

Relatório de Supervisão Comportamental

2017



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

Relatório de Supervisão Comportamental

2017



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2018 • www.bportugal.pt

Índice

Nota de abertura | 11

Sumário executivo | 13

I O reforço da regulação e da supervisão comportamental | 23

1 Densificação dos direitos dos clientes bancários | 25

Caixa 1 • Crédito hipotecário: novos direitos dos clientes | 26

Caixa 2 • Avaliação de solvabilidade: deveres das instituições | 28

Caixa 3 • Depósitos estruturados: o conteúdo do DIF | 29

2 Novas áreas de atuação do supervisor | 31

Caixa 4 • Incentivos à venda: remuneração dos trabalhadores | 32

3 Alargamento do perímetro da supervisão comportamental | 32

Caixa 5 • Intermediário de crédito: deveres a cumprir | 33

4 Digitalização dos produtos e serviços bancários | 34

Caixa 6 • Abertura de conta através de canais digitais: requisitos para o processo de videoconferência | 35

II Os desafios do digital para a supervisão comportamental | 37

1 A inovação tecnológica e a proteção dos consumidores | 39

Caixa 7 • Promoção da literacia financeira e digital na agenda internacional | 41

2 A utilização de dados dos consumidores pelas instituições financeiras | 44

Caixa 8 • Requisitos a considerar pelas instituições financeiras quando utilizam *Big Data* | 46

3 Pagamentos digitais e o papel dos supervisores de conduta | 48

Caixa 9 • FinCoNet identifica as práticas dos supervisores para mitigar riscos dos pagamentos digitais | 50

4 Boas práticas no âmbito da supervisão comportamental | 51

Caixa 10 • Principais resultados da *Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey 2017* do Banco Mundial | 53

5 A relevância da economia comportamental na proteção do consumidor financeiro digital | 55

III Atividades de supervisão | 59

1 Fiscalização sistemática | 61

1.1 Preçários | 61

1.2 Publicidade | 62

Caixa 11 • Características dos suportes publicitários fiscalizados | 64

1.3 Depósitos indexados e duais | 65

1.4 Taxas máximas no crédito aos consumidores | 66

2 Ações de inspeção | 67

2.1 Inspeções aos balcões | 67

2.2 Inspeções aos serviços centrais | 68

2.3 Inspeções à distância | 70

3 Reclamações dos clientes bancários | 72

3.1 Evolução recente | 72

3.2 Evolução das reclamações por matéria | 74

3.3 Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário | 77

3.3.1 Contas de depósito | 77

3.3.2 Crédito aos consumidores | 78

3.3.3 Crédito hipotecário | 79

3.3.4 Cartões de pagamento | 80

3.3.5 Transferências a crédito | 81

3.3.6 Cheques | 82

Caixa 12 • Instituições mais reclamadas nas contas de depósito | 84

Caixa 13 • Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores | 86

Caixa 14 • Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário | 88

3.4 Resultados das reclamações encerradas | 89

4 Correção de irregularidades e sancionamento | 90

4.1 Determinações específicas e recomendações | 91

4.1.1 Preçários | 91

4.1.2 Publicidade | 92

4.1.3 Depósitos | 94

4.1.4 Crédito hipotecário | 96

4.1.5 Crédito aos consumidores | 97

4.1.6 Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito | 99

4.1.7 Serviços de pagamento | 100

4.1.8 Outras matérias | 102

4.2 Processos de contraordenação | 102

4.2.1 Depósitos | 103

4.2.2 Crédito hipotecário | 104

4.2.3 Crédito aos consumidores | 104

4.2.4 Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito | 106

4.2.5 Serviços de pagamento | 106

4.2.6 Livro de reclamações | 107

4.2.7 Outras situações | 107

- 5 Aplicação do regime dos serviços mínimos bancários | **108**
- 5.1 Alterações ao regime dos serviços mínimos bancários nos últimos 10 anos | **108**
- 5.2 Evolução das contas de serviços mínimos bancários | **109**
- 5.3 Ações de inspeção | **111**
- 5.4 Reclamações e pedidos de informação | **112**
- 5.5 Correção de irregularidades e sancionamento | **113**
- 5.6 Divulgação dos serviços mínimos bancários | **114**
- 6 Implementação do regime geral do incumprimento | **116**
- 6.1 Incumprimento no crédito hipotecário | **116**
- 6.2 Incumprimento no crédito aos consumidores | **117**
- 6.3 Processos concluídos | **119**
- 6.4 Reclamações e pedidos de informação | **121**
- 6.5 Correção de irregularidades e sancionamento | **122**
- Caixa 15 • Atividade da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado | **124**

IV Iniciativas de informação e formação financeira | **127**

- 1 Informação financeira | **129**
- Caixa 16 • Pedidos de informação de clientes bancários | **135**
- 2 Formação financeira | **136**
- 2.1 Atividade setorial de formação financeira do Banco de Portugal | **136**
- Caixa 17 • Ações de formação com o apoio da rede regional do Banco de Portugal | **137**
- 2.2 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira | **139**
- 2.3 Cooperação com os BCPLP | **147**
- Caixa 18 • Protocolo de cooperação entre os Bancos Centrais de Países de Língua Portuguesa e a Alliance for Financial Inclusion | **148**
- 3 Participação nos fóruns internacionais de inclusão e formação financeira | **149**

V Anexo | **151**

- 1 Agenda internacional | **153**
- 2 Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas | **156**

Índice gráficos

- Gráfico III.1.1 • Preçários | Tipo de alterações efetuadas pelas instituições | 2017 | **62**
- Gráfico III.1.2 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2016–2017 | **63**
- Gráfico III.1.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes | 2016–2017 | **63**
- Gráfico III.1.4 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes, por tipo de produto | 2017 | **63**
- Gráfico C11.1 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2017 | **65**
- Gráfico III.1.5 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2015–2017 | **66**
- Gráfico III.3.1 • Reclamações | Evolução do número de entradas | 2011–2017 | **73**
- Gráfico III.3.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2016–2017 | **76**
- Gráfico III.3.3 • Reclamações | Contas de depósito | 2017 | **78**
- Gráfico III.3.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2017 | **79**
- Gráfico III.3.5 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 2017 | **79**
- Gráfico III.3.6 • Reclamações | Crédito hipotecário | 2017 | **80**
- Gráfico III.3.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2017 | **81**
- Gráfico III.3.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 2017 | **82**
- Gráfico III.3.9 • Reclamações | Cheques | 2017 | **83**
- Gráfico C12.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2017 | **85**
- Gráfico C13.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2017 | **87**
- Gráfico C14.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário | 2017 | **89**
- Gráfico III.4.1 • Determinações específicas e recomendações | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2016–2017 | **94**
- Gráfico III.5.1 • SMB | Evolução do número de contas (em final de período) | 2007–2017 | **110**
- Gráfico III.5.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2017 | **110**
- Gráfico III.5.3 • SMB | Caracterização das contas | 2017 | **111**
- Gráfico III.6.1 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito | 2017 | **118**
- Gráfico III.6.2 • PERSI | Motivos de extinção | 2016–2017 | **120**

Gráfico C15.1 • RACE | Processos respondidos pelas entidades da RACE
| 2013–2017 | **125**

Gráfico C16.1 • Pedidos de informação | Distribuição por temas | 2017 | **135**

Gráfico C16.2 • Pedidos de informação | Evolução por temas | 2015–2017 | **135**

Gráfico C17.1 • Distribuição do número de participantes por público-alvo | 2017 | **137**

Gráfico C17.2 • Temas das ações de formação financeira | 2016–2017 | **137**

Índice quadros

Quadro III.1.1 • Preçários | Número de preçários reportados | 2017 | **61**

Quadro C11.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto
| 2016–2017 | **64**

Quadro III.1.2 • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos
| 2016–2017 | **65**

Quadro III.1.3 • Depósitos indexados e duais vencidos | 2016–2017 | **66**

Quadro III.2.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 2017 | **68**

Quadro III.2.2 • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 2017 | **70**

Quadro III.2.3 • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 2017 | **71**

Quadro III.3.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência
| 2015–2017 | **73**

Quadro III.3.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário
| 2016–2017 | **76**

Quadro C12.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2017 | **84**

Quadro C13.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores
| 2017 | **86**

Quadro C14.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário | 2017 | **88**

Quadro III.4.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 2017 | **91**

Quadro III.4.2 • Determinações específicas e recomendações | Preçários | 2017 | **91**

Quadro III.4.3 • Determinações específicas e recomendações | Publicidade | 2017 | **92**

Quadro III.4.4 • Determinações específicas e recomendações | Depósitos bancários
| 2017 | **95**

Quadro III.4.5 • Determinações específicas e recomendações | Crédito hipotecário | 2017 | **96**

Quadro III.4.6 • Determinações específicas e recomendações | Crédito aos consumidores | 2017 | **97**

Quadro III.4.7 • Determinações específicas e recomendações | Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito | 2017 | **100**

Quadro III.4.8 • Determinações específicas e recomendações | Serviços de pagamento | 2017 | **101**

Quadro III.4.9 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 2017 | **103**

Quadro III.5.1 • Ações de inspeção no âmbito do regime dos serviços mínimos bancários | 2017 | **112**

Quadro III.5.2 • Reclamações e pedidos de informação no âmbito do regime dos serviços mínimos bancários | 2016–2017 | **113**

Quadro III.5.3 • Determinações específicas e recomendações no âmbito do regime dos serviços mínimos bancários | 2017 | **114**

Quadro III.6.1 • Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário | 2015–2017 | **117**

Quadro III.6.2 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2015–2017 | **118**

Quadro III.6.3 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2017 | **120**

Quadro III.6.4 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2017 | **120**

Quadro III.6.5 • Reclamações e pedidos de informação recebidos no âmbito do regime geral do incumprimento | 2016–2017 | **121**

Quadro III.6.6 • Atuação sancionatória no âmbito do regime geral do incumprimento | 2017 | **123**

Quadro C16.1 • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2016–2017 | **136**

Quadro V.1.1 • Agenda internacional | **153**

Índice figuras

Figura II.2.1 • Alerta aos consumidores sobre *Big Data* disponível no Portal do Cliente Bancário | **47**

Figura C9.1 • Relatório da FinCoNet *Online and Mobile Payments – an overview of supervisory practices to mitigate security risks* | **50**

Figura III.5.1 • Brochura dos serviços mínimos bancários. | **109**

Figura III.5.2 • SMB | Divulgação | Descodificador no Portal do Cliente Bancário | **115**

Figura III.5.3 • Serviços mínimos bancários na plataforma de *e-learning* Todos Contam | **115**

Figura IV.1.1 • Renovação do Portal do Cliente Bancário | **130**

Figura IV.1.2 • Descodificadores disponíveis no Portal do Cliente Bancário | **130**

Figura IV.1.3 • Descodificadores disponíveis no Portal do Cliente Bancário | **131**

Figura IV.1.4 • Comparador de comissões do Portal do Cliente Bancário | **133**

Figura IV.1.5 • Comparador de comissões do Portal do Cliente Bancário | **134**

Figura IV.2.1 • Cartaz da 6.^a edição do Concurso Todos Contam | **140**

Figura IV.2.2 • Nova área de formação “Sistema económico e financeiro” no portal Todos Contam | **145**

Siglas

AFI	Alliance for Financial Inclusion
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
DIF	Documento de Informação Fundamental
EBA	European Banking Authority (Autoridade Bancária Europeia)
FinCoNet	International Financial Consumer Protection Organization (Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro)
FINE	Ficha de Informação Normalizada Europeia
G20	Grupo dos 20
GPFI	Global Partnership for Financial Inclusion (Parceria Global para a Inclusão Financeira)
ICO	<i>Initial Coin Offerings</i>
INFE	International Network on Financial Education (Rede Internacional de Educação Financeira)
MTIC	Montante total imputado ao consumidor
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PARI	Plano de Ação para o Risco de Incumprimento
PCB	Portal do Cliente Bancário
PERSI	Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento
PRIIP	<i>Packaged retail and insurance-based investment products</i> (pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros)
PSD2	<i>Payment Services Directive</i> (Diretiva dos Serviços de Pagamento)
RAL	Resolução alternativa de litígios
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
TAEF	Taxa Anual Efetiva de Encargos Global
TAN	Taxa Anual Nominal

Nota de abertura

A supervisão comportamental dos mercados bancários de retalho é uma das missões cometidas por lei ao Banco de Portugal. No Plano Estratégico para 2017-2020, o Banco enquadra a sua prossecução na Linha Geral de Orientação Estratégica 2, enunciada do seguinte modo: participar na definição dos enquadramentos regulatórios e na aplicação das práticas de supervisão de forma a garantir a robustez e a estabilidade do sistema financeiro nacional e a confiança dos agentes económicos. Uma das prioridades desta linha de orientação estratégica prende-se diretamente com a supervisão comportamental: assegurar uma relação equilibrada entre as instituições financeiras e os seus clientes, pautada por elevados padrões de conduta e por uma educação financeira adequada.

Em 2008, com referência ao ano de 2007, o Banco de Portugal publicou o seu primeiro relatório de supervisão comportamental. O presente *Relatório de Supervisão Comportamental* é referente ao ano de 2017, pelo que, com ele, se assinala o décimo aniversário de um instrumento fundamental para dar a conhecer como estamos a desempenhar essa missão e, assim, prestar contas perante a comunidade.

São dez anos marcados por acontecimentos de enorme impacto no plano financeiro, económico, social e tecnológico, desde logo em resultado da ocorrência da maior crise financeira e económica internacional desde a Grande Depressão de 1929, que mudaram, também, o enquadramento nacional, europeu e mundial da regulação e da supervisão comportamental.

Recentemente, tem-se referido, com fundamento, que está a ocorrer uma mudança de paradigma na supervisão comportamental.

De facto, numa fase inicial, o foco da atuação da supervisão comportamental recaiu sobre a transparência da informação, com o intuito de atenuar a assimetria de informação entre clientes bancários e instituições. Reconheceu-se, igualmente, que a definição de regras de conduta aplicáveis à comercialização de produtos e serviços bancários de retalho era uma prioridade fundamental.

Porém, nos últimos anos, em resultado das lições extraídas da crise financeira global e da experiência portuguesa, tarefas de outro tipo foram cometidas aos supervisores de conduta, cuja atuação passou a ter de incidir também, por exemplo, sobre as políticas de avaliação e de remuneração dos funcionários das instituições mais diretamente envolvidos na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho e sobre os procedimentos de criação e distribuição desses produtos e serviços, procurando dessa forma garantir o respeito pelos interesses, características e necessidades dos públicos a que se destinam. Os direitos dos clientes bancários foram densificados, melhor definidos e mesmo aumentados.

Estes desenvolvimentos da regulação comportamental implicam, necessariamente, um aumento das responsabilidades dos supervisores, designadamente quanto à exigência, qualidade e sofisticação da sua ação.

Por outro lado, o supervisor passou a atuar num ambiente marcado por uma nova vaga de inovação tecnológica, que tem no sistema financeiro um dos seus protagonistas principais. Com efeito, as instituições recorrem aos canais digitais para a prestação de serviços e aos dados dos clientes para a identificação dos seus perfis de consumo e de risco. Assim, num contexto em que

a oferta de produtos e serviços bancários de retalho tende a assentar, cada vez mais, em canais digitais, em que surgem novos produtos e serviços, oferecidos, frequentemente, por novos prestadores e com diferentes modelos de negócio, a regulação e a supervisão comportamental têm de encontrar as respostas adequadas a que o processo de inovação tecnológica e o ambiente digital floresçam com segurança e garantia dos direitos dos consumidores, pois só assim ficarão criadas condições para maximizar os ganhos que podem gerar.

De facto, é fundamental que a comercialização de produtos e serviços bancários inovadores ou de forma inovadora não comprometa o cumprimento do quadro normativo e não desproteja o cliente bancário. A garantia da segurança é talvez o desafio maior, pelas dificuldades que coloca e por ser um fator decisivo para gerar confiança, valor essencial para o desenvolvimento de qualquer sistema financeiro.

Por tudo isto, os supervisores comportamentais têm de acompanhar de forma próxima e tempestiva a evolução registada nestes mercados recorrendo, sempre que necessário, a novas ferramentas de supervisão.

Mas também os clientes bancários devem ter um papel crescentemente ativo na proteção dos seus interesses, esperando-se que sejam mais atentos e exigentes, e também melhor capacitados para escolhas cada vez mais amplas e diversificadas e para a adoção de procedimentos seguros. Daí a enorme importância da promoção da literacia financeira.

Finalmente, digno de especial realce é, ainda, sem dúvida, o facto de o legislador ter alargado o perímetro da supervisão comportamental, com a atribuição ao Banco de Portugal da competência para autorizar e supervisionar a conduta dos intermediários de crédito.

De tudo isto se dá conta no presente Relatório. Este ano, como nas anteriores edições, o manancial de informação que disponibiliza é impressionante. Gostaríamos de notar, contudo, que foi preparado com o propósito de ser mais do que um relatório de atividades de supervisão comportamental. O *Relatório de Supervisão Comportamental* é, como se referiu, um dos múltiplos instrumentos que o Banco de Portugal usa para cumprir o seu dever de prestação de contas. Mas pretende ser também um documento fundamental para, em cada ano, atualizar e estimular a reflexão sobre os desafios da regulação e da supervisão comportamental bancárias.

Luís Máximo dos Santos

Vice-Governador

Sumário executivo

No *Relatório de Supervisão Comportamental* de 2017, o Banco de Portugal divulga as atividades de supervisão dos mercados bancários de retalho desenvolvidas durante o ano.

O Capítulo I descreve as recentes alterações ao quadro normativo dos mercados bancários de retalho, que resultaram no reforço dos direitos dos clientes bancários, na atuação mais intrusiva do supervisor e no alargamento do perímetro da supervisão comportamental bancária, num contexto de crescente digitalização dos produtos e serviços bancários.

O Capítulo II aborda a digitalização dos mercados bancários de retalho, descrevendo os temas em discussão nos fóruns internacionais em que o Banco de Portugal participa, dando destaque à inovação tecnológica na proteção dos consumidores, aos pagamentos digitais e à promoção da literacia financeira digital, bem como à utilização de dados dos consumidores pelas instituições (*Big Data*) e à utilização dos ensinamentos da economia comportamental neste contexto.

O Capítulo III sintetiza as atividades de supervisão comportamental bancária conduzidas pelo Banco de Portugal em 2017, incluindo a fiscalização sistemática, as ações de inspeção e a gestão de reclamações de clientes bancários. Apresenta também as iniciativas tomadas para a correção das irregularidades detetadas e o seu sancionamento. Este capítulo descreve ainda de forma sistematizada a atuação do Banco de Portugal na aplicação do regime dos serviços mínimos bancários e na implementação do regime geral do incumprimento.

O Capítulo IV resume as iniciativas de informação e formação financeira desenvolvidas pelo Banco de Portugal, com o apoio da sua rede regional, e no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira. Descreve também a participação do Banco de Portugal nos fóruns internacionais de inclusão e formação financeira.

O reforço da regulação e da supervisão comportamental

Em 2017, o quadro normativo aplicável à comercialização de produtos e serviços bancários de retalho foi objeto de alterações importantes, designadamente no crédito hipotecário, no comissionamento e na mudança de contas de pagamento, no acesso aos serviços mínimos bancários e nos depósitos estruturados. Estas alterações resultaram num reforço significativo dos direitos dos clientes bancários.

Simultaneamente, o perímetro de supervisão comportamental foi alargado a atividades que anteriormente não se encontravam sujeitas a regras específicas fiscalizadas pelo Banco de Portugal, designadamente a atividade dos intermediários de crédito.

A supervisão comportamental bancária passou ainda a abarcar a avaliação dos conhecimentos e competências dos trabalhadores das instituições envolvidos na comercialização de produtos e serviços e da respetiva política de remuneração, bem como a fiscalização da conformidade dos procedimentos internos adotados pelas instituições no âmbito da criação e distribuição de produtos e serviços bancários.

Num contexto de crescente digitalização da atividade bancária, o Banco de Portugal regulou a abertura de contas de depósito bancário efetuada exclusivamente através de canais digitais. Já em 2018, as instituições passaram a ter de prestar ao Banco de Portugal informação sobre

a comercialização dos produtos de crédito aos consumidores iniciada e concluída através de canais digitais, designadamente sobre as características do produto de crédito e o respetivo processo de contratação, incluindo os mecanismos de segurança implementados.

Os desafios do digital para a supervisão comportamental

A inovação tecnológica aplicada nos serviços financeiros tem marcado a agenda dos reguladores e dos supervisores de conduta a nível internacional, nomeadamente da Comissão Europeia e das Autoridades Europeias de Supervisão, e de entidades como a Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet) e o Banco Mundial.

A Comissão Europeia está empenhada em criar um quadro normativo que promova a inovação digital nos mercados financeiros sem pôr em causa a confiança e a segurança dos consumidores. A Comissão Europeia propõe-se avaliar a neutralidade tecnológica dos quadros normativos e a sua capacidade de adaptação à inovação, promovendo, se necessário, os devidos ajustamentos. A importância que a formação e a sensibilização dos consumidores assume na mitigação dos riscos de segurança, faz com que a Comissão esteja também empenhada no desenvolvimento de competências e aptidões digitais da população.

A Autoridade Bancária Europeia (EBA) definiu também um conjunto de prioridades de que se destaca a monitorização do perímetro regulamentar, através da avaliação dos processos de autorizações de empresas *FinTech* e da análise dos regimes de *regulatory sandboxes* e *innovation hubs*, tendo em vista a definição de boas práticas nesta área. A reflexão da EBA abrange igualmente a cibersegurança e o respetivo impacto na supervisão e nos modelos de negócio das instituições incumbentes.

A utilização de dados dos consumidores pelas instituições financeiras é um outro tema fundamental suscitado pela digitalização dos serviços financeiros. A Comissão Europeia tem sensibilizado os consumidores para a importância de preservarem os seus dados pessoais e definiu um quadro normativo exigente nesta matéria, incluindo regras relativas ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

A EBA também tem alertado para os riscos da utilização indevida dos dados dos consumidores e recomendou às instituições que adotassem medidas para mitigar os riscos de tomarem decisões baseadas em dados inexatos e os riscos de segurança e reputação, que podem advir dessa utilização. Para promover a proteção dos consumidores, a EBA considera necessário reforçar a cooperação entre supervisores e promover iniciativas de informação e de formação financeira.

O Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão alertou, por sua vez, para a necessidade de os reguladores e os supervisores acompanharem a forma como o sistema financeiro utiliza *Big Data* (grandes volumes de dados que são processados com recurso a ferramentas tecnológicas e métodos analíticos avançados e cuja utilização permite prever comportamentos e padrões de consumo), prevenindo, deste modo, eventuais riscos para os consumidores e para as instituições. Embora as autoridades europeias de supervisão considerem que o quadro normativo europeu vigente e prospetivo, em especial o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, mitiguem alguns dos potenciais riscos identificados, transmitiram um conjunto de boas práticas às instituições financeiras e um alerta aos consumidores sobre a utilização de *Big Data*.

No que diz respeito aos pagamentos digitais, a FinCoNet publicou, já em 2018, um relatório sobre as práticas adotadas pelos supervisores para mitigar os riscos de segurança nos pagamentos efetuados pela internet e por dispositivos móveis (*Online and Mobile Payments – an overview of supervisory practices to mitigate security risks*). Nesse documento, sublinhou que os pagamentos digitais devem ser uma prioridade dos supervisores de conduta e assinalou a importância da estreita colaboração entre supervisores de conduta, supervisores prudenciais e superintendentes dos sistemas de pagamentos. A adequação das ferramentas de supervisão no contexto digital é outro dos tópicos destacados pelo relatório, que identifica a utilização da tecnologia na supervisão (*SupTech*) como uma boa prática.

O desenvolvimento de iniciativas de formação financeira que capacitem os utilizadores de serviços de pagamento sobre os cuidados de segurança nos canais digitais e que aumentem a confiança na utilização destes canais, são também boas práticas identificadas neste relatório.

Ainda em 2017, o Banco Mundial reviu o seu documento de referência sobre boas práticas na proteção do consumidor financeiro (*Good Practices for Financial Consumer Protection*) para o adaptar à digitalização dos serviços financeiros, incorporando novas abordagens e incluindo um leque mais diversificado de experiências.

Num contexto de crescente uso de canais digitais para a comercialização de produtos e serviços financeiros os ensinamentos da economia comportamental ganham uma particular relevância para a atuação dos supervisores de conduta. Uma especificidade da digitalização dos mercados bancários de retalho prende-se com a facilidade de recurso ao crédito nos canais digitais, potenciando situações de endividamento excessivo dos consumidores. Os conceitos da economia comportamental podem apoiar a atuação dos supervisores de conduta na adoção de instrumentos que mitigam os riscos associados às características do processo de decisão dos consumidores.

Atividades de supervisão

Fiscalização sistemática

Ao longo do ano, foram reportados ao Banco de Portugal 603 folhetos de comissões e despesas e 487 folhetos de taxas de juro. Dos 418 folhetos de comissões e despesas reportados por iniciativa das instituições, cerca de metade resultaram da introdução, modificação ou extinção de produtos, um quarto deveu-se a modificações no valor das comissões praticadas e as restantes de outras alterações na informação prestada. Do total de folhetos de comissões e despesas, 185 foram reportados em resultado de alterações exigidas pelo Banco de Portugal para correção de irregularidades.

O Banco de Portugal fiscalizou 9501 suportes publicitários a produtos e serviços bancários, mais 11% do que em 2016, refletindo o aumento do número de campanhas promovidas pelas instituições. Os suportes relativos a cartões de crédito continuaram a ser preponderantes (55%). Do total de suportes analisados, 2,1% não estavam conformes, menos 0,5 p.p. do que no ano anterior.

O Banco verificou a correção da informação divulgada em 145 prospetos informativos de depósitos indexados e duais, menos 26% do que em 2016. Esta evolução resultou de uma redução da oferta deste tipo de depósitos.

O Banco de Portugal analisou ainda informação sobre 1,6 milhões de novos contratos de crédito aos consumidores, reportada para apurar as taxas máximas neste tipo de crédito.

Ações de inspeção

Em 2017, o Banco de Portugal realizou mais ações de inspeção junto das instituições, abrangendo um maior número de entidades e uma gama mais ampla de matérias. Ao longo do ano, o Banco conduziu 147 ações de inspeção aos balcões de 31 instituições (132 ações e 22 instituições no ano anterior) e 95 ações de inspeção aos serviços centrais de 16 instituições (66 ações a 12 instituições em 2016). O Banco de Portugal conduziu ainda 632 ações de inspeção à distância a 126 instituições (612 ações a 105 instituições em 2016).

As ações de inspeção realizadas incidiram com maior frequência sobre o crédito aos consumidores, as contas e serviços de pagamento, com destaque para as contas de serviços mínimos bancários.

