crédito às empresas – número de contratos em vigor em 2015 e 2016 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito às empresas e empresários em nome individual. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Contas de depósito – número de contas de depósito à ordem em 2015 e 2016 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Débitos diretos – número de instruções de débito direto efetivamente processadas através do SICOI e realizadas ao abrigo da *SEPA (Single European Payments Area)* em 2015 e 2016. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS;
- Máquinas *ATM* – número de máquinas *ATM*, incluindo redes próprias, existentes em 2015 e 2016 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito;
- Operações com numerário – número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2015 e 2016. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS;
- Transferências a crédito – número de transferências processadas no SICOI e realizadas ao abrigo da *SEPA* em 2015 e 2016. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.

Instituições de crédito

Para o apuramento do número relativo de reclamações por instituição de crédito, para as matérias reclamadas relativas a contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito hipotecário foram também utilizadas as respetivas unidades de referência acima descritas.

O número relativo de reclamações foi calculado para as instituições de crédito que tiveram atividade ao longo de todo o ano e em relação às quais o Banco de Portugal recebeu, em 2016, uma média superior a uma reclamação por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

As instituições de crédito em relação às quais não foram recebidas reclamações no Banco de Portugal que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevo na atividade em causa, de acordo com critérios definidos pelo Banco de Portugal e com a informação reportada pelas próprias instituições de crédito.

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

5. Correção de irregularidades e sancionamento

No âmbito da supervisão comportamental, o Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento pelas instituições supervisionadas das normas legais e regulamentares aplicáveis aos mercados bancários de retalho. O Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas e exige que as instituições façam prova do seu cumprimento, sem prejuízo de ações posteriores de inspeção. Pode também instaurar processos de contraordenação para sancionar violações graves das normas aplicáveis.

5.1. Recomendações e determinações específicas

Na sequência da sua atuação fiscalizadora, o Banco de Portugal emitiu, durante o ano de 2016, 1020 recomendações e determinações específicas, que tiveram como destinatárias 73 instituições sujeitas. Cerca de três quartos destas recomendações e determinações específicas incidiram sobre a comercialização do crédito aos consumidores, em resultado das prioridades de inspeção definidas para o ano de 2016.

Quadro IV.5.1 • Recomendações e determinações específicas | Por matéria | 2016

	2016	
	Número	Instituições abrangidas
Publicidade	87	27
Preçários	20	6
Depósitos bancários	94	35
das quais: Fatura-recibo	30	29
Crédito à habitação e outros créditos hipotecários	17	7
das quais: Regime Geral do Incumprimento	10	3
Crédito aos consumidores e outros créditos	755	57
das quais: Mora	125	39
Taxas de juro e taxas máximas	84	24
Minutas de contratos	25	25
Instrumentos de pagamento	43	19
das quais: Bloqueio de instrumentos de pagamento	14	8
Livro de Reclamações	1	1
Outras situações	3	2
Total	1020	-

Nota: Foram emitidas recomendações e determinações específicas a 73 instituições.

5.1.1. Preçários

Durante o ano de 2016, o Banco de Portugal emitiu 20 recomendações e determinações específicas para a correção de irregularidades

detetadas na fiscalização do cumprimento dos deveres de informação relativos ao preçário em 6 instituições.

Quadro IV.5.2 • Recomendações e determinações específicas | Preçários | 2016

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Divulgação do preçário	1	1
Omissões no preçário	12	4
Incorreções na informação divulgada	7	3
Total	20	-

Nota: Foram emitidas recomendações e determinações específicas a 6 instituições.

À semelhança do que havia acontecido no ano anterior, registou-se uma diminuição significativa das recomendações e determinações específicas emitidas sobre esta matéria, o que indicia que as instituições têm vindo a ajustar os seus procedimentos em conformidade com as normas em vigor.

As situações abrangidas pelas recomendações e determinações específicas prendem-se com o cumprimento das seguintes normas:

- O preçário publicado aos balcões das instituições deve estar devidamente identificado, em lugar bem visível e em dispositivo que permita a sua fácil consulta e manuseamento, em suporte papel ou eletrónico¹⁰;
- O preçário deve ser apresentado de forma completa e atualizada de acordo com o previsto no Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009¹¹;
- A informação constante do folheto de taxas de juro deve ser atualizada de acordo com as condições de mercado, permitindo ao

público conhecer as taxas representativas, aplicadas pelas instituições de crédito nas operações que habitualmente pratiquem¹².

5.1.2. Publicidade

Em 2016, o Banco de Portugal emitiu 87 recomendações e determinações específicas dirigidas a 27 instituições de crédito, envolvendo um total de 213 suportes de publicidade. Estes valores traduzem aumentos, face a 2015, de 32 por cento e de 40 por cento, respetivamente no número de recomendações e determinações específicas emitidas e no número de suportes publicitários associados. Do total de recomendações e determinações específicas emitidas em 2016, três determinações específicas foram para suspensão de campanhas, pela gravidade dos incumprimentos.

As recomendações e determinações específicas incidiram maioritariamente sobre publicidade relativa a produtos de crédito aos consumidores (80 por cento).

Quadro IV.5.3 • Recomendações e determinações específicas | Publicidade | 2016

	Número	Suportes abrangidos	Instituições abrangidas
Produtos e serviços	80	201	24
Crédito aos consumidores	70	170	22
Crédito hipotecário	4	18	3
Multiproduto	3	9	3
Depósitos bancários	3	4	3
Institucional	7	12	6
Total	87	213	-

Nota: Foram emitidas recomendações e determinações específicas a 27 instituições.

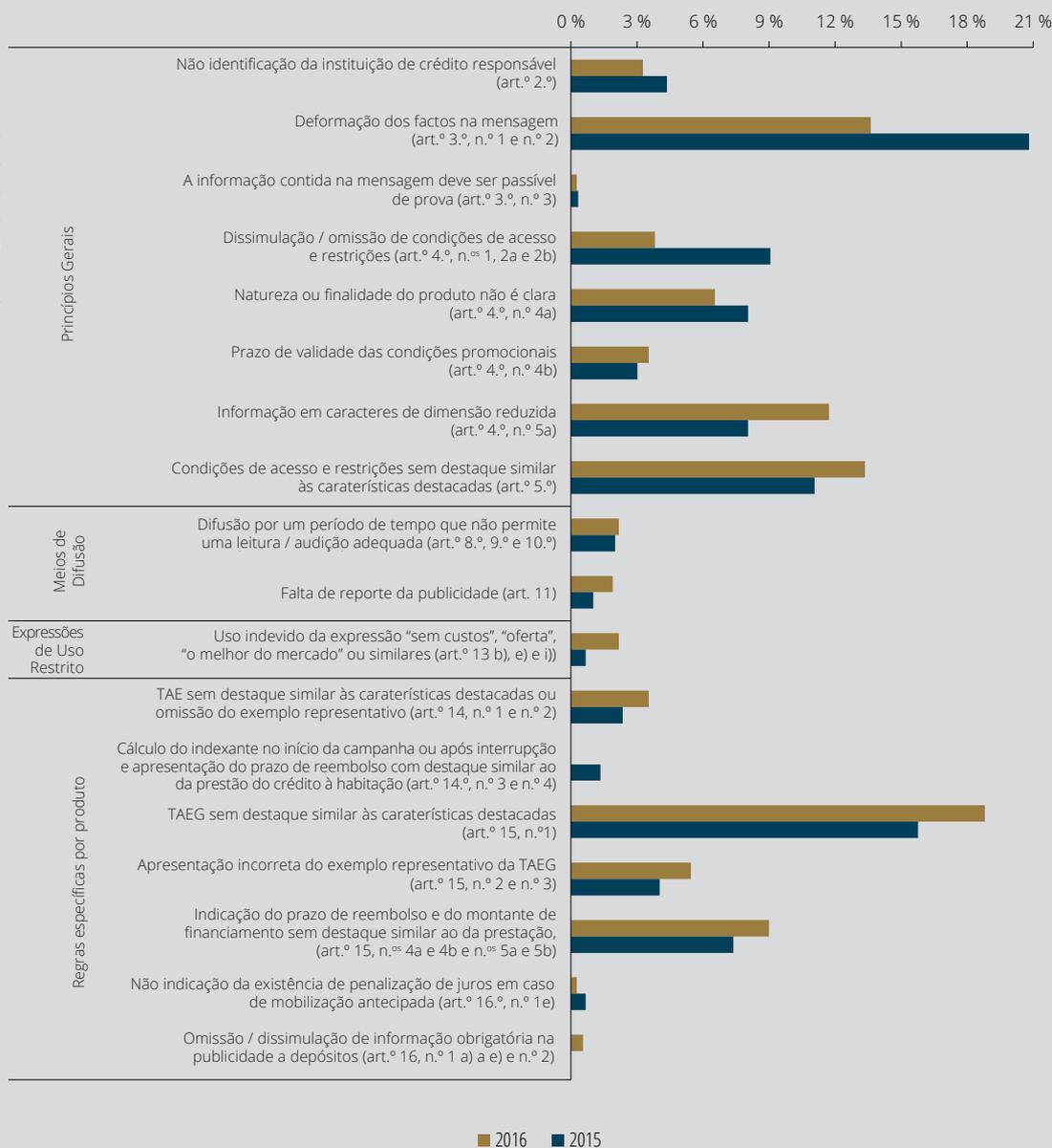
Os incumprimentos mais frequentes às normas específicas sobre publicidade prenderam-se com a falta de destaque da TAEG dos produtos de crédito e das condições de acesso, face às características destacadas dos produtos nas mensagens publicitárias, e com a apresentação de designações incorretas e informações inconsistentes, designadamente no exemplo representativo da TAEG, ou incompletas (originando a deformação dos factos).

Assinala-se, em relação a 2015, uma redução dos incumprimentos relativos à deformação

dos factos na mensagem. De igual modo, regista-se uma menor incidência dos incumprimentos relativos à omissão de condições de acesso. Por oposição, verifica-se um aumento da incidência dos incumprimentos relativos à falta de destaque da TAEG e das condições de acesso face às características destacadas dos produtos nas mensagens publicitárias e à dimensão dos caracteres da informação obrigatória.

As recomendações e determinações específicas emitidas tiveram por base, entre outras, as seguintes normas do Aviso n.º 10/2008:

Gráfico IV.5.1 •
Recomendações e determinações específicas
e incumprimentos
ao Aviso
n.º 10/2008
| 2015-2016



- A informação contida em mensagens publicitárias deve ser verdadeira e não deformar os factos;
- Na publicidade a produtos e serviços, as instituições devem incluir toda a informação obrigatória, garantindo que as condições de acesso, restrições e limitações têm destaque similar às características que as instituições destacuem do produto ou serviço;
- As instituições devem proceder à divulgação da informação de carácter obrigatório, observando a dimensão mínima de caracteres estabelecida;
- Nas campanhas publicitárias sobre crédito aos consumidores, a TAEG deve ser apresentada com destaque similar ao das características destacadas dos produtos de crédito anunciados;
- Na publicidade ao crédito aos consumidores, as instituições devem indicar um exemplo representativo da TAEG que inclua, pelo menos, o montante do crédito, o prazo de reembolso, e a taxa de juro anual nominal, no caso de taxa fixa, ou o indexante e o *spread*, no caso de taxa variável;
- As instituições devem indicar o prazo e o montante de reembolso com destaque similar ao da prestação do crédito anunciada.

Nas recomendações de publicidade institucional, o Banco de Portugal recordou às instituições um conjunto de boas práticas na divulgação de prémios atribuídos por entidades terceiras, nomeadamente quanto ao recurso a expressões similares à expressão de uso restrito “o melhor do mercado”, as quais devem ser acompanhadas de elementos informativos que possibilitem a contextualização da sua atribuição. A divulgação de prémios atribuídos por entidades terceiras deve, ainda, ser acompanhada da declaração “Este(s) prémio(s) é da exclusiva responsabilidade da(s) entidade(s) que o atribuiu”.

5.1.3. Depósitos bancários

Durante o ano de 2016, foram emitidas pelo Banco de Portugal 94 recomendações e determinações específicas para a sanção de irregularidades detetadas em matéria de depósitos abrangendo 35 instituições. Cerca de 40 por cento destas recomendações e determinações específicas resultaram da análise de reclamações de clientes bancários. Destacam-se também 30 recomendações e determinações específicas, dirigidas a 29 instituições, que resultaram de ações de inspeção relativas à fiscalização do dever de emissão de fatura-recibo.

Quadro IV.5.4 • Recomendações e determinações específicas | Depósitos bancários | 2016

	Número	Instituições abrangidas
Deveres e requisitos de informação pré-contratual e contratual	46	34
dos quais: Fatura-recibo	30	29
Comissões e encargos	21	6
Encerramento de conta	10	6
Movimentação de conta	5	5
Regime dos SMB	6	6
Outros deveres	6	4
Total	94	-

Nota: Foram emitidas recomendações e determinações específicas a 35 instituições.

Com vista à correção de irregularidades relacionadas com os **deveres e requisitos de informação pré-contratual e contratual**, o Banco de Portugal emitiu um total de 46 recomendações e determinações específicas referentes ao cumprimento das seguintes normas:

- A Ficha de Informação Normalizada deve ser disponibilizada ao cliente em momento anterior à celebração do contrato de depósito¹³;
- As condições gerais do contrato de abertura de conta devem ser disponibilizadas ao cliente em momento prévio à sua contratação¹⁴;
- Os funcionários das instituições devem atuar de forma diligente e com respeito consciencioso pelos interesses do cliente no âmbito da comercialização de depósitos bancários¹⁵;
- As instituições devem prestar aos clientes informação relativa a todos os movimentos a débito e a crédito efetuados nas suas contas de depósito, através da disponibilização de extrato mensal ou, caso não haja movimentos na conta, com uma periodicidade mínima anual¹⁶.

Especificamente no que se refere à avaliação do cumprimento do **dever de envio anual da fatura-recibo**, o Banco de Portugal, na sequência da realização de ações de inspeção, emitiu 30 recomendações e determinações específicas, dirigidas a 29 instituições, reforçando o cumprimento do dever de envio, anualmente, no mês de janeiro de cada ano civil, de uma fatura-recibo, sem qualquer custo, discriminando todas as comissões e despesas associadas a conta de depósito à ordem e suportadas no ano civil anterior, ao seu respetivo titular¹⁷.

Por outro lado, e no que se refere **comissões e encargos** associados a contas de depósito à ordem, foram emitidas 21 recomendações e determinações específicas, dirigidas a 6 instituições, através das quais foi reiterado que:

- A alteração das condições contratuais relativas a comissões e encargos deve assegurar a observância do prazo de dois meses de antecedência relativamente à data proposta para a sua aplicação¹⁸;

- Aquando da alteração das condições contratuais relativas a comissões e encargos, o cliente bancário deve ser informado de que se considera que este aceitou essas alterações se não tiver informado expressamente a instituição de que não as aceita antes da data proposta para a entrada em vigor das mesmas, devendo, também, ser informado do direito de denunciar o contrato quadro, imediatamente e sem encargos, antes da data proposta para a aplicação das mesmas¹⁹;

Foram, também, emitidas 10 recomendações e determinações específicas destinadas à correção de irregularidades relacionadas com o **encerramento de contas**, em concreto, com o direito do cliente bancário à denuncia do contrato de depósito em qualquer momento, salvo se as partes tiverem acordado num período de pré-aviso, o qual não poderá ser superior a um mês²⁰.

As restantes recomendações e determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal reiteraram que:

- A movimentação de uma conta de depósito à ordem deve ser efetuada de acordo com as condições de movimentação acordadas entre os titulares e a instituição de crédito²¹;
- As instituições devem abster-se de bloquear as contas de depósito sem fundamento legal ou contratual que o justifique²²;
- O montante destinado à constituição de um depósito não pode ser considerado como indisponível na conta de origem antes da data-valor prevista para a respetiva constituição, salvo instrução expressa do cliente nesse sentido²³;
- As instituições devem garantir que os fundos depositados em numerário sejam disponibilizados imediatamente nas contas dos clientes, sendo que, caso o cliente não seja um consumidor, os fundos devem ser disponibilizados o mais tardar no dia útil seguinte ao da sua receção pelo prestador de serviços de pagamento²⁴;

- A data-valor do débito na conta do cliente não pode ser anterior ao momento em que o montante da operação é debitado nessa conta²⁵;
- O cartaz com a informação sobre os serviços mínimos bancários deve encontrar-se afixado na agência de acordo com o modelo definido e em local destacado bem visível²⁶.

5.1.4. Crédito à habitação e outros créditos hipotecários

Em 2016, o Banco de Portugal emitiu 17 recomendações e determinações específicas, dirigidas a 7 instituições, para corrigir as irregularidades detetadas em matéria de crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária. Quase 50 por cento destas recomendações e determinações específicas resultaram da análise de reclamações de clientes bancários.

Quadro IV.5.5 • Recomendações e determinações específicas | Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | 2016

	Número	Instituições abrangidas
Regime do crédito à habitação e outros créditos hipotecários	7	6
Informação contratual	2	2
Responsabilidades de crédito	4	3
Outros deveres	1	1
Regime geral do incumprimento	10	3
Total	17	-

Nota: Foram emitidas recomendações e determinações específicas a 7 instituições.

As recomendações e determinações específicas emitidas são referentes ao cumprimento das seguintes normas:

- As instituições têm o dever de comunicar à Central de Responsabilidades de Crédito, em fim de cada mês, os saldos das responsabilidades efetivas ou potenciais decorrentes das operações de crédito concedido²⁷;
- Sempre que uma entidade participante da Central de Responsabilidades de Crédito, por sua iniciativa ou por solicitação do devedor, verifique ter havido omissão ou comunicação indevida de qualquer responsabilidade, passada ou presente, fica obrigada a proceder à conveniente retificação, remetendo, para o efeito, as necessárias comunicações²⁸;
- As instituições de crédito mutuantes devem entregar ao cliente bancário um duplicado dos relatórios e outros documentos de quaisquer avaliações feitas ao imóvel pelas mesmas ou por terceiros a pedido destas, sendo o cliente bancário titular do relatório

e outros documentos da avaliação que seja realizada a suas expensas²⁹;

- Está vedada às instituições de crédito a cobrança de qualquer comissão pela análise da renegociação das condições do crédito, nomeadamente do *spread* ou do prazo da duração do contrato de mútuo³⁰.

No que respeita, em concreto, à fiscalização do **regime geral do incumprimento**, o Banco de Portugal emitiu 10 recomendações e determinações específicas, dirigidas a 3 instituições referentes ao cumprimento das seguintes normas:

- A proibição de cobrança de comissões pela renegociação das condições do contrato de crédito no âmbito do regime do incumprimento, designadamente no que respeita à análise e à formalização da operação³¹;
- O dever de integração no PERSI de clientes entre o 31.º dia e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação³²;

- O cliente bancário que, tendo alertado a instituição de crédito para o risco de vir a incumprir as suas obrigações ao abrigo do contrato de crédito, entre em mora no cumprimento dessas obrigações, considera-se, para todos os efeitos, integrado no PERSI na data em que se verifica a situação de incumprimento³³;
- No prazo de 30 dias a contar da integração no PERSI, as instituições de crédito devem comunicar ao cliente bancário, em suporte duradouro, o resultado da avaliação da capacidade financeira desenvolvida, apresentando, quando tal se revele viável em face dessa avaliação, propostas para a regularização da situação de incumprimento³⁴;
- As instituições de crédito apenas podem extinguir o PERSI quando se verifique um dos fundamentos legalmente previstos para o efeito, devendo informar o cliente do motivo de extinção e das razões pelas quais considera inviável a continuação do referido procedimento³⁵;
- Aquando da interpelação para o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de crédito que se encontrem em mora, a instituição de crédito deve informar

o fiador sobre a faculdade de solicitar a integração em PERSI, bem como sobre as condições para o seu exercício³⁶.

5.1.5. Crédito aos consumidores e outros créditos

Em 2016, foram dirigidas a 57 instituições, 755 recomendações e determinações específicas para corrigir irregularidades relacionadas com matérias relativas ao crédito aos consumidores e outros créditos, o que representa um aumento, nesta matéria, face ao número de recomendações e determinações emitidas em 2015. Este aumento é explicado pela prioridade dada nas ações de inspeção do Banco de Portugal em 2016 ao crédito aos consumidores.

A maioria destas recomendações e determinações específicas (cerca de 93 por cento) teve origem em ações de inspeção, destacando-se, pela sua importância, a emissão de recomendações e determinações específicas relacionadas com a prestação de informação contratual, em especial no âmbito do cumprimento do Aviso n.º 10/2014, o regime da mora, as normas sobre taxas de juro, o regime de taxas máximas e a fiscalização de minutas de contratos.

Quadro IV.5.6 • Recomendações e determinações específicas | Crédito aos consumidores e outros créditos | 2016

	Número	Instituições abrangidas
Regime do crédito aos consumidores	624	50
Informação pré-contratual	36	17
Informação contratual	375	50
<i>das quais: minutas de contratos</i>	25	25
Taxa de juro e taxas máximas	84	24
Reembolso antecipado	11	4
Comissões e encargos	12	8
Reporte ao Banco de Portugal	36	14
Responsabilidade de crédito	11	5
Outros deveres	59	22
Regime geral do incumprimento	3	3
Regime da mora	125	39
Crédito a empresas	3	3
Total	755	-

Nota: Foram emitidas recomendações e determinações específicas a 57 instituições.

Relativamente aos **deveres de informação pré-contratual e contratual** o Banco de Portugal emitiu 36 recomendações e determinações específicas referentes ao cumprimento das seguintes normas:

- Aquando da apresentação de uma proposta de crédito ou previamente à celebração do contrato de crédito, o credor e, se for o caso, o intermediário de crédito devem, com base nos termos e nas condições oferecidas pelo credor e nas preferências e elementos fornecidos pelo consumidor, prestar as informações necessárias para comparar diferentes ofertas, a fim de este tomar uma decisão esclarecida e informada³⁷;
- Para além da FIN, deve ser fornecida gratuitamente ao consumidor (mediante solicitação) uma cópia da minuta do contrato de crédito³⁸;
- As instituições e, se for o caso, os intermediários de crédito devem cumprir os deveres de assistência a que se encontram legalmente vinculados, prestando informação verdadeira, clara, completa e rigorosa ao cliente³⁹;
- O credor deve assegurar que o consumidor recebe e conhece as informações pré-contratuais, designadamente, através dos fornecedores de bens ou dos prestadores de serviços que intervenham como intermediários de crédito⁴⁰;
- Os contratos devem conter os elementos obrigatórios e observar os demais preceitos legais e regulamentares que regulam o crédito aos consumidores⁴¹;
- Durante a vigência de contratos de cartão de crédito, de linha de crédito e de conta-corrente bancária, as instituições devem disponibilizar ao cliente bancário um extrato que inclua os elementos estabelecidos pelo Banco de Portugal⁴²;
- Durante a vigência dos contratos de crédito pessoal e de crédito automóvel, as instituições devem disponibilizar ao cliente bancário, previamente à data de vencimento da prestação subsequente, um extrato que

inclua os elementos estabelecidos pelo Banco de Portugal⁴³;

- Nos casos em que se verifique o incumprimento ou a regularização de obrigações contratuais, bem como quando ocorra reembolso antecipado do contrato de crédito por parte do cliente bancário, as instituições devem prestar, através de extrato ou em documento autónomo, informação específica, que inclua os elementos estabelecidos pelo Banco de Portugal⁴⁴.

Especificamente, no que se refere a questões relacionadas com o **regime da mora**, o Banco de Portugal emitiu 125 recomendações e determinações específicas, dirigidas a 39 entidades, referentes ao cumprimento das seguintes normas:

- Nos contratos de crédito, que não constituam operações de abertura de crédito, empréstimos em conta corrente ou outras de natureza similar, os juros remuneratórios são calculados sobre o montante de capital em dívida, em cada momento, à taxa contratada e são pagos de acordo com o plano estipulado pelas partes para o pagamento de capital e juros⁴⁵;
- A capitalização de juros remuneratórios, vencidos e não pagos, depende de convenção das partes, reduzida a escrito, não podendo os mesmos ser capitalizados por períodos inferiores a um mês⁴⁶;
- Para efeitos de aplicação de juros moratórios, os juros remuneratórios que integram cada prestação vencida e não paga só podem ser capitalizados uma única vez⁴⁷;
- Em caso de mora do devedor e enquanto a mesma se mantiver, as instituições podem cobrar juros moratórios, mediante a aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3 por cento, a acrescer à taxa de juros remuneratórios aplicável à operação, considerando-se, na parte em que a exceda, reduzida a esse limite máximo⁴⁸;
- As instituições não podem, com fundamento na mora do devedor, cobrar quaisquer comissões ou outras quantias para além da

comissão pela recuperação de valores em dívida, mesmo que a título de cláusula penal moratória⁴⁹;

- Para além dos juros moratórios, as instituições só podem cobrar aos seus clientes uma comissão pela recuperação de valores em dívida, que não pode exceder 4 por cento do valor da prestação vencida e não paga⁵⁰;
- Nos casos em que a comissão pela recuperação de valores em dívida assuma um montante inferior a doze euros, as instituições podem cobrar uma comissão fixa de doze euros. Caso a comissão corresponda a um montante superior a cento e cinquenta euros, as instituições não podem cobrar uma comissão de valor superior àquele⁵¹;
- A comissão pela recuperação de valores em dívida só pode ser cobrada uma única vez, por cada prestação vencida e não paga⁵².

O Banco de Portugal emitiu 84 recomendações e determinações específicas sobre **taxas de juro e o regime de taxas máximas**, referentes ao cumprimento das seguintes normas:

- A taxa de juro variável deve resultar da média aritmética simples das cotações diárias da *Euribor* no mês anterior ao período da contagem de juros⁵³;
- A revisão da taxa de juro deve ser efetuada com uma periodicidade correspondente ao prazo de referência do indexante⁵⁴;
- A TAEG deve refletir o custo efetivo global associado à contratação do crédito, incluindo todos os encargos que se apresentam como condição para a celebração do contrato ou como consequência deste, nomeadamente, os prémios dos seguros exigidos por força do contrato de crédito⁵⁵;
- É havido como usurário o contrato de crédito cuja TAEG, no momento da celebração do contrato, exceda em um quarto a TAEG média praticada pelas instituições de crédito no trimestre anterior, para cada tipo de contrato de crédito aos consumidores, ou cuja TAEG, no momento da celebração do contrato, embora não exceda o referido

limite, ultrapasse em 50 por cento a TAEG média dos contratos de crédito aos consumidores celebrados no trimestre anterior⁵⁶.

As restantes recomendações e determinações específicas emitidas referem-se ao cumprimento das seguintes normas:

- Em caso de reembolso antecipado do contrato de crédito no período em que a taxa nominal aplicável seja fixa, o credor tem direito a uma compensação que se traduz no pagamento, pelo consumidor, de uma comissão de reembolso antecipado que não pode 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 de crédito for superior a um ano, não podendo aquela comissão ser superior a 0,25 por cento do montante do crédito reembolsado antecipadamente, se o mencionado período for inferior ou igual a um ano⁵⁷;
- As alterações ao contrato de subscrição de cartão de crédito, que também consubstancia um instrumento de pagamento, devem ser comunicadas ao respetivo titular em suporte papel ou noutra suporte duradouro, com a antecedência de, pelo menos, dois meses em relação à data proposta para a respetiva aplicação⁵⁸;
- Quando haja fundamento legal para o bloqueio do cartão de crédito e o contrato-quadro o estabelecer, as instituições devem informar o cliente do bloqueio do cartão e da respetiva justificação, pela forma acordada. Esta informação deve ser transmitida ao cliente pela instituição, se possível, antes de bloquear o cartão de crédito, ou o mais tardar imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis⁵⁹;
- As anuidades dos cartões de crédito apenas são devidas na parte proporcional ao período decorrido até à data de resolução do contrato. Se forem pagas antecipadamente,

devem ser restituídas na parte proporcional ao período ainda não decorrido⁶⁰;

- As instituições têm o dever de comunicar à Central de Responsabilidades de Crédito, em fim de cada mês, os saldos das responsabilidades efetivas ou potenciais decorrentes das operações de crédito concedido⁶¹;
- Sempre que uma entidade participante da Central de Responsabilidades de Crédito, por sua iniciativa ou por solicitação do devedor, verifique ter havido omissão ou comunicação indevida de qualquer responsabilidade, passada ou presente, fica obrigada a proceder à conveniente retificação, remetendo, para o efeito, as necessárias comunicações⁶²;
- O dever de integração no PERSI de clientes entre o 31.º dia e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação⁶³;
- As instituições devem reportar ao Banco de Portugal a informação relativa à celebração dos contratos de crédito aos consumidores no prazo de dez dias úteis a contar do final

do respetivo período de referência (mês) da celebração, considerando-se como data de celebração do contrato: (i) a data da assinatura do contrato de crédito pelo cliente e pela instituição, nos contratos de crédito celebrados presencialmente; (ii) nas restantes situações, a data em que, nos termos gerais do direito, o cliente ou a instituição manifestem a sua concordância relativamente a todas as condições contratuais⁶⁴;

- As instituições devem reportar as minutas utilizadas para a celebração dos contratos de crédito aos consumidores⁶⁵.

5.1.6. Instrumentos de pagamento

No período em análise, o Banco de Portugal emitiu 43 recomendações e determinações específicas para a correção de irregularidades detetadas no âmbito da prestação de serviços de pagamento, tendo estas sido dirigidas a 19 instituições. Cerca de 65 por cento destas recomendações e determinações específicas resultaram da análise de reclamações de clientes bancários.

Quadro IV.5.7 • Recomendações e determinações específicas | Instrumentos de pagamento | 2016

	Número	Instituições abrangidas
Bloqueio de instrumentos de pagamento	14	8
Informação pré-contratual e contratual	9	8
Datas-valor de disponibilização de fundos	3	3
Comissões	2	2
Cheques	6	3
Outros deveres	9	5
Total	43	-

Nota: Foram emitidas recomendações e determinações específicas a 19 instituições.

Salienta-se que o Banco de Portugal emitiu 14 recomendações e determinações específicas sobre o bloqueio de instrumentos de pagamento, reforçando junto das instituições que se houver fundamento legal para o bloqueio do instrumento de pagamento e o contrato-quadro o estabelecer, estas devem informar o cliente do bloqueio do instrumento e da respetiva justificação, pela forma acordada. Esta

informação deve ser transmitida ao cliente pela instituição, se possível, antes de bloquear o instrumento de pagamento, ou, o mais tardar imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis⁶⁶.

No que se refere à **informação pré-contratual e contratual**, o Banco de Portugal emitiu 9 recomendações e determinações específicas na sequência de ações de inspeção relativas ao cumprimento das seguintes normas:

- As condições contratuais relativas à prestação de serviços de pagamento (v.g. contratos de abertura de conta de depósito à ordem, realização de transferências a crédito e contratos de utilização de cartões de débito ou de crédito) devem ser redigidas em língua portuguesa, enunciadas em termos facilmente compreensíveis e em condições de inteira legibilidade⁶⁷;
- As instituições devem assegurar a disponibilização ao cliente das condições gerais da conta de pagamento⁶⁸;
- O prestador de serviços de pagamento deve abster-se de enviar instrumentos de pagamento não solicitados (v.g. cartões de débito e de crédito), salvo quando um instrumento deste tipo já entregue ao utilizador de serviços de pagamento deva ser substituído⁶⁹.

Em matéria de **datas-valor de disponibilização de fundos** e outras questões específicas sobre **cheques**, as recomendações e determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal relacionam-se com o cumprimento das seguintes normas:

- O prestador de serviços de pagamento do ordenante deve garantir que, após a receção da ordem de pagamento, o montante objeto da operação seja creditado na conta do prestador de serviços de pagamento do beneficiário até ao final do primeiro dia útil seguinte⁷⁰;
- A renúncia do depositante à conferência imediata do cheque entregue ao balcão confere à instituição depositária o prazo máximo de 24 horas para proceder à conferência do referido cheque. Por seu turno, a instituição depositária está obrigada a proceder à disponibilização dos fundos no próprio dia em que procede à conferência, com data-valor desse mesmo dia⁷¹;

- Aos depósitos em cheques efetuados em terminais automáticos é atribuída a data-valor do 2.º dia útil seguinte ao do depósito, ficando o respetivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil⁷²;

- Um cheque devolvido deve considerar-se regularizado se, na instituição de crédito sacada e no prazo de 30 dias consecutivos: (i) o portador o reapresentar e receber o montante nele indicado; (ii) o sacador proceder a depósito, à ordem do portador, de fundos suficientes e imediatamente disponíveis ou cobertos por garantia, ou (iii) o sacador exibir prova do seu pagamento ao portador⁷³.

Relativamente às recomendações e determinações específicas relacionadas com outras matérias sobre prestação de serviços de pagamento, o Banco de Portugal refere o cumprimento das seguintes normas:

- A alteração das condições contratuais relativas à prestação de serviços de pagamento pelas instituições deve assegurar a observância das condições previstas, designadamente no que respeita ao prazo de dois meses de antecedência relativamente à data proposta para a aplicação das novas condições⁷⁴;
- O cliente bancário pode denunciar o seu contrato-quadro de utilização de se instrumentos de pagamento em qualquer momento, salvo se as partes tiverem acordado num período de pré-aviso, o qual não poderá ser superior a um mês⁷⁵;
- O cliente tem o direito de obter retificação, por parte da instituição, se, após ter tomado conhecimento de uma operação de pagamento não autorizada ou incorretamente executada, comunicar o facto ao respetivo prestador do serviço de pagamento sem atraso injustificado e dentro de um prazo nunca superior a 13 meses a contar da data do débito⁷⁶.

5.1.7. Livro de reclamações

Em 2016, o Banco de Portugal emitiu uma determinação específica para a correção de irregularidades relacionadas com a aplicação do diploma relativo ao Livro de Reclamações, em concreto, com a obrigação de afixação do leteiro relativo à existência do Livro de Reclamações em local bem visível nos locais de atendimento ao público das instituições⁷⁷.

5.1.8. Outras situações

Foram ainda emitidas pelo Banco de Portugal três recomendações e determinações específicas relacionadas com irregularidades detetadas no pagamento de vales de correio. O Banco de Portugal destaca:

- A necessidade de assegurar o cumprimento das regras relativas ao endosso dos vales, que deve ser nominativo⁷⁸;
- Os vales de correio devem ser pagos apenas ao destinatário, ao remetente, ao endossado ou aos seus representantes legais ou voluntários⁷⁹;

- A identificação das pessoas a quem é feito o pagamento dos vales de correio deve ser feita mediante a apresentação do bilhete de identidade, passaporte ou outro documento considerado idóneo para o efeito⁸⁰.

5.2. Processos de contraordenação

Em 2016, o Banco de Portugal instaurou 155 processos de contraordenação contra 29 instituições no âmbito das suas funções de supervisão comportamental.

Os processos instaurados em 2016 resultaram maioritariamente (90 por cento) da fiscalização realizada pelo Banco de Portugal através da análise das reclamações de clientes bancários, estando envolvidas nestes processos 208 reclamações, uma vez que o mesmo processo de contraordenação pode ter por base mais do que uma reclamação. Destaca-se o acréscimo de processos de contraordenação relativos às incorreções das comunicações efetuadas pelas instituições em nome dos seus clientes à Central de Responsabilidades de Crédito.

Quadro IV.5.8 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 2016

	2016	Instituições abrangidas
Preçários	3	3
Depósitos bancários	42	11
Crédito à habitação e outros créditos hipotecários	10	5
dos quais: Regime geral do incumprimento	6	4
Crédito aos consumidores e outros créditos	32	12
dos quais: Regime geral do incumprimento	14	6
Taxas máximas	7	7
Reporte à central de responsabilidades de crédito	43	19
Instrumentos de pagamento	19	9
Livro de Reclamações	3	2
Outras situações	5	5
Total de processos de contraordenação	155	-

Nota: Foram instaurados processos de contraordenação a 29 instituições. Cada processo de contraordenação pode envolver mais do que uma matéria.

5.2.1. Preçários

Os três processos de contraordenação instaurados em 2016, relativamente a preçários, estão relacionados com as seguintes temáticas:

- O folheto de comissões e despesas deve conter a informação atualizada de todas as comissões exigíveis aos clientes relativamente aos produtos e serviços financeiros comercializados pelas instituições de crédito⁸¹;
- A informação constante de folheto de taxas de juro deve ser atualizada de acordo com as condições de mercado e permitir ao público conhecer as taxas representativas aplicadas pelas instituições de crédito nas operações que habitualmente praticam⁸²;
- As instituições devem assegurar a atualização do folheto de comissões e despesas em todos os canais de divulgação do mesmo⁸³;
- As instituições devem enviar ao Banco de Portugal o folheto de taxas de juro de acordo com a periodicidade estabelecida⁸⁴.

5.2.2. Depósitos bancários

Os 42 processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal, relacionados com depósitos, e que incluem irregularidades detetadas em 78 reclamações, tiveram por objeto situações relacionadas com:

- Bloqueio de conta de depósito sem fundamento legal ou contratual que o justifique⁸⁵;
- Impossibilidade de movimentação de contas pelos clientes em virtude da demora da instituição de crédito na execução de ordens de levantamento de penhora sobre saldos bancários⁸⁶;
- Não disponibilização aos clientes, em momento anterior à celebração dos contratos de depósitos a prazo simples, de uma Ficha de Informação Normalizada contendo os elementos exigidos pelo Banco de Portugal⁸⁷;
- Não entrega aos clientes, previamente à celebração dos contratos de depósito simples, de uma cópia das condições gerais do contrato a celebrar⁸⁸;

- Não disponibilização aos clientes, aquando da celebração dos contratos de depósito, de cópia desses contratos⁸⁹;
- Não envio aos clientes de um extrato com o detalhe de todos os movimentos a débito e a crédito efetuados nas suas contas de depósito⁹⁰;
- Incumprimento pelas instituições de crédito da periodicidade de envio aos clientes de extratos de conta⁹¹;
- Não entrega aos clientes, no âmbito da comercialização de produtos financeiros complexos, e em momento anterior ao da celebração dos contratos, de um prospeto informativo⁹²;
- Não disponibilização aos clientes, aquando da celebração de contratos relativos a produtos financeiros complexos, de cópia desses contratos⁹³.

5.2.3. Crédito à habitação e outros créditos hipotecários

Os 10 processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal em matéria de crédito hipotecário, e que incluem irregularidades detetadas em 10 reclamações (das quais 6 sobre o regime geral do incumprimento), tiveram por objeto as seguintes situações:

- Aquando da comunicação da aprovação do empréstimo, as instituições de crédito devem entregar aos clientes a minuta do contrato a celebrar⁹⁴;
- Durante a vigência do contrato, as instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes um extrato mensal, contendo os elementos de informação obrigatórios definidos pelo Banco de Portugal⁹⁵;
- No âmbito dos contratos de crédito à habitação, as instituições devem informar a empresa de seguros, em tempo útil, acerca da evolução do montante em dívida⁹⁶.

No que se refere, em concreto, a situações relacionadas com o **regime geral do incumprimento**, os processos de contraordenação tiveram por objeto:

- Incumprimento do dever de avaliação da capacidade financeira do cliente e, nos casos em que este demonstre capacidade financeira para cumprir as obrigações decorrentes do contrato, do dever de apresentação de propostas adequadas à sua situação financeira, objetivos e necessidades⁹⁷;
- Não integração no PERSI de clientes cujos contratos de crédito permaneceram em situação de incumprimento por um período superior a 60 dias⁹⁸;
- Incumprimento do prazo de 30 dias após o início do PERSI para comunicar aos clientes o resultado da avaliação da sua capacidade financeira e, sendo viável, propor-lhes soluções de regularização adequadas à sua situação financeira, necessidades e objetivos⁹⁹;
- Extinção do PERSI sem fundamento legal para o efeito¹⁰⁰.

5.2.4. Crédito aos consumidores e outros créditos

Os 32 processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal em matéria de crédito aos consumidores, e que abrangem irregularidades detetadas em 29 reclamações (incluindo 14 reclamações sobre o regime geral do incumprimento) e a violação do regime das taxas máximas e da mora, prendem-se com as seguintes situações:

- Os contratos de crédito devem especificar, de forma clara e concisa, os encargos decorrentes do contrato e as condições em que esses encargos podem ser alterados¹⁰¹;
- Os contratos de crédito aos consumidores devem conter os elementos obrigatórios e observar os demais preceitos legais e regulamentares que regulam o crédito aos consumidores¹⁰²;
- As instituições devem observar, no caso de ultrapassagem de crédito significativa que se prolongue por mais de um mês, o dever de informação ao consumidor sobre o montante excedido, a taxa nominal aplicável e eventuais sanções, encargos ou juros de mora aplicáveis¹⁰³;
- As instituições devem observar, no âmbito dos contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto, os requisitos de informação pré-contratual e contratual aplicáveis em matéria de crédito aos consumidores, designadamente o dever de entrega de uma ficha de informação normalizada europeia em matéria de crédito aos consumidores (FIN)¹⁰⁴;
- Nos contratos celebrados através de meios de comunicação à distância deve ser assegurado, imediatamente após a celebração do contrato de crédito, o cumprimento dos deveres de informação¹⁰⁵;
- Durante a vigência do contrato de crédito, as instituições devem prestar informação regular aos consumidores, de acordo com a periodicidade e suporte definidos pelo Banco de Portugal¹⁰⁶;
- As instituições devem proceder à contagem do prazo para o exercício do direito de revogação dos contratos de crédito (14 dias de calendário) a partir da data da sua celebração, ou da data da receção do exemplar de contrato pelo consumidor, quando esta for posterior¹⁰⁷;
- As instituições devem observar os requisitos legalmente previstos para o exercício do direito de resolução, em caso de incumprimento do contrato de crédito pelo consumidor¹⁰⁸;
- As instituições estão obrigadas a reportar ao Banco de Portugal, no prazo de 10 dias úteis, os contratos de crédito aos consumidores celebrados no mês anterior¹⁰⁹;
- Cobrança de juros de mora com a aplicação de uma sobretaxa anual superior ao valor máximo de 3 por cento;
- Cobrança, com fundamento na mora do devedor, de comissões ou outras quantias¹¹⁰.