No crédito aos consumidores, o Banco de Portugal avaliou, através de ações de inspeção como “cliente mistério”, o cumprimento, pelas instituições, do dever de assistência e a transparência e completude da informação prestada aos clientes. Foram também realizadas inspeções credenciadas nos balcões para verificar a informação pré-contratual e contratual efetivamente disponibilizada aos clientes na comercialização dos produtos. Em ações de inspeção nos serviços centrais das instituições, o Banco de Portugal verificou o adequado enquadramento dos produtos nos diferentes segmentos de crédito aos consumidores, a correta definição da data de celebração do contrato e o cumprimento dos limites máximos em vigor para a Taxa Anual Efetiva de Encargos Global (TAEG) do contrato, avaliando o cálculo da TAEG de acordo com as normas em vigor.

Nas contas e serviços de pagamento, e tendo por base reclamações recebidas, o Banco avaliou, através de ações de inspeção nos serviços centrais das instituições, a aplicação das disposições legais e regulamentares em vigor, sobretudo nas operações de transferência e no encerramento e bloqueio de contas e de cartões de pagamento, verificando a conformidade dos procedimentos adotados e o adequado cumprimento dos deveres de informação aos clientes. O regime das contas de serviços mínimos bancários foi fiscalizado por ações aos balcões e à distância.

Através de inspeções à distância fiscalizou também o cumprimento da obrigação de envio anual da fatura-recibo, documento através do qual a instituição presta aos clientes informação relativamente às comissões associadas à conta de depósito à ordem e serviços de pagamento cobradas no ano anterior, exigindo o reporte de elementos comprovativos do seu envio dentro dos prazos legalmente exigidos. Avaliou também o cumprimento dos deveres de informação periódica sobre cartões de crédito, através do extrato da conta-cartão, solicitando de igual modo às instituições os comprovativos do envio da informação aos clientes.

Reclamações dos clientes bancários

O Banco de Portugal recebeu 15 282 reclamações de clientes bancários em 2017, mais 8,1% do que em 2016, destacando-se o contributo do crédito hipotecário e do crédito aos consumidores.

No crédito hipotecário, o crescimento do número de reclamações (26,4%) refletiu-se num aumento de 74 para 91 reclamações por 100 mil contratos. Este crescimento é explicado, sobretudo, pelo acréscimo de reclamações sobre comissões e encargos, demora na emissão de declarações para distrate de hipoteca e cláusulas contratuais.

As reclamações sobre crédito aos consumidores aumentaram 7,9%, mas mantiveram-se em 29 por cada 100 mil contratos. O crescimento do número de reclamações recebidas foi originado, sobretudo, por reclamações relativas a incorreções nas comunicações efetuadas pelas instituições à Central de Responsabilidades de Crédito e a cobrança de comissões e encargos.

O prazo médio de encerramento das reclamações em 2017 foi de 39 dias (38 dias em 2016). Em 62% das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada. Nos restantes 38% dos casos, a situação reclamada foi resolvida por iniciativa da instituição ou por atuação do Banco de Portugal.

Correção de irregularidades e sancionamento

Na sequência da sua atuação fiscalizadora, o Banco de Portugal emitiu 753 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 59 instituições, exigindo a correção das irregularidades detetadas. Das determinações e recomendações emitidas, 77% resultaram de ações de inspeção às instituições.

Em resultado das prioridades de fiscalização definidas para 2017, quase metade das irregularidades (47,3%) foram detetadas nas matérias do crédito aos consumidores e estavam, sobretudo, relacionadas com o incumprimento de deveres de informação pré-contratual e contratual que as instituições estão obrigadas a prestar aos seus clientes. Cerca de um quarto (23,6%) das irregularidades respeitavam ao regime dos serviços mínimos bancários, que constituiu outra das prioridades de supervisão em 2017, tendo com maior frequência o incumprimento de deveres de informação.

O Banco instaurou 55 processos de contraordenação contra 21 instituições, 98,5% dos quais resultaram da análise de reclamações de clientes bancários, estando envolvidos nestes processos 131 reclamações. O maior número de processos decorreu de incumprimentos associados a contas de depósito (19 processos) designadamente ao bloqueio de contas e à impossibilidade de movimentação em virtude da demora de levantamento de penhoras sobre saldos bancários; a crédito aos consumidores (15, dos quais 5 sobre o regime geral do incumprimento); e ao reporte à Central de Responsabilidades de Crédito (10).

Aplicação do regime dos serviços mínimos bancários

A fiscalização do regime dos serviços mínimos bancários foi uma das prioridades da supervisão comportamental em 2017.

O Banco de Portugal conduziu ações de inspeção do tipo “cliente mistério” para verificar a completude e a transparência da informação prestada sobre as condições de acesso, os serviços incluídos e o comissionamento aplicável. Nestas ações foi também avaliada a afixação do cartaz com informação sobre estes serviços que as instituições estão obrigadas a divulgar nos seus balcões e o conteúdo da ficha de informação normalizada (FIN) da respetiva conta. Quando detetadas irregularidades, as ações como “cliente mistério” foram complementadas por inspeções credenciadas.

Foi também avaliada a obrigação das instituições enviarem aos titulares de contas de depósitos à ordem informação sobre a possibilidade de conversão para uma conta de serviços mínimos bancários, através de ações à distância em que, por amostragem, se exigiu às instituições o comprovativo desse envio aos clientes.

Para corrigir as irregularidades detetadas na sequência destas ações de fiscalização, o Banco de Portugal emitiu 177 determinações específicas dirigidas a 79 instituições.

Em 2017, deram entrada no Banco de Portugal 67 reclamações sobre o regime dos serviços mínimos bancários mais 49% do que em 2016. Predominaram as reclamações sobre a abertura ou conversão para uma conta de serviços mínimos bancários, as condições de acesso ao regime, as suas limitações e os serviços incluídos. Das 58 reclamações encerradas em 2017,

o Banco de Portugal detetou irregularidades apenas num caso, tendo emitido uma determinação específica exigindo a sua correção. Nas restantes 9 reclamações, cuja análise veio a ser concluída já em 2018, também só foram detetados indícios de infração num caso, que deu origem a um processo de contraordenação.

Foram ainda recebidos 60 pedidos de informação sobre o regime dos serviços mínimos bancários, mais 18% do que em 2016.

O Banco de Portugal deu também particular destaque à divulgação do regime no âmbito das suas iniciativas de informação e formação financeira.

Implementação do regime geral do incumprimento

Num contexto de redução dos níveis de sobre-endividamento dos particulares, o número de processos iniciados pelas instituições de crédito no âmbito do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI) diminuiu 12,3%. No crédito hipotecário, a maioria dos processos PERSI encerrados em 2017 (63,7%) conduziram à regularização das situações de incumprimento. No crédito aos consumidores, a percentagem de processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento foi inferior (45,5%). A renegociação dos termos e condições dos contratos de crédito continuou a ser a principal solução acordada entre as instituições e os clientes.

Em relação a 2016, observou-se uma redução de 16,7% do número de reclamações e de 15,2% do número de pedidos de informação sobre o regime geral do incumprimento.

Em resultado da supervisão realizada no âmbito do regime geral do incumprimento, o Banco de Portugal emitiu 13 determinações específicas e recomendações e instaurou 8 processos de contraordenação.

Iniciativas de informação e formação financeira

Em 2017, o Banco de Portugal renovou o Portal do Cliente Bancário, para satisfazer de forma mais adequada os seus diferentes públicos-alvo, dotando-o de uma lógica de navegação mais intuitiva e de uma linguagem mais simples e direta.

Com o apoio da sua rede regional, realizou 375 ações de formação financeira que envolveram cerca de 12 577 participantes, maioritariamente alunos. Os temas mais abordados foram, por isso, a importância do planeamento do orçamento familiar e da poupança.

O Banco de Portugal, juntamente com os outros supervisores financeiros e o apoio de um vasto conjunto de parceiros, dinamizou o Plano Nacional de Formação Financeira. Em 2017, foram estabelecidas novas parcerias no âmbito do Plano para alcançar novos públicos: com a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte, para a promoção de iniciativas de formação financeira com as autarquias locais da região Norte, e com Sindicato dos Jogadores Profissionais de Futebol, para o desenvolvimento de ações de sensibilização e formação financeira junto dos jogadores de futebol.

Participação e cooperação internacional

A importância que a proteção dos consumidores de produtos e serviços bancários tem vindo a assumir na agenda internacional tem motivado uma crescente participação do Banco de Portugal nos principais fóruns internacionais da supervisão comportamental.

Em 2017, para além do envolvimento nos trabalhos das autoridades europeias (EBA e Comité Conjunto das ESA) e dos organismos internacionais da supervisão comportamental, o Banco de Portugal foi convidado a intervir num elevado número de conferências e seminários internacionais para partilhar a sua experiência neste domínio.

Em 2017, o Banco de Portugal foi reconhecido como *non G20 member country* da Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI) do G20, e esteve ativamente envolvido nos trabalhos da OCDE/INFE e da FinCoNet.

No âmbito das atividades de cooperação com os outros bancos centrais dos países de língua portuguesa (BCPLP), o Banco de Portugal organizou o terceiro encontro dos BCPLP sobre inclusão e formação financeira. Nessa ocasião, foi celebrado um protocolo para a promoção da inclusão e formação financeira entre os BCPLP e a Alliance for Financial Inclusion.

Supervisão comportamental em números | 2017

Atividades de fiscalização sistemática:

- Recebidos 1090 preçários (603 folhetos de comissões e despesas e 487 folhetos de taxas de juro) de 96 instituições;
- Publicados no Portal do Cliente Bancário folhetos de comissões e despesas de 105 instituições;
- Alterados 185 folhetos de comissões e despesas (31%) por exigência do Banco de Portugal;
- Analisados 9501 suportes de publicidade de 55 instituições;
- Em 2,1% dos suportes analisados, o Banco de Portugal exigiu a sua correção. Os maiores incumprimentos foram no crédito automóvel (11%) e no crédito à habitação (9,3%);
- Fiscalizados, previamente à sua comercialização, 145 prospets informativos de depósitos indexados e duais de 12 instituições;
- Verificado o apuramento da taxa de remuneração de 187 depósitos indexados e duais vencidos de 15 instituições;
- Reportados 1 601 050 novos contratos de crédito aos consumidores, de 56 instituições.

Ações de inspeção:

- Realizadas 147 ações de inspeção aos balcões de 31 instituições, das quais 102 ações cliente mistério;
- Efetuadas 95 ações de inspeção aos serviços centrais de 16 instituições;
- Conduzidas 632 ações de inspeção à distância a 126 instituições.

Gestão de reclamações:

- Recebidas 15 282 reclamações contra 77 instituições, das quais 33,2% dizem respeito a questões relacionadas com contas de depósito, 22,5% com crédito aos consumidores e 12,6% com crédito hipotecário;
- Encerradas 62% das reclamações sem indícios de infração e 38% 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 das reclamações de 39 dias.

Correção de irregularidades e sancionamento:

- Emitidas 753 determinações específicas e recomendações dirigidas a 59 instituições;
- Instaurados 55 processos de contraordenação a 21 instituições.

Serviços mínimos bancários:

- Reportadas 44 618 contas de serviços mínimos bancários, das quais 11 992 abertas em 2017 (50,7% por conversão de conta de depósito à ordem já existente);
- Realizadas 99 ações de inspeção aos balcões de 31 entidades, das quais 68 do tipo cliente mistério;
- Realizadas 141 ações de inspeção à distância a 110 entidades;
- Recebidas 67 reclamações;
- Recebidos 60 pedidos de informação;
- Emitidas 178 determinações específicas a 29 instituições.

Fiscalização do regime geral do incumprimento:

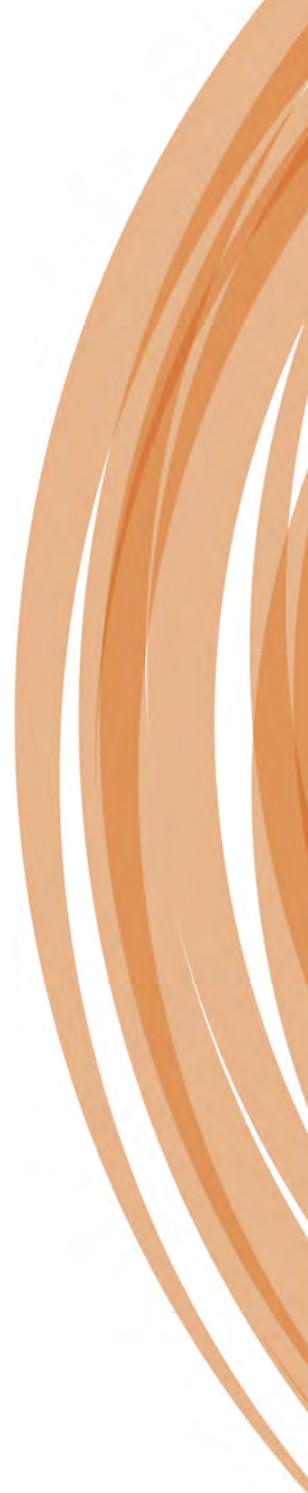
- Analisada a informação relativa a 629 850 processos PERSI sobre contratos de crédito hipotecário e aos consumidores de 53 instituições;
- Recebidas 355 reclamações;
- Recebidos 39 pedidos de informação;
- Emitidas 13 determinações específicas a 9 instituições;
- Instaurados 8 processos de contraordenação a 6 instituições.

Pedidos de informação:

- Recebidos 2457 pedidos de informação de clientes bancários.

Ações de formação financeira através da rede regional:

- Realizadas 375 ações que envolveram 12 577 participantes.





I O reforço da regulação e da supervisão comportamental

- 1 Densificação dos direitos dos clientes bancários
- 2 Novas áreas de atuação do supervisor
 - 3 Alargamento do perímetro da supervisão comportamental
 - 4 Digitalização dos produtos e serviços bancários

No ano de 2017 ocorreram importantes alterações do quadro normativo aplicável à comercialização de produtos e serviços nos mercados bancários de retalho, cujos efeitos se farão sentir, sobretudo, a partir de 2018. Estas alterações traduzem-se num reforço significativo dos direitos dos clientes bancários e exigem do supervisor uma atuação cada vez mais abrangente e intrusiva.

Num contexto de mudança profunda e acelerada dos próprios mercados bancários de retalho, também os desafios colocados pela crescente digitalização da atividade bancária assumem um lugar de destaque na agenda da supervisão comportamental bancária.

Os desafios que se colocam ao exercício da supervisão comportamental bancária são, neste contexto, cada vez mais complexos. A progressiva atribuição de novas competências à supervisão comportamental reflete o crescente reconhecimento da importância do seu papel para a promoção da confiança dos clientes bancários e para a salvaguarda da estabilidade do sistema financeiro.

1 Densificação dos direitos dos clientes bancários

As iniciativas legislativas e regulamentares no âmbito do crédito hipotecário e das contas de pagamento, concretizadas ao longo do ano, densificaram o conjunto de direitos já existentes e criaram novos direitos para os clientes bancários.

O novo regime jurídico do crédito hipotecário, publicado em junho¹, reforçou o nível de informação que as instituições têm de disponibilizar aos clientes em momento prévio à **celebração de um contrato de crédito à habitação** e de outros créditos com garantia hipotecária com consumidores, através da entrega de uma **Ficha de Informação Normalizada Europeia (FINE)**.

Embora as instituições já estivessem, em Portugal, obrigadas a prestar informação pré-contratual aos clientes no âmbito da contratação de crédito hipotecário², o conteúdo da FINE³ é mais desenvolvido, permitindo aos clientes ficarem a conhecer, em maior detalhe, as características, os custos e os riscos associados aos contratos de crédito que pretendem celebrar.

Entre outras informações relevantes, a FINE menciona a TAEG do crédito, indicador que permite comparar o custo de diferentes propostas com características semelhantes. Esta medida de custo do crédito, que era já obrigatória no crédito aos consumidores, é mais completa do que a Taxa Anual Efetiva (TAE) que vigorava anteriormente no crédito à habitação, permitindo, portanto, uma avaliação mais rigorosa do custo do crédito.

1. O novo regime jurídico do crédito hipotecário, que entrou em vigor em 1 de janeiro de 2018, foi aprovado pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, que transpôs para o ordenamento jurídico nacional a 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 e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010.

2. A FINE vem substituir a FIN que vigorava como documento de informação pré-contratual no âmbito da comercialização destes contratos de crédito nos termos do Aviso n.º 2/2010.

3. O Banco de Portugal regulamentou o conteúdo da FINE através da Instrução n.º 19/2017.

Através da FINE, o cliente é também informado sobre os riscos associados ao crédito que está prestes a contratar. Assim, por exemplo, quando está em causa a celebração de um contrato de crédito a taxa de juro variável, o cliente é alertado para o risco de alteração das condições financeiras desse empréstimo ao longo da sua vigência e para o impacto que essa alteração pode ter na sua capacidade para cumprir as obrigações que pretende assumir. Para ilustrar esse risco, a FINE contempla um plano de reembolso que assume um aumento da taxa de juro na vigência do contrato de crédito para o valor mais elevado registado pela Euribor nos últimos vinte anos.

Os clientes dispõem ainda de um período de tempo durante o qual podem avaliar a adequação do contrato de crédito proposto às suas necessidades e objetivos e procurar no mercado outras ofertas eventualmente mais vantajosas. O novo regime jurídico do crédito hipotecário proíbe as instituições de crédito de retirar ou alterar a proposta de contrato nos trinta dias subsequentes à sua apresentação ao cliente e prevê que o contrato de crédito não possa ser celebrado nos sete dias subsequentes à sua apresentação, correspondendo este a um período de reflexão obrigatório conferido aos mutuários e aos eventuais fiadores do empréstimo. Para favorecer essa reflexão, as instituições de crédito devem ativamente prestar as informações e os esclarecimentos que se afigurem necessários para elucidar os clientes sobre as características e os riscos do contrato de crédito que estão a apresentar⁴.

Caixa 1 • Crédito hipotecário: novos direitos dos clientes

O regime do crédito hipotecário⁵, em vigor desde 1 de janeiro de 2018 vem consolidar alguns requisitos existentes em regulamentação dispersa, ao mesmo tempo que concede novos direitos aos clientes bancários. Destacam-se os seguintes:

- **Os consumidores e fiadores passam a receber a FINE.**

A FINE vem substituir a FIN e deve também ser disponibilizada:

- Na simulação do empréstimo;
- Na comunicação da aprovação da proposta de contrato de crédito.

Quando está em causa a celebração de um contrato a taxa de juro variável, a FINE deve apresentar um plano de reembolso que assume um aumento do indexante para o valor mais elevado registado pela Euribor nos últimos 20 anos.

- **As instituições estão obrigadas a prestar assistência ao consumidor**

As instituições de crédito e, se for caso disso, os intermediários de crédito devem prestar esclarecimentos sobre o conteúdo da FINE, os documentos anexos à FINE e a minuta do contrato de crédito, bem como sobre o processo de contratação do crédito.

4. O dever de assistência, que recai sobre as instituições de crédito, foi concretizado pelo Banco de Portugal no Aviso n.º 5/2017, de 22 de setembro.

5. Constante do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, que transpõe parcialmente para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2014/17/UE, do Parlamento e do Conselho, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis destinados a habitação e que estabelece novas regras aplicáveis ao crédito à habitação e a outros créditos hipotecários. O Decreto-Lei n.º 74-A/2017 foi complementado pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017, que regulamentou, designadamente, o dever de assistência e os deveres de informação a observar pelas instituições na negociação, celebração e vigência dos contratos de crédito à habitação e de outros créditos hipotecários, e pela Instrução n.º 19/2017, que sistematizou o modelo de FINE e as instruções a adotar no preenchimento do referido modelo e regulamentou o conteúdo da informação adicional a disponibilizar ao consumidor.

- **A proposta contratual feita ao consumidor passa a ser válida, no mínimo, durante 30 dias**

A instituição fica vinculada à proposta contratual durante um prazo mínimo de 30 dias.

- **O contrato não pode ser assinado nos primeiros sete dias**

O consumidor e o fiador têm de esperar sete dias contados a partir da apresentação dessa proposta para poder assinar o contrato.

- **O custo do crédito passa a ser avaliado com base na TAEG e no MTIC**

A TAE é substituída pela TAEG que mede com maior precisão o custo total do crédito para o cliente. Uma outra medida do custo passa a ser o MTIC.

O MTIC (montante total imputado ao consumidor) corresponde ao montante total que o cliente terá de pagar à instituição durante todo o período do empréstimo. Resulta da soma do montante total do empréstimo a reembolsar com os custos do crédito (juros, comissões, impostos e os outros encargos que constam também da TAEG).

As instituições devem ainda avaliar a capacidade do cliente bancário assegurar o cumprimento do contrato de crédito à habitação. O **dever de avaliação de solvabilidade**, explicitado no novo regime do crédito hipotecário, estabelece um conjunto de procedimentos agora adotados para o efeito.

Na avaliação da solvabilidade dos clientes, seja no âmbito do crédito hipotecário, seja no âmbito do crédito aos consumidores, as instituições devem ter em consideração os procedimentos estabelecidos pelo Banco de Portugal, também em 2017⁶.

Estes procedimentos preveem, designadamente, a necessidade de as instituições recolherem informações e documentos para apurarem os rendimentos e despesas dos clientes, sem prejuízo da possibilidade de recurso a métodos indiretos, quando estejam em causa contratos de crédito de montante inferior a dez vezes o salário mínimo nacional. As instituições devem ainda ponderar circunstâncias futuras com potencial impacto na capacidade do cliente para cumprir o contrato de crédito, como, por exemplo, a cessação de contrato de trabalho a termo certo ou o aumento da taxa de juro em contratos de crédito sujeitos a um regime de taxa de juro variável ou mista⁷. Estes requisitos são complementares à recomendação macroprudencial⁸, que foi emitida pelo Banco de Portugal no início de 2018, e que introduz limites a alguns dos critérios utilizados na avaliação do risco das operações de crédito, como sejam a taxa de esforço dos clientes ou, no caso do crédito hipotecário, o rácio entre o montante do empréstimo e o valor do imóvel.

6. Através do Aviso n.º 4/2017, de 22 de setembro, o Banco de Portugal concretizou os princípios e as regras que devem ser observadas no cumprimento do dever de avaliação da solvabilidade.

7. Na Instrução n.º 3/2018, de 1 de fevereiro, são estabelecidos os critérios para a ponderação do impacto na solvabilidade dos consumidores de aumentos do indexante aplicável a contratos de crédito a taxa de juro variável ou a taxa de juro mista.

8. Recomendação do Banco de Portugal no âmbito dos novos contratos de crédito celebrados com consumidores, aprovada por deliberação do Conselho de Administração de 30 de janeiro de 2018.

Caixa 2 • Avaliação de solvabilidade: deveres das instituições

O Banco de Portugal estabeleceu, através de aviso⁹, procedimentos e critérios que as instituições devem ter em consideração quando avaliam a capacidade dos clientes bancários para cumprir as obrigações decorrentes dos contratos de crédito que pretendem celebrar.

Entre outros elementos considerados relevantes, prevê-se que as instituições devem atender, na avaliação da solvabilidade, ao seguinte:

- Idade e situação profissional do cliente bancário;
- Rendimentos e despesas regulares do cliente bancário;
- Informação constante nas bases de dados de responsabilidades de crédito, designadamente da CRC do Banco de Portugal.

Na avaliação da solvabilidade dos clientes bancários as instituições devem ponderar circunstâncias futuras que possam ter um impacto negativo na capacidade do cliente bancário para cumprir o contrato de crédito, como seja:

- O risco de o consumidor vir a ser responsabilizado pelo pagamento de uma dívida da qual é fiador ou avalista;
- O possível aumento do indexante na vigência de contratos de crédito a taxa de juro variável ou mista, tendo o Banco de Portugal estabelecido, através de instrução¹⁰, os critérios a observar para esse efeito.

Em créditos de montante inferior a dez salários mínimos nacionais ou no aumento temporário (por um período inferior a três meses) do montante total do crédito, prevê-se que as instituições possam recorrer a métodos indiretos para estimar a capacidade do cliente para pagar o contrato de crédito.

As regras aplicáveis às **contas de pagamento** foram também alteradas em 2017, para aumentar a transparência e a comparabilidade das comissões cobradas, facilitar o serviço de mudança de conta¹¹ e alargar o leque de serviços disponíveis com a conta de serviços mínimos bancários.

Em resultado dessas alterações, o Banco de Portugal divulgou a lista dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento¹², integrando os termos e definições normalizados definidos pela Comissão Europeia.

Os clientes poderão conhecer as comissões associadas aos serviços mais representativos pela consulta do comparador de comissões disponível no Portal do Cliente Bancário. Esta funcionalidade, que já apresenta as comissões de manutenção praticadas nas contas de serviços mínimos bancários e nas contas base, passará a incluir, em 2018, todas as outras comissões de referência.

9. Aviso n.º 4/2017, que implementa as orientações sobre a avaliação da solvabilidade em contratos de crédito hipotecário emitidas pela Autoridade Europeia Bancária em agosto de 2015.

10. Instrução n.º 3/2018.

11. Estas regras constam do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, que transpôs para o ordenamento jurídico nacional a Diretiva n.º 2014/92/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014.

12. Instrução n.º 11/2018 de 26 de abril de 2018.

As comissões cobradas no âmbito dos serviços mais representativos associados a uma conta de pagamento deverão ainda constar de um documento de informação sobre comissões, a disponibilizar pelos prestadores de serviços de pagamento nos balcões, locais de atendimento e nos seus sítios da internet.

Os prestadores de serviços de pagamento devem também assegurar o **serviço de mudança de conta**. Os clientes têm direito a ser informados pelo prestador de serviços de pagamento, gratuitamente, sobre a existência deste serviço e sobre o seu funcionamento, incluindo sobre as eventuais comissões que sejam aplicáveis.

O regime dos **serviços mínimos bancários** foi também revisto em 2017 no âmbito da transposição da PAD¹³, tendo sido alargado o conjunto de direitos de que dispõem os titulares de contas de serviços mínimos passou a incluir a titularidade de um cartão de débito cujas funcionalidades devem permitir a sua utilização fora de Portugal e a execução de 12 transferências interbancárias através de *homebanking*, por cada ano civil.

O custo máximo que pode ser cobrado, anualmente, pelas instituições de crédito pela prestação de serviços mínimos bancários passou a ser de 1% do valor do indexante dos apoios sociais (em vez de 1% do salário mínimo nacional), o que se refletiu, no ano de 2018, numa redução daquele limite máximo para os 4,28 euros¹⁴.

Assinala-se ainda o reforço da informação que deve ser prestada aos clientes que pretendem contratar **depósitos estruturados**, os quais passam a ter direito a receber um novo documento de informação antes da celebração do contrato¹⁵. Este documento de informação pré-contratual – designado “Documento de Informação Fundamental” (DIF) – vem substituir o anterior prospeto informativo e deverá, entre outros aspetos, apresentar, no máximo em três páginas, as principais características do produto, com recurso a indicadores sumários do risco e dos custos e a cenários de remuneração.

Caixa 3 • Depósitos estruturados: o conteúdo do DIF

Desde 1 de janeiro de 2018, os clientes bancários que pretendam constituir um depósito estruturado têm o direito de receber o DIF antes da celebração do respetivo contrato de depósito. Este documento vem substituir o antigo prospeto informativo dos depósitos indexados e duais¹⁶.