As infrações detetadas na aplicação do **regime geral do incumprimento** prendem-se com as seguintes situações:

- Incumprimento do dever das instituições de crédito procederem à avaliação da capacidade financeira do cliente e, nos casos em que este demonstre capacidade financeira para cumprir as obrigações decorrentes do contrato, do dever de apresentação de propostas adequadas à sua situação financeira, objetivos e necessidades¹¹¹;
- Não integração no PERSI de clientes cujos contratos de crédito permaneceram em situação de incumprimento por um período superior a 60 dias¹¹²;
- Extinção do PERSI sem fundamento legal para o efeito¹¹³;
- Resolução do contrato de crédito objeto de negociação no âmbito de um PERSI em curso, em violação das garantias de que os clientes beneficiam no decurso deste procedimento¹¹⁴.

No que se refere, em concreto, ao **regime das taxas máximas** no crédito aos consumidores, as infrações detetadas prendem-se com a celebração de contratos usurários, isto é, cuja TAEG excede em um quarto a TAEG média praticada pelas instituições de crédito no trimestre anterior, para cada tipo de contrato de crédito aos consumidores¹¹⁵.

5.2.5. Reporte à Central de responsabilidades de crédito

Durante o ano de 2016, o Banco de Portugal instaurou 43 processos de contraordenação relacionados com o incumprimento, pelas entidades participantes, dos deveres de reporte à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC), detetados a partir da análise de 58 reclamações de clientes bancários.

As infrações detetadas foram as seguintes:

- Incumprimento do dever de comunicação ao Banco de Portugal, em fim de cada mês, dos saldos das responsabilidades decorrentes das operações de crédito concedido¹¹⁶;

- Não retificação atempada de informação incorretamente reportada à CRC¹¹⁷;
- Incumprimento do dever de informação aos devedores sobre os factos suscetíveis de gerar comunicações à CRC e do início da comunicação dos mesmos em situação de incumprimento¹¹⁸.

5.2.6. Instrumentos de pagamento

Os 19 processos de contraordenação instaurados no ano de 2016, relativamente a instrumentos de pagamento, e que incluem, designadamente, irregularidades detetadas em 29 reclamações, incidiram sobre as seguintes infrações:

- Alteração das condições contratuais relativas à prestação de serviços de pagamento, sem observância das condições previstas, designadamente, no que respeita ao prazo de dois meses de antecedência relativamente à data proposta para a aplicação das novas condições¹¹⁹;
- Incumprimento, ou não cumprimento atempado, de pedidos de encerramento de conta efetuados por solicitação dos clientes bancários¹²⁰;
- Realização de operações de pagamento não autorizadas pelos utilizadores de serviços de pagamento¹²¹;
- Inobservância das regras aplicáveis ao bloqueio de instrumentos de pagamento, designadamente, a necessidade de existência de fundamento legal e contratual, a prestação da informação relativa ao bloqueio e a respetiva justificação pela forma acordada, se possível, antes do bloqueio, ou, o mais tardar imediatamente após o mesmo, salvo em situações excecionais legalmente previstas¹²²;
- Envio, ao cliente, de instrumentos de pagamento não solicitados (designadamente cartões)¹²³;
- Incumprimento da obrigação de impedir qualquer utilização do instrumento de pagamento logo que notificada a sua perda, roubo, apropriação abusiva ou utilização não autorizada¹²⁴;

- Incumprimento do dever de, a solicitação do utilizador do serviço de pagamento, retificar uma operação de pagamento não autorizada ou incorretamente executada, no prazo de 13 meses a contar da data do débito¹²⁵;
- Incumprimento do dever de reembolsar o cliente dos montantes relativos a operações de pagamento não autorizadas e, se for caso disso, de repor a conta de pagamento na situação em que a mesma estaria se a operação não tivesse sido executada¹²⁶;
- Inobservância do dever de não responsabilizar o ordenante pelas utilizações indevidas de um instrumento de pagamento perdido, roubado ou abusivamente apropriado, verificadas depois de o ordenante ter notificado a instituição dessa perda, roubo ou apropriação indevida e em que o ordenante não tenha atuado de forma fraudulenta¹²⁷;
- Incumprimento, nas transferências entre contas sediadas em instituições distintas, do prazo de um dia útil para a respetiva disponibilização, após a receção da ordem de pagamento pelo prestador de serviços de pagamento do beneficiário¹²⁸;
- Inobservância do dever de disponibilização, nas transferências internas entre contas sediadas no mesmo prestador de serviços de pagamento, das quantias na conta do beneficiário no próprio dia, sendo a data-valor e a data de disponibilização a do momento do crédito¹²⁹;
- Incumprimento do prazo de disponibilização de cheques depositados em terminais automáticos, aos quais deve ser atribuída a data-valor do segundo dia útil seguinte ao do depósito, ficando o respetivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil¹³⁰;
- Cobrança de encargos, em operação de pagamento transfronteiriça, superiores aos que, a nível nacional, a instituição exige por pagamentos equivalentes no mesmo valor e na mesma moeda¹³¹;
- Reembolso de operações de débito direto sem fundamento justificativo para tal e utilização posterior dos montantes objeto do reembolso para o pagamento de

prestações de contratos celebrados com a própria instituição¹³².

5.2.7. Livro de Reclamações

Os processos de contraordenação instaurados no decurso de 2016, em matéria relacionada com o Livro de Reclamações, prendeu-se com a obrigação de a instituição proceder ao envio do original da folha de reclamação ao Banco de Portugal no prazo de 10 dias úteis¹³³.

5.2.8. Outras situações

Os restantes processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal sancionam as seguintes irregularidades:

- Inobservância do dever de sigilo bancário a que os membros dos órgãos de administração ou fiscalização das instituições de crédito, os seus colaboradores, mandatários, comissários e outras pessoas que lhes prestem serviços a título permanente ou ocasional estão sujeitos relativamente a factos ou elementos respeitantes à vida da instituição ou às relações desta com os seus clientes cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços¹³⁴;
- Incumprimento do dever de envio ao Banco de Portugal, pelas instituições de crédito, no início das campanhas publicitárias, de exemplares, em suporte eletrónico, das campanhas de publicidade que envolvam suportes escritos disponibilizados ao balcão, *mailing* direto ou cartazes exclusivamente utilizados no interior das agências¹³⁵;
- Inobservância do dever de comunicação, no âmbito de contratos à distância relativos a serviços financeiros celebrados com consumidores, em tempo útil e antes de estes ficarem vinculados por uma proposta ou por um contrato à distância, de informação em papel ou noutro suporte duradouro, bem como a prestação de um conjunto de elementos informativos no decurso dos contactos telefónico¹³⁶.

Notas

1. Recordar-se que o folheto de comissões e despesas é reportado ao Banco de Portugal sempre que se verificarem alterações ao seu conteúdo e o folheto de taxas de juro é reportado periodicamente.
2. A “fatura-recibo” é um documento recapitulativo de todas as comissões e despesas cobradas no âmbito da conta de depósito à ordem. Com a entrada em vigor da Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, todas as instituições encontram-se obrigadas a enviar a fatura-recibo no mês de janeiro, com referência ao ano civil anterior.
3. De acordo com o disposto na Instrução n.º 24/2010 de 14 de outubro.
4. Contratos de crédito enquadrados no Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, na redação em vigor.
5. Contratos de crédito enquadrados no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na redação em vigor.
6. As reclamações entradas sobre esta matéria ascenderam a 17.
7. O tipo de resultados descritos aplica-se às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Em relação às reclamações que não se encontram no âmbito de atuação do Banco de Portugal, os resultados podem ser de dois tipos: encaminhamento da reclamação para outra entidade reguladora (CMVM ou ASF) ou fora do âmbito de competências dos supervisores financeiros.
8. Conforme Carta-Circular n.º 25/2008 de 26 de março.
9. Conforme Carta-Circular n.º 6/2008 de 24 de janeiro.
10. Artigo 4.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
11. Artigos 3.º e 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009 e Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2009.
12. Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
13. Artigo 4.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
14. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
15. Artigo 74.º do RGICSF.
16. Artigo 7.º, n.º 1 e Artigo 8.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
17. Artigo 77.º, n.ºs 8 e 9, do RGICSF.
18. Artigo 55.º, n.º 1, do RJSPME.
19. Artigo 55.º, n.ºs 2 e 3, do RJSPME.
20. Artigo 56.º do RJSPME.
21. Artigo 74.º do RGICSF.
22. Artigo 74.º do RGICSF.
23. Artigo 5.º, n.º 4, do Aviso do Banco de Portugal n.º 6/2009.
24. Artigo 82.º do RJSPME.
25. Artigo 84.º, n.º 3, do RJSPME.
26. Artigo 3.º, n.º 2, do Aviso 15/2012 e alínea a) do n.º 2 do Artigo 7.º-A do Decreto-Lei 27-C/2000.
27. Artigo 3.º, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.
28. Pontos 10.1 e 10.2 da Instrução n.º 21/2008.
29. Artigo 30.º-A, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro.
30. Artigo 3.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de agosto.
31. Artigo 8.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
32. Artigo 14.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
33. Artigo 14.º, n.º 2, alínea b), do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
34. Artigo 15.º, n.ºs 1, 2 e 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
35. Artigo 17.º, n.ºs 1 a 3, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
36. Artigo 21.º, n.ºs 2 e 3, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
37. Artigo 6.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
38. Artigo 6.º, n.º 8, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
39. Artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.
40. Artigo 9.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
41. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
42. Artigo 4.º, n.º 1, do Aviso n.º 10/2014.
43. Artigo 4.º, n.º 2, do Aviso n.º 10/2014.

44. Artigo 5.º do Aviso n.º 10/2014.
45. Artigo 6.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
46. Artigo 7.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
47. Artigo 7.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
48. Artigo 8.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
49. Artigo 9.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
50. Artigo 9.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
51. Artigo 9.º, n.ºs 3 e 4, do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
52. Artigo 9.º, n.º 6, do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
53. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006 ex vi Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2007.
54. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006 ex vi Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2007.
55. Artigo 24.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 133/2009 e alínea c) do n.º 9 da Instrução do Banco de Portugal n.º 13/2013.
56. Artigo 28.º, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
57. Artigo 19.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
58. Artigo 55.º do RJSPME.
59. Artigo 66.º do RJSPME.
60. Artigo 56.º, n.º 6, do RJSPME.
61. Artigo 3.º, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.
62. Pontos 10.1 e 10.2 da Instrução n.º 21/2008.
63. Artigo 14.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
64. N.º 4 da Instrução do Banco de Portugal n.º 14/2013 e Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.
65. Instrução n.º 24/2010.
66. Artigo 66.º do RJSPME.
67. Artigo 42.º do RJSPME.
68. Artigo 52.º, n.º 4, do RJSPME.
69. Artigo 68.º, n.º 1, alínea b), do RJSPME.
70. Artigo 80.º, n.º 1, do RJSPME.
71. Artigo 1.º do Aviso n.º 3/2007 e Artigo 5.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro.
72. Artigo 5.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro.
73. N.º 10 do ponto III do Aviso n.º 1741-C/98.
74. Artigo 55.º do RJSPME.
75. Artigo 56.º do RJSPME.
76. Artigo 69.º do RJSPME.
77. Artigo 3.º, n.º 1, alínea c), do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
78. Artigo 11.º da Portaria n.º 536/95, de 3 de junho.
79. Artigo 12.º da Portaria n.º 536/95, de 3 de junho.
80. Artigo 14.º da Portaria n.º 536/95, de 3 de junho.
81. Artigo 6.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
82. Artigo 7.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
83. Artigo 9.º, n.º 3, do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
84. Artigo 9.º, n.º 4, do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
85. Artigo 74.º do RGICSF.
86. Artigo 74.º do RGICSF.
87. Artigo 6.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
88. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
89. Artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
90. Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

91. Artigo 8.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
92. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2009.
93. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2009.
94. Artigo 5.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010.
95. Artigo 7.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010.
96. Artigo 7.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 222/2009, de 11 de setembro.
97. Artigo 10.º, n.ºs 2 e 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
98. Artigo 14.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
99. Artigo 15.º, n.ºs 1, 2 e 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
100. Artigo 17.º, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
101. Artigo 12.º, alínea c), do Decreto-Lei 133/2009, de 2 de junho.
102. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
103. Artigo 23.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
104. Artigo 8.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
105. Artigo 8.º, n.º 10, do Decreto-Lei n.º 133/2009.
106. Artigo 14.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
107. Artigo 17.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
108. Artigo 20.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
109. N.º 4 da Instrução n.º 14/2013 do Banco de Portugal.
110. Artigo 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
111. Artigo 10.º, n.ºs 2 e 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
112. Artigo 14.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
113. Artigo 17.º, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
114. Artigo 18.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
115. Artigo 28.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
116. Artigo 3.º, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.
117. Pontos 10.1 e 10.2 da Instrução n.º 21/2008.
118. Ponto 4 da Instrução n.º 21/2008.
119. Artigo 55.º do RJSPME.
120. Artigo 56.º, n.º 1, do RJSPME.
121. Artigo 65.º do RJSPME.
122. Artigo 66.º do RJSPME.
123. Artigo 68.º, n.º 1, alínea b), do RJSPME.
124. Artigo 68.º, n.º 1, alínea e) do RJSPME.
125. Artigo 69.º, n.º 1, do RJSPME.
126. Artigo 71.º do RJSPME.
127. Artigo 72.º, n.º 4, do RJSPME.
128. Artigo 80.º, n.º 1, do RJSPME.
129. Artigo 83.º, n.º 1, do RJSPME.
130. Artigo 5.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro.
131. Artigo 3.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 924/2009.
132. Artigo 74.º do RGICSF.
133. Artigo 5.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
134. Artigo 78.º do RGICSF.
135. Artigo 11.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.
136. Artigos 11.º e 18.º do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio.



V Ações de informação e formação financeira

1. Iniciativas de informação financeira
2. Atividades de formação financeira
3. Evolução da literacia financeira
da população portuguesa 2010-2015

A informação e formação financeira dos clientes bancários é um pilar da supervisão comportamental do Banco de Portugal como complemento à regulação e fiscalização da comercialização de produtos e serviços nos mercados bancários de retalho.

Para promover a informação financeira dos clientes bancários, o Banco de Portugal utiliza como canal privilegiado o Portal do Cliente Bancário. O Portal do Cliente Bancário é também utilizado para promover a formação financeira dos clientes bancários uma vez que na resposta aos pedidos de informação de clientes bancários são utilizados os conteúdos disponibilizados no Portal.

As iniciativas de formação financeira do Banco de Portugal são desenvolvidas com o envolvimento da sua Rede Regional. O Banco de Portugal participa ainda na dinamização do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF) com os outros supervisores financeiros, em parceria com um vasto e diverso conjunto de entidades.

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

As iniciativas de formação financeira do Banco de Portugal têm tido um envolvimento cada vez maior da rede regional do Banco de Portugal. Em 2016 foram realizadas de 350 ações de formação financeira (75 por cento mais do que em 2015), que envolveram cerca de 12 122 participantes. Estas ações de formação foram dirigidas, maioritariamente, a estudantes do ensino pré-escolar ao ensino secundário e os principais temas abordados foram a importância da poupança e a elaboração do orçamento familiar.

Em 2016, foram divulgadas as linhas estratégicas do Plano Nacional de Formação Financeira para o período 2016-2020, dando continuidade à estratégia definida para 2011-2015 e reforçando o compromisso de médio e longo prazo do Banco de Portugal e dos outros supervisores financeiros com a formação financeira.

Também em 2016, foram divulgados os resultados do 2.º Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa, permitindo conhecer os níveis de literacia financeira da população, ao nível das atitudes, comportamentos e conhecimentos e identificar os grupos populacionais com maiores défices de literacia financeira.

1. Iniciativas de informação financeira

Em 2016, o Banco de Portugal lançou diversas campanhas de informação financeira e iniciativas de divulgação de temas relevantes para os clientes bancários, através de notícias

e conteúdos publicados no Portal do Cliente Bancário e em suportes físicos como brochuras e desdobráveis.

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

Por ocasião do Dia Mundial do Consumidor, o Banco de Portugal lançou uma campanha de sensibilização dos clientes bancários para os cuidados a ter na realização de operações bancárias e de pagamentos através da internet, de modo a prevenir situações de fraude *online*, com o título “Proteja-se contra a fraude na internet”. A colaboração dos clientes bancários na prevenção de situações de fraude, cada vez mais complexas e sofisticadas, é essencial para assegurar a proteção dos direitos dos clientes e a confiança no funcionamento eficiente dos mercados bancários de retalho.

No âmbito desta campanha, foi divulgada uma infografia no Portal do Cliente Bancário e publicado o desdobrável “Segurança *online* – Prevenção de fraude”. Em ambos os suportes são descritas as principais situações fraudulentas a que o cliente bancário pode estar sujeito na realização de operações bancárias e pagamentos através da internet. São também

apresentados alguns cuidados a ter para fazer estas operações com segurança através da internet e proteger os seus dados pessoais e a informação confidencial.

O Banco de Portugal iniciou também uma campanha de informação sobre cartões de pagamento, que envolveu a publicação de conteúdos no Portal do Cliente Bancário e de dois desdobráveis. No primeiro desdobrável, com o título “Cartões de pagamento – Instrumentos



<http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/Desdobraveis/DesdobravelSegurancaOnline/Paginas/default.aspx>



Antes de se ligar à internet

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

Quando utiliza a internet

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

Quando faz uma operação bancária online

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

Quando faz uma compra online

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

Depois de fazer uma operação bancária ou uma compra online

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

Se suspeitar de fraude

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

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

de pagamento”, descrevem-se as características gerais das diferentes categorias de cartões de pagamento e os cuidados a ter com cartões, bem como os procedimentos a adotar em caso de perda, roubo ou de apropriação indevida do cartão. No segundo desdobrável, “Cartões

de pagamento multimarca – Instrumentos de pagamento”, é explicado o que os clientes bancários e os comerciantes devem saber acerca da escolha da marca de pagamento quando utilizam um cartão e sobre as regras de aceitação de cartões de pagamento.

INÍCIO RSS GLOSSÁRIO PERGUNTAS FREQUENTES LEGISLAÇÃO CONTACTOS LINKS PESQUISAR

BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Portal do CLIENTE BANCÁRIO

DIREITOS DOS CLIENTES INSTITUIÇÕES CRÉDITO DEPÓSITOS BANCÁRIOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO NOTAS E MOEDAS TAXAS DE JURO E DE CÂMBIO SERVIÇOS AO PÚBLICO RECLAMAÇÕES PUBLICAÇÕES

ACESSOS RÁPIDOS

- Serviços Mínimos Bancários
- Conta Base
- Situações de sobre-endividamento
- Entidades da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
- Crédito aos consumidores: Taxas máximas
- Depósitos indexados e duais
- Responsabilidades de crédito

Desdobráveis sobre cartões de pagamento

O Banco de Portugal divulga novos desdobráveis sobre cartões de pagamento - um sobre as suas características gerais e outro especificamente sobre os cartões multimarca.

DESDOBRAVEIS SOBRE CARTÕES DE PAGAMENTO

PORTAL TODOS CONTAM

RELATÓRIOS DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

<http://clientebanuario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/DesdobraveisCartoes.aspx>

BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Cartões de pagamento

Instrumentos de pagamento

BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Cartões de pagamento multimarca

Instrumentos de pagamento

<http://clientebanuario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/Desdobraveis/Cartoes/Paginas/default.aspx>

Dando continuidade à divulgação dos direitos e deveres dos clientes bancários em situação de incumprimento, o Banco de Portugal publicou o desdobrável “Incumprimento de contratos de crédito – Direitos e deveres”. Tendo em conta as graves consequências que o não pagamento atempado de prestações de contratos de crédito tem para o cliente bancário e para a sua família, destacam-se neste desdobrável os direitos que o cliente tem quando enfrenta dificuldades no cumprimento de contratos de crédito. Referem-se também os deveres do cliente quando antecipa dificuldades no pagamento das prestações dos empréstimos.



<http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/Desdobreis/DesdobrevelPCB/Paginas/default.aspx>



<http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/Desdobreis/DesdobrevelIncumprimento/Paginas/default.aspx>

O Banco de Portugal disponibilizou também no Portal do Cliente Bancário informação útil para os clientes bancários sobre as alterações introduzidas nas transferências a crédito e nos débitos diretos, a partir de dia 1 de fevereiro de 2016, em resultado da implementação da Área Única de Pagamentos em Euros (SEPA). Neste tipo de operações, os clientes bancários passaram a ter de indicar o IBAN (*International Bank Account Number*), em substituição do NIB (Número de Identificação Bancária).

Para divulgar este portal, em 2016 foi publicado um desdobrável que descreve a informação que os clientes podem consultar no Portal do Cliente Bancário, bem como as ferramentas de apoio a decisões financeiras e os serviços disponibilizados.

The screenshot shows the 'Portal do Cliente Bancário' of Banco de Portugal. At the top, there is a navigation bar with links for 'INÍCIO', 'RSS', 'GLOSSÁRIO', 'PERGUNTAS FREQUENTES', 'LEGISLAÇÃO', 'CONTACTOS', and 'LINKS', along with a search box labeled 'PESQUISAR'. Below this is a horizontal menu with categories: 'DIREITOS DOS CLIENTES', 'INSTITUIÇÕES', 'CRÉDITO', 'DEPÓSITOS BANCÁRIOS', 'INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO', 'NOTAS E MOEDAS', 'TAXAS DE JURO E DE CÂMBIO', 'SERVIÇOS AO PÚBLICO', 'RECLAMAÇÕES', and 'PUBLICAÇÕES'. The main content area features a 'ACESSOS RÁPIDOS' sidebar with links to 'Serviços Mínimos Bancários', 'Conta Base', 'Situações de sobre-endividamento', 'Entidades da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado', 'Crédito aos consumidores: Taxas máximas', 'Depósitos indexados e duais', and 'Responsabilidades de crédito'. The central banner is titled 'Alterações nas transferências a crédito e débitos diretos' and includes the SEPA logo and text explaining the mandatory use of IBAN and the Single Euro Payments Area (SEPA) for direct credit and debit payments in Euros. To the right, there is a section for 'PORTAL TODOS CONTAM' with a link to 'RELATÓRIOS DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL'.

<http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/instrumentosdepagamento/TransferenciasaCredito/Paginas/default.aspx>

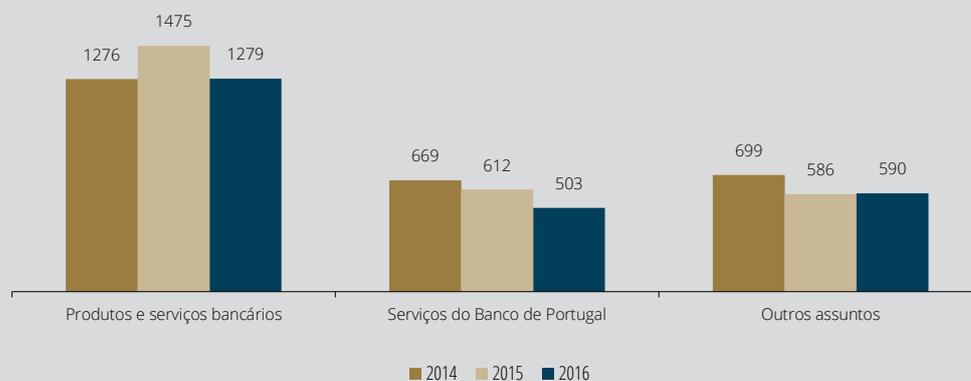
<http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/instrumentosdepagamento/DebitosDirectos/Paginas/default.aspx>

Caixa 14 | Pedidos de informação de clientes bancários

Em 2016, o Banco de Portugal recebeu 2372 pedidos de informação, dos quais 53,9 por cento incidiram sobre questões relacionadas com produtos e serviços bancários, 21,2 por cento sobre serviços do Banco de Portugal e 24,9 por cento sobre outros assuntos. O número de pedidos de informação em 2016 foi inferior ao registado em 2015 (menos 11,3 por cento) devido ao menor número de questões sobre produtos e serviços bancários (menos 13,3 por cento) e sobre serviços do Banco de Portugal (menos 17,8 por cento).

Neste ano, foram dirigidos ao Banco de Portugal 1279 pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários. O maior número de questões continuou a incidir sobre contas de depósito, mas a sua redução face ao ano anterior (menos 23,9 por cento) foi a que mais contribuiu para o decréscimo dos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários. As questões relativas a instrumentos de pagamento também diminuíram 23,9 por cento e, no crédito à habitação, verificou-se uma relativa manutenção (menos 0,7 por cento),

Gráfico C.14.1 • Pedidos de informação | Evolução por temas | 2014-2016



face a 2015. Em contrapartida, registou-se um aumento do número de pedidos referentes a crédito às empresas (mais 23,1 por cento) e a crédito aos consumidores (mais 10,9 por cento). Em 2016, destaca-se ainda a redução dos pedidos de informação relativos aos regimes do incumprimento.

Os 503 pedidos de informação sobre serviços do Banco de Portugal recebidos em 2016

incidiram maioritariamente sobre reclamações e responsabilidades de crédito, destacando-se, face ao ano anterior, a redução das questões sobre responsabilidades de crédito.

Em 2016, o número dos pedidos de informação referentes a outros assuntos, que incluem matérias fora de competência do Banco de Portugal, manteve-se em linha com o ano anterior (mais 0,7 por cento).

Quadro C.14.1 • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2015-2016

	Número de pedidos		
	2015	2016	Variação (%)
Contas de depósito	658	501	-23,9 %
Crédito hipotecário	293	291	-0,7 %
dos quais: Regimes do incumprimento	29	25	-13,8 %
Crédito aos consumidores	201	223	10,9 %
dos quais: Regimes do incumprimento	32	23	-28,1 %
Crédito a empresas	39	48	23,1 %
Instrumentos de pagamento	284	216	-23,9 %
Total	1475	1279	-13,3 %

2. Atividades de formação financeira

2.1. Atividade setorial de formação financeira do Banco de Portugal

Em 2016, o Banco de Portugal dinamizou, mais uma vez, um amplo conjunto de ações de formação financeira para públicos mais jovens, com apoio da sua rede regional. O principal objetivo destas ações é o de desenvolver atitudes e comportamentos financeiros adequados, centrando-se, por isso, na importância de planear o orçamento familiar e de destinar uma parte dos rendimentos à poupança e nos cuidados a ter no recurso ao crédito ou na utilização de meios de pagamento.

Paralelamente, o Banco de Portugal realizou também iniciativas de informação e formação financeira dirigidas aos clientes bancários. A formação centrou-se, neste caso, no recurso responsável ao crédito e a prevenção de situações de sobre-endividamento, nos direitos e

deveres dos clientes em situação de incumprimento e na divulgação dos serviços mínimos bancários.

O Banco de Portugal dinamizou ações de divulgação dos direitos e deveres dos clientes bancários em incumprimento, em março e dezembro, com apoio da Câmara Municipal de Viseu e da Associação Beira Amiga (entidade que integra a RACE). Em abril, o Banco de Portugal participou no seminário “Crédito responsável e sobre-endividamento das famílias”, a convite da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve. No mês de julho, o Banco de Portugal, realizou nas instalações da Delegação Regional dos Açores, duas ações de formação dirigidas a colaboradores da Cresaçor – Cooperativa Regional de Economia Solidária, sobre contas e serviços de pagamento, crédito e prevenção e gestão do incumprimento.

Em parceria com diversos organismos locais, o Banco de Portugal, através da sua rede regional, realizou também ações de formação para diferentes públicos adultos. Em conjunto com a Fundação Dr. António Cupertino de Miranda, o Banco de Portugal dinamizou oficinas de capacitação de seniores na região do Porto, abordando temas como a gestão do orçamento, a importância da poupança e os cuidados no acesso ao crédito. No Centro de Emprego

e Formação Profissional de Braga, o Banco de Portugal realizou seminários, inseridos em programas de reinserção profissional, apresentando temas como serviços mínimos bancários e cuidados a ter com cartões de crédito. O Banco de Portugal desenvolveu ainda uma formação na Associação da Comunidade de Surdos do Distrito de Coimbra sobre poupança, a utilização de cartões de pagamento e o acesso a contas de serviços mínimos bancários.

Caixa 15 | Ações de formação financeira através da rede regional do Banco de Portugal

Em 2016 a rede regional do Banco de Portugal realizou 350 ações de formação financeira, que envolveram um total de 12 122 participantes. Nestas ações 88,5 por cento dos participantes

são alunos, destacando-se os alunos do ensino secundário (42 por cento) e os alunos dos 1.º e 3.º ciclos do ensino básico (ambos com 18 por cento).

Gráfico C.15.1 • Distribuição do número de participantes por público-alvo | 2016

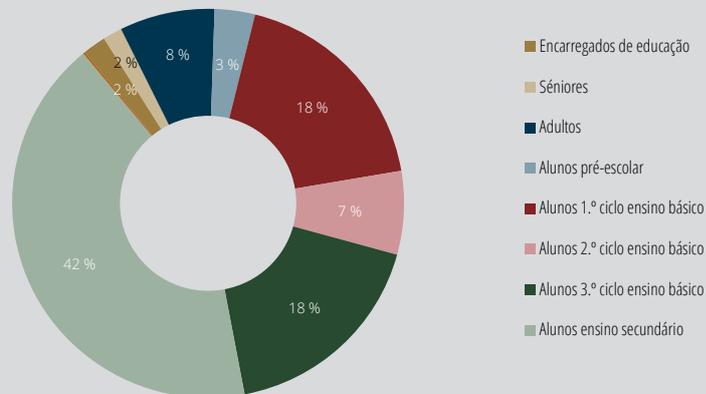
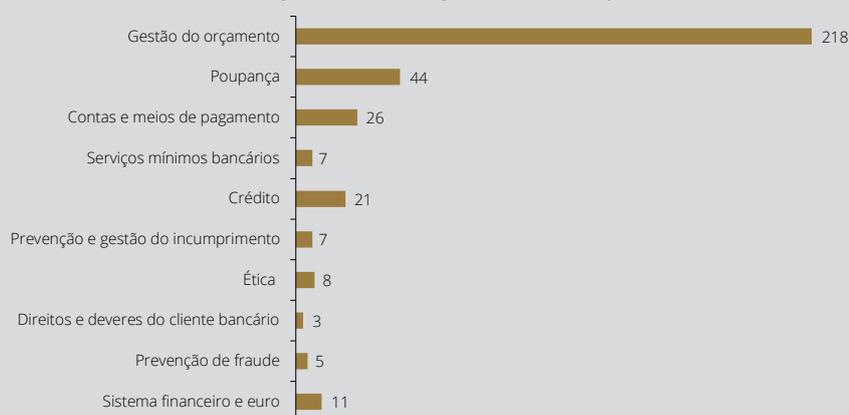


Gráfico C.15.2 • Temas das ações de formação financeira | 2016



Os principais temas abordados foram a elaboração do orçamento familiar e a importância da poupança. Foram também tratados temas relacionados com os cuidados a ter com o recurso ao crédito, a movimentação de contas e meios de pagamento e a prevenção de situações de fraude.

As ações da rede regional tiveram lugar em diferentes pontos do país, tirando partido da presença do Banco de Portugal em sete

distritos do continente (Braga, Porto, Viseu, Coimbra, Castelo Branco, Évora e Faro) e nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira. Esta dispersão geográfica potencia uma proximidade com as entidades locais, tais como escolas, bibliotecas, juntas de freguesia e associações locais, que é fundamental para chegar a públicos muito diversos, com mensagens que lhe são adaptadas.



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



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



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



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



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



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

2.2. Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

Em 2016, o Banco de Portugal e os outros supervisores financeiros apresentaram as linhas estratégicas do Plano Nacional de Formação Financeira para o período 2016-2020, dando continuidade à estratégia definida para 2011-2015 e reforçando o seu compromisso de médio e longo prazo com a formação financeira.

O Banco de Portugal e os outros supervisores financeiros divulgaram, também em 2016, os resultados do 2.º Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa, realizado em 2015. Este inquérito teve como objetivo conhecer os níveis de literacia financeira da população, ao nível das atitudes, comportamentos e conhecimentos e identificar os grupos populacionais com maiores défices de literacia financeira. Este inquérito permitiu também analisar a evolução dos resultados obtidos no 1.º Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa realizado em 2010.

No âmbito da introdução da educação financeira nas escolas, deu-se continuidade em 2016 ao programa de formação de professores, através da realização de uma ação de formação em Faro e duas ações de formação

na Região Autónoma dos Açores (em Ponta Delgada e em Angra do Heroísmo). Estas ações de formação foram desenvolvidas em conjunto com a Direção-Geral da Educação e a Secretaria Regional da Educação e Cultura dos Açores. O programa de formação de professores pretende contribuir para a implementação do *Referencial de Educação Financeira para a Educação Pré-Escolar, o Ensino Básico, o Ensino Secundário e a Educação e Formação de Adultos*. Desde o início do programa e até ao final de 2016 foram abrangidos 248 educadores e professores para um total de 929 candidaturas.

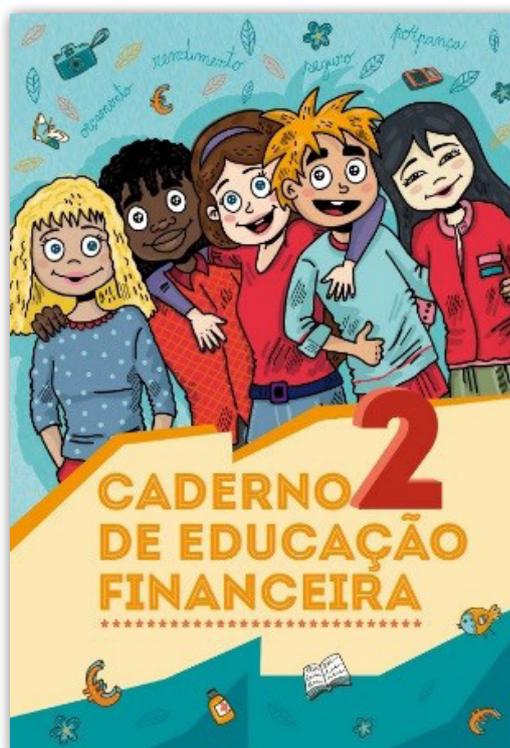
Como forma de apoiar também a introdução da educação financeira nas escolas, foi publicado, em novembro, o *Caderno de Educação Financeira 2*, dirigido aos alunos do 2.º ciclo



Oficina de formação de professores, em Faro.



Curso de formação de professores, em Angra do Heroísmo.



Caderno de Educação Financeira 2.



Curso de formação de professores, em Ponta Delgada.

do ensino básico. Este caderno resulta de uma parceria, no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, entre o Ministério da Educação (através da Direção-Geral da Educação), os supervisores financeiros e quatro associações do setor financeiro (APB – Associação Portuguesa de Bancos; APS – Associação Portuguesa de Seguradores; APFIPP – Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios e ASFAC – Associação de Instituições de Crédito Especializado).

Pelo quinto ano consecutivo, o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, em colaboração com o Ministério da Educação, lançou o Concurso Todos Contam, também com o objetivo de promover a formação financeira nas escolas. Este concurso visa premiar as melhores iniciativas de formação financeira ao nível da educação pré-escolar e dos ensinos básico e secundário. Na edição de 2016 foram recebidas 49 candidaturas, que envolveram 71 escolas da maioria dos distritos de Portugal Continental e também das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores e cerca de 15 500 alunos.

O júri do Concurso Todos Contam atribuiu quatro prémios dos cinco previstos no regulamento e ainda um Prémio Especial. Este prémio especial, não previsto no regulamento, teve como objetivo valorizar a continuidade que algumas escolas têm dado aos projetos de formação financeira, ao longo de vários anos letivos. Foram ainda atribuídas seis menções honrosas.

A formação financeira de empreendedores, empresários e gestores de micro, pequenas e médias empresas foi também uma área de atuação prioritária do Plano em 2016. Durante o mês de junho, os supervisores financeiros, o IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P. e o Turismo de Portugal realizaram três ações de formação financeira no âmbito de um projeto-piloto destinado a avaliar a adequação dos conteúdos de formação previstos no *Referencial de Formação Financeira para micro, pequenas e médias empresas*, cuja primeira versão foi apresentada publicamente em outubro de 2015.



Cartaz da 5.ª edição do Concurso Todos Contam.

Tendo em conta os resultados deste projeto-piloto, a versão final do *Referencial de Formação Financeira* foi divulgada em novembro de 2016, numa conferência dirigida a empresários e gestores de micro e pequenas empresas. Com base neste *Referencial de Formação Financeira*, os supervisores financeiros, em conjunto com o IAPMEI e o Turismo de Portugal, deram início, em dezembro de 2016, ao primeiro curso de formação de formadores, que pretende capacitar formadores para a dinamização de ações formativas nas temáticas abrangidas pelo *Referencial de Formação Financeira*, levando-os a contribuir para o aumento da literacia financeira junto dos empreendedores, empresários e gestores de micro, pequenas e médias empresas.

Ainda no âmbito da formação financeira destinada a empreendedores, empresários e gestores de micro, pequenas e médias empresas, o Plano deu continuidade à parceria estabelecida com a CASES – Cooperativa António Sérgio para a Economia Social, com o objetivo de apoiar a formação financeira de empreendedores da economia social. Em 2016, o Plano ofereceu, mais uma vez, cursos de formação financeira aos vencedores do Prémio António



Anúncio da nova área de formação “Fazer pagamentos” no portal Todos Contam.

Sérgio, nas categorias de “Trabalhos Escolares” e “Inovação e Sustentabilidade”, e participou na 3.ª edição da Academia ES, que teve lugar em Évora. A Academia ES é um programa destinado à sensibilização e formação de jovens em temas da economia social, que pretende favorecer o desenvolvimento de projetos de empreendedorismo social e coletivo.

A par da consolidação dos pilares estratégicos de atuação junto de escolas e gestores de micro e pequenas empresas, o Plano tem vindo também a apostar na disseminação de conteúdos de formação financeira através de canais digitais,

como forma de chegar a uma população mais alargada e diversificada. Com este objetivo, o âmbito temático da plataforma de *e-learning* Todos Contam foi alargado em 2016 para abarcar uma nova área de formação, sobre o tema “Fazer pagamentos”. Esta nova área inclui aulas sobre abertura, movimentação e encerramento de contas, serviços mínimos bancários, base de dados de contas, cartões de pagamento, transferências, débitos diretos e cheques. Em todas as aulas, os temas são apresentados através de um vídeo, que é complementado por materiais de apoio para compreender e aprofundar o tema.



Dia da Formação Financeira, no dia 2 de novembro 2016: Sessão solene do Dia da Formação Financeira. Da esquerda para a direita, o Presidente da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, José Figueiredo Almeida; a Administradora do Banco de Portugal, Elisa Ferreira; o Presidente da Comissão do Mercado de Valores, Carlos Tavares, e o Administrador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos.



“Da pedra ao dinheiro digital” – iniciativa dinamizada pelo Banco de Portugal (Dia da formação financeira 2016).



“Laboratório da nota” – iniciativa dinamizada pelo Banco de Portugal (Dia da formação financeira 2016).



“HéroiQuiz” – iniciativa dinamizada pelo Banco de Portugal (Dia da formação financeira 2016).



“Quem poupa realiza mais sonhos” – iniciativa dinamizada pelo Banco de Portugal (Dia da formação financeira 2016).



“Equilibra o orçamento” – iniciativa dinamizada pelo Banco de Portugal (Dia da formação financeira 2016).



“Cartões: Descobre as diferenças!” – Iniciativa dinamizada pelo Banco de Portugal (Dia da formação financeira 2016).

O Plano deu também continuidade em 2016 às iniciativas regulares de sensibilização da população em geral para a importância da formação financeira. Pelo quinto ano consecutivo, os parceiros do Plano dinamizaram o Dia da Formação Financeira, sob o lema “Junta-te a nós porque Todos Contam!”.

No dia 2 de novembro, o centro das atividades do Dia da Formação Financeira 2016 foi a Escola Secundária da Amadora. Neste dia, os edifícios desta escola transformaram-se em

pavilhões temáticos de formação financeira e encheram-se de atividades dirigidas a todos os níveis de ensino, como *workshops*, jogos, simuladores e ateliers sobre temas como gestão do orçamento, importância da poupança, utilização de cartões, prevenir os riscos e conhecer o sistema financeiro. Muitas outras escolas se associaram, por todo o país, às comemorações do Dia da Formação Financeira 2016, dinamizando diversas iniciativas com os seus alunos.

Durante a sessão solene do Dia da Formação Financeira teve lugar a entrega de prémios do Concurso Todos Contam, onde mais uma vez se destacou a qualidade dos projetos de formação financeira que têm sido recebidos nas últimas edições deste concurso.

Em 2016, o Plano associou-se a mais uma edição da *Global Money Week*, uma iniciativa internacional promovida pela *Child and Youth Finance International (CYFI)* que conta com o apoio, entre outras instituições, da OCDE, do Parlamento Europeu, da Comissão Europeia e das Nações Unidas. Entre 14 e 20 de março, um total de 20 escolas portuguesas participou na *Global Money Week* através de sessões formativas e outras atividades como a construção de *puzzles*, dinamização de jogos e concursos.

O Banco de Portugal dinamizou sessões de formação financeira no Agrupamento de Escolas Nuno Gonçalves, em Lisboa, sobre o lema “Aprende a gerir o dinheiro com o Tomás e a Clara”, envolvendo um total de 140 alunos do 1.º ciclo do ensino básico.

Ainda no âmbito da *Global Money Week*, o Plano realizou sessões de formação financeira sobre um conjunto alargado de temas financeiros (gestão do orçamento, poupança, crédito, seguros e sistema financeiro), no Agrupamento de Escolas de S. Pedro do Sul, em Viseu, onde participaram 290 alunos.



Ação de formação financeira “Aprende a gerir o dinheiro com o Tomás e a Clara”, na Escola EB 1 de Lisboa, do Agrupamento de Escolas Nuno Gonçalves, em Lisboa (*Global Money Week*).



Ação de formação financeira “Aprende a gerir o dinheiro com o Tomás e a Clara”, na Escola Sampaio Garrido do Agrupamento de Escolas Nuno Gonçalves, em Lisboa (*Global Money Week*).