O DIF é elaborado nos termos de um modelo normalizado¹⁷. Em conformidade com o Regulamento PRIIPs, deve conter informação exata, clara, concisa e atualizada, de forma a não induzir os clientes bancários em erro sobre a natureza e as características do depósito estruturado em causa.

13. As alterações ao regime jurídico dos serviços mínimos bancários, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

14. No ponto 5 do capítulo III é realizada uma análise mais detalhada à evolução do regime dos serviços mínimos bancários nos últimos 10 anos e são descritas as ações de fiscalização realizadas pelo Banco de Portugal ao regime dos serviços mínimos bancários em 2017.

15. Regulamento (UE) n.º 1286/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de novembro sobre os documentos de informação fundamental para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIPs).

16. O DIF substitui o prospeto informativo previsto no Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2009, na sequência da entrada em vigor do Regulamento (UE) n.º 1286/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014 (“Regulamento PRIIPs”).

17. Previsto no Regulamento Delegado (UE) 2017/653 da Comissão, de 8 de março de 2017.

O DIF deve apresentar, no máximo em três páginas de formato A4, um conjunto de elementos informativos, incluindo os seguintes:

- A designação do depósito estruturado e a identificação da instituição de crédito que o comercializa;
- Os fatores que condicionam a remuneração, os ativos subjacentes e o tipo de clientes a quem se destina esse depósito;
- Os riscos associados à constituição do depósito estruturado, mediante a indicação do indicador sumário de risco, que é determinado em função da combinação do risco de crédito e do risco de mercado;
- Um conjunto de cenários possíveis para a respetiva remuneração e os respetivos pressupostos;
- A cobertura pelo Fundo de Garantia de Depósitos (100 000 euros por depositante)¹⁸;
- Os custos eventualmente associados à constituição do depósito estruturado;
- O prazo do depósito estruturado e das condições para a mobilização antecipada, caso esta seja admitida;
- A forma de apresentação de reclamações por parte do cliente bancário.

O DIF tem de ser disponibilizado aos clientes bancários em papel ou noutro suporte duradouro e de forma gratuita, antes da celebração do contrato de depósito. A instituição de crédito que comercializa o depósito estruturado deve ainda publicar o respetivo DIF no seu sítio de internet.

Os clientes bancários passaram, adicionalmente, a dispor de novos mecanismos para reagir a situações em que considerem que os seus direitos não foram observados pelas instituições de crédito. Foi alargado o conjunto de matérias relativamente às quais as instituições reclamadas estão obrigadas a disponibilizar **meios extrajudiciais de resolução de litígios** aos seus clientes.

À semelhança do que já se previa nos serviços de pagamento e de emissão de moeda eletrónica, as instituições de crédito estão agora obrigadas a disponibilizar o acesso a, pelo menos, duas entidades de resolução alternativa de litígios (as designadas “entidades de RAL”), quando estejam em causa diferendos relacionados com produtos de crédito – hipotecário e crédito aos consumidores –, com a conta de serviços mínimos bancários ou com aspetos específicos relacionados com as contas de pagamento, como é o caso da mudança de conta de pagamento e a comparabilidade das comissões associadas a contas de pagamento.

O Banco de Portugal divulga, no Portal do Cliente Bancário, as entidades de RAL a que as instituições de crédito aderiram.

18. Sem prejuízo da entrega do Formulário de Informação ao Depositante, que deve ser sempre disponibilizado ao cliente bancário no âmbito da celebração de um contrato de depósito.

2 Novas áreas de atuação do supervisor

O âmbito de intervenção e o modo de atuação do supervisor dos mercados bancários de retalho estão a passar por um processo de mudança, sendo frequente falar-se na transição para um novo paradigma de supervisão.

Neste novo paradigma, além das tradicionais preocupações relacionadas com a transparência da informação e os deveres de conduta que as instituições estão obrigadas a observar na relação que estabelecem com os clientes bancários, a supervisão comportamental bancária dispõe de competências para intervir em novas áreas, com impacto no modelo de negócio das instituições.

O supervisor de conduta passa a ter competências para atuar a montante do processo de contratação, através da avaliação da conformidade dos procedimentos internos adotados pelas instituições no âmbito da criação e distribuição de produtos e serviços bancários, devendo garantir a adequação desses produtos e serviços e dos canais escolhidos para a sua distribuição, às características, necessidades e objetivos dos respetivos públicos-alvo. Para tal, o Banco de Portugal recomendou às instituições¹⁹ a implementação das “Orientações relativas aos procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho (EBA/GL/2015/18), emitidas pela Autoridade Bancária Europeia (EBA), as quais entraram em vigor no dia 3 de janeiro de 2017. Adicionalmente, o Banco tem trabalhado com as entidades supervisionadas para que a implementação destas Orientações seja adequada às características do mercado português.

A política de remuneração dos trabalhadores das instituições passam também a estar sujeita a um conjunto de novos deveres com relevância para a supervisão comportamental. Estas regras obrigam as instituições a implementar mecanismos de aprovação e monitorização das políticas de remuneração dos seus trabalhadores envolvidos na elaboração, comercialização e concessão de crédito hipotecário, e dos intermediários de crédito com os quais mantêm contrato de vinculação, tendo em vista prevenir a ocorrência de situações de conflitos de interesses.

Complementarmente, foram estabelecidos requisitos específicos de **conhecimentos e competências** que os referidos trabalhadores devem possuir. Procura-se, desde modo, assegurar que, para além da informação que é prestada aos clientes bancários, os trabalhadores das instituições possuem um nível de conhecimentos e competências que lhes permite prestar a assistência necessária aos clientes para que compreendam as características e os riscos dos produtos que pretendem contratar.

Do ponto de vista da atuação que tem vindo a ser seguida em Portugal, este novo paradigma, assente, sobretudo, em princípios e normas abertas cujo principal foco incide na satisfação das necessidades e dos interesses do cliente, representa um desafio adicional, para as entidades supervisionadas e para o próprio regulador.

19. Através da Carta-Circular n.º 69/2016/DSC.

Caixa 4 • Incentivos à venda: remuneração dos trabalhadores

O Banco de Portugal estabeleceu, por aviso²⁰, requisitos relativos à definição, aprovação e monitorização das políticas de remuneração aplicáveis aos trabalhadores das instituições envolvidos na elaboração, comercialização e concessão de contratos de crédito hipotecário.

Estes requisitos visam assegurar que essas políticas não favorecem os interesses da instituição ou dos seus trabalhadores em detrimento dos consumidores e que previnem a ocorrência de conflitos de interesses. As políticas de remuneração são aplicáveis aos trabalhadores que estão vinculados à instituição de crédito por um contrato de trabalho ou de prestação de serviços e os que, embora não vinculado à instituição, estão ao seu serviço e praticam atos em seu nome e no seu interesse e estabelecem contactos com consumidores.

Segundo estes requisitos, as políticas de remuneração implementadas pelas instituições:

- Devem assegurar um equilíbrio entre as componentes fixa e variável da remuneração, sempre que as prevejam;
- Devem cumprir critérios quantitativos e qualitativos na atribuição da componente variável, constituindo critérios qualitativos, por exemplo, indicadores relacionados com a qualidade do serviço prestado aos consumidores;
- Devem considerar como remuneração os vários tipos de benefícios, monetários ou não monetários, que possam ser atribuídos aos trabalhadores a título de incentivo;
- Devem incluir mecanismos de monitorização que permitam identificar situações em as políticas de remuneração são suscetíveis de prejudicar os consumidores e rever a sua adequação numa base anual.

3 Alargamento do perímetro da supervisão comportamental

Para além dos novos direitos conferidos aos clientes bancários, as alterações legislativas ocorridas em 2017 traduziram-se no alargamento do perímetro da supervisão comportamental, ao abranger atividades que não se encontravam anteriormente sujeitas a regras específicas fiscalizadas pelo Banco de Portugal.

O regime jurídico que regula o acesso e o exercício da atividade de **intermediário de crédito** e de prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito²¹, em vigor desde 1 de janeiro de 2018, condiciona o acesso desta atividade à obtenção de autorização prévia do Banco de Portugal, que passa também a ser responsável pela fiscalização do seu exercício.

São considerados intermediários de crédito as pessoas singulares ou coletivas que, em exclusividade ou em complemento a outra atividade profissional ou comercial, apresentam ou propõem

20. Aviso n.º 5/2017 que implementa as orientações relativas às políticas e práticas de remuneração relacionadas com a venda e o fornecimento de produtos e serviços bancários de retalho, emitidas pela EBA, em 13 de dezembro de 2016.

21. O regime jurídico dos intermediários de crédito foi aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, que transpôs parcialmente para o ordenamento jurídico nacional a Diretiva n.º 2014/92/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014.

contratos de crédito aos consumidores, apoiam os consumidores nos atos preparatórios de contratos de crédito, celebram contratos de crédito em nome das instituições que concedem o crédito ou prestam serviços de consultoria sobre contratos de crédito. É o caso, designadamente, dos pontos de venda que intervêm no processo de concessão de crédito no âmbito da comercialização dos seus bens ou serviços e que, no exercício dessa atividade complementar, estão agora obrigados a observar um conjunto de requisitos que visam assegurar maior transparência e rigor na relação que estabelecem com os consumidores.

Caixa 5 • Intermediário de crédito: deveres a cumprir

Os intermediários de crédito passaram a estar enquadrados pelo regime jurídico que estabelece os requisitos de acesso e de exercício à atividade de intermediação de crédito e à prestação de serviços de consultoria.

Assumem particular relevância as regras que se destinam a regular o exercício desta atividade. Estão em causa, designadamente, deveres de conduta e de prestação de informação obrigatória aos consumidores, preceitos que regulam a forma como os intermediários são remunerados pelos serviços prestados, normas que enquadram a publicidade dos serviços prestados pelos intermediários de crédito e que estabelecem as condições em que estes podem publicitar os produtos de crédito que comercializam.

Deveres de conduta

Os intermediários de crédito devem atuar com diligência, lealdade, discrição e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados, assegurando os direitos dos consumidores.

Caso o intermediário exerça a sua atividade sem qualquer vínculo com instituições de crédito, deve atuar de forma independente face a essas instituições, apresentando ao consumidor, com imparcialidade e isenção, um número de produtos de crédito representativos.

Nas situações em que prestem serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito, os intermediários, têm de obedecer a um conjunto de normas específicas.

Decorre igualmente do disposto na lei que é proibido aos intermediários de crédito receber ou entregar quaisquer valores relacionados com a formação, a execução e o cumprimento antecipado dos contratos de crédito. Excetuam-se desta proibição a receção da remuneração a que os intermediários de crédito possam ter direito pela prestação de serviços de intermediação de crédito ou de consultoria relativamente a contratos de crédito.

Deveres de informação

Sem prejuízo do cumprimento dos deveres de informação e de assistência a que estão adstritos no âmbito da comercialização de contratos de crédito aos consumidores²² e com garantia hipotecária²³, os intermediários de crédito estão obrigados ao cumprimento de um conjunto de deveres de informação sobre a sua atividade.

22. Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

23. Decreto-lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

Em particular, os intermediários estão obrigados a indicar, de forma bem visível e legível no exterior dos estabelecimentos abertos ao público, o seu nome, firma ou designação, a sua categoria de intermediário de crédito e fazer menção ao facto de estarem registados junto do Banco de Portugal. Devem ainda disponibilizar informação sobre a sua atividade nos sítios de internet e no interior dos estabelecimentos abertos ao público.

Remuneração

Os intermediários de crédito não vinculados apenas podem ser remunerados pelos consumidores, estando-lhes vedada a receção de qualquer contrapartida económica das instituições mutuantes. Ao contrário, os intermediários de crédito vinculados e os intermediários de crédito a título acessório são remunerados pelas instituições mutuantes, não podendo receber quaisquer valores dos consumidores.

Publicidade

Na publicidade relativa à sua atividade, os intermediários de crédito devem assegurar o cumprimento de um conjunto de requisitos legais.

Os intermediários de crédito vinculados e os intermediários de crédito a título acessório só podem divulgar publicidade por si produzida relativamente a produtos de crédito se a instituição mutuante responsável pelo produto em questão tiver previamente aprovado essa publicidade. Por seu turno, aos intermediários de crédito não vinculados está vedada a possibilidade de produção de publicidade sobre produtos de crédito, apenas lhes sendo permitida a divulgação de publicidade que tenha sido produzida pelas instituições mutuantes.

Procedimentos de reclamação

Os consumidores podem apresentar reclamações quanto à atuação dos intermediários de crédito, através do preenchimento do livro de reclamações ou diretamente ao Banco de Portugal, devendo os intermediários de crédito implementar procedimentos adequados e eficazes que lhes permitam assegurar a análise e o tratamento tempestivo dessas reclamações.

Procedimentos de resolução alternativa de litígios

Os intermediários de crédito estão obrigados a disponibilizar aos consumidores o acesso a, pelo menos, duas entidades de RAL respeitantes à prestação de serviços de intermediação de crédito e à prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito.

4 Digitalização dos produtos e serviços bancários

A evolução descrita surge num contexto de transformação profunda e acelerada dos mercados bancários de retalho, impulsionada pela progressiva digitalização dos canais disponibilizados pelas instituições para a comercialização de produtos e serviços bancários.

O Banco de Portugal tem vindo a acompanhar de perto este processo de mudança, dinamizando e participando em diversos grupos de reflexão, tanto a nível interno, como a nível internacional,

e procurando implementar soluções, do ponto de vista regulatório e de supervisão, que assegurem um nível adequado de proteção dos clientes bancários, sem colocar em risco a indispensável inovação financeira e a capacidade de as instituições nacionais concorrerem, em igualdade de circunstâncias, com a generalidade das suas congéneres europeias.

Tendo por base os resultados do questionário dirigido às instituições no final de 2016, intitulado *Comercialização de produtos e serviços bancários nos canais digitais em Portugal*²⁴, que pretendia identificar eventuais constrangimentos existentes no quadro legal e regulamentar aplicável à comercialização de produtos e serviços bancários em ambiente digital, o Banco de Portugal revisitou as normas aplicáveis, tendo eliminado os obstáculos que impediam a abertura de contas de depósito bancário exclusivamente através de canais digitais²⁵. Assim, desde julho de 2017 as instituições podem disponibilizar aos seus clientes a abertura de uma conta de depósito à ordem sem terem que se deslocar aos balcões da instituição.

Adicionalmente, o Banco de Portugal passou a solicitar às instituições²⁶ o reporte de informação, numa base regular e sistemática, sobre a comercialização de produtos de crédito aos consumidores cujo processo de contratação seja iniciado e concluído exclusivamente através de canais digitais, nomeadamente por *homebanking* e aplicações para dispositivos móveis (*apps*). O Banco de Portugal pretende obter informação sobre as especificidades desse processo de contratação, as características dos produtos de crédito em causa e os mecanismos de segurança implementados pelas instituições.

Fiscalizar o cumprimento das normas de segurança está também no topo das prioridades do supervisor. Consciente de que a utilização de canais digitais acarreta riscos de segurança acrescidos, o supervisor tem de assegurar que os mecanismos de segurança sobre a autenticação forte do cliente são disponibilizados pelas instituições para mitigação desses riscos.

Caixa 6 • Abertura de conta através de canais digitais: requisitos para o processo de videoconferência

Desde o início de julho de 2017 as instituições de crédito com sede ou sucursal em Portugal podem disponibilizar aos seus clientes a abertura de conta de depósito exclusivamente através da internet ou de dispositivos móveis.

Esta possibilidade foi reconhecida pelo Banco de Portugal²⁷ ao alterar o enquadramento regulamentar relativo aos deveres de identificação dos clientes na abertura de conta.

Num contexto de crescente digitalização dos produtos e dos serviços bancários de retalho, a alteração promovida pelo Banco de Portugal reflete as novas expectativas e necessidades dos clientes bancários e reconhece a importância de serem asseguradas condições de equidade entre as instituições de crédito sediadas em Portugal e as sediadas noutros países da União Europeia.

24. Os resultados deste questionário pode ser consultado no seguinte link: <https://cliente bancario.bportugal.pt/sites/default/files/2017-10/QuestCanaisDigitais2016.pdf>

25. Através da alteração ao Aviso n.º 5/2013, relativo aos deveres preventivos do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, e que regula, designadamente, os deveres de identificação dos clientes na abertura de conta.

26. Através da Carta Circular CC/2018/00000004.

27. Na sequência da publicação do Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2017 que procedeu à revisão do Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2013.

A fim de garantir uma adequada mitigação dos riscos de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo potencialmente associados à utilização de meios de comunicação à distância, o Banco de Portugal estabeleceu também os requisitos técnicos a que devem obedecer os procedimentos alternativos de comprovação dos elementos identificativos dos clientes²⁸.

As instituições de crédito que pretendam facultar aos clientes a abertura de conta exclusivamente através de canais digitais devem utilizar a videoconferência assistida por colaboradores com formação adequada em branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo para a comprovação dos elementos de identificação dos clientes. A utilização da videoconferência pressupõe ainda a prévia realização de uma análise de risco, de testes de efetividade e de segurança do procedimento, bem como a obtenção de um parecer favorável da função de *compliance* da instituição.

A videoconferência deve ser realizada em tempo real e sem pausas e permitir a gravação de som e imagem, ficando registada a respetiva data e hora, mediante consentimento do cliente bancário. Caso não se verifiquem as condições técnicas necessárias à boa condução do processo de comprovação da identificação, nomeadamente se a imagem for de fraca qualidade, se existirem condições desadequadas de luminosidade ou som ou existirem interrupções na transmissão do vídeo, a videoconferência deve ser interrompida e considerada sem efeito.

Durante a videoconferência, o colaborador da instituição de crédito deve captar a imagem de frente e verso do documento de identificação do cliente bancário, de forma a permitir à instituição comprovar aos dados de identificação do cliente. Se o documento de identificação apresentado durante a videoconferência oferecer dúvidas quanto ao seu teor, idoneidade, autenticidade, atualidade, exatidão ou suficiência, a instituição não poderá assegurar a comprovação da identificação do cliente por via exclusivamente digital.

A fim de incrementar a segurança do procedimento de comprovação da identificação do cliente, as instituições de crédito devem ainda exigir que o cliente insira um código único descartável de duração limitada, especialmente produzido para este efeito (OTP), o qual deverá ser confirmado pelo sistema da instituição.

Embora especialmente vocacionada para a abertura de conta de depósito, as instituições podem utilizar a videoconferência, com as devidas adaptações, para estabelecer outras relações bancárias distintas das contas de depósito, em particular aquando da concessão de crédito aos consumidores.

O Banco de Portugal avalia, em permanência, as soluções tecnologicamente inovadoras que surjam no mercado, podendo, no futuro, vir a ser regulados outros procedimentos de comprovação alternativos que se demonstre conferirem idêntico grau de segurança.

28. Definidos na Instrução do Banco de Portugal n.º 9/2017.



II Os desafios do digital para a supervisão comportamental

- 1 A inovação tecnológica e a proteção dos consumidores
- 2 A utilização de dados dos consumidores pelas instituições financeiras
- 3 Pagamentos digitais e o papel dos supervisores de conduta
 - 4 Boas práticas no âmbito da supervisão comportamental
 - 5 A relevância da economia comportamental na proteção do consumidor financeiro digital

1 A inovação tecnológica e a proteção dos consumidores

A crescente digitalização dos mercados bancários de retalho, acarretando reconhecidos benefícios para os consumidores, nomeadamente conveniência, facilidade de acesso, rapidez e produtos mais adequados aos seus interesses, coloca importantes desafios e tem sido um dos principais tópicos de reflexão de reguladores e supervisores, a nível nacional e internacional.

Apelidado, por alguns, de Revolução *FinTech*, o momento atual convoca os reguladores e os supervisores a terem um papel mais ativo no ecossistema financeiro digital, catalisando os benefícios e acautelando os riscos que dele possam emergir.

A regulação e a supervisão, ao mesmo tempo que não devem bloquear a inovação, devem assegurar a proteção do cliente bancário independentemente do canal utilizado para a realização de operações bancárias (balcão, telefone, *homebanking*, *apps*, etc.).

Os reguladores e os supervisores são pressionadas a, cada vez mais de forma articulada, efetuarem uma monitorização vigilante dos mercados bancários de retalho, a refletirem sobre a adequação do quadro normativo existente, a repensarem as ferramentas de supervisão e a colaborar entre si.

As autoridades europeias têm assumido um papel de destaque neste âmbito.

A **Comissão Europeia** está empenhada na criação de um quadro normativo e de supervisão europeu favorável à inovação digital nos mercados financeiros e que incremente a confiança e a segurança.

No âmbito da sua estratégia para a criação de um Mercado Único Digital, a Comissão Europeia consagrou o setor financeiro como peça fundamental, sublinhando que o incremento tecnológico neste setor pode potenciar a competitividade da economia europeia, ao mesmo tempo que beneficia consumidores e empresas¹.

No seu *Plano de Ação para os serviços financeiros prestados a consumidores: mais qualidade nos produtos, mais escolha*², a Comissão Europeia estabeleceu como objetivo “apoiar o desenvolvimento de um mundo digital inovador [...] ao mesmo tempo que mantém um nível elevado de segurança”.

No *Plano de Ação para a Tecnologia Financeira: rumo a um setor financeiro europeu mais competitivo e inovador*³, que apresentou no início de março de 2018, a Comissão Europeia frisa, uma vez mais, a importância de serem estimulados os serviços financeiros digitais na União Europeia, devendo o quadro regulamentar acompanhar a digitalização.

A Comissão verifica que em vários Estados-Membros já existem facilitadores de *FinTech* – pólos de inovação (*innovation hubs*) ou ambientes de teste de regulamentação (*regulatory sandboxes*) – que, para além de promoverem a inovação, permitem aos supervisores inteirar-se precocemente

1. Comissão Europeia, Livro Verde sobre serviços financeiros de retalho mais qualidade nos produtos, mais escolha e mais oportunidades para consumidores e empresas, dezembro 2015, disponível para *download* em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex:52015DC0630>.

2. Este Plano de Ação, de março de 2017, apresenta as conclusões resultantes da consulta pública que a Comissão Europeia realizou, em dezembro de 2015, no âmbito do Livro Verde sobre serviços financeiros de retalho (disponível para *download* em <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2017/PT/COM-2017-139-F1-PT-MAIN-PART-1.PDF>).

3. Disponível para *download* em <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:52018DC0109>.

dos modelos de negócio inovadores e dos potenciais riscos para os consumidores. No entanto, não existe uniformidade nas abordagens dos vários Estados-Membros quanto a este tema, o que pode, inclusivamente, potenciar a arbitragem regulatória.

Admitindo que possam existir normas europeias suscetíveis de dificultar a inovação financeira (por exemplo, exigência de declarações em papel), a Comissão Europeia propõe-se avaliar a neutralidade tecnológica das regras e a sua capacidade de adaptação às novas tecnologias, promovendo, se necessário, os devidos ajustamentos.

A cibersegurança também se integra na agenda da Comissão Europeia, sendo a melhoria da ciberresiliência do setor financeiro uma das suas prioridades. Sustenta-se a adoção de uma abordagem de “segurança desde a conceção” e o reforço da prática de uma ciber-higiene básica⁴. Atento o caráter global das ameaças no ciberespaço, reconhece-se ainda a necessidade de serem fomentados canais de colaboração e de partilha de informação sobre ciberameaças.

A Diretiva sobre a segurança das redes e da informação (Diretiva SRI ou, em inglês, Diretiva NIS)⁵ será um importante passo para alcançar um elevado nível comum de segurança das redes e dos sistemas de informação na União. No entanto, a Comissão admite que, no que respeita ao setor financeiro, ainda poderão subsistir lacunas.

Por outro lado, consciente da importância que a formação e a sensibilização dos consumidores assume na mitigação dos riscos de segurança, a Comissão afirma estar fortemente empenhada em promover o desenvolvimento de competências e aptidões digitais para a transformação digital, prioridade que estabeleceu no seu Plano de Ação em matéria de educação digital⁶.

A identificação do cliente (*customer due diligence e know your customer*) é outra das áreas que tem merecido especial atenção da Comissão Europeia, que, já em dezembro de 2017, tinha criado um grupo de peritos específico para os processos de identificação eletrónica e de conhecimento do cliente à distância⁷. O Regulamento eIDAS⁸ ocupa um lugar de destaque neste domínio. Ao permitir o reconhecimento transfronteiriço da identificação eletrónica dos serviços públicos e dos serviços de confiança no Mercado Único, estimula a contratação de serviços financeiros em ambiente digital de forma segura e com efeitos legais equivalentes aos da contratação presencial⁹.

Destaca-se ainda que a Comissão Europeia definiu para 2018 e 2019 os seguintes objetivos:

- A organização de um laboratório para as tecnologias financeiras (*EU FinTech Laboratory*) com o objetivo de fomentar o contacto entre as autoridades europeias e nacionais e os prestadores de serviços tecnológicos para abordar temas de regulamentação e supervisão. Em particular, prevê-se a discussão em torno das tecnologias de autenticação e identificação, de casos

4. Isto é, a adoção de medidas de rotina simples para minimizar os riscos decorrentes de ataques informáticos, reduzindo as vulnerabilidades das organizações.

5. Diretiva (UE) 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de julho de 2016, relativa a medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes e da informação em toda a União.

6. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões relativa ao Plano de Ação para a Educação Digital (in <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018DC002&from=EN>).

7. Decisão C(2017) 8405 da Comissão, de 14 de dezembro de 2017 (in <http://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetailDoc&id=36277&no=1>).

8. 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.

9. Neste âmbito, a Comissão prevê como uma das suas ações facilitar “a utilização transfronteiras da identificação eletrónica e a portabilidade da noção de conhecimento do cliente, com base no eIDAS, para permitir que os bancos identifiquem os seus clientes por meios digitais”.

de utilização de tecnologia de livro-razão distribuído (*distributed ledger technology*), de computação em nuvem (*cloud computing*), de inteligência artificial, de normas bancárias abertas (*open banking standards*) e de *RegTech*¹⁰;

- A avaliação do quadro normativo vigente no sentido de averiguar se este é suscetível de criar obstáculos injustificados à inovação financeira;
- A organização de seminários para melhorar a partilha de informações no que se refere à cibersegurança. A apresentação de boas práticas em matéria de ambientes de teste da regulamentação; e
- O acompanhamento da evolução das moedas virtuais e das ofertas iniciais de moeda (ICOs – *Initial Coin Offerings*).

Também o **Parlamento Europeu**, que inclui na sua reflexão sobre a inovação financeira¹¹ “todo e qualquer interveniente”, desde os incumbentes aos intervenientes alternativos (*start-ups* e gigantes tecnológicos – *BigTech* e *TechFin*), considera que a digitalização deve ser tida em conta na regulação e na supervisão, devendo ser encontrado o justo equilíbrio entre os incentivos a uma “proteção inovadora dos consumidores” e a estabilidade financeira; defende os princípios de “serviços iguais e riscos iguais” e da neutralidade tecnológica; e sugere uma abordagem baseada nos riscos.

Sendo os consumidores “a força motriz do crescimento das *FinTech*”, o Parlamento considera vital reforçar a sua confiança na inovação financeira. Para o efeito, apela à sensibilização dos consumidores para o impacto positivo da *FinTech*, mas também para os cuidados de segurança que devem adotar, instando à promoção da literacia financeira e da literacia digital. O Parlamento incita a Comissão Europeia e as Autoridades Europeias de Supervisão a trabalharem nesta área.

Caixa 7 • Promoção da literacia financeira e digital na agenda internacional

O G20/OCDE INFE publicou, em 20 de abril de 2017, o relatório *Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age*¹².

A educação financeira, a inclusão financeira e a proteção do consumidor são identificados como ingredientes essenciais para a capacitação dos indivíduos e para a estabilidade do sistema financeiro, em especial num contexto de inovação financeira.

A digitalização dos serviços financeiros pode acarretar riscos, nomeadamente riscos de mercado (novos tipos de fraude, vendas abusivas, segurança e confidencialidade dos dados, acesso rápido a crédito de curto prazo frequentemente a custos elevados), riscos de regulação e de supervisão, verificando-se um nível de proteção desigual nos vários países (prestação de informação inadequada, tratamento desigual dos clientes, falta de transparência, vários prestadores

10. *RegTech* (*regulatory technology*) tem sido definida como a utilização de tecnologias inovadoras com o objetivo de responder aos requisitos regulamentares e de conformidade (*compliance*) aplicáveis no âmbito dos serviços financeiros de forma mais eficaz e eficiente.

11. Relatório sobre a *FinTech*: *Influência da tecnologia no futuro do setor financeiro* do Parlamento Europeu, abril de 2017, in <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONGMML+REPORT+A8-2017-0176+0+DOC+PDF+V0//PT>.

12. In <http://www.oecd.org/finance/g20-oecd-report-on-ensuring-financial-education-and-consumer-protection-for-all-in-the-digital-age.htm>. Este relatório visa apoiar a implementação dos princípios 5 e 6 do G-20 *High-Level Principles for Digital Financial Inclusion* (<https://www.gpfi.org/sites/default/files/G20%20High%20Level%20Principles%20for%20Digital%20Financial%20Inclusion.pdf>), que são, respetivamente, estabelecer práticas responsáveis para a proteção dos consumidores de serviços financeiros no ecossistema digital e reforçar a literacia e consciência digital e financeira.

e diferenciação das responsabilidades que lhes são imputáveis, arbitragem regulatória) e riscos para os consumidores associados aos baixos níveis de literacia digital.

Neste contexto, defende-se a promoção de iniciativas de literacia financeira digital destinadas a reforçar o conhecimento dos consumidores sobre os serviços financeiros digitais e os seus benefícios e a sensibilizá-los para os potenciais riscos, tendo em atenção as necessidades dos grupos particularmente vulneráveis. Estas iniciativas podem desenvolver-se através de campanhas de sensibilização, de formações específicas e seminários, de conteúdos programáticos destinados às escolas, de *websites*, de cursos *online*, de aplicações móveis (*apps*) ou ainda de alertas automáticos nos dispositivos para evitar compras por impulso.

Assinala-se ainda que um dos desafios da proteção do consumidor no ecossistema digital prende-se com a transparência e a prestação de informação, em particular sobre os termos e as condições contratuais, o comissionamento, os direitos dos consumidores, a privacidade e a segurança dos dados transacionais e/ou pessoais dos clientes ou ainda a disponibilização de mecanismos de resolução alternativa de litígios.

Entre as soluções para fomentar uma efetiva proteção do consumidor, aponta-se a promoção da transparência e da comparabilidade dos serviços de pagamento inovadores, a implementação de medidas apropriadas para a prestação de informação, incluindo a utilização de ferramentas digitais, como, por exemplo, a prestação de informação de forma interativa, através de vídeos, *apps*, jogos ou apresentações áudio.

Também a **EBA** apresentou recentemente o seu plano de ação no âmbito da *FinTech – The EBA’s FinTech Roadmap – Conclusions from the consultation on the EBA’s approach to financial technology (FinTech)*¹³ – no seguimento da consulta pública que promoveu através do *Discussion Paper on the EBA’s approach to financial technology (FinTech)*¹⁴.

Acolhendo a definição do Financial Stability Board¹⁵, a EBA define *FinTech* como as “novas tecnologias que permitem a inovação financeira podendo resultar em novos modelos de negócio, aplicações, processos ou produtos que tenham associado um efeito relevante nos mercados financeiros, nas instituições e na prestação de serviços financeiros”¹⁶, esclarecendo ainda que a sua reflexão inclui quer as instituições incumbentes, quer as novas entidades que utilizam tecnologia financeira com o propósito de prestar serviços financeiros.

Seguindo o princípio “*same activities, same risks, same rules, same supervision*” (mesmas atividades, mesmos riscos, mesmas regras, mesma supervisão), a EBA assume que a sua abordagem continuará a ser tecnologicamente neutra e proporcional.

Entre as prioridades fixadas pela EBA para o próximo biénio, é de destacar a monitorização do perímetro regulamentar, promovendo uma avaliação das atuais abordagens no âmbito dos regimes de autorizações de empresas *FinTech* e uma análise dos regimes de *regulatory sandboxes* e *innovation*

13. *In* <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1919160/EBA+FinTech+Roadmap.pdf>.

14. *In* <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1919160/EBA+Discussion+Paper+on+FinTech+%28EBA-DP-2017-02%29.pdf>.

15. Cf. <http://www.fsb.org/what-we-do/policy-development/additional-policy-areas/monitoring-of-fintech/>.

16. Exemplificativamente, foram consideradas tecnologias inovadoras, o canal de distribuição exclusivamente *online* e *mobile* (*online only channel* e *mobile only channel*), a moeda virtual, tecnologia de biometria, análise de magadados (*Big Data analytics*), computação em nuvem, tecnologia de livro-razão distribuído, *RegTech*, etc.

*hubs*¹⁷, tendo em vista o desenvolvimento de boas práticas nesta área. Salienta-se também a promoção de boas práticas de supervisão no domínio da cibersegurança ou ainda a monitorização de tendências emergentes e o seu impacto nos modelos de negócio das instituições incumbentes.

As iniciativas da EBA no âmbito da proteção do consumidor incidirão principalmente sobre a transparência da informação, a prestação transfronteiriça de serviços financeiros, nomeadamente através da internet, e as moedas virtuais.

No entanto, a EBA continuará igualmente a acompanhar a reflexão relativa à interação entre a nova Diretiva dos Serviços de Pagamento (PSD2)¹⁸ e o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados¹⁹, a implementação do Regulamento eIDAS no que respeita à interoperabilidade dos quadros nacionais de identificação digital dos clientes²⁰, a automação do aconselhamento (no âmbito do Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão²¹) e os modelos de negócio com base em *Big Data*.

A EBA cria ainda o *FinTech Knowledge Hub*, que visa ser um fórum para partilha de experiências e conhecimentos entre os vários intervenientes do mercado (incluindo autoridades competentes, prestadores de serviços financeiros, incumbentes, novos prestadores e fornecedores de tecnologia), que contribuirá para a monitorização do impacto da *FinTech* nos modelos de negócio, na interconetividade do sistema financeiro e no fomento de uma abordagem regulamentar e de supervisão baseada na neutralidade tecnológica.

Neste contexto, merece ainda particular destaque a reflexão do **Bank for International Settlements (BIS)**²² sobre as implicações da *FinTech* para o sistema financeiro. Em fevereiro de 2018, o BIS publicou o relatório *Sound Practices: implications of fintech developments for banks and bank supervisors*²³, que apresenta uma análise prospetiva relativamente ao impacto da *FinTech* no setor financeiro e para a supervisão financeira, salientando, nomeadamente, que:

- A segurança e a solidez do sistema financeiro devem ser garantidas ao mesmo tempo que são monitorizadas as práticas que injustificadamente criam obstáculos aos benefícios decorrentes da inovação no setor financeiro;
- A cooperação entre supervisores, reguladores e outras autoridades relevantes, nomeadamente nas áreas da proteção do consumidor, da proteção de dados, da concorrência e da segurança, deve ser fomentada;
- A cooperação e a coordenação entre supervisores deve ser potenciada atendendo ao aumento da prestação de serviços financeiros transfronteiriça;

17. A EBA define “*Regulatory sandboxes*” como ambientes controlados e seguros para testar, por um período limitado de tempo, produtos e serviços financeiros inovadores, e respetivos modelos de negócios, propiciados pelos reguladores do setor. A definição de “*Innovation hub*” é “mecanismos institucionais que permitem às entidades reguladas e não reguladas discutir com as autoridades competentes assuntos relacionados com *FinTech*, bem como procurar esclarecimentos sobre a conformidade dos seus modelos de negócio com o quadro regulamentar e regime de autorizações vigente”.

18. Diretiva (UE) 2015/2366, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e que revoga a Diretiva 2007/64/CE.

19. Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE.

20. A EBA trabalhará em estreita articulação com a Comissão Europeia, nomeadamente no contexto do grupo de peritos, do qual faz parte, relativo à utilização de ferramentas de identificação e autenticação eletrónica previstas no Regulamento eIDAS.

21. Em 2016, foi publicado o *Report on automation in financial advice*, disponível para download em [https://esas-joint-committee.europa.eu/Publications/Reports/EBA%20BS%202016%20422%20\(JC%20SC%20CFI%20Final%20Report%20on%20automated%20advice%20tools.pdf](https://esas-joint-committee.europa.eu/Publications/Reports/EBA%20BS%202016%20422%20(JC%20SC%20CFI%20Final%20Report%20on%20automated%20advice%20tools.pdf)).

22. *Implications of fintech developments for banks and bank supervisors – consultative document* disponível para download em <https://www.bis.org/bcbs/publ/d415.htm>.

23. Disponível para download em <https://www.bis.org/bcbs/publ/d431.pdf>.

- Os supervisores devem estar munidos dos conhecimentos, capacidades e ferramentas que lhes permitam assegurar uma fiscalização efetiva dos riscos associados às tecnologias e modelos de negócios inovadores;
- Os supervisores devem explorar o potencial das novas tecnologias para melhorar os seus processos (*SupTech*);
- A revisão do quadro regulamentar deve ser promovida, tendo em vista adaptá-lo aos novos riscos e de forma a assegurar a eliminação de obstáculos injustificados à inovação financeira.

2 A utilização de dados dos consumidores pelas instituições financeiras

Vivemos na era da digitalização e, sobretudo, da “datificação” (“*datafication*”). Os dados são um valioso ativo para as empresas e um bem a proteger para os cidadãos²⁴.

A Comissão Europeia tem sensibilizado os consumidores para a importância de preservarem os seus dados pessoais e definiu um quadro normativo exigente nesta matéria. O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, aplicável a partir de dia 25 de maio de 2018, estabelece regras relativas ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, com o objetivo de reforçar a proteção dos cidadãos europeus. Aplica-se não só às entidades sediadas na União Europeia, mas também às que utilizam dados pessoais de residentes na União.

A proteção dos dados é alicerçada em princípios de transparência, minimização, exatidão, confidencialidade, sendo densificados os direitos conferidos aos titulares dos dados. Destacam-se, em particular, o “direito a ser esquecido”²⁵, o direito de portabilidade dos dados²⁶ ou ainda o direito a não ficar sujeito a decisões exclusivamente baseadas no tratamento automatizado²⁷.

Todas as entidades que tratam dados pessoais passam a estar sujeitas a um quadro de obrigações denso e a requisitos de segurança apertados.

As instituições financeiras são das entidades que mais dados possuem dos seus clientes, facto que é potenciado pelo aumento da capacidade computacional e pela utilização de formas inovadoras de recolha e de análise desses dados, tais como a *Big Data*, a inteligência artificial e a internet das coisas (*internet of things*).

24. Segundo a Comissão Europeia, “os dados são algo cada vez mais valiosos para a economia atual e são fundamentais para a vida quotidiana dos cidadãos”, na Comunicação ao Parlamento Europeu e ao Conselho – “Maior proteção, novas oportunidades – Orientações da Comissão relativas à aplicação direta do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados a partir de 25 de maio de 2018” (disponível para *download* em <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018DC0043&from=EN>).

25. Trata-se do direito ao apagamento dos dados que se consubstancia no direito do titular dos dados a obter do responsável pelo tratamento o apagamento dos seus dados pessoais, sem demora injustificada (artigo 17.º do Regulamento).

26. É conferido ao titular dos dados o direito de receber os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenha fornecido a um responsável pelo tratamento, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, e o direito de transmitir esses dados a outro responsável pelo tratamento, nos casos em que o tratamento se baseia no consentimento ou num contrato e for realizado por meios automatizados (artigo 20.º do Regulamento).

27. Atribui-se ao titular dos dados o direito a não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado, incluindo a definição de perfis, que produza efeitos na sua esfera jurídica ou que o afete de forma similar (artigo 22.º do Regulamento).

As instituições financeiras utilizam os dados de que dispõem internamente combinando com dados de fontes externas, incluindo dados de comerciantes e das redes sociais, o que lhes permite oferecer produtos personalizados aos seus clientes (*tailor-made*), proceder à análise e à classificação do risco de crédito (*credit scoring*), detetar precocemente o risco de incumprimento ou situações de fraude, lançar campanhas de *marketing*, segmentar os seus clientes de acordo com o seu perfil (*profiling*) ou auxiliar no cumprimento das normas legais (*RegTech*).

Atento o volume de dados pessoais tratados pelas instituições financeiras, o cumprimento do Regulamento envolverá um esforço relevante de adaptação e, em muitos casos, a implementação de novos procedimentos.

As instituições terão, nomeadamente, de garantir que obtêm adequadamente o consentimento dos clientes para o tratamento dos seus dados e de prestar informação sobre esse tratamento. Terão ainda de adotar os procedimentos necessários a garantir que, desde a conceção e por defeito, a sua atividade tem em consideração a proteção dos dados pessoais dos clientes e que, em caso de ocorrência de uma violação de dados, estão em condições de assegurar a notificação deste incidente à autoridade de controlo no prazo de 72 horas.

Também o Banco de Portugal tem de adaptar a sua arquitetura interna ao novo quadro de proteção de dados pessoais e de acompanhar atentamente a reflexão sobre as eventuais interseções entre a proteção de dados e o quadro normativo especificamente aplicável aos serviços financeiros (em particular, a interseção entre o Regulamento e a PSD2).

De facto, a utilização dos dados dos clientes bancários por parte das instituições financeiras tem também sido objeto de reflexão pelas **Autoridades Europeias de Supervisão**.

No *Report on innovative uses of consumer data by financial institutions*²⁸, a EBA ponderou os benefícios e os riscos associados à recolha e à análise inovadora dos dados dos clientes. No âmbito dos riscos para os consumidores, a EBA alerta para o risco de lhes ser prestada informação inadequada sobre as finalidades do tratamento dos seus dados e para o risco de os seus dados serem usados indevidamente. As instituições, por seu lado, devem adotar medidas para mitigar o risco de tomarem decisões baseadas em dados inexatos, os riscos de segurança e ainda os riscos reputacionais, que podem advir da utilização dos dados dos clientes de forma questionável. Neste contexto, a EBA destacou a importância de ser assegurada a proteção do consumidor, de ser reforçada a cooperação entre supervisores e de serem promovidas iniciativas de educação e de literacia financeira.

Também o Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão discutiu, durante o ano de 2017, o fenómeno da *Big Data*, em virtude de o setor financeiro utilizar, cada vez mais, técnicas de análise de dados com recurso a esta tecnologia, muitas vezes apoiada em soluções de inteligência artificial, o que pode originar riscos para os consumidores e para o setor financeiro. Destacam-se os riscos decorrentes da utilização de dados inexatos, o ciberrisco e o risco de exclusão financeira, nomeadamente dos consumidores com perfis de risco elevado ou que não tenham uma presença digital relevante.

Embora se preveja que o quadro normativo vigente e prospetivo, em especial o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, mitigue alguns dos potenciais riscos identificados, as Autoridades Europeias de Supervisão reforçaram no *Joint Committee Final Report on Big Data*²⁹ a necessidade de monitorização do fenómeno da *Big Data* por parte dos reguladores e dos supervisores e transmitiram um conjunto de boas práticas às instituições financeiras sobre a utilização da *Big Data*.

28. Disponível para download em <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1720738/Report+on+Innovative+uses+of+data+2017.pdf>.

29. Disponível para download em <http://www.eba.europa.eu/documents/10180/2157971/Joint+Committee+Final+Report+on+Big+Data+%28J+C-2018-04+%29.pdf>.

Caixa 8 • Requisitos a considerar pelas instituições financeiras quando utilizam *Big Data*

As Autoridades Europeias de Supervisão sugerem às instituições financeiras que tenham em consideração o seguinte conjunto de requisitos quando utilizam *Big Data*:

- Adotar algoritmos e processos de *Big Data* robustos e proceder a uma constante monitorização do seu funcionamento;
- Avaliar periodicamente se os produtos e serviços com base em *Big Data* estão ajustados aos interesses dos consumidores;
- Adotar procedimentos com vista a aplicar medidas corretivas adequadas caso se materializem, ou antecipem, danos para o consumidor;
- Considerar os potenciais riscos associados à utilização de *Big Data*, bem como a política de transparência da instituição financeira, na definição e implementação de procedimentos no tratamento de reclamações;
- Aderir e cumprir rigorosamente os códigos de conduta no âmbito do Regulamento Geral sobre Proteção de Dados;
- Prestar especial atenção à política de tratamento de dados recolhidos através das redes sociais, tendo em conta os diferentes níveis de conhecimento dos consumidores quanto às suas configurações de privacidade e os riscos de inexatidão dos dados;
- Manter o equilíbrio entre a utilização de ferramentas de decisão automatizada e a intervenção humana;
- Assegurar um elevado nível de transparência para os clientes relativamente à utilização de tecnologias de *Big Data* no tratamento dos seus dados;
- Sensibilizar a opinião pública e promover a educação dos consumidores sobre os seus direitos, perante o fenómeno da *Big Data* e a sua utilização pelas instituições financeiras.

As Autoridades Europeias de Supervisão alertam ainda os consumidores sobre os cuidados que devem adotar para mitigar os riscos decorrentes da utilização de *Big Data*³⁰.

Perspetiva-se que a utilização de *Big Data* pelas instituições financeiras continuará a motivar o debate, com especial incidência na forma como os algoritmos são concebidos.

São reconhecidas diversas vantagens para as instituições financeiras da utilização de algoritmos, por permitirem nomeadamente otimizar os indicadores de risco de crédito (risco de incumprimento e propensão de o cliente pagar o crédito), reduzir o erro humano ou ainda melhorar a experiência do cliente (por exemplo, permitindo dar uma resposta mais célere a pedidos de concessão de crédito).

Contudo, além de se discutirem aspetos relacionados com a veracidade dos dados que alimentam os algoritmos e a legitimidade da sua recolha por parte das instituições, colocam-se cada vez mais questões ético-sociais.

30. O Banco de Portugal divulga este alerta no Portal do Cliente Bancário (disponível para *download* em https://cliente.bancario.bportugal.pt/sites/default/files/relacionados/noticia/ESA_BigDataPT_0.pdf).

A possibilidade de estas formas inovadoras de utilização dos dados poderem acentuar a exclusão financeira dos consumidores (nomeadamente dos que não tem um registo digital) é um outro tema em destaque.

Também a avaliação do risco de crédito dos clientes bancários com recurso a algoritmos que possibilitam o tratamento automatizado dos dados e se baseiam em tecnologia de *Big Data* e em inteligência artificial tem merecido reflexão. Se, por um lado, se admite que a utilização destes algoritmos pode promover o acesso ao crédito por parte dos consumidores que têm registos financeiros ou histórico de crédito insuficientes, por outro lado, afirma-se que poderá levar a resultados enviesados, uma vez que são tidos em conta dados obtidos de registos de localização, histórico de pesquisas na internet, padrões de compras e atividade nas redes sociais, que nem sempre permitem extrair uma conclusão adequada.

A utilização de tecnologias ou modelos de negócio assentes em *Big Data* suscita significativos e complexos desafios aos supervisores, que terão necessariamente de continuar a refletir sobre o tema nas suas várias vertentes. Destaca-se a admissibilidade da recolha e da utilização de dados pessoais e respetiva análise para sustentar decisões das instituições financeiras, a necessidade de delimitar as fontes de dados admissíveis ou as que são desadequadas, e a forma de assegurar a qualidade dos dados. Em discussão também a eventual necessidade de garantir a transparência dos algoritmos e respetivos critérios para a sua construção ou ainda como se irá desenvolver a fiscalização da atividade de concessão de crédito que utiliza estes mecanismos inovadores. Tudo isto num contexto de crescente e acelerada transformação tecnológica.

Figura II.2.1 • Alerta aos consumidores sobre *Big Data* disponível no Portal do Cliente Bancário



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt>).

3 Pagamentos digitais e o papel dos supervisores de conduta

Os pagamentos digitais estão igualmente no topo da agenda dos supervisores de conduta. A reflexão dos *fora* internacionais tem incidido especialmente sobre a mitigação dos riscos de segurança que estes potencialmente acarretam.

O legislador europeu reforçou na nova PSD2³¹ as exigências de segurança relativamente a pagamentos digitais com o objetivo de aumentar a proteção dos utilizadores de serviços de pagamentos e, ao mesmo tempo, incrementar a sua confiança na utilização desses pagamentos. A Diretiva baseia-se no princípio da neutralidade tecnológica. Pretende-se acautelar que os utilizadores de serviços de pagamento têm exatamente o mesmo nível de proteção independentemente do canal utilizado (balcão, *homebanking* ou *apps*, por exemplo) para realizar operações de pagamento.

Em linha com as Orientações da EBA sobre a segurança dos pagamentos efetuados através da internet³², prevê-se na PSD2 o princípio da autenticação forte para pagamentos digitais. Por exemplo, sempre que o utilizador de serviços de pagamento pretender realizar uma transferência através do *homebanking*, o prestador de serviços de pagamento deve exigir-lhe, pelo menos, dois elementos pertencentes às categorias de conhecimento (algo que só o utilizador conhece – por exemplo, uma palavra passe), de posse (algo que só o utilizador possui – por exemplo, um *token*) e de inerência (algo que o utilizador é – por exemplo, um dado biométrico). Pelo menos um dos elementos deverá ser não reutilizável, não reproduzível e insuscetível de ser indevidamente obtido por terceiros.

Os prestadores de serviços de pagamento têm ainda acrescidos deveres no âmbito da mitigação dos riscos de segurança, devendo manter procedimentos eficazes de gestão de incidentes operacionais e de segurança.

Os prestadores de serviços de pagamento devem criar um procedimento para verificar, tratar e acompanhar incidentes de segurança e reclamações dos clientes relacionadas com a segurança. Este procedimento deve acompanhar o pedido de autorização de uma instituição de pagamento.

Os prestadores têm o dever de reportar periodicamente à autoridade de supervisão a avaliação exaustiva e atualizada dos riscos operacionais e de segurança relacionados com os serviços de pagamento por si prestados e, bem assim, da adequação das medidas de mitigação dos riscos e dos mecanismos de controlo aplicados em resposta a esses riscos.

Sempre que se verifique um incidente operacional ou de segurança de caráter severo, os prestadores de serviços de pagamento são obrigados a notificar, sem demora indevida, a autoridade de supervisão competente. Caso o incidente tenha ou seja suscetível de ter repercussões nos interesses financeiros dos utilizadores de serviços de pagamento, os prestadores de serviços de pagamento devem ainda informá-los, sem demora indevida, do incidente e de todas as medidas que podem tomar para atenuar os seus efeitos adversos.

31. Diretiva (UE) 2015/2366, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e que revoga a Diretiva 2007/64/CE.

32. Disponível para *download* em https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1004450/EBA_2015_PT+Guidelines+on+Internet+Payments.pdf/558993c7-c253-472c-bae3-f897f6c6038a. A observância destas Orientações foi recomendada pelo Banco de Portugal através da Carta Circular n.º 55/2015/DSP.

A EBA tem desenvolvido um conjunto de normas técnicas de regulamentação e orientações destinadas a reforçar a segurança dos pagamentos, com especial reflexo nos pagamentos digitais, em concretização dos mandatos que a PSD2 lhe atribui.

Foram recentemente publicadas normas técnicas de regulamentação relativas à autenticação forte do cliente e às normas abertas de comunicação comuns e seguras³³.

A EBA publicou no final de 2017 as *Orientações sobre as medidas de segurança para gerir os riscos operacionais e de segurança ao abrigo da PSD2*³⁴. Estas Orientações especificam os requisitos para o estabelecimento, a implementação e a monitorização das medidas de segurança que os prestadores de serviços de pagamento devem aplicar, nos termos da PSD2, para gerir os riscos operacionais e de segurança relacionados com os serviços de pagamento por si prestados.

Os supervisores de conduta, em particular através da análise de reclamações de utilizadores de serviços de pagamento, desempenham um papel relevante na identificação de incidentes de segurança e na sensibilização dos utilizadores sobre as medidas de segurança que devem adotar para realizar operações de pagamento de forma segura.

A legislação europeia reflete a importância que a análise de reclamações de utilizadores de serviços de pagamento representa em matéria de supervisão da atividade dos prestadores de serviços de pagamento, prevendo-se expressamente na PSD2 o direito de os utilizadores de serviços de pagamento apresentarem reclamações sobre infrações às disposições nacionais que transpõem a Diretiva.

Em conformidade com o mandato que lhe foi atribuído, a EBA publicou em outubro de 2017 orientações que densificam os procedimentos de gestão de reclamações dos utilizadores de serviços de pagamento no âmbito da PSD2³⁵.

A sensibilização dos utilizadores de serviços de pagamento para a importância de adotarem medidas de segurança acrescidas quando realizam operações de pagamento nos canais digitais é fundamental para mitigar os riscos de segurança potencialmente associados a estes canais. Clientes informados são a primeira barreira na proteção de riscos de segurança.

Esta foi uma das conclusões da Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet), nos relatórios que publicou sobre os desafios de segurança associados aos pagamentos digitais, os quais foram coordenados pelo Banco de Portugal.

Desde 2015 que a FinCoNet reflete sobre os pagamentos realizados através da internet e de dispositivos móveis, em face dos desafios que acarretam para a supervisão comportamental bancária.

33. Através do Regulamento Delegado (UE) 2018/389, da Comissão, de 27 de novembro de 2017, complementar à PSD2.

34. Disponível para download em https://www.eba.europa.eu/documents/10180/2081899/Guidelines+on+the+security+measures+under+PSD2+%28EBA-GL-2017-17%29_PT.pdf/f2ef7577-439f-46e6-b64a-cf548e0a4a0d

35. Vejam-se as *Orientações sobre procedimentos de gestão de reclamações relativas a alegadas infrações à Segunda Diretiva dos Serviços de Pagamento* em https://www.eba.europa.eu/documents/10180/2053197/Guidelines+on+complaint+procedures+under+PSD2+%28EBA-GL-2017-13%29_PT.pdf/0afa69bf-265a-4a9d-9e00-819b3e48d24f.