Ação de formação financeira “Grão a grão enche a galinha o papo”, no Agrupamento de Escolas de S. Pedro do Sul, Viseu (*Global Money Week*).



Ação de formação financeira “Quem não tem dinheiro não tem vícios”, no Agrupamento de Escolas de S. Pedro do Sul, Viseu (*Global Money Week*).



Ação de formação financeira “Às voltas com o Euro”, no Agrupamento de Escolas de S. Pedro do Sul, Viseu (*Global Money Week*).

Caixa 16 | Participação nos fóruns internacionais de formação financeira

No âmbito do acompanhamento dos fóruns internacionais de formação financeira, destaca-se a participação do Banco de Portugal nos trabalhos da *OECD / INFE*, nas iniciativas da *Child and Youth Finance International (CYFI)* e as parcerias com os outros bancos centrais de língua portuguesa na área da formação financeira. Destaca-se ainda a sua participação nas reuniões regulares dos Bancos Centrais da América Latina, no âmbito da CEMLA.

International Network on Financial Education

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

Na sequência do inquérito internacional à literacia financeira da população dinamizado pela *OECD / INFE* em 2015, esta organização divulgou em abril de 2016 um relatório sobre tendências e desenvolvimentos recentes na Europa em matéria de formação financeira (*"Financial Education in Europe: Trends and recent developments"*)¹. Nesse relatório descrevem-se as políticas e as iniciativas de formação financeira que têm sido adotadas pelos vários países europeus e são apresentados os resultados preliminares do inquérito internacional à literacia financeira realizado em 2015, incluindo os de Portugal. Em outubro, a *OECD / INFE* divulgou as conclusões deste inquérito internacional², já integrando a participação de países dos vários continentes, para além dos países europeus, o que permitiu comparar a situação portuguesa com a de um grupo de 30 países, incluindo 17 países da OCDE, através da utilização de um conjunto de questões comuns aos questionários usados nos diferentes países.

Também em 2016, a *OECD / INFE* publicou o documento *"G20/OECD INFE Core competencies framework on financial literacy for adults"*³ que define os conhecimentos, comportamentos e atitudes financeiras que os adultos com mais de 18 anos devem ter para participarem de forma plena e segura na vida económica e



OECD / INFE International survey of adult financial literacy competencies.



G20 / OECD INFE Core competencies framework on financial literacy for adults.

financeira. O Banco de Portugal participou na elaboração deste trabalho.

A *OECD / INFE* divulgou ainda o documento *G20 OECD / INFE Report on Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age: Highlights*⁴, no âmbito dos trabalhos de preparação de um relatório sobre as implicações da utilização de canais digitais na formação financeira e na proteção dos consumidores de produtos financeiros, nos quais o Banco de Portugal tem participado ativamente.

Nas reuniões da *OECD / INFE*, que decorreram em abril e em outubro de 2016, o Banco de Portugal partilhou o trabalho desenvolvido em conjunto com os parceiros do Plano Nacional de Formação Financeira, nomeadamente os cadernos de educação financeira e as iniciativas dirigidas a micro, pequenas e médias empresas. O Banco de Portugal apresentou em Auckland os desenvolvimentos recentes na implementação dos serviços financeiros digitais em Portugal no *NZ-OECD High-Level Global Symposium on Financial Education*, que ocorreu *back-to-back* com a reunião da *INFE* de outubro.

Child and Youth Finance International

O Banco de Portugal participou também nas iniciativas da *CYFI*, uma organização sem fins lucrativos (ONG), com sede em Amesterdão, que pretende fomentar a inclusão e formação financeira de crianças e jovens em todo o mundo.

Pelo quarto ano consecutivo, o Banco de Portugal, no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, associou-se à *Global Money Week*, uma iniciativa internacional de sensibilização dos jovens para a importância das questões financeiras dinamizada anualmente pela *CYFI*.

Em 2016, o Banco de Portugal participou também na quarta cimeira internacional da *CYFI* (*Act for Impact – the 4th Child & Youth Finance International Summit and Strategy Launch*) que decorreu em junho. Esta cimeira internacional centrou-se na divulgação da estratégia da *CYFI* para 2016-2020 e na discussão de alguns projetos da *CYFI*.



G20 OECD INFE Report on Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age: Highlights

Em novembro de 2016, o Banco de Portugal participou ainda na cerimónia de entrega dos *Global Inclusion Awards 2016* atribuídos pela *CYFI*. Esta iniciativa anual da *CYFI* visa reconhecer e homenagear o trabalho inovador e de excelência das entidades que promovem a educação, a cidadania e a inclusão financeira e apoiam o empreendedorismo de crianças e jovens a nível nacional, regional e internacional.

Cooperação com os Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa

No âmbito da cooperação com os Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa (BCPLP), o Banco de Portugal divulgou, em 2016, a publicação *Iniciativas de inclusão e formação financeira*, que surge na sequência do segundo encontro dos BCPLP sobre inclusão e formação financeira, promovido pelo Banco de Portugal em julho de 2015, em Lisboa.

Esta publicação apresenta as principais conclusões deste encontro, com o objetivo de apoiar a reflexão sobre estas matérias em países com diferentes realidades sociais e

económicas. Seguindo de perto a agenda da reunião, o documento descreve as iniciativas de inclusão e formação financeira dos BCPLP e discute o papel das associações de bancos, as iniciativas de educação financeira nas escolas e a utilização dos meios de formação financeira à distância.

Cooperação com os Bancos Centrais da América Latina

O Banco de Portugal participou ainda na reunião regular dos bancos centrais da América Latina, no âmbito da CEMLA (Centro de Estudos Monetários Latino Americanos) dedicada à inclusão e formação financeira e à proteção dos consumidores de produtos financeiros. No Encontro de 2016, foram também discutidas as consequências da crescente oferta de serviços financeiros através de canais digitais, quer ao nível da inclusão financeira, quer da importância que a formação financeira assume neste contexto.



<http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/InclusaoFormacaoFinanceira/Paginas/InclusaoFormacaoFinanceira.aspx>

3. Evolução da literacia financeira da população portuguesa 2010-2015

O 2.º Inquérito à Literacia Financeira⁵ procurou, à semelhança do anterior realizado em 2010⁶ pelo Banco de Portugal, conhecer em 2015 os níveis de literacia financeira da população portuguesa relativos a atitudes, comportamentos e conhecimentos financeiros.

Este inquérito, realizado entre maio e junho de 2015 a 1100 entrevistados⁷ com idade igual ou superior a 16 anos, baseou-se num questionário com 102 perguntas de escolha múltipla, organizadas nas seguintes áreas temáticas: inclusão financeira, planeamento do orçamento familiar e da poupança, escolha e gestão de produtos financeiros, escolha e conhecimento de fontes de informação e conhecimentos financeiros. Este questionário incluiu um conjunto de questões semelhantes às do inquérito realizado em 2010, permitindo assim comparar alguns resultados de 2015 com os obtidos em 2010⁸.

Neste capítulo é realizada uma análise evolutiva dos resultados relacionados com o setor bancário, apresentando-se as principais conclusões sobre inclusão financeira, hábitos de poupança, produtos bancários contratados e conhecimentos financeiros relacionados com produtos bancários. Esta análise é mais abrangente do que a apresentada no relatório do 2.º Inquérito à literacia financeira, divulgado

em 2016, incluindo alguns resultados já apresentados nesse relatório.

Inclusão financeira

Os resultados do Inquérito à Literacia Financeira de 2015 mostram que há um acesso generalizado da população portuguesa ao sistema bancário, reforçando os resultados de inclusão financeira obtidos no Inquérito à Literacia Financeira de 2010.

Em 2015, 92,5 por cento dos entrevistados afirmam possuir uma conta de depósito à ordem, o que compara com 88,9 por cento no Inquérito à Literacia Financeira de 2010. Nos inquiridos com idade igual ou superior a 18 anos, em 2015 há 93,5 por cento que são detentores de uma conta de depósito à ordem, percentagem que se situava em 90,7 por cento em 2010. Estes resultados indicam uma melhoria do nível de inclusão financeira da população, na medida em que a conta de depósito à ordem é o produto de acesso ao sistema bancário.

Na análise da evolução dos níveis de inclusão financeira por faixa etária deve ser tomado em consideração que a caracterização dos entrevistados em 2015 (a qual teve por base os dados dos Censos de 2011) revela um envelhecimento da população portuguesa quando comparada com a amostra representativa do

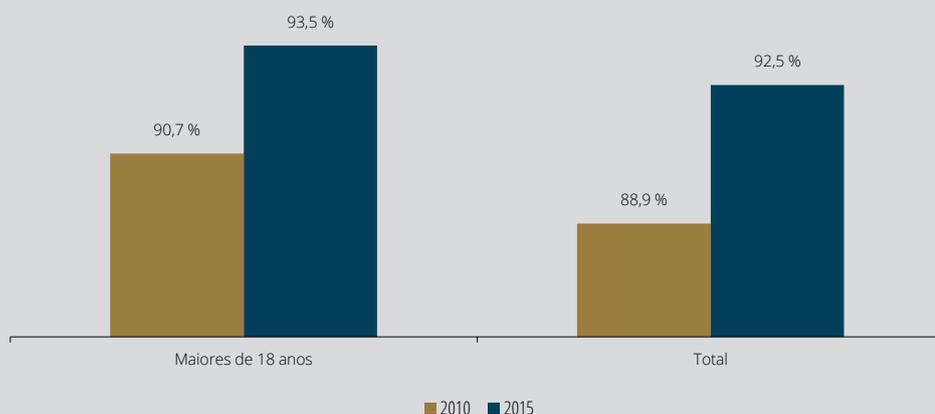


Gráfico V.3.1 • Percentagem de entrevistados que têm conta de depósito à ordem | 2010 e 2015

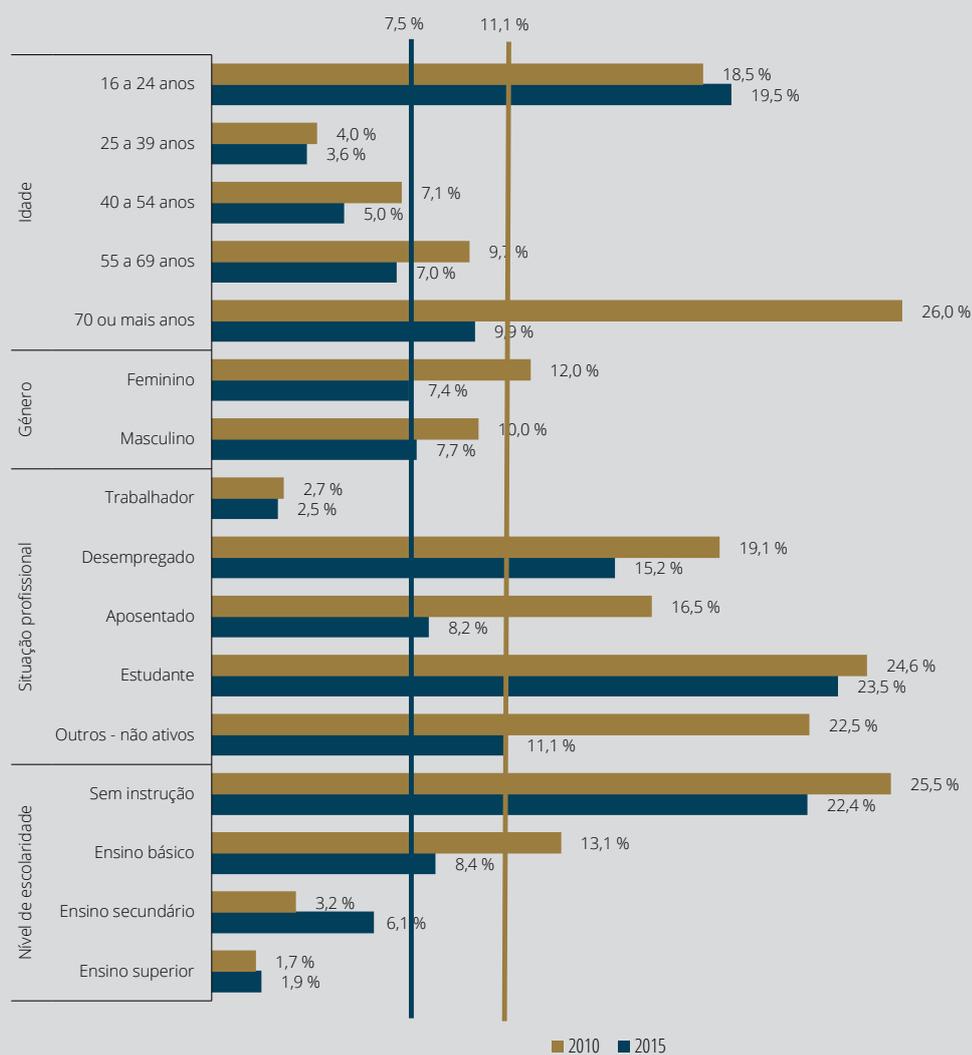
universo populacional utilizada no Inquérito de 2010 (a qual teve por base os dados dos Censos de 2001).

Os idosos apresentam uma grande melhoria do nível de inclusão financeira, uma vez que em 2010 cerca de 26 por cento dos entrevistados com 70 ou mais anos não tinham conta bancária e em 2015 esta proporção baixou para 9,9 por cento.

As mulheres apresentaram também uma melhoria dos níveis de inclusão financeira. Em 2010, 12 por cento das mulheres não tinham conta bancária e em 2015 esta percentagem reduziu-se para 7,4 por cento.

Destaca-se ainda a melhoria da inclusão financeira observada nos entrevistados com o ensino básico (em 2010 13,1 por cento não tinham conta bancária o que compara com 8,4 por cento em 2015).

Gráfico V.3.2 •
Caracterização de entrevistados que não têm conta de depósito à ordem | 2010 e 2015



Os principais motivos para não ter conta apontados pelos entrevistados mantiveram-se entre 2010 e 2015: “não ter rendimentos que o justifiquem” e “que a conta de outra pessoa é suficiente”. No entanto verificou-se uma ligeira redução da preponderância do primeiro motivo (67,4 por cento em 2010 e 64,2 por cento em 2015) e um aumento do segundo (16,7 por cento em 2010 e 23,4 por cento em 2015).

O número médio de contas em 2015 (1,3 contas) está ligeiramente abaixo do apurado no Inquérito à Literacia Financeira de 2010 (1,4 contas), resultando num aumento da proporção de entrevistados que são titulares de uma única conta bancária (de 66,2 por cento em 2010 para 74,1 por cento em 2015).



Gráfico V.3.3 •
Razão por que não tem conta bancária | 2010 e 2015

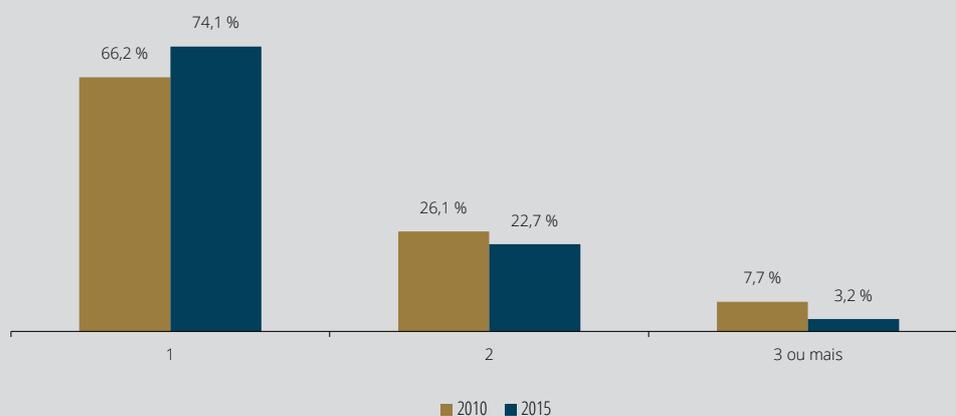


Gráfico V.3.4 •
Número de contas de depósito à ordem de que o entrevistado é titular | 2010 e 2015



Gráfico V.3.5 •
Distribuição por número de contas, por níveis de escolaridade | 2010 e 2015

A deteção de mais contas de depósito à ordem está geralmente associada a maiores níveis de escolaridade, observando-se que a proporção de entrevistados com o ensino superior com duas ou mais contas continua a ser elevada (40 por cento em 2015). De 2010 para 2015 a percentagem de entrevistados com apenas uma conta aumentou em todos os níveis de escolaridade.

A maioria dos entrevistados (63,7 por cento) afirma desconhecer os serviços mínimos bancários e 30,7 por cento dizem conhecê-los mas não identificam corretamente a condição de acesso aos serviços mínimos bancários: ter apenas uma conta de depósito à ordem. Por isso, apenas cerca de 5 por cento do total de entrevistados evidenciam saber o que são os serviços mínimos bancários. Ainda que o conhecimento dos serviços mínimos bancários seja limitado, verifica-se uma

ligeira melhoria face ao apurado no Inquérito à Literacia Financeira de 2010, em que somente 1,4 por cento dos entrevistados revelaram saber as condições de acesso aos serviços mínimos bancários.

Planeamento do orçamento familiar e da poupança

Verifica-se uma melhoria dos hábitos de poupança face aos resultados apurados no Inquérito à Literacia Financeira de 2010. Os 41 por cento de entrevistados que em 2015 revelam não fazer poupança comparam com 48 por cento em 2010. O principal motivo para não poupar mantém-se; já que em ambos os anos, dos que afirmam não fazer poupança, cerca de 88 por cento indicam como razão o facto de o nível de rendimento não o permitir.

Verifica-se também uma menor proporção de entrevistados a poupar para despesas

Gráfico V.3.6 •
Conhecimento dos serviços mínimos bancários e das condições de acesso | 2010 e 2015

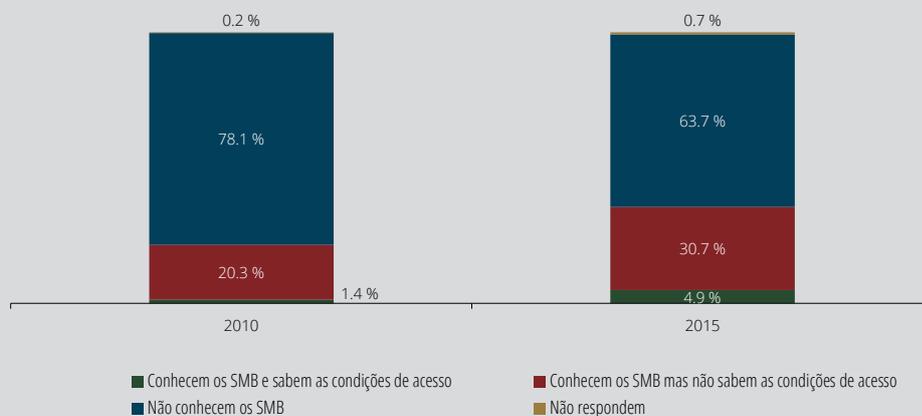
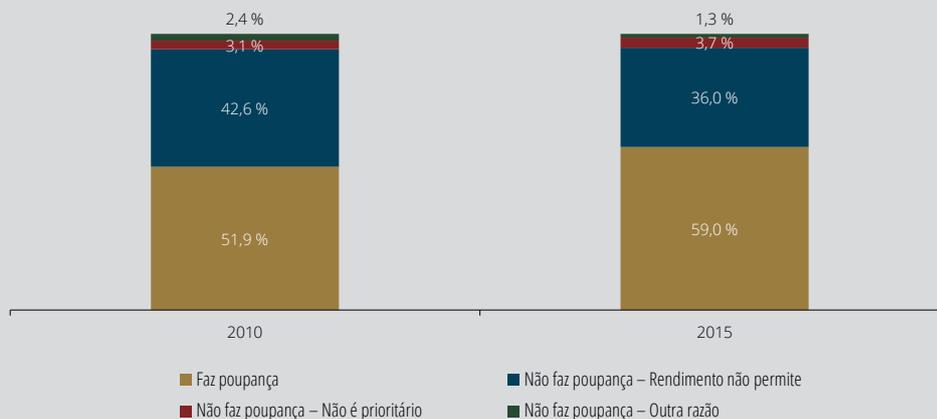


Gráfico V.3.7 •
Realização de poupança e principal razão para não poupar | 2010 e 2015



imprevistas (menos 13,2 pontos percentuais), mas parece existir uma maior preocupação com o planeamento de despesas futuras, atendendo ao aumento da proporção de entrevistados que afirma poupar para a aquisição de bens duradouros (mais 12,7 pontos percentuais) e para fazer face a despesas não regulares como, por exemplo, as despesas com férias (mais 9 pontos percentuais). A poupança para a reforma é referida como a principal razão para poupar por uma proporção relativamente baixa de inquiridos, tendo-se ainda verificado uma ligeira redução entre os dois anos analisados (4,3 por cento em 2015 e 5,9 por cento em 2010).

Em 2015 cerca de 27 por cento dos entrevistados afirmam que o agregado familiar não faz um orçamento para apoiar a gestão do dinheiro, mais 12 p.p. do que em 2010. Em 2015 continua a destacar-se a proporção de

entrevistados jovens que não fazem orçamento (32,1 por cento dos que têm 16 ou 17 anos), apesar da melhoria significativa deste indicador face a 2010 (57 por cento).

Relativamente às atitudes dos entrevistados observa-se que a maioria dos entrevistados poupa para o futuro, pondera as suas despesas e tende a evitar compras por impulso. Estes resultados são relativamente menos positivos em 2015, já que 60,5 por cento dos entrevistados preferem “sempre ou quase sempre” poupar antes de comprar (menos 4,8 p.p. do que em 2010); 79,0 por cento indicam que quando querem comprar algo “nunca ou raramente” recorrem de imediato ao crédito” (menos 4,6 p.p. do que em 2010); e que 13,1 por cento indicam que “sempre ou quase sempre” tendem a comprar coisas de forma impulsiva (mais 11,3 p.p. do que em 2010).

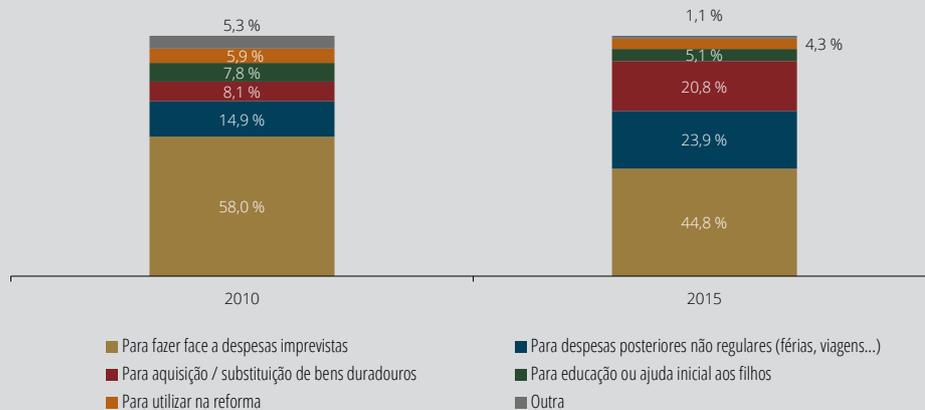


Gráfico V.3.8 • Principal razão por que faz poupança | 2010 e 2015

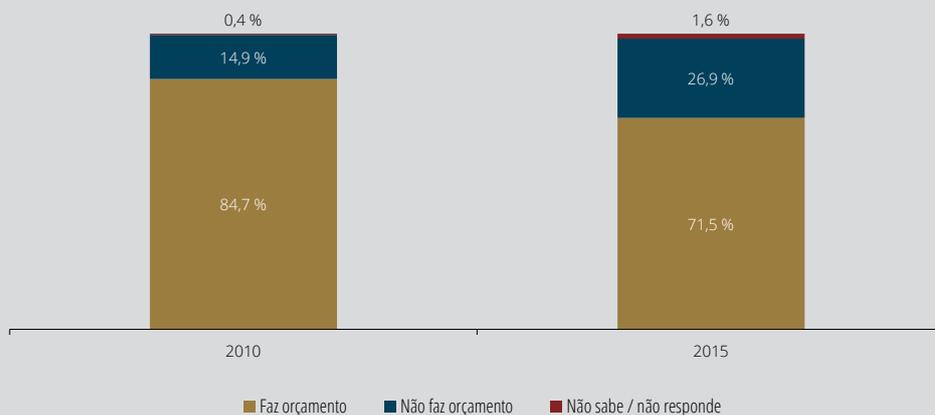


Gráfico V.3.9 • Realização do orçamento familiar | 2010 e 2015

Produtos bancários

Em 2015 há um aumento significativo da proporção de entrevistados que afirma deter depósitos a prazo (38,7 por cento em 2015 e 26,7 por cento em 2010) e cartões de crédito (31,6 por cento em 2015 e 28,2 por cento em 2010). Em sentido contrário, destaca-se a diminuição da percentagem de detentores de descobertos bancários (12,6 por cento em 2015 e 21,6 por cento em 2010).

Os resultados do Inquérito à Literacia Financeira de 2015 continuam a revelar confiança dos clientes no aconselhamento dado pelas instituições na aquisição de produtos bancários. Em 2015, cerca de 59 por cento dos entrevistados seguem o conselho dado ao balcão da instituição onde adquirem o produto. No inquérito realizado em 2010, 54 por cento dos entrevistados apontaram como o primeiro fator de escolha do produto bancário o conselho obtido ao balcão.

A grande maioria dos entrevistados com produtos bancários refere ler a informação pré-contratual (83,1 por cento) e contratual (81,0 por cento) dos produtos bancários que contrata, não se tendo observado alteração nos resultados destes comportamentos face a 2010.

Nas razões para a escolha do banco em que o entrevistado tem a principal conta de depósito à ordem observa-se, em 2015, um aumento da preponderância da recomendação de familiares ou amigos (43,2 por cento em 2015 e 35,1 por cento em 2010) e da utilização do mesmo banco onde tem o crédito à habitação ou outros créditos (16 por cento em 2015 e 11,9 por cento em 2010). Verifica-se também um ligeiro aumento da importância relativa do fator custo da conta (8,7 por cento em 2015 face a 5,7 por cento, em 2010). Em contrapartida, a proximidade de casa ou do local de trabalho e a imposição da entidade patronal são

Gráfico V.3.10 •
Atitudes e comportamentos dos entrevistados na ponderação das despesas | 2010 e 2015

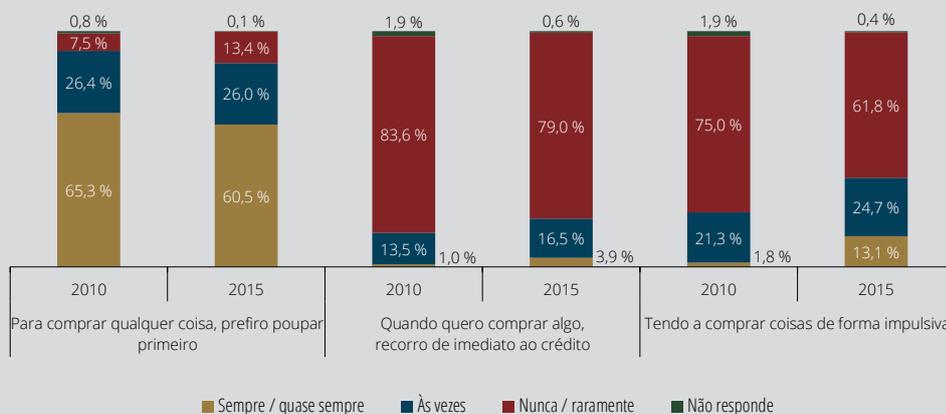
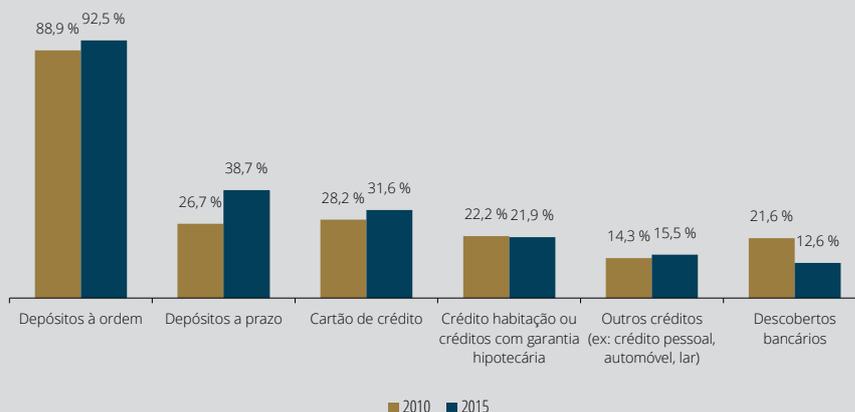


Gráfico V.3.11 •
Produtos bancários que o entrevistado detém | 2010 e 2015



fatores que, em 2015, têm menos importância na escolha do banco do que em 2010.

Em relação aos resultados obtidos no Inquérito à Literacia Financeira de 2010, observa-se um aumento da frequência de controlo dos movimentos da conta de depósito à ordem: 64,6 por cento dos entrevistados em 2015 controlam os movimentos da conta de depósito à ordem mais do que uma vez por semana, percentagem que se situava em 53,7 por cento em 2010. Relativamente ao conhecimento da comissão de manutenção da conta de depósito à ordem, apesar da percentagem de entrevistados que afirmam conhecer o valor exato ter diminuído face a 2010 (de 25,9 por cento para 19,1 por cento), aumentou a percentagem de entrevistados que afirmam conhecer aproximadamente a comissão de manutenção de conta (de 33,8 por cento para 56,3 por cento). A proporção dos que desconhecem o valor

desta comissão diminuiu de 40,3 por cento, em 2010, para 24,6 por cento, em 2015.

No Inquérito à Literacia Financeira de 2010, cerca de 65 por cento afirmavam saber o valor das taxas de juro das suas aplicações de poupança ou dos seus empréstimos, menos 10 pontos percentuais que em 2015, e cerca de um quinto não conhecia esse valor, uma percentagem superior aos 15 por cento de 2015.

A proporção de entrevistados que em 2015 refere o valor da prestação como a principal razão de escolha do empréstimo (44,2 por cento) aumentou em relação aos resultados do Inquérito à Literacia Financeira de 2010, ano em que este era igualmente o fator de escolha mais frequente. A proporção de entrevistados que refere a taxa de juro ou a TAE / TAEG como principais fatores de escolha dos empréstimos também é superior em 2015. No caso da TAE / TAEG, referidas por

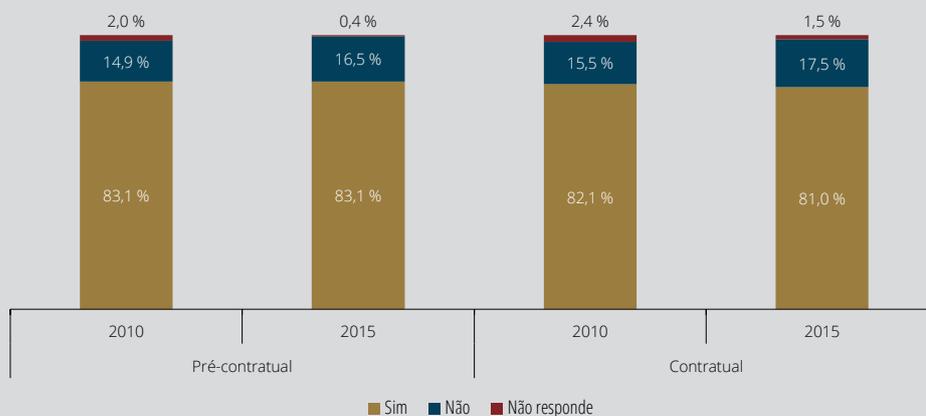


Gráfico V.3.12 • Leitura da informação pré-contratual e contratual de entrevistados com produtos bancários | 2010 e 2015

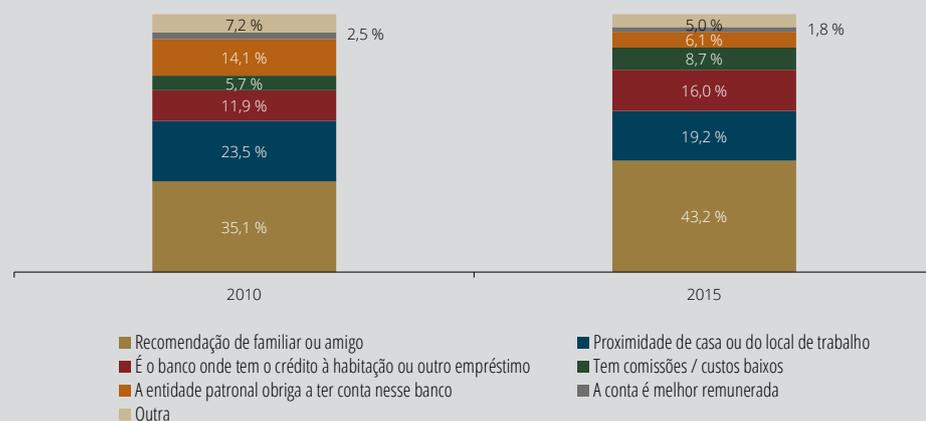


Gráfico V.3.13 • Principal razão de escolha do banco onde tem a principal conta de depósito à ordem | 2010 e 2015

13,5 por cento dos entrevistados em 2015, o acréscimo é significativo pois compara com percentagens em 2010 de 3,8 por cento, no crédito à habitação, e de 4,9 por cento, no crédito aos consumidores.

Na utilização do cartão de crédito, pouco mais de metade dos entrevistados (54 por cento) afirma pagar a totalidade do saldo em dívida no fim do mês e 43,1 por cento referem que vão pagando parcialmente este saldo, percentagens semelhantes às obtidas em 2010.

Gráfico V.3.14 •
Frequência de controlo dos movimentos da conta de depósito à ordem | 2010 e 2015

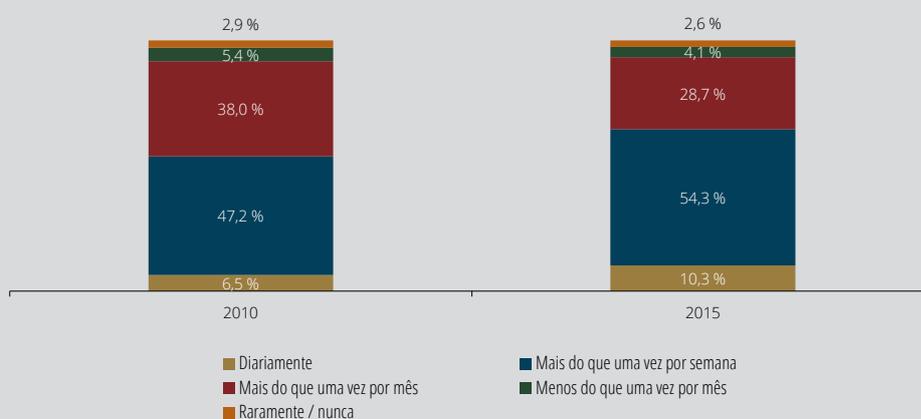


Gráfico V.3.15 •
Conhecimento da comissão de manutenção da conta de depósito à ordem | 2010 e 2015

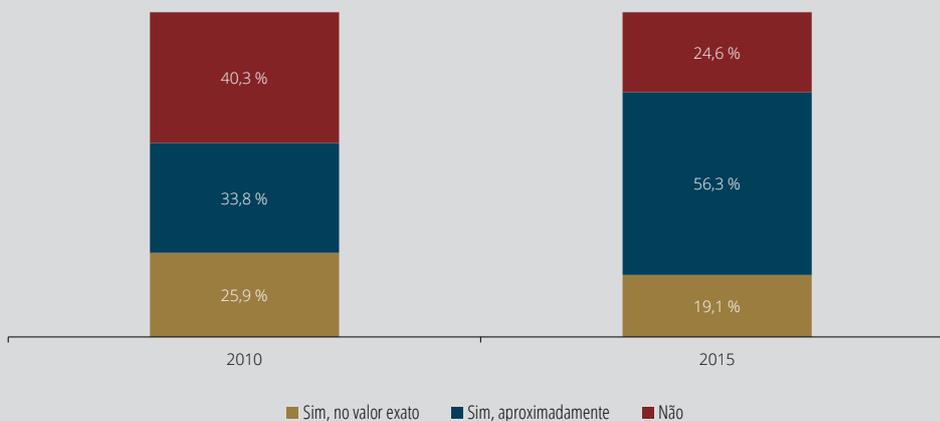
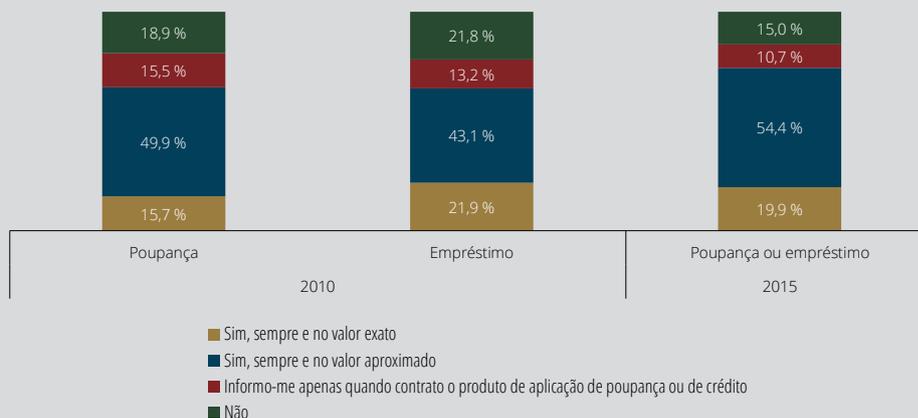


Gráfico V.3.16 •
Conhecimento das taxas de juro das aplicações de poupança e dos empréstimos | 2010 e 2015



Comparando com os resultados do Inquérito à Literacia Financeira de 2010, há uma diminuição de 5,6 pontos percentuais na proporção de entrevistados com taxas de esforço mais baixas (inferiores a um quarto do rendimento mensal) e um aumento de 13,5 pontos percentuais dos que indicam taxas de esforço intermédias

(entre um quarto e metade do rendimento mensal). Há uma diminuição da percentagem de entrevistados com empréstimos em que as prestações representam mais de metade do rendimento (menos 3,4 pontos percentuais) e dos inquiridos que não sabem qual é a sua taxa de esforço (menos 4,5 pontos percentuais).

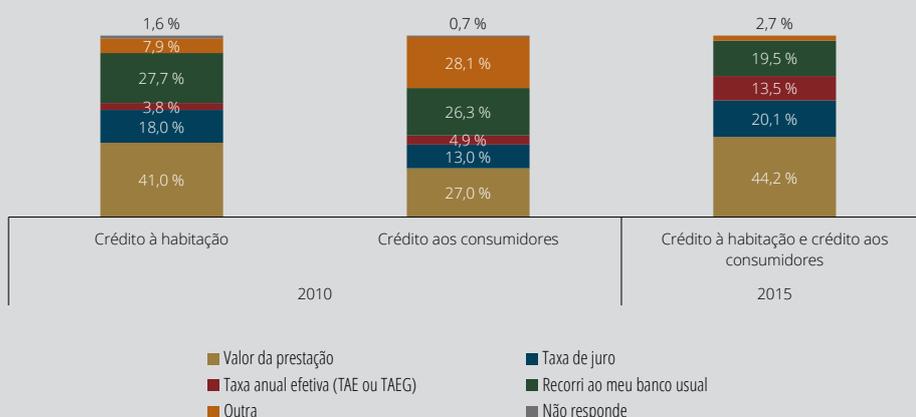


Gráfico V.3.17 • Principal razão de escolha do crédito à habitação e / ou do crédito aos consumidores | 2010 e 2015

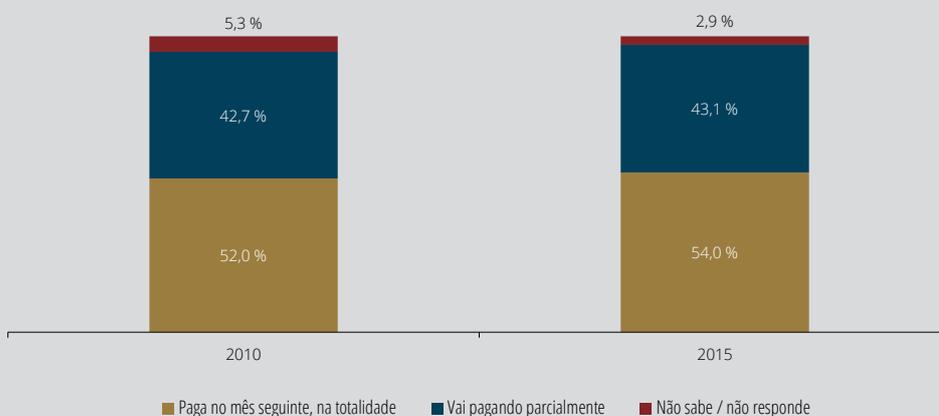


Gráfico V.3.18 • Esquema de pagamento dos cartões de crédito | 2010 e 2015

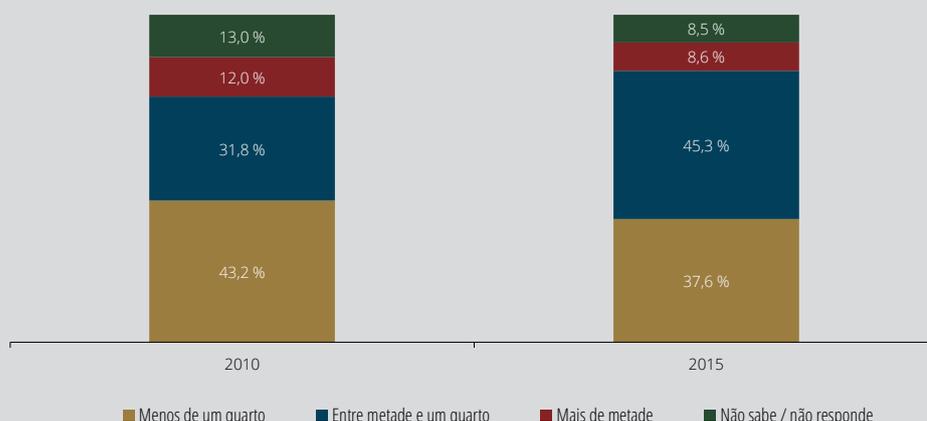


Gráfico V.3.19 • Taxa de esforço (peso das prestações dos empréstimos no rendimento mensal) | 2010 e 2015

Escolha e conhecimento das fontes de informação

Entre 2010 e 2015 não se observou diferenças significativas na proporção de entrevistados que segue notícias gerais de economia, de evolução das taxas de juro e de legislação e de regulamentação de produtos financeiros.