Caixa 9 • FinCoNet identifica as práticas dos supervisores para mitigar riscos dos pagamentos digitais

Em resposta aos desafios para os supervisores de conduta identificados no relatório de 2016 (*Online and mobile payments: supervisory challenges to mitigate security risks*)³⁶, a FinCoNet publicou no início de 2018 o relatório *Online and Mobile Payments – an overview of supervisory practices to mitigate security risks*³⁷, que identifica as práticas adotadas pelos supervisores para mitigar os riscos de segurança nos pagamentos digitais.

Este relatório, que foi coordenado pelo Banco de Portugal, baseia-se na análise de 32 respostas a um questionário dirigido aos membros e observadores da FinCoNet, a supervisores de conduta não membros desta organização e a organizações internacionais.

O relatório sublinha que os pagamentos digitais devem ser uma prioridade dos supervisores de conduta pelos potenciais riscos que acarretam para os clientes bancários, em especial de segurança, e assinala a importância da estreita colaboração, a este nível, entre supervisores de conduta, supervisores prudenciais e superintendentes dos sistemas de pagamentos.

A adequação das ferramentas de supervisão no contexto digital é outro dos tópicos destacados pelo relatório³⁸, que identifica a utilização da tecnologia na supervisão (*SupTech*) como uma boa prática. Neste sentido, defende-se ainda a constituição de equipas de supervisão multidisciplinares, que incluam, nomeadamente, técnicos com formação em sistemas de informação.

Verificou-se ainda que os supervisores de conduta têm desenvolvido distintas iniciativas de (in)formação financeira (formação nas escolas, campanhas de sensibilização nos seus portais, conferências, etc.) com o objetivo de capacitar os utilizadores de serviços de pagamento sobre os cuidados de segurança nos canais digitais e aumentar a confiança na utilização dos canais digitais.

Figura C9.1 • Relatório da FinCoNet *Online and Mobile Payments – an overview of supervisory practices to mitigate security risks*



Fonte: FinCoNet (http://www.finconet.org/FinCoNet_SC3_Report_Online_Mobile_Payments_Supervisory_Practices_Security_Risks.pdf).

É também cada vez mais reconhecido o papel que os canais digitais assumem na promoção da inclusão financeira. O GPFI do G20, cujos trabalhos o Banco de Portugal acompanha, enquanto *non-G20 member country*, inclui os pagamentos digitais na sua agenda, em virtude do seu contributo para a inclusão de populações vulneráveis no sistema financeiro.

36. Disponível para *download* em http://www.finconet.org/FinCoNet_Report_Online_Mobile_Payments.pdf.

37. Disponível para *download* em http://www.finconet.org/FinCoNet_SC3_Report_Online_Mobile_Payments_Supervisory_Practices_Security_Risks.pdf.

38. A este respeito, refira-se que a FinCoNet se encontra a refletir sobre a eficácia dos diferentes instrumentos de supervisão para mitigar os riscos para o consumidor de serviços bancários digitais. O Banco de Portugal participa neste grupo de trabalho, que é coordenado pelo Banco de Espanha. Cf. <http://www.finconet.org/FinCoNet-Priorities-2017.pdf>.

Os *G20 High-Level Principles for Digital Financial Inclusion*³⁹ têm como objetivo incrementar a inclusão financeira digital de forma sustentada e inclusiva, balanceando as oportunidades trazidas pela inovação financeira com os riscos que esta pode acarretar, nomeadamente em matéria de segurança.

A *GPMI Guidance Note on Building Inclusive Digital Payments Ecosystems*⁴⁰ apresenta os seguintes desafios para a implementação de estratégias de inclusão financeira baseadas na utilização dos canais digitais: (i) gestão de múltiplas e diversas partes interessadas, o que implica um esforço de coordenação entre as partes envolvidas, (ii) equilíbrio adequado entre a inovação, a proteção do mercado e a integridade do sistema, que convoca uma regulação agnóstica (neutralidade tecnológica) e focada nos potenciais benefícios e riscos decorrentes dos pagamentos digitais, (iii) criação de confiança nos pagamentos digitais, que se sustenta na proteção eficaz dos utilizadores de serviços de pagamento (transparência da informação e gestão efetiva dos riscos) e (iv) estabelecimento de um enquadramento normativo adequado e proporcional, que mitigue os riscos potencialmente associados aos pagamentos digitais e forneça uma adequada proteção de todos os participantes no mercado.

Por último, salientam-se que, a breve trecho, serão introduzidos os pagamentos instantâneos, que vão aumentar a rapidez do processamento de pagamentos em euros na União Europeia, proporcionando a execução de pagamentos em tempo real. Os consumidores terão a possibilidade de efetuar e receber pagamentos a qualquer momento, com a imediata transferência dos fundos, de otimizar a utilização do dinheiro, com maior flexibilidade e conveniência e de efetuar pagamentos imediatos através do telemóvel (C2C). Prevê-se ainda que seja facilitada a criação de produtos de pagamento inovadores através de dispositivos inteligentes (*smart devices*)⁴¹.

A discussão em torno da inovação financeira é uma inevitabilidade. Reguladores, supervisores, instituições financeiras, fornecedores de tecnologia e consumidores devem ser partes ativas nesta reflexão. A maior penetração dos serviços financeiros digitais nas sociedades dependerá, em grande medida, do reforço da confiança, para a qual contribui significativamente a segurança e o incremento da literacia financeira digital dos consumidores, sendo ainda importante assegurar um quadro normativo adequado e uma supervisão tempestiva e eficaz.

4 Boas práticas no âmbito da supervisão comportamental

Os organismos internacionais têm vindo a focar a sua atenção nas questões relacionadas com a digitalização dos serviços financeiros, revisitando os documentos de referência na área da proteção do consumidor e adaptando-os a esta nova envolvente.

39. Cf. <https://www.gpmi.org/sites/default/files/documents/G20%20High%20Level%20Principles%20for%20Digital%20Financial%20Inclusion%20-%20Full%20version-.pdf>.

40. https://www.gpmi.org/sites/default/files/documents/GPMI%20Guidance%20Note%20Building%20Inclusive%20Dig%20Payments%20Ecosystems%20final_0.pdf.

41. *In* <https://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/instant/html/index.en.html>.

Um destes trabalhos elaborado pelo Banco Mundial em 2012, as *Good Practices for Financial Consumer Protection*, foi revisto em 2017⁴² e publicado com o objetivo de adaptar as boas práticas à problemática da digitalização dos serviços financeiros, incorporando novas abordagens e incluindo um leque mais diversificado de exemplos. Nesta edição, o Banco Mundial compila ainda orientações de outros organismos internacionais de referência no âmbito da proteção do consumidor financeiro e reflete os ensinamentos de diagnósticos passados.

O documento, abrange a totalidade do processo de regulação e supervisão de conduta dos produtos e serviços financeiros e estabelece boas práticas organizadas da seguinte forma:

- Enquadramento legal e de supervisão: enquadramento legal, mandatos, atividades de fiscalização, e sancionamento;
- Divulgação e transparência: formato e forma de divulgação, divulgação dos termos e condições, notificações de alterações em taxas, prazos e condições;
- Tratamento justo e conduta comercial: termos e condições injustos, práticas desleais, adequação do produto, mobilidade do cliente, agentes, remuneração de funcionários, fraude e uso indevido de ativos de clientes;
- Proteção de dados e privacidade: recolha e uso de dados do cliente, e partilha de informações do cliente;
- Mecanismos de resolução de litígios: gestão de reclamações e mecanismos formais de resolução extrajudicial de litígios.

Destacam-se, de seguida, algumas referências à digitalização dos mercados bancários de retalho, incluindo os relativos aos pagamentos.

No que diz respeito ao mandato das autoridades competentes, o Banco Mundial refere como boa prática uma coordenação efetiva entre as diferentes autoridades que implementam o enquadramento legal de proteção do consumidor, bem como com outras autoridades fora do setor financeiro, dando como exemplo a coordenação com os reguladores do setor das telecomunicações.

Relativamente à divulgação e à transparência da informação, o Banco Mundial introduz a referência ao formato eletrónico nas boas práticas já conhecidas sobre a transparência da informação nos documentos de informação pré-contratual, contratual e de notificações ao longo da vida do contrato. Introduce ainda boas práticas que sugerem uma adaptação da regulação relativa ao desenho e à divulgação dos produtos nos canais digitais, de forma a mitigar os riscos para os consumidores resultantes de formatos com menos informação e mais difíceis de ler e de guardar.

Os canais digitais são também referidos nas boas práticas relativas à mobilidade dos clientes. Segundo o Banco Mundial, os prestadores de serviços financeiros devem fornecer aos clientes informação necessária ao cancelamento ou portabilidade dos produtos comercializados através dos canais digitais.

É ainda referido que os prestadores de serviços de pagamento devem ter mecanismos de proteção contra fraudes (por exemplo de piratas informáticos) e devem disponibilizar métodos de autenticação adequados.

São também evidenciadas boas práticas relativas à existência de procedimentos específicos relativos à proteção dos dados dos consumidores e respetiva utilização por parte das instituições, incluindo prestadores de serviços de pagamento.

42. Disponível para *download* em <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/28996/122011-PUBLIC-GoodPractices-Web-Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Caixa 10 • Principais resultados da *Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey 2017* do Banco Mundial

Em conjunto com a publicação destas boas práticas, o Banco Mundial publicou um relatório com os resultados obtidos na segunda edição da *Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey 2017*⁴³, realizada entre novembro de 2016 e julho de 2017 em 124 jurisdições⁴⁴. Neste relatório, o Banco Mundial caracteriza o panorama mundial do setor financeiro e os desenvolvimentos recentes, face à primeira edição de 2013, relativamente a matérias de inclusão financeira e de proteção de consumidor.

No que diz respeito à inclusão financeira, o inquérito refere que as estratégias nacionais de inclusão financeira são uma ferramenta cada vez mais utilizada pelos países em desenvolvimento. No total, cerca de 27% das jurisdições têm uma estratégia de inclusão financeira e 23% referem estar a desenvolver uma. Nos países de rendimento baixo estas percentagens sobem para 55% e 27%, respetivamente, evidenciando uma preocupação clara pela necessidade de inclusão financeira. São ainda abordadas questões relativas ao uso de agentes ou de outras partes como forma de reduzir a exclusão, as barreiras à inclusão derivadas da falta de documentação dos cidadãos, e a disseminação de produtos de micropoupança ou microcrédito, relevantes em países em desenvolvimento.

Com este inquérito o Banco Mundial conclui que mais de 95% das jurisdições possuem um enquadramento legal ou regulamentar para a proteção do consumidor financeiro e que em 45% das jurisdições a proteção do consumidor financeiro é partilhada entre múltiplas autoridades.

Relativamente às matérias específicas de proteção do consumidor financeiro, destacam-se os seguintes resultados.

- Cerca de 58% das jurisdições não têm qualquer regulação para limitar as comissões associadas às contas e apenas 10% aplicam limites máximos para a comissão de manutenção de conta;
- Cerca de 68% das jurisdições disponibilizam aos clientes bancários fichas de informação normalizada sobre pelo menos um produto bancário;
- Cerca de 90% das jurisdições têm algum tipo de regulação que restringe o endividamento excessivo dos consumidores;
- A maioria das jurisdições incluem nas suas atividades de supervisão, inspeções *off-site* (72%) e *on-site* (71%), mas menos de 30% referem a realização de ações de inspeção cliente mistério;
- Cerca de 78% das jurisdições têm implementado procedimentos de gestão de reclamações e em 65% das jurisdições existem mecanismos de resolução de litígios;
- Cerca de 84% das jurisdições com poder de sancionamento fazem-no através de multas ou penalidades, 81% através da emissão de alertas às instituições financeiras e 53% tornam públicas as violações;
- Cerca de 35% das jurisdições têm em funcionamento uma estratégia de educação ou formação financeira e 22% das jurisdições dizem que estão a desenvolver uma.

43. Disponível para *download* em <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/28998>.

44. Estas 124 jurisdições correspondem a 141 países porque algumas delas são responsáveis por mais do que um país.

No que se refere à concessão de crédito através de canais digitais, destaca-se a publicação no final de 2017 do *Report on the Digitalisation of Short-Term, High-Cost Consumer Credit*⁴⁵, pela FinCoNet. Nele faz-se uma avaliação da comercialização do crédito ao consumo de curto prazo e de custo elevado (*payday loans*) através de canais digitais, tendo por base informação recolhida num inquérito a 25 jurisdições. Através da análise aos resultados obtidos, a FinCoNet pretende estabelecer um conjunto de linhas orientadoras para a atuação dos supervisores, para que sejam mitigados os riscos identificados na comercialização destes produtos.

Uma das principais conclusões deste relatório é que a conveniência e a facilidade de acesso a este tipo de créditos nos canais digitais introduz novos riscos associados à falta de transparência da informação e à iliteracia digital dos consumidores, agravando os riscos associados ao sobre-endividamento, por no processo não existir qualquer intervenção humana e serem concedidos de forma muito rápida. O relatório também evidencia que apesar destes produtos serem de comercialização generalizada nalgumas jurisdições, a maioria dessas jurisdições não apresenta regulamentação específica para a comercialização do crédito ao consumo de curto prazo e de custo elevado nos canais digitais.

A FinCoNet realça a importância da colaboração entre supervisores e do entrosamento com a indústria no desenho das linhas orientadoras para os supervisores de conduta mitigarem os riscos associados à comercialização de crédito ao consumo de curto prazo e custo elevado através de canais digitais.

Nesta reflexão, a FinCoNet considera ainda fundamental a existência de um quadro legal e regulamentar ajustado à supervisão do crédito através de canais digitais; de instrumentos de fiscalização adequados; de formatos apropriados para divulgação de informação; de meios para reclamação ou de disputa de litígios, consistentes com a comercialização de crédito através de canais digitais; de mecanismos de prevenção de situações de sobre-endividamento; e de meios para avaliação dos interesses dos consumidores.

A FinCoNet destaca ainda que os supervisores de conduta devem ter em consideração os ensinamentos da economia comportamental na sua atividade de supervisão dos produtos de crédito comercializados através de canais digitais.

Os supervisores de conduta devem avaliar a necessidade de intervenção humana no processo de comercialização deste tipo de créditos e devem assegurar que os riscos de segurança são minimizados.

Os requisitos para autorização das entidades que comercializam crédito ao consumo de curto prazo e custo elevado através de canais digitais devem assegurar a proteção do consumidor.

45. Disponível para download em <http://www.finconet.org/finconetreportonthedigitalisationofshort-termhigh-costconsumercredit.htm>.

5 A relevância da economia comportamental na proteção do consumidor financeiro digital

Uma especificidade da digitalização dos mercados bancários de retalho prende-se com a facilidade de recurso ao crédito nos canais digitais, potenciando situações de endividamento excessivo dos consumidores. Por isso no contexto da digitalização dos mercados bancários de retalho, os conceitos da economia comportamental assumem particular importância na atuação dos supervisores de conduta. A identificação dos desvios ou enviesamentos comportamentais, como a sobrevalorização do presente face ao futuro ou a tomada de decisões sem avaliação do contexto global ou com base na escolha subconsciente de pontos de referência irracionais, permite que os reguladores desenvolvam ambientes que limitem positivamente as opções de decisão dos consumidores, mitigando assim os efeitos negativos do recurso ao crédito através de canais digitais e potenciando os efeitos positivos de uma vida financeira mais estável e ponderada.

A economia comportamental descreve como é que as pessoas se desviam do comportamento racional presente na generalidade dos modelos económicos, realçando que nem sempre as pessoas tomam decisões que são consistentes com as suas preferências e atuam de uma forma racional.

A economia comportamental associa a psicologia à análise matemática da economia. É fundamentada através da tipificação de diferentes enviesamentos (*bias*) que se referem a desvios sistemáticos e inconscientes de comportamentos racionais.

A proteção do consumidor financeiro pode assim beneficiar dos ensinamentos da economia comportamental⁴⁶.

No documento de trabalho *Behavioural economics and financial consumer protection*⁴⁷, o G20/OCDE Task Force on financial consumer protection, que se segue de perto nesta análise, é realizada uma revisão da literatura da economia comportamental aplicada à proteção do consumidor financeiro. São apontados os enviesamentos mais comuns presentes nas decisões financeiras e propostas algumas ações que os supervisores de conduta podem desenvolver de forma a minimizar esses enviesamentos (com base no conceito de arquitetura de escolhas desenvolvido por Thaler⁴⁸). Neste trabalho, são também descritas algumas ações que envolvem a teoria da economia comportamental, que foram desenvolvidas por reguladores e supervisores no âmbito dos mercados financeiros.

No documento são salientados os seguintes enviesamentos relevantes nas decisões financeiras⁴⁹:

- **Heurística:** É um atalho rápido, informal e intuitivo usado para chegar a uma resposta aproximada a uma questão que envolve um raciocínio complexo. A utilização de heurística pode ser

46. Veja-se sobre este tema o *Relatório de Supervisão Comportamental* de 2011, onde o Banco de Portugal publicou uma reflexão sobre as decisões dos consumidores e a regulação financeira no âmbito da economia comportamental.

47. Lefevre, A. and M. Chapman (2017), *Behavioural economics and financial consumer protection*, *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, No. 42, OECD Publishing, Paris. Disponível para download em <http://dx.doi.org/10.1787/0c8685b2-en>.

48. Thaler R. and Sunstein C. (2008), *Nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness*, Yale University Press.

49. Os exemplos do efeito de âncora, arrependimento, excesso de confiança, sobre-extrapolação e decisões isoladas foram ajustados à realidade dos mercados bancários de retalho, sendo assim diferentes dos enunciados pelos autores do estudo.

positiva, mas se for usada como regra geral pode resultar em enviesamentos cognitivos graves (ex.: dividir equitativamente o montante de poupança para a reforma num conjunto de possibilidades de investimento, em vez de alocar esse montante entre as diferentes opções de investimento após uma análise cuidada do risco e rentabilidade de cada opção).

- **Sobrevalorização do presente:** As pessoas sobreavaliam o presente face ao futuro, preferindo sistematicamente os benefícios de curto-prazo mesmo que os de longo-prazo os superem. O enviesamento do presente está relacionado com situações de sobre-endividamento (ex.: as pessoas sobrevalorizam o benefício de ter acesso a um bem no momento presente, com recurso ao crédito, em relação ao benefício da poupança no futuro).
- **Efeito de âncora:** É a forma como os consumidores avaliam os resultados relativamente a um ponto de referência escolhido subconscientemente, gerando escolhas que dependem do ponto de referência e não através de uma avaliação ponderada dos custos e benefícios de tomar essa decisão. Esse ponto de referência geralmente é escolhido de forma a sobrevalorizar os ganhos e subvalorizar os custos (ex.: os consumidores percebem como mais barato um produto contratualizado em pacote quando associado a um produto totalmente diferente mas mais caro).
- **Arrependimento e outros sentimentos:** As pessoas agem de modo a evitar a ambiguidade, o arrependimento, o medo ou o *stress* (ex.: os consumidores podem contratar crédito no presente apenas com medo da dificuldade de contração de crédito no futuro).
- **Excesso de confiança:** As pessoas tendem a ter excesso de confiança na sua capacidade de elaborar uma tarefa ou na sua capacidade crítica (ex.: os consumidores tendem a ter excesso de confiança na capacidade para fazer face ao pagamento dos deveres relacionados com os créditos).
- **Sobre-extrapolação:** As pessoas geralmente fazem previsões com base num reduzido número de observações que não são representativas (ex.: os consumidores tendem a sobre-extrapolar os seus rendimentos no momento em que se preparam para realizar um crédito).
- **Enviesamento de projeção:** As pessoas têm tendência a considerar que as suas escolhas e preferências se irão manter ao longo do tempo e que a sua situação presente não será muito modificada no futuro (ex.: os consumidores tendem a considerar que os seus rendimentos e despesas futuras serão semelhantes aos do presente, não poupando para situações em que as suas despesas podem aumentar ou os rendimentos diminuir).
- **Contabilidade mental (*mental accounting*):** As pessoas tendem a usar o seu dinheiro de maneira diferente consoante o fim a que se destina (ex.: em simultâneo, o consumidor pode estar a aplicar a poupança com taxas de juro baixas e a recorrer ao crédito com taxas de juro mais altas).
- **Decisões isoladas (*narrow bracketing*):** As pessoas têm tendência a tomar decisões isoladas sem terem em consideração o contexto financeiro global (ex.: as pessoas decidem contratar mais um crédito tendo apenas em consideração o custo daquele crédito e não todos os compromissos financeiros que têm).
- **Persuasão e influência social:** As pessoas permitem ser persuadidas e confiam nos vendedores porque eles são simpáticos, parecem ser confiáveis ou são bem-sucedidos (ex.: as pessoas confiam nos conselhos dos funcionários ao balcão das instituições de crédito pelo seu *status* social).

- **Efeito de dotação ou enviesamento do *status quo*:** As pessoas dão maior valor a algo que possuem do que a algo semelhante que necessitariam de obter (ex.: os clientes bancários são muitas vezes relutantes à substituição de instituição, mesmo em casos em que o contrato não corresponde à opção mais vantajosa).

Segundo a arquitetura das escolhas, os decisores de política podem desenvolver ambientes que limitam as opções de decisão dos consumidores mitigando os efeitos negativos dos enviesamentos descritos anteriormente. O enquadramento (*framing*) faz parte da arquitetura das escolhas e descreve como é que as pessoas tendem a chegar a determinadas conclusões ou a realizar determinadas ações consoante as opções que lhes são apresentadas. Alguns exemplos de enquadramento no contexto de proteção dos consumidores de produtos bancários de retalho são⁵⁰:

- **Opção padrão:** Consiste em apresentar como opção pré escolhida a opção que induz os consumidores a tomarem a melhor decisão ou que lhes concede maior proteção (ex.: na contratação de um cartão de crédito, a opção de pagamento pré-definida ser a de pagamento a 100%).
- **Enquadramento de atributos:** Consiste em influenciar as decisões descrevendo a situação de uma forma positiva (negativa), uma vez que a situação é percebida como mais (menos) favorável quando é descrita positivamente (negativamente) (ex.: numa situação em que se perspetiva uma descida das taxas de juro, o funcionário pode esclarecer o cliente bancário de que a contratação de um crédito a taxa variável é potencialmente preferível à contratação de um crédito a taxa fixa).
- **Efeito de saliência:** Consiste em focar a atenção do consumidor para aspetos particularmente importantes de uma situação (ex.: na informação pré-contratual a utilização de documentos padronizados, textos simples e curtos e com taxas de juro e comissões destacadas permite que o consumidor compare mais facilmente o produto em causa com outros).

Relativamente à utilização dos conceitos de economia comportamental por reguladores e supervisores dos mercados bancários de retalho destaca-se a referência ao trabalho desenvolvido pela Comissão Europeia na preparação da regulamentação relativa aos PRIIPs, sem esquecer normas que já havia introduzido na Diretiva do crédito aos consumidores e na Diretiva do crédito hipotecário. Medidas como o direito de revogação de um contrato de crédito aos consumidores por um período de 14 dias e o período de reflexão obrigatória de sete dias antes da celebração de um contrato de crédito hipotecário, são alguns exemplos.

No que se refere aos PRIIP um dos requisitos de informação pré-contratual é o DIF, que tem como objetivo informar o cliente bancário sobre a natureza e as principais características dos PRIIPs, permitindo, ainda, a comparação dessas características com as de outros produtos e mesmo com produtos de natureza distinta.

O conteúdo do DIF foi elaborado de forma a mitigar alguns dos enviesamentos mais comuns no processo de escolha de um produto complexo, como sejam a heurística, o efeito de âncora, o excesso de confiança e a sobre-extrapolação.

50. Os exemplos foram ajustados à realidade dos mercados bancários de retalho, sendo assim diferentes dos enunciados pelos autores do estudo.

Para tal, em 2010, a Comissão Europeia conduziu um estudo piloto⁵¹ em que num ambiente de laboratório foram analisadas as reações dos consumidores à escolha de diferentes produtos e investimento. Com este estudo foi possível concluir que os consumidores tomam piores decisões de investimento quando a informação que lhes é prestada é complexa, ambígua e difícil de entender. Ao serem sujeitos a documentos simples, padronizados, curtos e com indicadores sumários pré-calculados os consumidores conseguem mais facilmente identificar a melhor escolha.

Para complementar esta análise, em 2015, a Comissão Europeia realizou testes a um conjunto representativo de consumidores europeus com base em inquéritos e *focus group* para analisar a forma como estes reagiam a diferentes conteúdos do DIF⁵². Este estudo apontou como benéfica uma apresentação gráfica simplificada dos riscos usando uma escala única para todos os produtos.

Estas conclusões foram tomadas em consideração na elaboração do formato harmonizado do DIF⁵³, que em não mais de três páginas, informa o cliente sobre a natureza e as principais características do PRIIP, recorrendo a uma linguagem simples, apresentações gráficas e a uma escala única para apresentação do indicador sumário de risco do produto.

Também no âmbito da Diretiva das Contas de Pagamento, foram utilizados os princípios acima descritos na elaboração de documentos harmonizados de natureza pré-contratual e contratual, definindo formatos e símbolos comuns para o Documento de Informação sobre Comissões⁵⁴ (que apresenta as comissões dos serviços associados à conta de pagamento que constam da lista de serviços mais representativos definida por cada Estado-Membro) e para o Extrato de Comissões⁵⁵ (que apresenta informação sobre todas as comissões cobradas, juros pagos e recebidos).

51. *Consumer Decision-Making in Retail Investment Services: A Behavioural Economics Perspective* (<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.185.4650&rep=rep1&type=pdf>).

52. *Consumer testing study of the possible new format and content for retail disclosures of packaged retail and insurance-based investment products*, disponível para download em https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-testing-study-2015_en.pdf.

53. Regulamento Delegado (UE) 2017/653 da Comissão, de 8 de março de 2017.

54. Regulamento Delegado (UE) 2018/34, de 11 de janeiro de 2018.

55. Regulamento Delegado (UE) 2018/33, de 11 de janeiro de 2018.



III Atividades de supervisão

- 1 Fiscalização sistemática
- 2 Ações de inspeção
- 3 Reclamações dos clientes bancários
- 4 Correção de irregularidades e sancionamento
- 5 Aplicação do regime dos serviços mínimos bancários
- 6 Implementação do regime geral do incumprimento

No exercício da sua função de supervisão comportamental bancária, o Banco de Portugal fiscaliza a atuação das instituições na comercialização dos produtos e serviços bancários de retalho, através da realização de ações de inspeção às instituições, da análise de reclamações de clientes bancários e avalia a informação reportada pelas instituições. Sempre que, na sequência da sua atuação fiscalizadora, são detetados irregularidades e incumprimentos, o Banco de Portugal emite determinações específicas, exigindo a correção dessas irregularidades, podendo também instaurar processos de contraordenação.

1 Fiscalização sistemática

O Banco de Portugal analisa as alterações aos folhetos de comissões e despesas e aos folhetos de taxas de juro dos preçários reportados pelas instituições; avalia a publicidade das instituições de crédito; fiscaliza a informação dos prospets informativos dos depósitos indexados e duais previamente à sua comercialização; e avalia as TAEG dos novos contratos de crédito aos consumidores reportados ao Banco de Portugal.