Quando questionados sobre as entidades a que recorreriam no caso de desacordo com a instituição em relação a um produto financeiro, 46,5 por cento referem a entidade supervisora, designadamente o Banco de Portugal, seguida das associações de defesa dos consumidores (32,5 por cento) e dos tribunais (23,9 por cento). Por outro lado, 18,5 por cento dos entrevistados não sabem ou não respondem a esta questão. Estes resultados são muito semelhantes aos obtidos no Inquérito à Literacia Financeira de 2010.

Comparando com os resultados do Inquérito à Literacia Financeira de 2010, em 2015 aumentou a percentagem de entrevistados que indica a família (mais 13,5 pontos percentuais), o Banco de Portugal (mais 4,4 pontos percentuais) e o seu banco (3,8 pontos percentuais) e diminui a proporção dos que não sabem a quem recorrer (menos 5,1 pontos percentuais).

Conhecimentos financeiros

À semelhança do Inquérito à Literacia Financeira de 2010, para a avaliação do grau de compreensão da informação contida num extrato bancário, foi introduzido no questionário um extrato bancário hipotético, tendo sido solicitado aos entrevistados que identificassem o saldo da conta de depósito à ordem. A percentagem de entrevistados que em 2015 identificou corretamente o saldo

Gráfico V.3.20 •
Tipo de informação económica e financeira que acompanha regularmente | 2010 e 2015

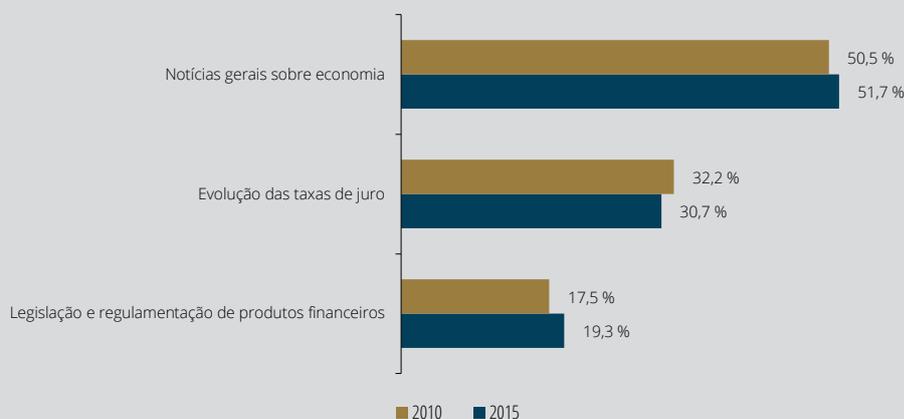
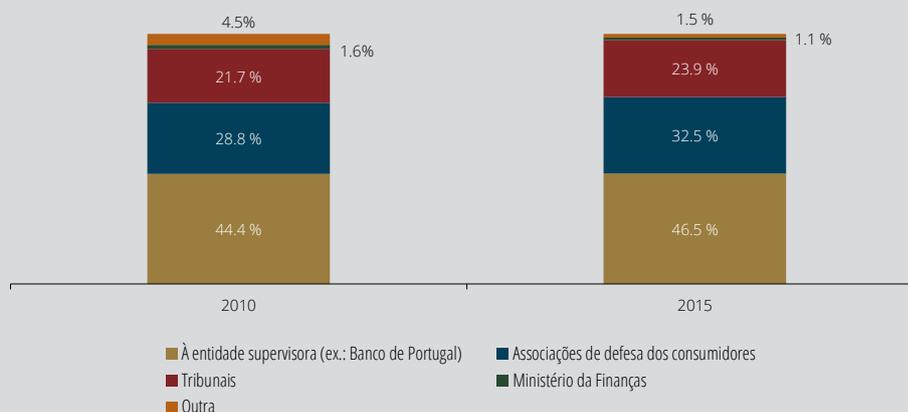


Gráfico V.3.21 •
Entidade a que recorreria em caso de desacordo com a instituição | 2010 e 2015

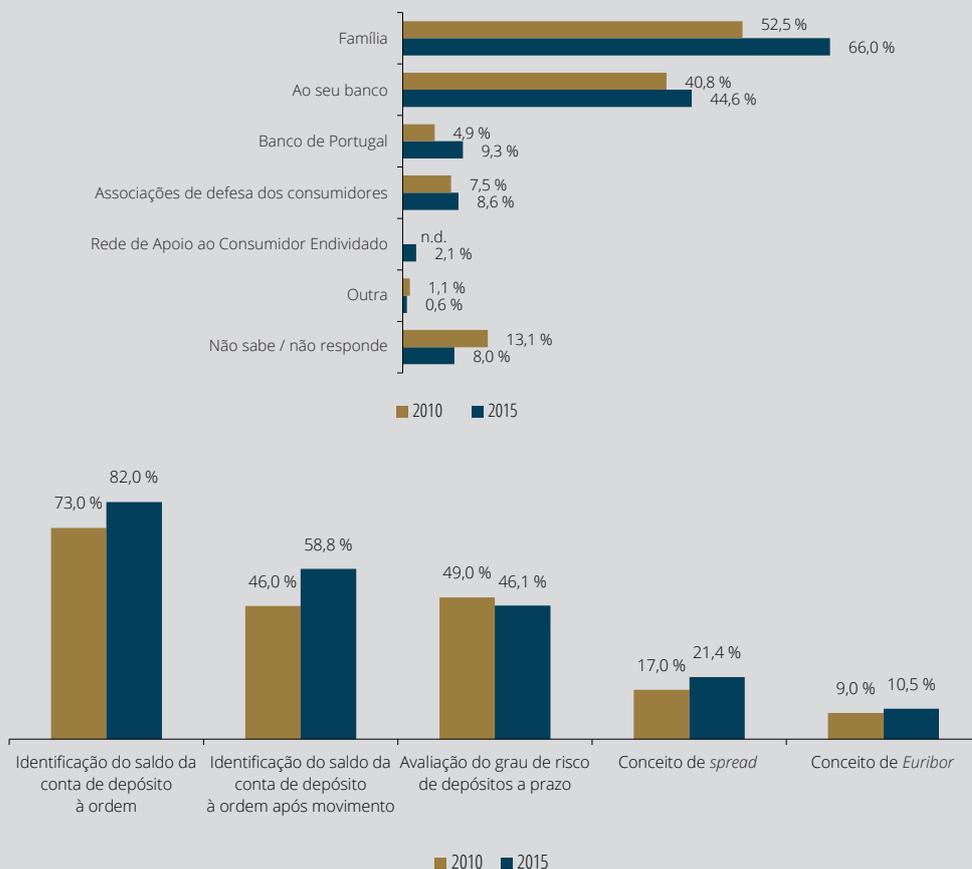


da conta aumentou face aos resultados do inquérito anterior (82 por cento em 2015 face a 73 por cento em 2010). Os resultados foram também melhores na questão sobre se seria possível realizar um movimento adicional nessa conta e se isso implicaria a utilização de um descoberto bancário, com 58,8 por cento dos entrevistados em 2015 a darem a resposta correta, mais 12,8 pontos percentuais do que em 2010.

Em relação ao conhecimento dos conceitos de *spread* e de *Euribor*, relevantes em contratos de crédito à habitação e aos consumidores, constata-se em 2015 uma ligeira melhoria face aos resultados observados em 2010. Ainda assim, apenas 21,4 por cento dos entrevistados reconhecem que o *spread* “é o acréscimo que o banco estabelece, face a uma taxa de

juro de referência, que pode variar de cliente para cliente” e apenas 10,5 por cento sabem que a *Euribor* “é uma taxa que resulta dos empréstimos realizados entre um conjunto de bancos europeus” (respetivamente, 17 por cento e 9 por cento em 2010).

De 2010 para 2015 observou-se uma redução da percentagem de entrevistados que avaliou corretamente o grau de risco de um depósito a prazo (de 49 por cento para 46,1 por cento).



Notas

1. *OECD (2016), Financial Education in Europe: Trends and recent developments.* http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/financial-education-in-europe_9789264254855-en
2. *OECD (2016), OECD / INFE International survey of adult financial literacy competencies.* <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Core-Competencies-Framework-Adults.pdf>
3. *OECD (2016), G20/OECD INFE Core competencies framework on financial literacy for adults.* <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Core-Competencies-Framework-Adults.pdf>
4. *OECD (2016), G20/OECD INFE Report on Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age: Highlights.* <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/HIGHLIGHTS-G20-OECD-INFE-Report-Financial-education-and-consumer-protection-in-the-digital-age.pdf>
5. O Relatório deste inquérito, que inclui uma análise detalhada de todos os indicadores, encontra-se disponível para *download* em [http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/InqueritoLiteraciaFinanceira/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Relatorio%20do%20Inquerito%20a%20Literacia%20Financeira%20da%20Populacao%20Portuguesa%20\(2015\).pdf](http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/InqueritoLiteraciaFinanceira/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Relatorio%20do%20Inquerito%20a%20Literacia%20Financeira%20da%20Populacao%20Portuguesa%20(2015).pdf)
6. O Relatório deste inquérito encontra-se disponível para *download* em [http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/InqueritoLiteraciaFinanceira/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Relatorio%20do%20Inquerito%20a%20Literacia%20Financeira%20da%20Populacao%20Portuguesa%20\(2010\).pdf](http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/InqueritoLiteraciaFinanceira/Biblioteca%20de%20Tumbnails/Relatorio%20do%20Inquerito%20a%20Literacia%20Financeira%20da%20Populacao%20Portuguesa%20(2010).pdf)
7. Permitindo estimar por inferência estatística, os resultados para a população definida com um erro médio de 3 por cento para uma probabilidade de 95 por cento.
8. O questionário de 2015 inclui também perguntas relacionadas com o mercado de capitais e com seguros, bem como questões definidas pela *International Network on Financial Education (INFE)*.



VI Sinopses

1. Iniciativas legislativas e regulamentares
2. Iniciativas e eventos da agenda internacional
3. Iniciativas de cooperação internacional da supervisão comportamental

1. Iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objecto
16 de março	Instrução n.º 3/2016	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 2.º trimestre de 2016.
7 de junho	Instrução n.º 8/2016	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 3.º trimestre de 2016.
29 de agosto	Decreto-Lei n.º 58/2016	Institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público.
1 de setembro	Carta-Circular n.º 69/2016/DSC	Recomenda às instituições de crédito, às sociedades financeiras, às instituições de pagamento e às instituições de moeda eletrónica a observância das Orientações relativas aos procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho (EBA/GL/2015/18), independentemente de se destinarem a consumidores ou a qualquer outro cliente bancário.
8 de setembro	Instrução n.º 12/2016	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 4.º trimestre de 2016.
15 de dezembro	Instrução n.º 16/2016	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 1.º trimestre de 2017.

2. Iniciativas e eventos da agenda internacional

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Contas de depósito	EBA	<p>Publicação do documento de consulta sobre normas técnicas de regulamentação sobre terminologia normalizada e documentos de divulgação no âmbito da nova Diretiva das Contas de Pagamento (<i>Consultation paper on EBA Draft Regulatory Technical Standards on standardised terminology and EBA Draft Implementing Technical Standards disclosure documents under the Payment Accounts Directive (PAD)</i>).</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA-CP-RTSandIT-SunderPAD.pdf</p>
Crédito à habitação	União Europeia	<p>Entrada em vigor a 21 de março de 2016 da Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação.</p> <p>A Diretiva do Crédito Hipotecário dirige-se aos contratos de crédito hipotecário celebrados com particulares e define um vasto conjunto de regras de conduta e deveres de informação a cumprir pelas instituições de crédito e pelos intermediários de crédito.</p> <p>http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014L0017&from=EN</p>
Depósitos estruturados	União Europeia	<p>Publicação do Regulamento 2016/1033 (EU) e da Diretiva (UE) 2016/1034 do Parlamento Europeu e do Conselho que procedem, respetivamente, à extensão por um ano do prazo de aplicação do Regulamento (RMIF) e da Diretiva relativa aos mercados de instrumentos financeiros (DMIF II).</p> <p>A data de aplicação do Regulamento será 3 de Janeiro de 2018 e o prazo de transposição da Diretiva para as legislações nacionais foi alargada até 3 de Julho de 2017.</p> <p>http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=OJ:L:2016:175:FULL&from=EN</p>
	União Europeia	<p>Publicação do Regulamento (UE) 2016/2340 do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento (UE) 1286/2014 sobre os documentos de informação fundamental para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (<i>Packaged retail investment and insurance-based products – PRIIPs</i>) no que diz respeito à sua data de aplicação.</p> <p>O regulamento passa a ser aplicável a partir de 1 de janeiro de 2018.</p> <p>http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R2340&from=PT</p>
	Comissão Europeia	<p>Realização de <i>workshop</i> sobre a implementação do enquadramento normativo para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (<i>Packaged retail investment and insurance-based products – PRIIPs</i>).</p> <p>http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/investment_products/</p>

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Serviços de Pagamento	EBA	<p>Consulta pública sobre as normas técnicas de regulamentação a emitir ao abrigo da nova Diretiva dos Serviços de Pagamento relativas a autenticação forte e comunicação segura (<i>Consultation paper on Regulatory Technical Standards on strong customer authentication and secure communication under PSD2</i>).</p> <p>https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1548183/Consultation+Paper+on+draft+RTS+on+SCA+and+CSC+%28EBA-CP-2016-11%29.pdf/679054cf-474d-443c-9ca6-c60d56246bd1</p>
	EBA	<p>Publicação de opinião sobre a proposta da Comissão Europeia de colocar as moedas virtuais no âmbito da Diretiva relativa à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo (<i>Opinion of the European Banking Authority on the EU Commission's proposal to bring Virtual Currencies into the scope of Directive (EU) 2015/849 (4AMLD)</i>).</p> <p>https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1547217/EBA+Opinion+on+the+Commission%E2%80%99s+proposal+to+bring+virtual+currency+entities+into+the+scope+of+4AMLD</p>
	União Europeia	<p>Entrada em vigor do Regulamento (UE) 2015/751 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo às taxas de intercâmbio aplicáveis a operações de pagamento baseadas em cartões.</p> <p>O Regulamento estabelece os requisitos técnicos e comerciais das operações de pagamento baseadas em cartões, fixando, nomeadamente, o valor máximo das taxas de intercâmbio, nos casos em que o prestador de serviços de pagamento do ordenante e o prestador de serviços de pagamento do beneficiário estão situados na União Europeia.</p> <p>http://clientebanuario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/RegMIF-Cartoes.aspx</p>
Financiamento colaborativo (<i>crowdfunding</i>)	Comissão Europeia	<p>Publicação do relatório sobre financiamento colaborativo (<i>crowdfunding</i>) na União Europeia.</p> <p>O relatório tem por objetivo avaliar os regimes nacionais, incluindo o de Portugal, identificar as melhores práticas e apresentar os resultados do acompanhamento da evolução da indústria do <i>crowdfunding</i> pela Comissão. Reconhece-se o potencial contributo do <i>crowdfunding</i> na canalização de capital para as empresas, incluindo as PMEs. O financiamento das empresas através do <i>crowdfunding</i> é ainda relativamente pequena, mas tem vindo a crescer rapidamente, especialmente em alguns Estados-Membros, sendo em grande medida, um fenómeno regional ou local.</p> <p>http://ec.europa.eu/finance/general-policy/docs/crowdfunding/160428-crowdfunding-study_en.pdf</p>

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Índices de referência	União Europeia	<p>Entrada em vigor do Regulamento (UE) 2016/1011 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos índices utilizados como índices de referência (<i>benchmarks</i>) no quadro de instrumentos e contratos financeiros ou para aferir o desempenho de fundos de investimento.</p> <p>O regulamento visa sujeitar a um controlo mais apertado e aumentar a transparência dos índices utilizados como índices de referência no quadro de instrumentos e contratos financeiros, como a <i>LIBOR</i> e a <i>EURIBOR</i>.</p> <p>http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R1011&from=EN</p>
	Comissão Europeia	<p>Publicação de Regulamento de Execução (UE) 2016/1368 da Comissão que estabelece uma lista dos índices de referência críticos (<i>benchmarks</i>) utilizados nos mercados financeiros, em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/1011 do Parlamento Europeu e do Conselho.</p> <p>A taxa interbancária de oferta do euro (<i>Euribor</i>) administrada pelo <i>European Money Markets Institute (EMMI)</i> é considerado um índice de referência crítico.</p> <p>http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R1368&from=EN</p>
Proteção do consumidor de produtos financeiros	Comissão Europeia	<p>Comunicação da Comissão relativa ao convite à apresentação de informações no âmbito do quadro regulamentar da UE em matéria de serviços financeiros. O convite à apresentação de informações inclui a avaliação da interação entre as regras individuais e o seu impacto económico combinado.</p> <p>É sublinhada a necessidade de reforço da proteção dos investidores e dos consumidores sendo que a Comissão publicará no início de 2017 um plano de ação que definirá as etapas para a criação de um mercado único mais aprofundado em matéria de serviços financeiros de retalho.</p> <p>https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/PT/COM-2016-855-F1-PT-MAIN.PDF</p>
	Comissão Europeia	<p>Publicação de proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que cria um programa da União de apoio a atividades específicas que visam reforçar a participação dos consumidores e de outros utilizadores finais de serviços financeiros na elaboração das políticas da União no domínio dos serviços financeiros para o período 2017-2020.</p> <p>O regulamento proposto irá conduzir a um programa para o período 2017-2020 com um orçamento total máximo de 6 mil milhões para apoiar as atividades empreendidas pela Finance Watch e pela Better Finance. O presente programa segue-se a um projeto-piloto (2012-2013) e uma ação preparatória (2014-2016).</p> <p>https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/PT/1-2016-388-PT-F1-1.PDF</p>

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Proteção do consumidor de produtos financeiros	Comissão Europeia	<p>Publicação de sumário de resposta ao <i>Livro Verde</i> sobre serviços financeiros de retalho.</p> <p>Na sequência do <i>Livro Verde</i>, a Comissão publica no início de 2017 um plano de ação que definirá as etapas para a criação de um mercado único mais aprofundado em matéria de serviços financeiros de retalho. O objetivo desse plano de ação será ajudar os consumidores a conseguirem condições mais justas e permitir que os consumidores e prestadores de serviços tirem maior partido do potencial do mercado único.</p> <p>http://ec.europa.eu/finance/consultations/2015/retail-financial-services/docs/summary-of-responses_en.pdf</p>
	FinCoNet	<p>Divulgação de boas práticas na supervisão dos incentivos pagos aos funcionários das instituições de crédito envolvidos na comercialização de produtos de crédito (<i>Guidance to supervisors on the setting of standards in the field of sales incentives and responsible lending</i>).</p> <p>As boas práticas foram identificadas na sequência do relatório publicado pela FinCoNet em janeiro de 2016 (<i>Report on Sales Incentives and Responsible Lending – A study of the impact of sales incentives on the sale of credit products</i>) e da posterior consulta pública, realizada em julho, sobre o impacto dos incentivos à comercialização de produtos de crédito (<i>Consultation Paper on proposed Guidance on the Impact of Sales Incentives on the Sale of Consumer Credit Products</i>). No relatório, a FinCoNet conclui que estes incentivos (sobretudo remuneratórios), quando mal definidos, são suscetíveis de causar danos aos consumidores, às instituições de crédito e ao sistema financeiro.</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/FinCoNet_GuidanceSalesIncentivesAndResponsibleLending.pdf</p>
	EBA	<p>Publicação de orientações relativas às políticas e práticas de remuneração relacionadas com a venda de produtos e serviços bancários de retalho (<i>Guidelines on remuneration policies for sales staff</i>).</p> <p>As orientações especificam os requisitos aplicáveis à conceção e implementação das políticas e práticas de remuneração no que respeita à comercialização de produtos e serviços bancários de retalho tendo em vista a proteção dos consumidores contra os efeitos negativos indesejáveis resultantes da remuneração dos colaboradores das instituições envolvidas na venda destes produtos e serviços.</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_GuidelinesRemunerationSalesStaff_PT.pdf</p>
	EBA	<p>Publicação de relatório sobre as principais tendências nos mercados bancários de retalho (<i>Consumer Trends Report</i>) em 2016.</p> <p>O relatório abrange oito tendências sobre as quais a EBA poderá concentrar o seu trabalho em 2017: i) endividamento; ii) comissões bancárias; iii) práticas comerciais; iv) empréstimos em moeda estrangeira; v) inovação nos pagamentos; vi) prestadores de serviços financeiros alternativos; vii) moedas virtuais; e viii) utilizações inovadoras dos dados dos consumidores.</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_ConsumerTrendsReport2016.pdf</p>

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Proteção do consumidor de produtos financeiros	EBA	<p>Publicação de documento de discussão sobre formas inovadoras de utilização de dados dos consumidores pelas instituições financeiras (<i>Discussion paper on innovative uses of consumer data by financial institutions</i>).</p> <p>O documento identifica potenciais riscos e benefícios decorrentes da utilização de dados dos consumidores. Os benefícios potenciais identificados incluem redução de custos, melhoria da qualidade do produto e novas fontes de rendimento para as instituições financeiras. Os riscos identificados consistem na assimetria de informação, uso indevido dos dados, segurança dos dados e riscos de reputação para instituições financeiras.</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA-DPIInnovativeUsesConsumerData.pdf</p>
	EBA	<p>Publicação de orientações relativas aos procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho (<i>Guidelines on product oversight and governance arrangements for retail banking products</i>) nas diferentes línguas nacionais.</p> <p>As Orientações dizem respeito a procedimentos de governação e de monitorização de produtos para criadores e distribuidores de produtos bancários de retalho, como parte integrante dos seus requisitos organizacionais gerais ligados aos seus sistemas de controlo interno.</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_Orientacoes-POG.pdf</p>
	ESAs Joint Committee	<p>Consulta pública sobre o uso de grandes volumes de dados (<i>Big Data</i>) pelas instituições financeiras (<i>Joint Committee Discussion Paper on the Use of Big Data by Financial Institutions</i>).</p> <p>Com esta consulta pública, as Autoridades de Supervisão Europeias (ESA) pretendem compreender melhor o que o fenómeno <i>Big Data</i> significa para os consumidores, para as instituições financeiras, para os reguladores e para os supervisores. Esta reflexão visa também ponderar a necessidade de adoção de iniciativas regulamentares ou de supervisão no âmbito da utilização de <i>Big Data</i>, tendo em vista a mitigação dos riscos que lhe estão associados, sem ignorar simultaneamente os potenciais benefícios.</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/ESA_CPBIGData.aspx</p>
	ESAs Joint Committee	<p>Publicação de relatório sobre automatização no aconselhamento financeiro (<i>Report on automation in financial advice</i>).</p> <p>O relatório conclui que a proliferação do aconselhamento automatizado ainda está numa fase inicial sendo um fenómeno mais presente no sector dos investimentos. As ESA reconhecem contudo o potencial de crescimento da automatização no aconselhamento financeiro pelo que continuam a acompanhar a evolução do mercado, avaliando as consequências do fenómeno e a sua transversalidade.</p> <p>http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/JCESA-ReportAutomationFinancialAdvice.pdf</p>

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Reclamações	Comissão Europeia	Comissão Europeia lança plataforma para resolução alternativa de litígios <i>online</i> . http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/PlataformaRLL.aspx
	União Europeia	Publicação de projeto final de normas técnicas de Regulação sobre notificações de passaporte no âmbito da Diretiva dos Serviços de Pagamento (<i>EBA final draft Regulatory Technical Standards on the framework for cooperation and exchange of information between competent authorities for passport notifications under PSD2</i>). http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_FinalDraftRT-SonPassporting.pdf
Tecnologia Financeira (<i>FinTech</i>)	<i>FinCoNet</i>	Publicação de relatório sobre pagamentos realizados através da internet e de dispositivos móveis: desafios de supervisão para mitigar os riscos de segurança (<i>Online and mobile payments: supervisory challenges to mitigate security risks</i>). O relatório é o resultado do trabalho desenvolvido por um Comité da <i>FinCoNet</i> (<i>Standing Committee 3 – Online and mobile payments</i>), presidido pelo Banco de Portugal, e que conta com a participação dos supervisores da África do Sul, do Brasil, do Canadá, da China, do Japão e do Reino Unido. É destacada a importância dos pagamentos digitais estarem no topo da agenda dos supervisores de conduta, salientando que estes devem acompanhar a comercialização de produtos financeiros, nomeadamente pagamentos, através de canais digitais, assim como avaliar a utilização das tradicionais ferramentas de supervisão neste âmbito. http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/FinCoNet_ReportOnlineMobilePayments.pdf
	Comissão Europeia	Criação de grupo de trabalho sobre tecnologia financeira (<i>Task Force on Financial Technology</i>) que visa avaliar e potenciar a inovação nesta área, desenvolvendo estratégias para enfrentar os potenciais desafios que o <i>FinTech</i> coloca. http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-16-3691_en.htm#3

3. Iniciativas de cooperação internacional da supervisão comportamental

Entidade	Ações realizadas
Bancos Centrais de Países de Língua Portuguesa (BCPLP)	<p>Participação no 4.º Encontro de Supervisão dos BCPLP, que decorreu em Cabo Verde, de 21 a 23 de setembro.</p> <p>Neste Encontro foram abordados os seguintes temas no âmbito da supervisão bancária: Riscos e desafios para a regulação e supervisão de instituições de pagamentos, com ênfase nos canais digitais; responsabilidade dos auditores enquanto instituição auxiliar do sistema financeiro; Supervisão Comportamental versus Prudencial: Metodologia; Formação e educação financeira; Processos disciplinares sancionadores; Fundo de Garantia de Crédito e seu impacto na estabilidade financeira; Avaliação da implementação de Basileia nos países da CPLP – Equivalência de Supervisão de Países terceiros à UE; Medidas de Resolução aplicadas em Portugal – Experiência e desafios; O <i>Bail-In</i> como medida de gestão de crises – suas mais-valias e dificuldades.</p>
Banco Central de Cabo Verde	<p>Visita de trabalho de uma equipa do Banco Central de Cabo Verde ao Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, de 16 a 20 de maio.</p> <p>Esta ação de cooperação centrou-se nos temas seguintes: tratamento de reclamações, inspeções <i>on-site</i> e à distância, fiscalização da publicidade, serviços mínimos bancários, regimes do incumprimento e formação e formação financeira.</p>
Banco de Moçambique	<p>Visita de trabalho de uma equipa do Banco de Moçambique ao Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal de 7 a 13 de novembro de 2016.</p> <p>Esta ação de cooperação centrou-se em temas relacionados com formação e informação financeira.</p>
Banco Central de Itália	<p>Visita de trabalho do Banco Central de Itália ao Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, nos dias 28 e 29 de novembro.</p> <p>Esta visita de formação centrou-se nos temas de tratamento de reclamações, correção de irregularidades e sancionamento e mecanismos alternativos de resolução de litígios.</p>
Banco Central do Brasil	<p>Participação no Fórum de Cidadania Financeira 2016, evento promovido pelo Banco Central do Brasil, que teve lugar nos dias 21 e 22 de novembro em Brasília.</p>
CEMLA	<p>Participação na VIII Conferência sobre Educação Económica e Financeira na América Latina e Caraíbas, organizada pela CEMLA (Centro de Estudos Monetários Latino-Americanos), em novembro de 2016.</p>



Anexo

Questionário sobre produtos e serviços bancários nos canais digitais

Questionário sobre produtos e serviços bancários nos canais digitais

Secção 1 – Identificação

1.1 Instituição

Designação

Código da instituição

1.2 Interlocutor

Nome

Função / Unidade de estrutura

Email

Contacto telefónico

Na resposta às questões seguintes, considere as definições apresentadas no glossário.

Secção 2 – Desenvolvimento dos canais digitais

2.1 Assinale com um “X” os canais digitais disponibilizados para clientes particulares e empresas.

	Particulares		Empresas	
	Sim	Não	Sim	Não
		Há planos para disponibilizar		Há planos para disponibilizar
		Não há planos para disponibilizar		Não há planos para disponibilizar
Canal <i>online</i>				
Canal <i>mobile</i>				
		<i>APPS</i>		
		<i>SMS</i>		

2.2 Se assinalou as respostas “Sim” ou “Há planos para disponibilizar” na questão 2.1, assinale com um “X” as três principais razões que levam a instituição a disponibilizar ou prever disponibilizar produtos e serviços bancários nos canais digitais.

Fidelização dos clientes atuais

Redução dos custos operacionais

Captação de novos clientes

Promoção de uma imagem de inovação

Disponibilização de novos produtos e serviços

Aumento do volume de transações

Pressão da concorrência

Outra – Qual? _____

2.3 Se respondeu “Sim” na questão 2.1, assinale com um “X” a estimativa da percentagem de clientes que já aderiram aos canais digitais.

		Canal <i>online</i>	Canal <i>mobile</i>	
			<i>APPs</i>	<i>SMS</i>
Particulares	<5 %			
	[5 %; 25 %]			
]25 %; 50 %]			
	>50 %			
Empresas	<5 %			
	[5 %; 25 %]			
]25 %; 50 %]			
	>50 %			

2.4 Se respondeu “Sim” na questão 2.1, assinale com um “X” a estimativa da percentagem de clientes que, nos últimos 3 meses, utilizaram os canais digitais.

		Canal <i>online</i>	Canal <i>mobile</i>	
			<i>APPs</i>	<i>SMS</i>
Particulares	<5 %			
	[5 %; 25 %]			
]25 %; 50 %]			
	>50 %			
Empresas	<5 %			
	[5 %; 25 %]			
]25 %; 50 %]			
	>50 %			

2.5 Assinale com um “X” a previsão que tem relativamente ao crescimento do número de clientes que utilizam os canais digitais nos próximos anos.

		Canal <i>online</i>	Canal <i>mobile</i>	
			<i>APPs</i>	<i>SMS</i>
Particulares	<5 %			
	[5 %; 25 %]			
]25 %; 50 %]			
	>50 %			
Empresas	<5 %			
	[5 %; 25 %]			
]25 %; 50 %]			
	>50 %			

2.6 Ordene os seguintes obstáculos do lado da procura à expansão dos canais digitais (o número 1 identifica o obstáculo mais relevante e o número 6 o menos relevante).

- Desinteresse por parte dos clientes bancários
 - Riscos de segurança percebidos pelos clientes bancários
 - Falta de literacia financeira dos clientes bancários
 - Desconhecimento das novas tecnologias pelos clientes bancários
 - Preocupações relacionadas com a partilha de dados pessoais
 - Desconhecimento do quadro regulamentar / jurídico aplicável
-

2.7 Caso se aplique, especifique outros obstáculos à expansão dos canais digitais, para além dos identificados na questão 2.6.

Secção 3 – Conta de depósito à ordem

No processo de abertura de conta de depósito à ordem, assinale com um “X” os procedimentos disponíveis e / ou a disponibilizar no futuro nos canais digitais.

3.1 Introdução dos dados pessoais do cliente

	Canal <i>online</i>		Canal <i>mobile</i>	
	Sim	Não	Sim	Não
Introdução manual dos dados pessoais pelo cliente	Há planos para disponibilizar	Não há planos para disponibilizar	Há planos para disponibilizar	Não há planos para disponibilizar
Leitura de dados pessoais através do <i>chip</i> do cartão de cidadão através de leitor na agência				
Leitura de dados pessoais através do <i>chip</i> do cartão de cidadão através de leitor do cliente				

3.1.1 Além dos mencionados na questão 3.1, a instituição disponibiliza mais algum procedimento nos canais digitais no âmbito da introdução dos dados pessoais do cliente?

3.1.2 Identifique e descreva eventuais obstáculos em matéria legal ou regulamentar quanto à introdução dos dados pessoais do cliente na abertura de conta de depósito à ordem através de canais digitais.

3.2 Identificação e autenticação digital

	Canal <i>online</i>			Canal <i>mobile</i>		
	Sim	Não		Sim	Não	
		Há planos para disponibilizar	Não há planos para disponibilizar		Há planos para disponibilizar	Não há planos para disponibilizar
Utilização do <i>chip</i> do Cartão de Cidadão						
Utilização de assinatura digital						
Utilização de assinatura eletrónica qualificada ^(a)						
Utilização de dados biométricos						
Recolha da assinatura digitalizada no <i>smartphone</i> ou <i>tablet</i>						
Videoconferência						
IBAN de outra instituição de crédito com quem o cliente já tenha uma relação de negócio						
<i>One time password (OTP)</i>						

Nota: (a) Nos termos previstos no Regulamento (UE) n.º 910/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de julho de 2014 relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno e que revoga a Diretiva 1999/93/CE ("Regulamento eIDAS").

3.2.1 Além dos mencionados na questão 3.2, a instituição disponibiliza mais algum procedimento nos canais digitais no âmbito da identificação e autenticação digital?

3.2.2 Identifique e descreva eventuais obstáculos em matéria legal ou regulamentar quanto à identificação e autenticação digital no âmbito da abertura de conta de depósito à ordem através de canais digitais.

3.3 Upload de documentos necessários para abertura de conta

	Canal <i>online</i>			Canal <i>mobile</i>		
	Sim	Não		Sim	Não	
		Há planos para disponibilizar	Não há planos para disponibilizar		Há planos para disponibilizar	Não há planos para disponibilizar
Através de digitalização						
Através de fotografia						

3.3.1 Além dos mencionados na questão 3.3, a instituição disponibiliza mais algum procedimento nos canais digitais no âmbito do *upload* de documentos necessários para abertura de conta?

3.3.2 Identifique e descreva eventuais obstáculos em matéria legal ou regulamentar no âmbito do *upload* dos documentos necessários para a abertura de conta de depósito à ordem através de canais digitais.

3.4 Prestação de informação pré-contratual e contratual e celebração do contrato

	Canal <i>online</i>		Canal <i>mobile</i>	
	Sim	Não	Sim	Não
	Há planos para disponibilizar	Não há planos para disponibilizar	Há planos para disponibilizar	Não há planos para disponibilizar
Visualização dos documentos de informação pré-contratual				
<i>Download</i> ou <i>email</i> de informação pré-contratual				
Visualização do contrato de abertura de conta de depósito à ordem				
<i>Download</i> ou <i>email</i> do contrato de abertura de conta de depósito à ordem				
Aceitação através de <i>checkbox</i>				

3.4.1 Além dos mencionados na questão 3.4, a instituição disponibiliza mais algum procedimento nos canais digitais no âmbito da prestação de informação pré-contratual e contratual e celebração do contrato de abertura de conta?

3.4.2. Identifique e descreva eventuais obstáculos em matéria legal ou regulamentar no âmbito da prestação de informação pré-contratual e contratual e celebração do contrato de abertura de conta de depósito à ordem através de canais digitais.

3.5 Relativamente aos procedimentos de abertura de conta de depósito à ordem nos canais digitais, a instituição recorre a alguma entidade externa? Se sim, indique em que procedimentos e qual a entidade.

Secção 4 – Crédito aos consumidores

No processo de contratação de crédito aos consumidores, assinale com um “X” os procedimentos disponíveis e / ou a disponibilizar no futuro nos canais digitais.

4.1 Introdução dos dados pessoais do cliente

	Canal <i>online</i>			Canal <i>mobile</i>		
	Sim	Não		Sim	Não	
		Há planos para disponibilizar	Não há planos para disponibilizar		Há planos para disponibilizar	Não há planos para disponibilizar
Introdução manual dos dados pessoais pelo cliente						
Leitura de dados pessoais através do <i>chip</i> do cartão de cidadão através de leitor na agência						
Leitura de dados pessoais através do <i>chip</i> do cartão de cidadão através de leitor do cliente						

4.1.1 Além dos mencionados na questão 4.1, a instituição disponibiliza mais algum procedimento nos canais digitais no âmbito da introdução dos dados pessoais do cliente?

4.1.2 Identifique e descreva eventuais obstáculos em matéria legal ou regulamentar quanto à introdução dos dados pessoais do cliente na contratação de crédito aos consumidores através de canais digitais.

4.2 Identificação e autenticação digital

	Canal <i>online</i>			Canal <i>mobile</i>		
	Sim	Não		Sim	Não	
		Há planos para disponibilizar	Não há planos para disponibilizar		Há planos para disponibilizar	Não há planos para disponibilizar
Utilização do <i>chip</i> do Cartão de Cidadão						
Utilização de assinatura digital ^(a)						
Utilização de assinatura eletrónica qualificada						
Utilização de dados biométricos						
Recolha da assinatura digitalizada no <i>smartphone</i> ou <i>tablet</i>						
Videoconferência						
<i>IBAN</i> de outra instituição de crédito com quem o cliente já tenha uma relação de negócio						
<i>One time password (OTP)</i>						

Nota: (a) Nos termos previstos no Regulamento (UE) n.º 910/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de julho de 2014 relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno e que revoga a Diretiva 1999/93/CE (“Regulamento eIDAS”).

4.2.1 Além dos mencionados na questão 4.2, a instituição disponibiliza mais algum procedimento nos canais digitais no âmbito da identificação e autenticação digital?

4.2.2 Identifique e descreva eventuais obstáculos em matéria legal ou regulamentar quanto à identificação e autenticação digital no âmbito da contratação de crédito aos consumidores.

4.3 Upload de documentos necessários para contratação de crédito aos consumidores

	Canal <i>online</i>		Canal <i>mobile</i>	
	Sim	Não	Sim	Não
		Há planos para disponibilizar		Não há planos para disponibilizar
Através de digitalização				
Através de fotografia				

4.3.1 Além dos mencionados na questão 4.3, a instituição disponibiliza mais algum procedimento nos canais digitais no âmbito do *upload* de documentos necessários para a contratação de crédito aos consumidores?

4.3.2 Identifique e descreva eventuais obstáculos em matéria legal ou regulamentar quanto ao *upload* dos documentos necessários para contratação de crédito aos consumidores.

4.4 Visualização e celebração do contrato de crédito aos consumidores

	Canal <i>online</i>		Canal <i>mobile</i>	
	Sim	Não	Sim	Não
		Há planos para disponibilizar		Não há planos para disponibilizar
Visualização dos documentos de informação pré-contratual				
<i>Download</i> ou <i>email</i> de informação pré-contratual				
Visualização do contrato de crédito				
<i>Download</i> ou <i>email</i> do contrato de crédito				

4.4.1 Além dos mencionados na questão 4.4, a instituição disponibiliza mais algum procedimento nos canais digitais quanto à visualização e celebração do contrato de crédito aos consumidores?

4.4.2 Identifique e descreva eventuais obstáculos em matéria legal ou regulamentar quanto à visualização e celebração do contrato de crédito aos consumidores nos canais digitais.

4.5 Se aplicável, identifique as categorias de crédito aos consumidores que disponibiliza nos canais digitais.

4.6 A instituição disponibiliza produtos específicos de crédito aos consumidores para comercialização exclusiva nos canais digitais? Se sim, indique a designação comercial destes produtos.

4.7 Relativamente aos procedimentos de contratação de crédito aos consumidores nos canais digitais, a instituição recorre a alguma entidade externa? Se sim, indique em que procedimentos e qual a entidade.

Secção 5 – Serviços de pagamento

5.1 Dos seguintes serviços de pagamento, assinale com um “X” os que estão disponíveis, ou que planeiam disponibilizar e, caso se aplique, indique a respetiva designação comercial. Na coluna “D/C”, assinale D caso a instituição atue apenas na qualidade de distribuidor dos serviços de pagamento, ou C, caso a instituição seja simultaneamente responsável pela criação e distribuição deste serviço.

		Canal <i>online</i>		D/C	
		Sim / Designação comercial (se aplicável)	Não		
			Há planos para disponibilizar		Não há planos para disponibilizar
Pagamentos no canal <i>online</i>	<i>Homebanking</i>				
	Cartão virtual				
	<i>Online wallet</i>				
	<i>Third party payments</i>				
Pagamentos no canal <i>mobile</i>	<i>Mobile APPs</i>				
	<i>Mobile wallets</i>				
	<i>Third party payments</i>				

5.2 Se a instituição comercializa outros serviços de pagamento para além dos acima mencionados, indique e descreva quais.

5.3 Dos serviços de pagamento que assinalou como tendo planos para a sua disponibilização nos canais digitais, descreva eventuais obstáculos em matéria legal ou regulamentar que possam dificultar a sua implementação.

Secção 6 – Segurança

6.1 Assinale com um “X” os três principais riscos de segurança, relacionados com a utilização dos canais digitais.

Roubo de identidade (*identity theft*)

Profiling

Tracking

Malware

Phishing

Pharming

SIM card swap

Incidentes relacionados com a falta de fiabilidade dos sistemas e das infraestruturas

Furto / roubo ou apropriação abusiva de instrumentos de pagamento

Outros, identifique _____

6.2 Assinale com um “X” os mecanismos implementados para mitigar os riscos de segurança para os clientes bancários, associados aos canais digitais.

Dados biométricos (e.g. impressão digital, reconhecimento de voz)

Encriptação

Geo-localização

Alertas através de *SMS*

Time-out por inatividade da sessão

Indicação da data / hora de acesso do último *login*

Validação por *SMS token* ou *token*

Outros, identifique _____

6.3 Se aplicável, assinale com um “X” os canais utilizados para informar o cliente sobre temáticas de segurança nos canais digitais (riscos e formas de mitigação desses riscos).

Informação aos clientes no momento de adesão aos canais digitais sobre procedimentos seguros

Pop-ups / *banners* informativos no *homebanking* ou *site* institucional

Newsletters / *emails* para os clientes

Brochuras disponibilizadas nas agências

Informação através de comunicação social

Informação através de redes sociais

Outras. Qual? _____