1.1 Preçários

No ano de 2017 foram reportados ao Banco de Portugal 603 folhetos de comissões e despesas e 487 folhetos de taxas de juro¹. Dos 603 reportes de folhetos de comissões e despesas, 418 decorrem de atualizações efetuadas pelas instituições, enquanto 185 decorrem da correção das irregularidades por intervenção do Banco de Portugal.

No final de 2017 encontravam-se publicados, no Portal do Cliente Bancário, os folhetos de comissões e despesas de 105 instituições².

Quadro III.1.1 • Preçários | Número de preçários reportados | 2017

	Folhetos reportados	Entidades abrangidas
Folheto de comissões e despesas	603	73
Folheto de taxas de juro	487	85
Total	1090	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Foram recebidos preçários de 96 instituições.

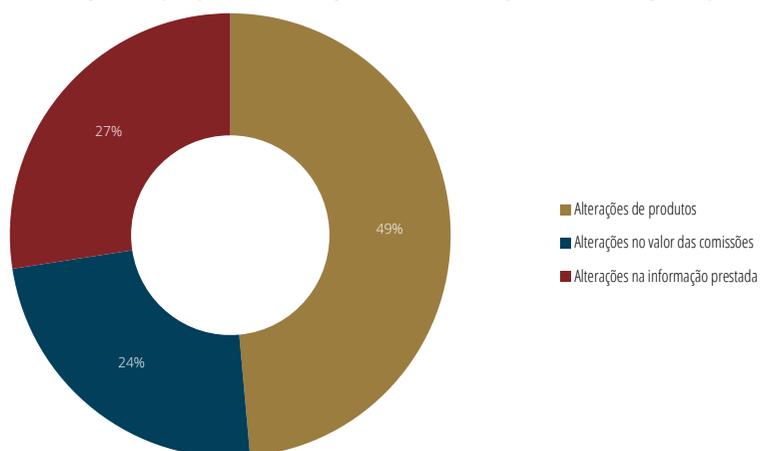
Das alterações efetuadas pelas instituições, cerca de metade (49%) corresponde à introdução, modificação ou extinção de produtos; cerca de um quarto (24%) deve-se a modificações no valor das comissões praticadas; e as restantes estão relacionadas com alterações na informação prestada (27%).

... Cerca de metade das alterações ao folheto de comissões e despesas das instituições diz respeito a introdução, alteração ou extinção de produtos.

1. O Folheto de Comissões é reportado sempre que existem alterações ao seu conteúdo, enquanto o Folheto de Taxas de Juro deve ser reportado, no mínimo, numa base trimestral.

2. O Portal do Cliente Bancário permite a consulta histórica dos folhetos de comissões e despesas que entraram em vigor desde 1 de janeiro de 2017.

Gráfico III.1.1 • Preçários | Tipo de alterações efetuadas pelas instituições | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

1.2 Publicidade

Durante o ano de 2017 foram fiscalizados 9501 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, divulgados por 55 instituições de crédito. Face a 2016, observa-se um acréscimo de 11% no número total de suportes de publicidade difundidos pelas instituições, destacando-se o aumento no crédito pessoal (40%) e no crédito à habitação (35%) em resultado do maior dinamismo dos mercados de crédito.

Dos suportes analisados, 9104 (96%) foram reportados ao Banco de Portugal na sequência da sua divulgação pública (*ex-post*). Dos restantes, 221 referem-se a pedidos de parecer prévio formulados pelas instituições de crédito e 176 correspondem a suportes de publicidade a depósitos indexados e duais, sujeita por lei a uma aprovação prévia. Em 2017, os suportes publicitários de depósitos indexados e duais tiveram um decréscimo de 45%, em consequência da redução do número de depósitos indexados e duais comercializados (-26%).

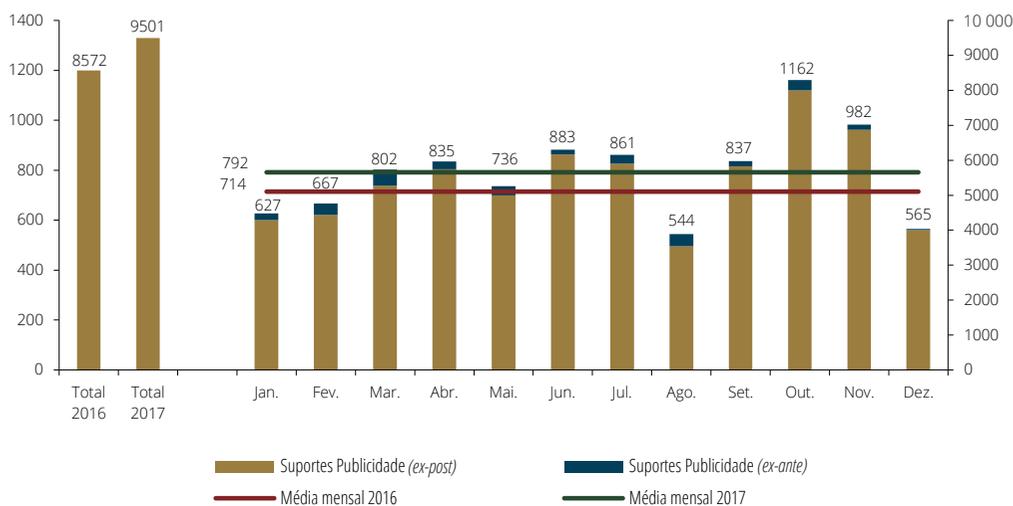
O Banco de Portugal determinou a correção de 192 suportes de publicidade a 27 instituições de crédito, por incumprirem normas legais e regulamentares aplicáveis, o que representou 2,1% dos suportes analisados, menos 0,5p.p. do que em 2016.

As campanhas de crédito automóvel foram as que apresentaram mais irregularidades.

As campanhas com mais irregularidades foram as relativas a produtos de crédito automóvel e crédito à habitação, com rácios de incumprimento de, respetivamente, 11% e 9,3%. Destacam-se ainda as campanhas relativas a facilidades de descoberto, em que 5,3% dos suportes de publicidade analisados se revelaram não conformes com as normas vigentes.

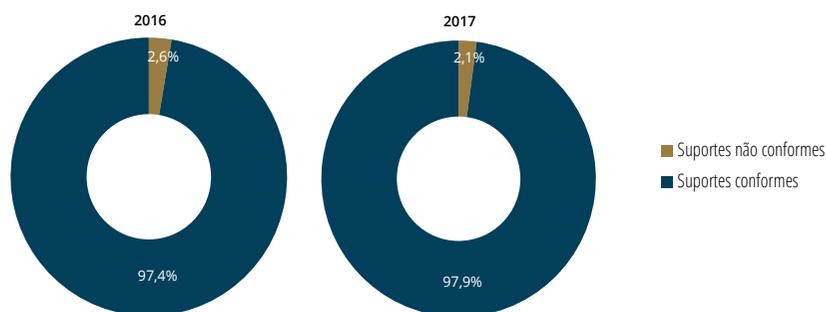
As campanhas relativas a cartões de crédito tiveram um o rácio de incumprimento de 1,2%, apesar de serem as mais frequentes (55% dos suportes). No segundo produto mais publicitado, o crédito pessoal (15% dos suportes), a percentagem de campanhas não conformes situou-se nos 2,8%.

Gráfico III.1.2 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2016–2017



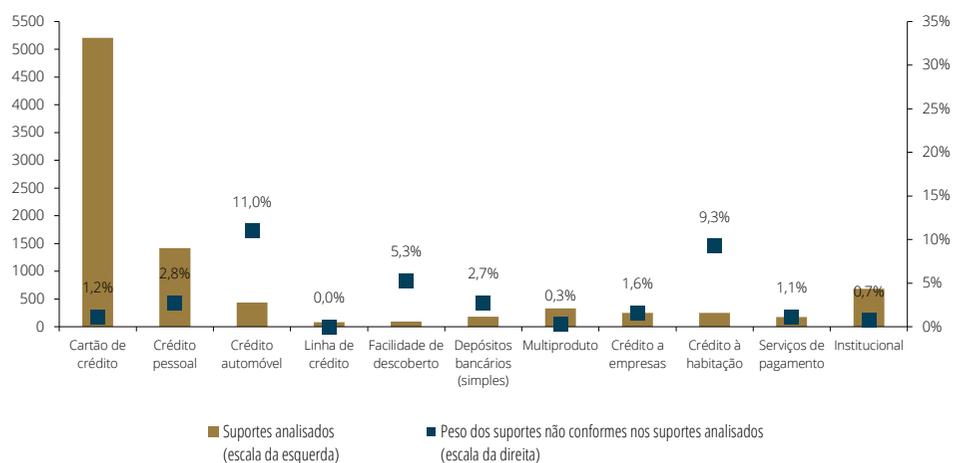
Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2017 foram fiscalizados 9501 suportes, dos quais 176 relativos a depósitos indexados e duais.

Gráfico III.1.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes | 2016–2017



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico III.1.4 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes, por tipo de produto | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

Caixa 11 • Características dos suportes publicitários fiscalizados

A maioria (77%) dos suportes de publicidade fiscalizados pelo Banco de Portugal em 2017 referem-se a produtos de crédito aos consumidores. No conjunto dos suportes publicitários, destacam-se os que publicitam cartões de crédito (55%), seguidos pelos de crédito pessoal (15%) e crédito automóvel (5%).

A publicidade aos restantes produtos e serviços bancários apresenta pesos individuais reduzidos, entre 2% (serviços de pagamento) e 4% (depósitos bancários e soluções multiproducto).

A publicidade divulgada pelas instituições de crédito de cariz institucional, não fazendo referência a um produto ou serviço bancário específico, representou 8% dos suportes analisados.

Quadro C11.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto | 2016–2017

Âmbito	2016		2017		Δ
	Número	Peso	Número	Peso	
Produtos e serviços	7844	92%	8764	92%	12%
Crédito aos consumidores	6166	72%	7322	77%	19%
Cartão de crédito	4402	51%	5224	55%	19%
Crédito pessoal	1044	12%	1462	15%	40%
Crédito automóvel	461	5%	459	5%	0%
Linha de crédito	166	2%	82	1%	-51%
Facilidade de descoberto	93	1%	95	1%	2%
Depósitos bancários	554	6%	369	4%	-33%
Multiproducto	437	5%	336	4%	-23%
Crédito a empresas	265	3%	251	3%	-5%
Crédito à habitação	225	3%	303	3%	35%
Serviços de pagamento	197	2%	183	2%	-7%
Institucional	728	8%	737	8%	1%
Total	8572	100%	9501	100%	11%

Fonte: Banco de Portugal.

Nas campanhas de divulgação de produtos de crédito aos consumidores, os meios de difusão mais usados são os cartazes colocados no interior das agências bancárias e em pontos de venda, que representam 37% dos suportes analisados neste tipo de produto, seguindo-se os *mailings* (25%) e os folhetos (16%).

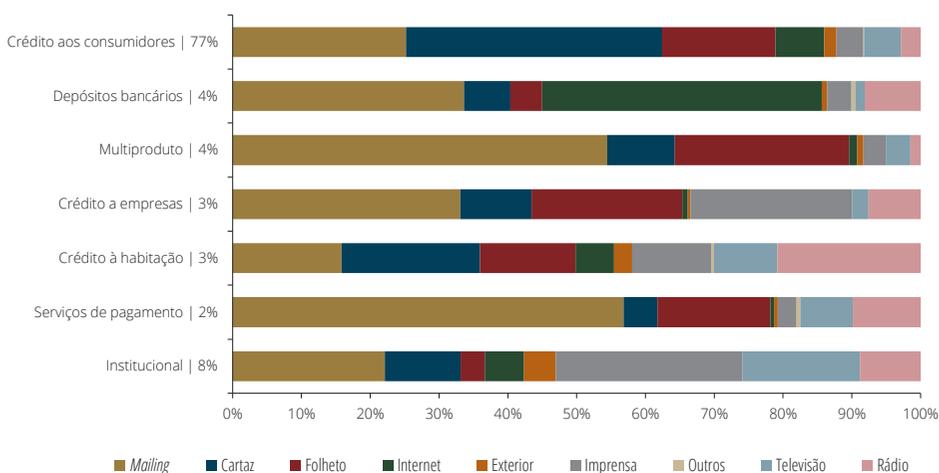
Na publicidade a depósitos bancários, a internet assume o peso mais significativo (41%) nos meios de difusão usados, seguindo-se os *mailings* (34%), o que se justifica pelo recurso preferencial a estes meios na publicidade a depósitos indexados e duais, cujos suportes correspondem a 48% do total de suportes de depósitos bancários fiscalizados em 2017.

Nas soluções multiproducto e nos produtos de crédito a empresas, os *mailings* constituíram o suporte de publicidade mais frequente (54% e 33% respetivamente).

A publicidade a crédito à habitação foi difundida sobretudo através de rádio (21%) e de cartazes (20%), mas também de *mailings* (16%).

Nas campanhas de natureza institucional, a imprensa foi o meio preferencial para a sua difusão, representando 27% dos suportes analisados nesta categoria, seguido dos *mailings* (24%).

Gráfico C11.1 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

1.3 Depósitos indexados e duais

Foram comercializados menos depósitos indexados e duais.

No âmbito da avaliação prévia da conformidade da informação pré-contratual divulgada nos prospetos informativos dos depósitos indexados e duais, o Banco de Portugal analisou, em 2017, 145 prospetos submetidos por 12 instituições de crédito, dos quais 111 referentes a depósitos indexados e 34 relativos a depósitos duais. Em comparação com o ano anterior, o número de prospetos informativos submetidos pelas instituições de crédito à apreciação pelo Banco de Portugal diminuiu 26%.

Esta quebra resulta de uma redução no número de prospetos relativos a depósitos indexados (-34%), em linha com a tendência de anos anteriores, que mais do que compensou o acréscimo verificado no número de prospetos informativos de depósitos duais (21,4%).

Quadro III.1.2 • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos | 2016–2017

Tipo de depósito	2016		2017	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
Indexado	169	-	111	-
1.º Trimestre	43	9	29	9
2.º Trimestre	50	9	27	8
3.º Trimestre	43	9	32	6
4.º Trimestre	33	6	23	6
Dual	28	3	34	3
Total	197	-	145	-

Fonte: Banco de Portugal. | Em 2017, 12 instituições submeteram prospetos relativos a depósitos indexados e duais, o mesmo número do que em 2016.

Para além da informação pré-contratual prestada nos prospetos informativos dos depósitos indexados e duais, o Banco de Portugal verificou também o valor das taxas de remuneração apuradas para este tipo de depósitos no momento do seu vencimento. Foram fiscalizadas as taxas de remuneração de 143 depósitos indexados e de 44 componentes de depósitos duais vencidos durante o ano de 2017. Nesta atividade de fiscalização, o Banco de Portugal verificou o valor do(s) indexante(s) associado(s) a cada depósito apurado pelas instituições 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.

Quadro III.1.3 • Depósitos indexados e duais vencidos | 2016–2017

Tipo de depósito	2016		2017	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Indexado	187	10	143	13
Dual	36	4	44	3
Componente fixa	26		30	
Componente indexada	10		14	
Total	223	-	187	-

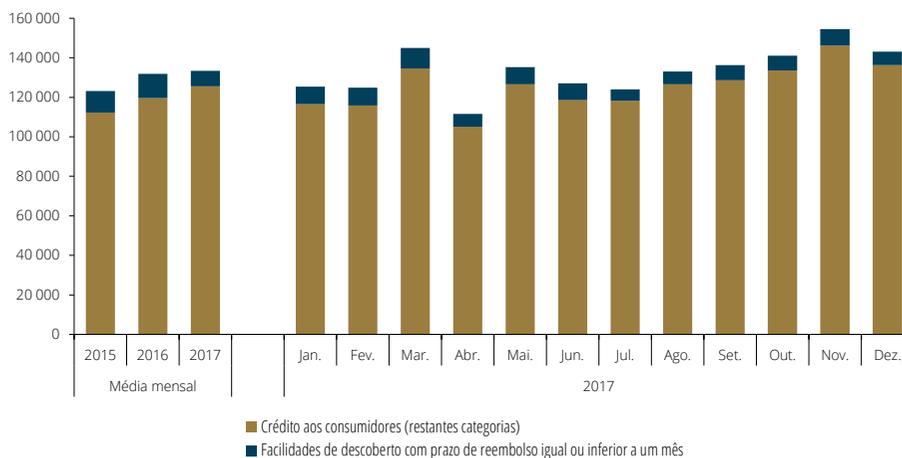
Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2016 e 2017 foram fiscalizadas as remunerações pagas por 13 e 15 instituições, respetivamente.

1.4 Taxas máximas no crédito aos consumidores

As instituições reportaram ao Banco de Portugal mais contratos de crédito aos consumidores.

No ano de 2017, 56 instituições reportaram ao Banco de Portugal informação relativa a 1 601 050 contratos de crédito aos consumidores, o que corresponde a uma média de cerca de 133 mil contratos por mês e representa um aumento de 1,1% face a 2016. Excluindo os contratos de facilidade de descoberto com prazo de reembolso igual ou inferior a um mês o número de contratos celebrados aumentou 5%.

Gráfico III.1.5 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2015–2017



Fonte: Banco de Portugal.

Esta informação sobre as características dos novos contratos é reportada pelas instituições de crédito mensalmente para efeito do cálculo das taxas máximas no crédito aos consumidores. Permite avaliar a conformidade das TAEG reportadas em cada novo contrato de crédito com os limites máximos em vigor e também acompanhar a evolução do mercado. Na fiscalização da informação reportada pelas instituições de crédito, foram detetados, em 2017, 48 contratos, referentes a 9 instituições, com indícios de incumprimento das taxas máximas aplicáveis, tendo sido solicitada informação complementar sobre estes contratos para efeito da respetiva análise jurídica.

2 Ações de inspeção

As ações de inspeção, realizadas pelo Banco de Portugal no âmbito da supervisão comportamental, são efetuadas em diferentes modalidades: à distância, “cliente mistério” e credenciadas. A escolha da modalidade resulta das matérias que são objeto de fiscalização pelo Banco de Portugal.

As inspeções à distância são realizadas através da análise de informação reportada pelas instituições ou recolhida nos seus sítios de internet, enquanto aquelas em que o Banco de Portugal atua como “cliente mistério” ou através de inspetores credenciados envolvem a deslocação às instituições, aos balcões, no primeiro caso, ou aos serviços centrais e balcões, no segundo caso.

As inspeções aos serviços centrais são sempre credenciadas e requerem, em geral, a permanência na instituição por vários dias, para a verificação de contratos e outra documentação, procedimentos e sistemas informáticos.

As ações nos balcões, que são mais curtas e podem ser sob a forma de “cliente mistério” ou credenciadas, permitem avaliar, por exemplo, o cumprimento de deveres de informação na fase pré-contratual da venda de produtos ou no acesso a direitos pelos clientes.

2.1 Inspeções aos balcões

... O Banco de Portugal deu prioridade aos serviços mínimos bancários recorrendo sobretudo a ações de inspeção do tipo cliente mistério.

Durante 2017 as inspeções realizadas aos balcões das instituições incidiram, primordialmente, na fiscalização dos serviços mínimos bancários³. Das 147 ações realizadas, 99 foram sobre matérias do regime dos serviços mínimos bancários abrangendo 31 entidades, sendo 68 sob a forma de “cliente mistério” e 31 de forma credenciada.

O Banco de Portugal verificou o cumprimento do dever de divulgação dos serviços mínimos bancários através da afixação do cartaz na agência em local bem visível.

Como “cliente mistério”, o Banco de Portugal avaliou ainda, no âmbito do processo de abertura de uma conta de depósitos à ordem com custos reduzidos, a informação prestada sobre a existência da conta de serviços mínimos bancários, as condições de acesso e as características desta

3. Ponto 5 deste capítulo.

conta, nomeadamente sobre os serviços incluídos e a comissão aplicável. Verificou, igualmente, a disponibilização ao cliente da informação pré-contratual exigida, em suporte duradouro, designadamente a FIN e a minuta do contrato.

Realizaram-se igualmente 31 inspeções credenciadas nas agências, para o Banco de Portugal verificar o comprovativo da informação entregue ao cliente, as normas e procedimentos internos em vigor e a conformidade das práticas das instituições na comercialização de serviços mínimos bancários.

O Banco de Portugal continuou também atento à comercialização de crédito aos consumidores dado o dinamismo deste mercado.

Foram realizadas 14 ações de inspeção “cliente mistério”, para avaliar o cumprimento dos deveres das instituições na prestação de informação pré-contratual e no esclarecimento das características dos produtos propostos aos clientes (dever de assistência). Nestas ações foi ainda avaliada a veracidade, transparência e completude da informação prestada ao cliente. Foi verificado se a informação pré-contratual – a FIN e a minuta do contrato de crédito – foram disponibilizadas ao cliente em suporte duradouro. Todas estas ações de inspeção prosseguiram de forma credenciada, para avaliar a informação efetivamente disponibilizada aos clientes e os procedimentos e normas internos adotados na comercialização dos produtos.

Foi ainda fiscalizado, em dez agências, o cumprimento dos deveres de divulgação do preçário e a atualidade da informação aí apresentada, bem como o dever de afixação do letreiro do livro de reclamações em local bem visível.

Quadro III.2.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 2017

	Cliente Mistério	Credenciada	Total	Entidades abrangidas
Deveres de informação e práticas de comercialização	51	45	96	
Serviços mínimos bancários	37	31	68	31
Crédito aos consumidores	14	14	28	14
Divulgação de informação ao balcão	51		51	
Serviços mínimos bancários	31		31	31
Preçário	10		10	10
Livro de reclamações	10		10	10
Total	102	45	147	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nestas ações inspetivas foram abrangidas 31 instituições.

2.2 Inspeções aos serviços centrais

Na fiscalização do crédito aos consumidores, foi avaliado o cumprimento dos deveres de informação, a aplicação do regime das taxas máximas e o reembolso antecipado.

No ano de 2017, as ações de inspeção realizadas nos serviços centrais das instituições continuaram a incidir predominantemente na fiscalização do cumprimento do regime do crédito aos consumidores. Foram efetuadas 71 ações, junto de 13 instituições, para inspeção da comercialização de crédito automóvel, crédito pessoal, cartões de crédito, facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito.

Neste âmbito foi avaliado o cumprimento do regime de taxas máximas. Verificou-se a adequação da inclusão dos produtos nos seus diferentes segmentos de crédito, a correta definição da data de celebração do contrato, o respeito do limite máximo em vigor para a TAEG do contrato e o seu cálculo.

Estas ações permitiram também avaliar o cumprimento dos deveres de reporte de informação ao Banco de Portugal, nomeadamente o envio atempado da informação sobre as TAEG praticadas.

Foi ainda analisado o cumprimento dos deveres de informação pré-contratuais, contratuais e durante a vigência do contrato, bem como das normas que enquadram o apuramento de juros remuneratórios e a revisão periódica do indexante em contratos de crédito com taxa variável.

A atuação das instituições aquando do reembolso antecipado de contratos de crédito foi avaliada durante as inspeções aos serviços centrais, nomeadamente as suas práticas de comissionamento.

As minutas de contrato em uso nas instituições foram igualmente avaliadas nestas ações, tendo sido confrontadas com as que são reportadas ao Banco de Portugal.

Para além da avaliação do cumprimento do quadro normativo ao longo do processo de comercialização do crédito aos consumidores, foram também verificados os controlos instituídos e os sistemas de informação de suporte ao negócio.

Outra das matérias objeto das inspeções nos serviços centrais foi a avaliação do cumprimento do regime da mora, sendo realizadas ações junto de 11 instituições. Nestas ações, 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 prevê para as situações de mora, foram também verificados. A fiscalização do Banco de Portugal incidiu sobre todo o processo de gestão do incumprimento, incluindo os acordos efetuados para regularização destas situações.

O programa de inspeções aos serviços centrais integrou também instituições que foram objeto de reclamações, tendo sido realizadas 12 ações para avaliar o cumprimento de disposições legais e regulamentares, com especial enfoque nas operações de transferência, enceramento e bloqueio de contas de depósito à ordem, de cartões de débito e cartões de crédito.

Pontualmente, foram realizadas duas ações de inspeção, uma sobre a comercialização de pacotes de produtos e serviços em associação com a conta de depósito à ordem e outra sobre a comercialização de crédito para aquisição, construção e realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento.

Quadro III.2.2 • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 2017

	Credenciada	Entidades abrangidas
Crédito aos consumidores	71	
Práticas na contratação de operações de crédito	12	12
Regime de taxas máximas	11	11
Deveres de informação	13	13
Cálculo e cobrança de juros	12	12
Reembolso antecipado	12	12
Reporte de informação ao Banco de Portugal	11	11
Regime da mora	11	
Juros, comissões e outros encargos	11	11
Contas e serviços de pagamentos	12	
Encerramento e bloqueio de contas	4	4
Denúncia de contrato e bloqueio de instrumentos de pagamento	6	6
Operações de pagamento	1	1
Pacotes de produtos e serviços	1	1
Crédito hipotecário	1	
Reembolso antecipado	1	1
Total	95	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nestas ações inspetivas foram abrangidas 16 instituições.

2.3 Inspeções à distância

... A informação sobre a possibilidade de conversão da conta à ordem em conta de serviços mínimos bancários, o envio da fatura-recibo e a completude dos extratos dos cartões de crédito foram avaliados de forma transversal.

Nas ações de inspeção à distância realizadas em 2017 foi também dada atenção ao cumprimento do regime dos serviços mínimos bancários⁴.

Foi avaliada a obrigação de envio anual pelas instituições a titulares de contas de depósitos à ordem da informação sobre a possibilidade de conversão para uma conta de serviços mínimos bancários, no extrato da conta de depósito ou noutra comunicação, no caso de contas com caderneta. O Banco de Portugal inquiriu as 110 instituições⁵ que devem disponibilizar a conta de serviços mínimos, solicitando-lhes os comprovativos do envio desta informação aos clientes.

O envio obrigatório pelas instituições de crédito, no mês de janeiro de cada ano, de uma “fatura-recibo” com as comissões e despesas cobradas no âmbito da conta de depósito à ordem, no ano anterior, foi também alvo de fiscalização em 126 ações de inspeção à distância⁶. Nesta fiscalização foi solicitado o comprovativo da informação prestada e do seu envio dentro dos prazos legais estabelecidos, aos respetivos clientes.

4. Ponto 5 deste capítulo.

5. Das quais, 82 caixas de crédito agrícola pertencentes ao SICAM.

6. Das quais, a 82 caixas de crédito agrícola pertencentes ao SICAM

O Banco de Portugal analisou, também, o cumprimento dos deveres de informação periódica⁷ no que respeita aos cartões de crédito (através do extrato da conta-cartão), relativamente à utilização do crédito, e, quando aplicável, à situação de incumprimento e à regularização de situações de incumprimento. Foi exigido o comprovativo de cumprimento a 106 instituições⁸.

Foram realizadas ações de inspeção às instituições que atuam como *acquirers* para verificação da informação prestada aos comerciantes nos extratos das operações realizadas em terminais de pagamento automático⁹.

O Banco de Portugal também verificou nos sítios de internet das instituições o correto cálculo da TAEG apresentada em informação divulgada sobre crédito a consumidores e as práticas de comissionamento em situações de mora e de reembolso antecipado de crédito à habitação e aos consumidores.

Realizou, igualmente, ações de inspeção para avaliar, de forma transversal, o correto cálculo da TAEG em operações de crédito a consumidores, o respeito pelas comissões máximas aplicáveis ao não pagamento das prestações de contratos de crédito (regime da mora) e a cobrança de comissões em situações de reembolso antecipado em operações de crédito à habitação e consumidores.

Estas inspeções abrangeram, todas as instituições que comercializam estas operações de crédito e foram realizadas com base na avaliação da informação recolhida nos preçários das instituições de crédito e, quando necessário, em esclarecimentos obtidos junto das instituições.

Quadro III.2.3 • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 2017

	Inspeções à distância	Entidades
Deveres de informação	472	
Serviços mínimos bancários	141	110 ^(a)
Fatura-recibo	126	126 ^(a)
Extratos de cartões de crédito	106	106 ^(a)
Preçários (atualização nos sítios de internet e reporte)	92	85
Terminais de pagamento automático	7	7
Práticas de comercialização	160	
Reembolso antecipado (crédito à habitação e aos consumidores)	60	59
Regime da mora e incumprimento	50	49
Cálculo da TAEG	49	33
Outras matérias	1	1
Total	632	— ^(b)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Inclui 82 caixas de crédito agrícola pertencentes ao SICAM. (b) Nestas ações inspetivas foram abrangidas 126 instituições.

7. Estabelecidos no Aviso n.º 10/2014.

8. Das quais, 82 caixas de crédito agrícola pertencentes ao SICAM.

9. Regulamento (UE) 2015/751.

3 Reclamações dos clientes bancários

O Banco de Portugal analisa reclamações de clientes bancários sobre contas, depósitos, produtos de crédito, serviços de pagamento e outras matérias no seu âmbito de competências. A análise de reclamações constitui um instrumento de fiscalização do cumprimento das normas pelas instituições e apoia a identificação das matérias a inspecionar pelo Banco de Portugal.

3.1 Evolução recente

As reclamações recebidas pelo Banco de Portugal aumentaram 8,1%.

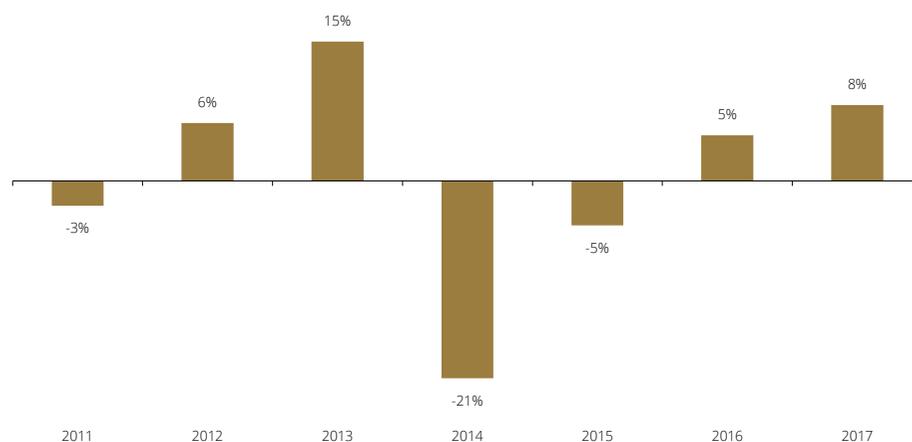
Em 2017, foram recebidas 15 282 reclamações sobre matérias do âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média de 1274 reclamações por mês, o que representou um aumento de 8,1%, face a 2016.

Registou-se um aumento do número de reclamações na maioria das matérias, face ao ano anterior. Para este acréscimo destaca-se o contributo do crédito hipotecário e do crédito aos consumidores, designadamente das reclamações sobre a cobrança de comissões e encargos e sobre incorreções nas comunicações efetuadas pelas instituições à CRC. Por oposição, verificou-se uma redução no número de reclamações sobre crédito às empresas.

As reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal (RCO) representaram, em 2017, cerca de 50% do total, em linha com a proporção verificada em 2016. O Portal do Cliente Bancário manteve-se como o meio mais frequentemente usado para o envio destas reclamações (79% dos casos, o que compara com 75% em 2016). A outra metade das reclamações foi apresentada pelos clientes bancários no livro de reclamações das instituições de crédito (RCL).

A análise de reclamações pelo Banco de Portugal em 2017 conduziu, em 38% dos casos, à resolução da situação pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação ou determinação específica do Banco de Portugal (o que compara com 36%, em 2016). Em cerca de 62% das reclamações não foram encontrados indícios de infração por parte da entidade reclamada (64%, em 2016).

Gráfico III.3.1 • Reclamações | Evolução do número de entradas | 2011–2017



Fonte: Banco de Portugal.

Quadro III.3.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2015–2017

Ano	Mês	Entradas ^(a)			Total
		RCL ^(b)	RCO ^(c)		
			Total	das quais PCB	
2015		6268	7219	5245	13 487
2016		7060	7081	5306	14 141
2017	Janeiro	689	636	491	1325
	Fevereiro	556	652	491	1208
	Março	731	698	544	1429
	Abril	552	577	460	1129
	Maio	669	696	569	1365
	Junho	558	589	463	1147
	Julho	679	613	501	1292
	Agosto	705	740	574	1445
	Setembro	615	591	469	1206
	Outubro	646	668	537	1314
	Novembro	685	682	528	1367
	Dezembro	567	488	400	1055
	2017	7652	7630	6027	15 282

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: a) Os valores apresentados respeitam às reclamações no âmbito de competências do Banco de Portugal (produtos e serviços bancários). Por memória, refira-se que em 2017 foram ainda recebidas 3020 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, que se referem a situações em que não existe regulamentação específica aplicável ou em que as matérias se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF). As reclamações da competência da CMVM e da ASF, que representaram cerca de um terço deste grupo, foram de imediato, de acordo com procedimentos acordados entre os três supervisores financeiros, enviadas para a CMVM e a ASF e os clientes informados desse encaminhamento pelo Banco de Portugal. (b) Reclamações apresentadas através do livro de reclamações. (c) Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal.

3.2 Evolução das reclamações por matéria

As contas de depósito foram a matéria mais reclamada, seguindo-se o crédito aos consumidores e o crédito hipotecário. A preponderância destas matérias está relacionada com o número de contratos de contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito hipotecário celebrados entre as instituições de crédito e os seus clientes. Por esta razão, a análise da evolução das reclamações por matéria deve considerar a dimensão do respetivo mercado, tornando-se necessário relativizar o número de reclamações pelo volume de produtos e serviços subjacentes.

... Nas contas de depósito destaca-se o decréscimo de reclamações sobre contas de poupança e contas de depósito à ordem, designadamente sobre cláusulas contratuais e situações de penhora ou insolvência.

Em 2017, as **contas de depósito** representaram 33,2% do total de reclamações recebidas (35,9% em 2016). Com a diminuição do número de contas de depósito à ordem reportado pelas instituições e o número de reclamações recebidas a manter-se praticamente inalterado face a 2016 (-0,2%), o número de reclamações sobre contas de depósito aumentou de 25 para 27 por cada 100 mil contas. Em número de reclamações assistiu-se ao decréscimo de reclamações sobre contas de poupança e contas de depósito à ordem, designadamente sobre alterações a cláusulas contratuais e sobre a impossibilidade de movimentação de contas devido a situações de penhora ou insolvência. Por outro lado, verificou-se um aumento do número de reclamações sobre contas de serviços mínimos bancários, nomeadamente quanto às condições de acesso, e sobre a movimentação de contas condomínio.

... No crédito aos consumidores, o crescimento de reclamações (7,9%) foi originado, sobretudo, pelo maior número de reclamações relativas a incorreções nas comunicações efetuadas à CRC e a comissões e encargos.

As reclamações sobre **crédito aos consumidores**, que representaram 22,5% do total, mantiveram-se em 29 por cada 100 mil contratos, à semelhança do que sucedeu em 2016. O aumento no número de reclamações (7,9%) esteve em linha com o aumento no número de contratos reportados pelas instituições. Em número de reclamações assistiu-se a um aumento nas matérias relativas a incorreções nas comunicações efetuadas pelas instituições à CRC e à cobrança de comissões e encargos. Por tipo de produto, destaca-se o contributo dos cartões de crédito e do crédito pessoal para o aumento de reclamações.

... O acréscimo de reclamações sobre crédito hipotecário (26,4%) resultou sobretudo de reclamações sobre comissões e encargos, demora na emissão de declarações para distrate de hipoteca e cláusulas contratuais.

No **crédito hipotecário**, que representou 12,6% do total, as reclamações aumentaram para 91 por 100 mil contratos face a 74 em 2016. Esta evolução reflete do crescimento significativo do número de reclamações (26,4%) num contexto de aumento ligeiro do número de contratos de crédito hipotecário reportado pelas instituições. O crescimento é explicado, sobretudo, pelo acréscimo de reclamações sobre comissões e encargos, demora na emissão de declarações para distrate de hipoteca e cláusulas contratuais.

Nos **cartões de pagamento**, que representou 9,5% do total, o número de reclamações por cada milhão de cartões em circulação foi de 72, mantendo-se em linha com o verificado em 2016. O crescimento das reclamações esteve associado ao aumento de questões relativas ao valor da anuidade cobrada e a situações de indisponibilidade ou cancelamento do cartão de pagamento.

Nas **transferências a crédito**, a quinta matéria mais reclamada, que representou 4,6% do total, o número de reclamações por 10 milhões de transferências subiu de 45 para 48. O crescimento das reclamações (17,5%), superior ao do volume de transferências processadas pelas instituições, deveu-se, sobretudo, a reclamações sobre transferências não executadas, alegada demora na disponibilização do valor transferido e elementos identificativos.

Em 2017, aumentaram também as reclamações sobre matérias com um peso reduzido (inferior a 5%) no total de reclamações recebidas, nomeadamente relativas a cheques, operações com numerário, máquinas ATM e débitos diretos.

No caso dos **cheques**, o número relativo de reclamações aumentou de 15 para 17 por milhão de cheques. Registou-se um ligeiro crescimento do número de reclamações recebidas sobre cheques (1,5%) num contexto de menor utilização deste instrumento de pagamento. Este crescimento foi o resultado do aumento de reclamações sobre situações de recusa de aceitação e de devolução do cheque, e da redução de reclamações sobre disponibilização de fundos.

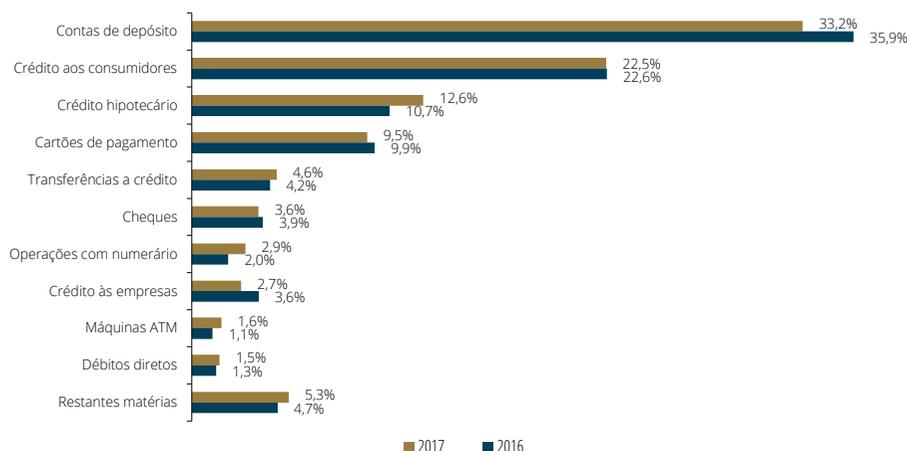
As reclamações sobre **débitos diretos** aumentaram de 102 para 116 por 100 milhões de operações, tendo o número de reclamações recebidas crescido (23,5%) maioritariamente devido a reclamações sobre ordens de anulação e encargos relacionados com a devolução de débitos diretos.

Nas reclamações sobre **operações com numerário**, observou-se um aumento de 66 para 103 reclamações por 100 milhões de operações de depósito e de levantamento. O crescimento de 58,9% do número de reclamações recebidas prende-se sobretudo com diferenças em operações de depósito e levantamento, quer ao balcão, quer através de dispositivos automáticos.

Nas reclamações relativas às **máquinas ATM**, verificou-se um aumento de 99 para 156 por 10 mil máquinas ATM. O crescimento de 54,4% no número de reclamações recebidas resultou essencialmente de questões associadas ao envelhecimento do parque de máquinas, à sua manutenção e substituição.

No **crédito às empresas**, verificou-se uma diminuição de 20,2% no número de reclamações recebidas face ao ano anterior. Esta redução deveu-se sobretudo ao menor número de reclamações sobre incorreções nas comunicações efetuadas pelas instituições à CRC, comissões e encargos e cobrança de valores em dívida. Em termos relativos, as reclamações desceram de 42 para 39 por cada 100 mil contratos de crédito às empresas.

Gráfico III.3.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2016–2017



Fonte: Banco de Portugal.

Quadro III.3.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2016–2017

Produto e serviços reclamado ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos ^(b)			
	2016	2017	Δ	2016	2017	Δ	Unidade de referência
Contas de depósito	5081	5070	-0,2%	25	27	7,4%	100 mil contas
Crédito aos consumidores	3189	3440	7,9%	29	29	0,4%	100 mil contratos
Crédito hipotecário	1520	1921	26,4%	74	91	22,9%	100 mil contratos
Cartões de pagamento	1405	1455	3,6%	71	72	0,8%	milhão de cartões
Transferências a crédito	600	705	17,5%	45	48	8,0%	10 milhões de transferências
Cheques	546	554	1,5%	15	17	14,9%	milhão de cheques
Operações com numerário	280	445	58,9%	66	103	56,6%	100 milhões de operações
Crédito às empresas	514	410	-20,2%	42	39	-7,3%	100 mil contratos
Máquinas ATM	160	247	54,4%	99	156	57,8%	10 mil máquinas ATM
Débitos diretos	187	231	23,5%	102	116	14,0%	100 milhões de operações
Restantes matérias	659	804	22,0%	-	-	-	-
Total	14 141	15 282	8,1%	-	-	-	-

Fonte: Banco de Portugal. | 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% 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 no Anexo 2.

Para os três produtos com maior número de reclamações – contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito hipotecário, que, no seu conjunto, representaram 68,3% do total de reclamações – foi ponderado o número de reclamações dirigidas a cada instituição pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados (Caixas 12 a 14).

3.3 Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário

Nesta secção destacam-se os temas mais frequentes das principais matérias reclamadas em 2017, independentemente do resultado da análise das reclamações.

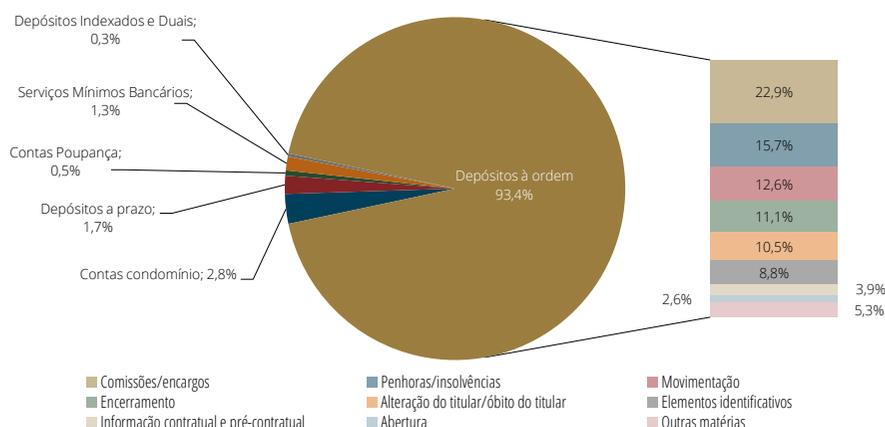
3.3.1 Contas de depósito

A quase totalidade de reclamações relativas a contas de depósito esteve relacionada com contas de depósito à ordem (93,4%). Face a 2016, destaca-se a diminuição do número de reclamações relacionadas com contas poupança e o aumento das reclamações sobre serviços mínimos bancários. Nas reclamações relativas a contas de depósito à ordem, salienta-se a diminuição do número de reclamações relacionadas com alterações a cláusulas contratuais e com situações de penhora ou de insolvência, por contrapartida do aumento das reclamações sobre encerramento de conta e elementos identificativos do titular da conta.

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

- **Cobrança de comissões ou encargos (22,9%)**, estando maioritariamente em causa: a prestação de informação relativa às comissões associadas à conta de depósitos à ordem e aos pressupostos da sua aplicação; e os montantes exigidos a título de comissão de manutenção de conta;
- **Penhoras ou insolvências (15,7%)**, sendo de destacar as reclamações relativas: à demora no levantamento da penhora após o pagamento da dívida; e ao alegado incumprimento dos limites de impenhorabilidade de depósitos bancários;
- **Condições de movimentação das contas (12,6%)**, estando em causa: o alegado incumprimento, pelas instituições de crédito, de instruções dadas pelos clientes para a movimentação das contas de depósito à ordem; operações de débito efetuadas pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente; e reclamações relacionadas com o cumprimento dos deveres de identificação que impendem sobre as instituições de crédito no âmbito das suas relações de negócio;
- **Encerramento de contas (11,1%)**, estando sobretudo em causa reclamações sobre: o alegado incumprimento de instruções dos clientes para o encerramento da conta por parte de instituições de crédito; e o encerramento da conta por iniciativa das instituições alegadamente sem observância dos requisitos legalmente estabelecidos.

Gráfico III.3.3 • Reclamações | Contas de depósito | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

3.3.2 Crédito aos consumidores

Em 2017, o número de reclamações sobre crédito aos consumidores aumentou 7,9%, destacando-se o aumento de reclamações sobre cobrança de comissões e encargos e sobre incorreções nas comunicações efetuadas pelas instituições à CRC.

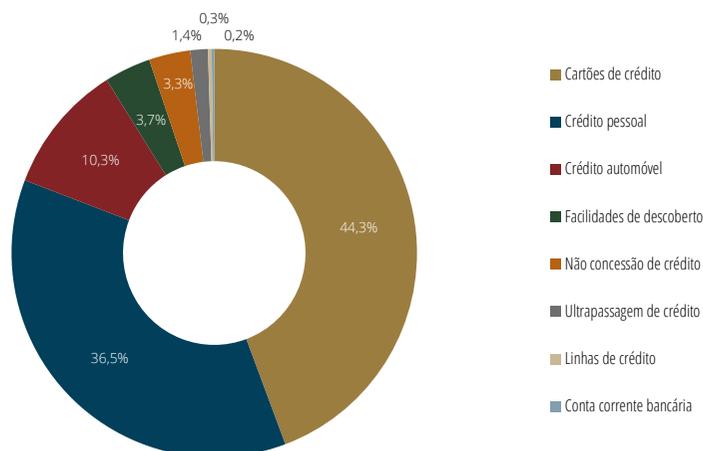
Os cartões de crédito continuaram a ser o produto de crédito aos consumidores com maior número de reclamações, correspondendo a 44,3% do total de reclamações sobre esta matéria. O segundo produto mais reclamado foi o crédito pessoal, com 36,5% das reclamações, seguindo-se o crédito automóvel, com 10,3%.

No crédito aos consumidores, as matérias mais reclamadas foram as seguintes:

- **Responsabilidades de crédito (35,1%)**, estando em causa o reporte de informação à CRC pelas entidades participantes, destacando-se temas relacionados com: a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento; a atualização da informação em situações em que se verificou a exoneração do passivo restante no âmbito dos processos de insolvência; e a demora na retificação de informação incorretamente reportada;
- **Cobrança de valores em dívida (15%)**, sendo de salientar as reclamações relativas: ao apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito; a situações de incumprimento não enquadráveis no regime de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito; aos métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida; e à cessão de créditos pelas instituições;
- **Cobrança de comissões ou encargos (11,7%)**, nomeadamente: a alegada não prestação de informação, pelas instituições, sobre comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação; os montantes exigidos a título de comissões sobre os serviços prestados pelas instituições; e a cobrança de comissões pelo atraso no pagamento das prestações do crédito;
- **Prevenção e gestão de situações de incumprimento (7,2%)**, sobretudo reclamações respeitantes: à forma como as instituições de crédito conduziram o processo de negociação no âmbito do PARI e do PERSI; à não apresentação, pela instituição de crédito, de propostas para a

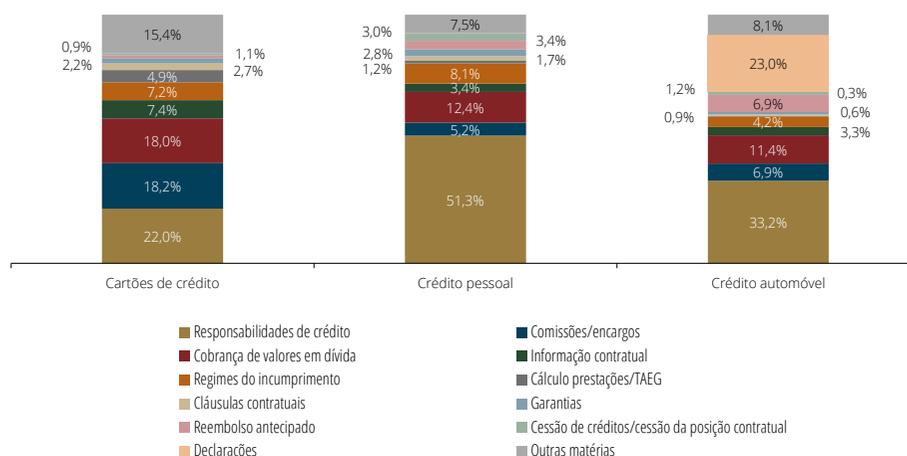
prevenção ou regularização do incumprimento; e à não adoção atempada dos procedimentos relacionados com o PERSI.

Gráfico III.3.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico III.3.5 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

3.3.3 Crédito hipotecário

Em 2017, o número de reclamações respeitantes a crédito hipotecário aumentou face ao ano anterior (mais 26,4%), destacando-se o aumento do número de reclamações sobre comissões ou encargos e declarações. Em contrapartida, destaca-se a diminuição do número de reclamações referentes aos regimes do incumprimento.

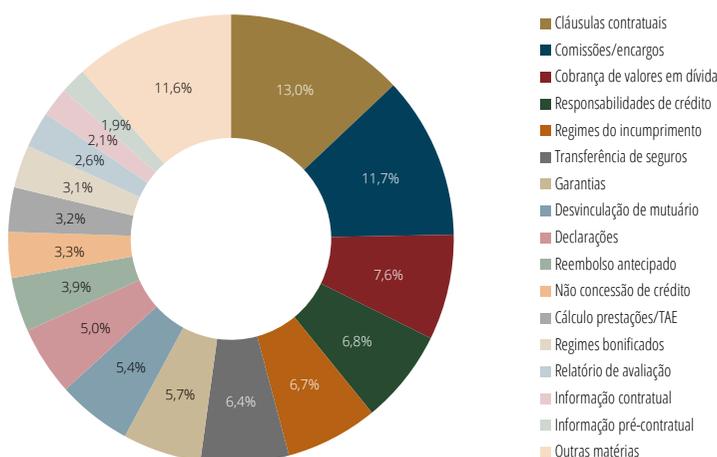
Em 2017, as matérias mais reclamadas sobre crédito hipotecário foram:

- **Cláusulas contratuais (13%)**, estando em causa reclamações relativas: ao agravamento do *spread* por incumprimento das condições das vendas associadas facultativas; à alteração dos termos e condições do contrato de crédito, designadamente quanto à taxa de juro, aos seus

intervenientes e ao plano de reembolso; e à determinação do montante da prestação em função do cálculo da média aritmética do indexante aquando da sua revisão regular;

- **Cobrança de comissões ou encargos (11,7%)**, principalmente reclamações relacionadas com: as comissões cobradas durante o processo de contratação do crédito; as comissões de processamento da prestação; e as comissões cobradas pelo atraso no pagamento das prestações;
- **Cobrança de valores em dívida (7,6%)**, estando sobretudo em causa: o apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito; as situações de incumprimento não enquadráveis no regime de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito; e os métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida;
- **Responsabilidades de crédito (6,8%)**, em que se evidenciam reclamações relativas: ao reporte feito pelas instituições à CRC; aos alegados atrasos na retificação de comunicações efetuadas pelas instituições; e à não prestação de informação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento;
- **Prevenção e gestão de situações de incumprimento (6,7%)**, principalmente reclamações relativas à implementação do PERSI que incidem sobre: a forma como as instituições de crédito conduziram o processo de negociação; a não apresentação de propostas para a regularização do incumprimento; e a não adoção atempada dos procedimentos relacionados com o PERSI;
- **Declarações (5,0%)**, tratando-se, no essencial, de reclamações relativas à não emissão atempada de declaração para efeito de distrate da hipoteca por parte da instituição de crédito.

Gráfico III.3.6 • Reclamações | Crédito hipotecário | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

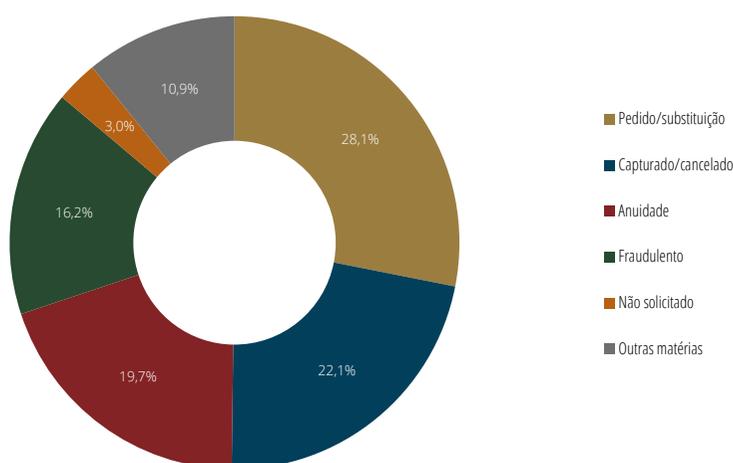
3.3.4 Cartões de pagamento

Em 2017, registou-se um aumento de 3,6% nas reclamações sobre cartões de pagamento, onde se destacam as reclamações sobre o valor da anuidade do cartão e sobre situações de captura e cancelamento de cartões. Em contrapartida, observou-se uma redução de reclamações sobre situações de fraude.

As matérias mais reclamadas em 2017 relativas a cartões de pagamento incidiram sobre:

- **Pedido ou substituição de cartões (28,1%)**, estando sobretudo em causa: a recusa de emissão de cartão de pagamento; e a demora na sua substituição;
- **Situações de captura e cancelamento de cartões (22,1%)**, incidindo essencialmente sobre: situações de bloqueio de cartões decorrentes do exercício de prerrogativas contratuais por parte das instituições emitentes, nomeadamente relacionadas com a segurança; e casos de denúncia dos contratos que regulam a utilização dos cartões, por iniciativa das instituições ou do cliente;
- **Anuidade (19,7%)**, estando em causa reclamações sobre: as condições de isenção ou de pagamento da anuidade; o valor da anuidade exigida pelas instituições; e a alegada não comunicação das alterações do montante da anuidade;
- **Alegadas situações de fraude (16,2%)**, resultantes da utilização de cartões por terceiros que não o seu titular, estando em causa: a autoria das instruções transmitidas à instituição emitente; e a responsabilidade desta pela execução das operações de pagamento, designadamente operações realizadas no estrangeiro, levantamentos em numerário em caixas automáticos e operações tendentes à aquisição de bens e serviços através da internet (pagamentos *online*).

Gráfico III.3.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

3.3.5 Transferências a crédito

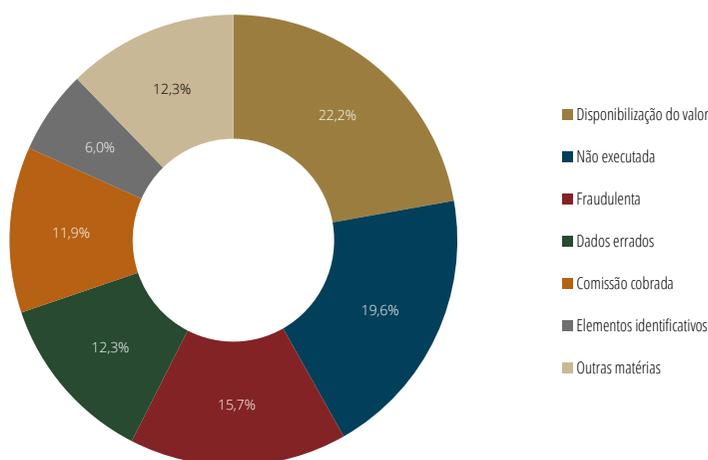
Em 2017, registou-se um aumento de 17,5% nas reclamações sobre transferências a crédito, sobretudo sobre operações não executadas, sobre a alegada demora na disponibilização do valor transferido e sobre os elementos identificativos. Em contrapartida, observou-se uma redução de reclamações sobre operações alegadamente fraudulentas.

As reclamações mais frequentes sobre transferências a crédito respeitaram às seguintes matérias:

- **Alegada demora na disponibilização do valor transferido (22,2%)**, estando em causa nomeadamente: a não disponibilização ao beneficiário do valor transferido por dificuldades de verificação dos seus elementos de identificação; e o cumprimento dos prazos de execução fixados na lei;

- **Operações não executadas (19,6%)**, destacando-se as reclamações que incidem sobre a não execução de transferência ordenada pelo reclamante alegadamente em resultado: de anomalias dos sistemas informáticos de processamento das operações; e de insuficiente caracterização dos elementos identificativos necessários para a concretização da transferência;
- **Operações alegadamente fraudulentas (15,7%)**, 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.

Gráfico III.3.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

3.3.6 Cheques

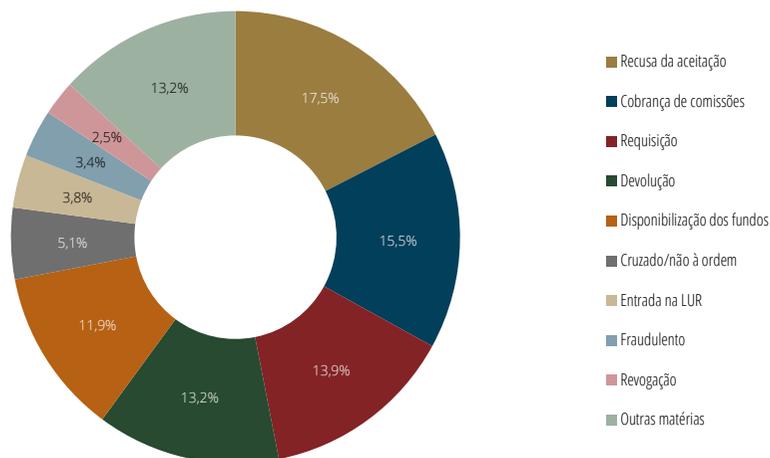
Em 2017, registou-se um aumento de 1,5% no número de reclamações sobre cheques, para o que contribuíram as reclamações relativas à recusa de aceitação de cheques e à devolução de cheques, e a redução das reclamações sobre disponibilização de fundos.

As reclamações mais frequentes sobre cheques respeitaram às seguintes matérias:

- **Recusa de aceitação de cheques (17,5%)**, estando em causa, designadamente: o preenchimento irregular do cheque; a apresentação do cheque a pagamento por pessoa diferente do seu beneficiário; a apresentação do cheque a pagamento fora do prazo legal ou do prazo de validade; e a apresentação a pagamento de cheque cruzado na instituição sacada por pessoa que não é cliente dessa instituição;
- **Cobrança de comissões (15,5%)**, nomeadamente: na emissão de cheques; e em caso de devolução de cheques;
- **Requisição de cheques (13,9%)**, estando em causa sobretudo situações de recusa de disponibilização de cheques por parte das instituições de crédito;
- **Devolução de cheques (13,2%)**, onde se incluem reclamações sobre o não pagamento de cheques por: saque irregular; falta de provisão da conta; e endosso irregular;

- Disponibilização dos fundos (11,9%), sendo suscitadas questões quanto ao cumprimento dos prazos previstos na lei para as situações em que o cheque é depositado ao balcão e em terminais automáticos.

Gráfico III.3.9 • Reclamações | Cheques | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

Caixa 12 • Instituições mais reclamadas nas contas de depósito

Quadro C12.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2017

Sigla	Instituição de crédito	2017
BACTT	BANCO CTT, SA	1,91
BBRAG	BANCO DO BRASIL AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,35
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,26
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0,95
BANSU	BANKINTER, SA – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,48
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,35
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0,31
NOVOB	NOVO BANCO, SA	0,28
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, SA	0,28
	Média do sistema	0,27
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,26
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,21
BBPI	BANCO BPI, SA	0,21
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,21
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, SA	0,20
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA	0,16
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, SA	0,15
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, SA	0,15
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,07

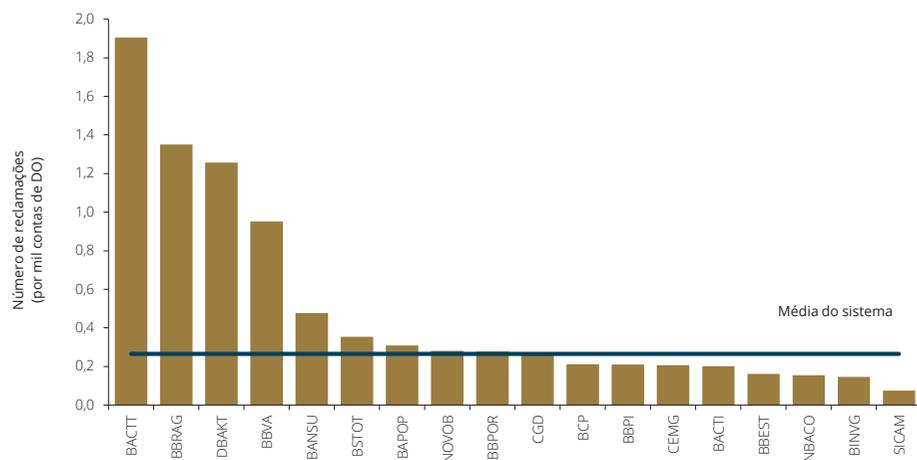
Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 27 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O quadro anterior apresenta, para 2017, 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 este produto, 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 2017. 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 Finantia, Banco Invest, Banco L. J. Carregosa, BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), BNP Paribas, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, Banco Português de Gestão, Banco Privado Atlântico – Europa, Banif – Banco de Investimento, Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo e Haitong Bank.

Gráfico C12.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

Caixa 13 • Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores

Quadro C13.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2017

Sigla	Instituição de crédito	2017
BACTT	BANCO CTT, SA	6,85
FCE	FCE BANK PLC	1,56
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,52
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	1,46
FCACP	FCA CAPITAL PORTUGAL – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	1,37
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	1,22
BANSU	BANKINTER, SA – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,17
321CR	321 CREDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	1,16
BFT	BANCO FINANTIA, SA	1,00
WBSUC	WIZINK BANK, SA – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,62
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, SA	0,58
BBVIF	BBVA – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,57
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0,49
PSFSP	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., SA – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,48
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,47
BPRIM	BANCO PRIMUS, SA	0,44
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	0,42
COFID	COFIDIS	0,40
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,38
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, SA	0,38
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0,37
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., SA	0,37
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,35
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,32
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA	0,32
	Média do sistema	0,29
NOVOB	NOVO BANCO, SA	0,29
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,27
BCBOM	BANCO CREDIBOM, SA	0,24
BBPI	BANCO BPI, SA	0,23
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,21
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, SA	0,19
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, SA	0,18
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,17
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,13
ONEYB	ONEY BANK – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,12

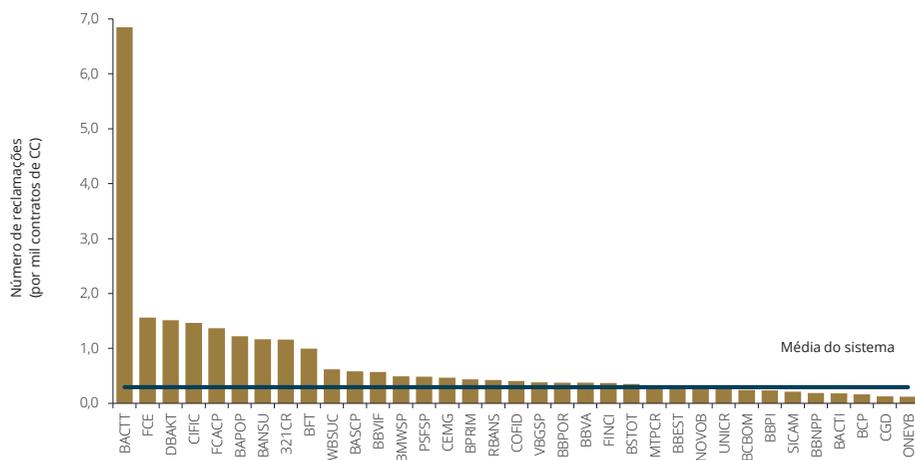
Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 29 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

O quadro anterior apresenta, para 2017, 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 este produto, 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 2017. 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 do Brasil - Sucursal em Portugal, Banco Efisa, BNI - Banco de Negócios Internacional (Europa), Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Mercedes-Benz Financial Services Portugal, Montepio Investimento, Novo Banco dos Açores e Sofinloc - Instituição Financeira de Crédito.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, sendo o caso do Banco de Investimento Global, Banco Invest, Banco Privado Atlântico - Europa, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo e Union de Creditos Inmobiliarios, Establecimiento Financiero de Credito (Sociedad Unipersonal) - Sucursal em Portugal.

Gráfico C13.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

Caixa 14 • Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário

Quadro C14.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário | 2017

Sigla	Instituição de crédito	2017
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, SA	2,27
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	1,74
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	1,57
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	1,56
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	1,44
BANSU	BANKINTER, SA – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,43
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, SA	1,24
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,23
	Média do sistema	0,91
NOVOB	NOVO BANCO, SA	0,72
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,65
BBPI	BANCO BPI, SA	0,65
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,62
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,47
UNCRE	UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS, SA, ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,34

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 91 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito hipotecário.

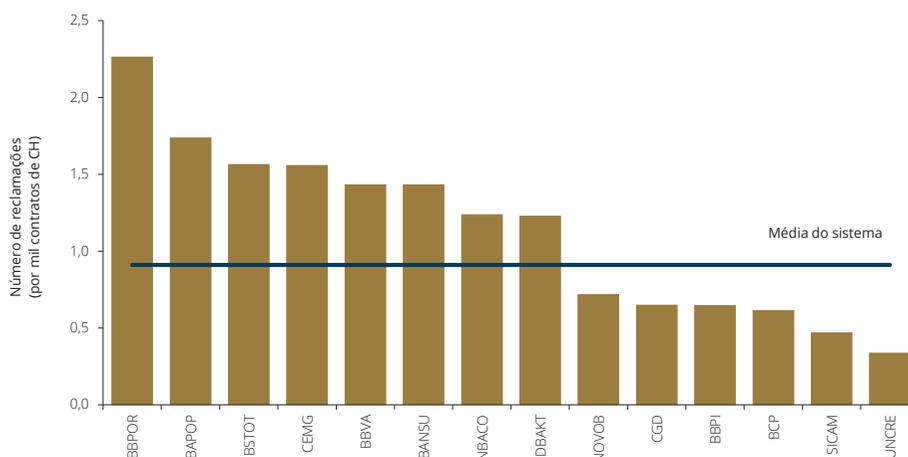
O quadro anterior apresenta, para 2017, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito hipotecário, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte da instituição.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2017. 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 Activobank, Banco de Investimento Imobiliário, Banco Primus e Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito.

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 na área do crédito hipotecário ao longo de todo o ano, como é o caso do Banco CTT.

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 C14.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

3.4 Resultados das reclamações encerradas¹⁰

Em 2017, não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito em cerca de 62% das reclamações encerradas (64% em 2016) e em 38% 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 (36% em 2016).

Em algumas situações, o cliente bancário reclama 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 determinações específicas ou recomendações 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.

∴ O prazo médio de encerramento das reclamações foi de 39 dias.

O prazo médio de encerramento das reclamações em 2017 (39 dias) manteve-se relativamente estável face a 2016 (38 dias). O prazo médio de encerramento das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal foi de 53 dias (54 dias em 2016), enquanto no caso das reclamações apresentadas através do livro de reclamações foi de 24 dias (23 dias em 2016).

10. 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.

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 no livro de reclamações de uma instituição de crédito (RCL).

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 reclamante¹¹ 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 situação¹². Após entrada da reclamação no Banco de Portugal podem ser solicitados esclarecimentos adicionais, dispondo as instituições de cinco dias úteis para envio de resposta.

O prazo médio de encerramento das reclamações inclui o tempo de análise da reclamação pelo Banco de Portugal e pelas instituições de crédito. O Banco de Portugal tem sempre de ouvir a instituição reclamada, dependendo o prazo médio dos pedidos adicionais de informação às instituições e da sua resposta às questões do Banco de Portugal.

4 Correção de irregularidades e sancionamento

... A maioria das determinações específicas e recomendações
... emitidas incidiram sobre o crédito aos consumidores.

Em 2017, e na sequência das ações de fiscalização das instituições supervisionadas, o Banco de Portugal emitiu 753 determinações específicas e recomendações, que tiveram como destinatárias 59 instituições.

A maioria das determinações específicas e recomendações emitidas incidiram sobre o crédito aos consumidores e o regime dos serviços mínimos bancários, em resultado das prioridades de inspeção definidas para o ano de 2017.

11. Conforme Carta-Circular n.º 25/2008, de 26 de março.

12. Conforme Carta-Circular n.º 6/2008, de 24 de janeiro.

Quadro III.4.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 2017

Matérias	Total	Instituições abrangidas
Publicidade	68	27
Preçários	22	9
Depósitos bancários	211	34
das quais: Serviços mínimos bancários	178	29
Informação pré-contratual e contratual	17	8
Crédito hipotecário	11	10
Crédito aos consumidores	356	39
das quais: Informação pré-contratual e contratual	207	30
Taxa de juro e taxas máximas	55	16
Reporte ao Banco de Portugal	19	8
Responsabilidades de crédito	51	7
Serviços de pagamento	33	11
Outras matérias	1	1
Total	753	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2017 foram emitidas determinações específicas e recomendações a 59 instituições.

4.1 Determinações específicas e recomendações

4.1.1 Preçários

As determinações específicas e recomendações sobre preçários foram emitidas na sequência de ações de inspeção.

Durante o ano de 2017, o Banco de Portugal emitiu 22 determinações específicas e recomendações dirigidas a 9 instituições, com vista à correção de irregularidades relacionadas com o cumprimento de deveres de informação em matéria de preçários, detetadas no âmbito de ações de inspeção.

Quadro III.4.2 • Determinações específicas e recomendações | Preçários | 2017

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Incorreções na informação	4	2
Omissões no preçário	9	5
Transparência da informação	5	5
Atualização do preçário	4	4
Total	22	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2017 foram emitidas determinações específicas e recomendações a 9 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas incidiram sobre os seguintes requisitos e deveres de informação:

- Dispor de um preçário completo das condições gerais com efeitos patrimoniais de realização das operações e dos produtos e serviços financeiros comercializados junto do público¹³;
- A informação constante do preçário deve ser verdadeira, objetiva e atualizada e ser expressa em linguagem clara¹⁴;
- Atualizar a informação constante do folheto de taxas de juro de acordo com as condições de mercado permitindo ao público conhecer as taxas representativas, aplicadas pelas instituições nas operações que habitualmente pratiquem¹⁵.

4.1.2 Publicidade

Também na publicidade, as determinações específicas e recomendações incidiram maioritariamente sobre produtos de crédito aos consumidores.

Em 2017, o Banco de Portugal emitiu 68 determinações específicas e recomendações dirigidas a 27 instituições de crédito, envolvendo um total de 192 suportes de publicidade. Entre estas destacam-se duas determinações específicas que implicaram a suspensão de campanhas, pela gravidade dos incumprimentos identificados.

As determinações específicas e recomendações incidiram maioritariamente sobre publicidade relativa a produtos de crédito aos consumidores (79%), sobre os quais incide a maioria (77%) dos suportes de publicidade difundidos pelas instituições e analisados pelo Banco de Portugal.

Quadro III.4.3 • Determinações específicas e recomendações | Publicidade | 2017

	Número	Suportes determinados	Entidades abrangidas
Produtos e serviços	64	187	24
Crédito aos consumidores	54	152	23
Crédito hipotecário	6	23	5
Multiproduto	1	1	1
Depósitos bancários	1	5	1
Serviços de pagamento	1	2	1
Crédito a empresas	1	4	1
Institucional	4	5	4
Total	68	192	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2017 foram emitidas determinações específicas e recomendações a 27 instituições.

Em 2017, o Banco de Portugal determinou a correção de 192 suportes de publicidade de 27 instituições de crédito, o que representou 2,1% dos suportes analisados, menos 0,5p.p. do que no ano anterior. Assinala-se, a redução dos incumprimentos relativos à dissimulação de informação,

13. Artigo 3.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.

14. Artigo 3.º, n.º 2, do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.

15. Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.

pela sua apresentação em caracteres de dimensão reduzida. De igual modo, regista-se uma menor incidência dos incumprimentos relativos à apresentação da TAEG sem destaque similar à característica destacada do produto de crédito, à omissão do prazo de validade de condições promocionais e à apresentação incorreta do exemplo representativo da TAEG. Por oposição, verifica-se um aumento da incidência dos incumprimentos relativos à dissimulação ou omissão de condições de acesso e restrições, às características destacadas dos produtos e à deformação dos factos, devida a informação incompleta ou inconsistente.

Os incumprimentos mais frequentes às normas específicas sobre publicidade prenderam-se com a apresentação de designações incorretas e informações inconsistentes, designadamente no exemplo representativo da TAEG, ou informações incompletas, suscetíveis de originar deformação dos factos. Entre os mais frequentes, estão também os incumprimentos relacionados com a falta de destaque da TAEG dos produtos de crédito e das condições de acesso e restrições, face às características destacadas dos produtos nas mensagens publicitárias.

Assinala-se, em relação a 2016, uma redução dos incumprimentos relativos à dissimulação de informação, pela sua apresentação em caracteres de dimensão reduzida. De igual modo, regista-se uma menor incidência dos incumprimentos relativos à apresentação da TAEG sem destaque similar à característica destacada do produto de crédito, à omissão do prazo de validade de condições promocionais e à apresentação incorreta do exemplo representativo da TAEG.

Por oposição, verifica-se um aumento da incidência dos incumprimentos relativos à dissimulação ou omissão de condições de acesso e restrições, às características destacadas dos produtos e à deformação dos factos, devida a informação incompleta ou inconsistente.

As determinações específicas e recomendações emitidas exigiram o cumprimento dos seguintes deveres:

- A informação contida em mensagens publicitárias deve ser verdadeira e não deformar os factos¹⁶;
- Incluir toda a informação obrigatória, garantindo que as condições de acesso, restrições e limitações têm destaque similar às características que as instituições destaquem do produto ou serviço, na publicidade a produtos e serviços¹⁷;
- Proceder à divulgação da informação de carácter obrigatório, observando a dimensão mínima de caracteres estabelecida¹⁸;
- Apresentar a TAEG com destaque similar ao das características destacadas dos produtos de crédito anunciados, nas campanhas publicitárias sobre crédito aos consumidores¹⁹;
- 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, na publicidade ao crédito aos consumidores²⁰;
- Indicar o prazo e o montante de reembolso com destaque similar ao da prestação do crédito anunciada²¹.

16. Artigo 3.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

17. Artigo 4.º, n.ºs 2 e 4, e Artigo 5.º, do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

18. Artigo 4.º, n.º 5, do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

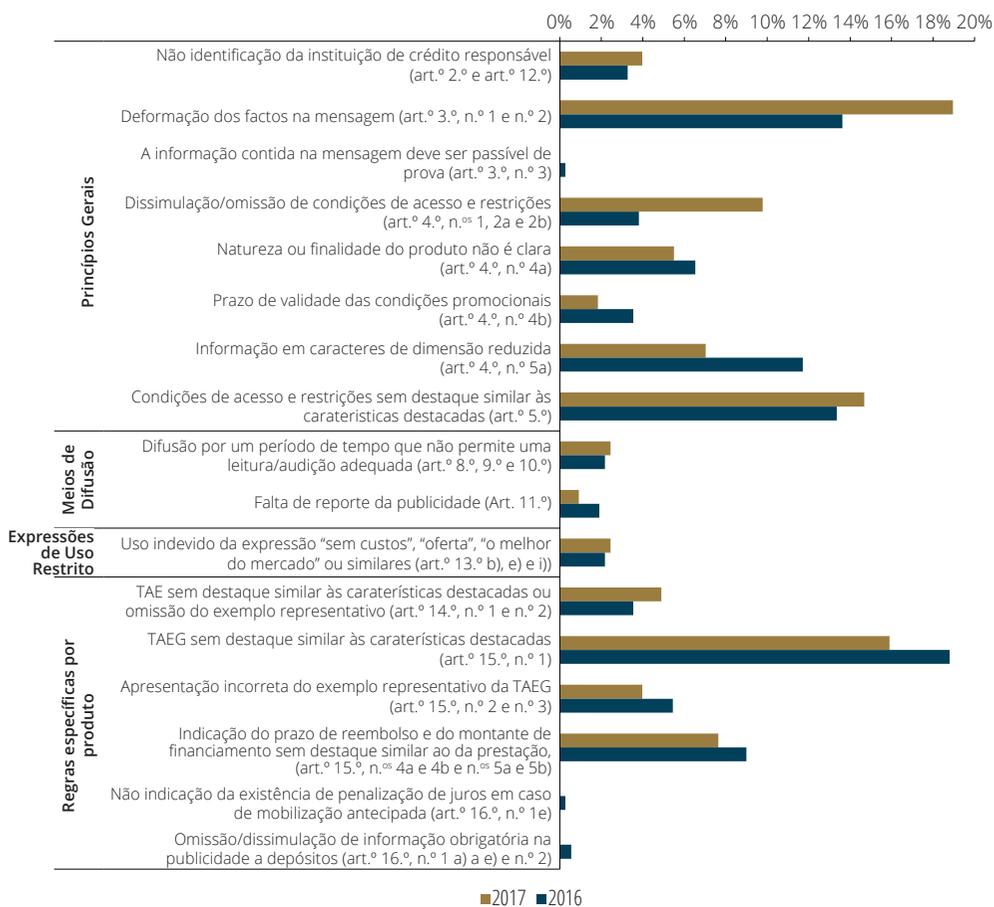
19. Artigo 15.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

20. Artigo 15.º, n.º 2, do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

21. Artigo 15.º, n.º 4, do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

Na publicidade institucional, o Banco de Portugal exigiu às instituições o cumprimento de 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”.

Gráfico III.4.1 • Determinações específicas e recomendações | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2016–2017



Fonte: Banco de Portugal.

4.1.3 Depósitos

Durante o ano de 2017, foram emitidas pelo Banco de Portugal 211 determinações específicas e recomendações para a sanção de irregularidades detetadas em matéria de depósitos, abrangendo um total de 34 instituições. Cerca de 95% das determinações específicas e recomendações tiveram origem em ações de inspeção.

Quadro III.4.4 • Determinações específicas e recomendações | Depósitos bancários | 2017

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Serviços mínimos bancários	178	29
Informação pré-contratual e contratual	17	8
Encerramento	7	4
Movimentação	2	2
Comissões e encargos	2	2
Depósitos indexados e duais	2	1
Outros deveres	3	3
Total	211	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2017 foram emitidas determinações específicas e recomendações a 34 instituições.

Cerca de 84% das determinações específicas e recomendações sobre depósitos bancários foram relativas ao regime dos serviços mínimos bancários.

Destacam-se 178 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 29 instituições, que resultaram de ações de inspeção relativas à fiscalização do regime dos serviços mínimos bancários²².

As demais determinações específicas e recomendações versam essencialmente sobre o cumprimento dos seguintes deveres em matéria de contratos de depósitos bancários:

- Disponibilizar aos clientes a FIN, em momento anterior ao da abertura da conta de depósito à ordem ou da celebração de contratos de depósito²³;
- Não bloquear as contas de depósito, sem fundamento legal ou contratual que o justifique²⁴;
- A movimentação de uma conta de depósito à ordem deve ser precedida da autorização do respetivo titular, obedecendo às condições de movimentação acordadas²⁵;
- Garantir o encerramento de contas de depósito por iniciativa do cliente a qualquer momento, salvo se as partes tiverem acordado num período de pré-aviso, o qual não pode ser superior a um mês²⁶;
- Denunciar os contratos de abertura de conta de depósito à ordem nas situações previstas contratualmente e mediante um pré-aviso de, pelo menos, dois meses²⁷;
- Proceder à identificação do mercado-alvo, na comercialização de depósitos indexados e duais, atentos fatores demográficos e de outra ordem, e ao reconhecimento dos segmentos de mercado que, em princípio, devem considerar-se não ajustados à comercialização desses produtos e serviços, com vista a garantir a sua adequação aos interesses, objetivos e características dos clientes²⁸.

22. Ponto 5 deste capítulo.

23. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

24. Artigo 74.º do RGICSF.

25. Artigo 65.º do RJSPME.

26. Artigo 56.º, n.º 1, do RJSPME.

27. Artigo 56.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro, na redação em vigor.

28. Carta-Circular n.º 69/2016/DSC.

4.1.4 Crédito hipotecário

Em 2017, o Banco de Portugal emitiu onze determinações específicas e recomendações, dirigidas a dez instituições, para corrigir as irregularidades detetadas em matéria de crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária. Cerca de 82% das determinações específicas e recomendações resultaram da análise de reclamações de clientes bancários.

Quadro III.4.5 • Determinações específicas e recomendações | Crédito hipotecário | 2017

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Regime do crédito hipotecário	9	8
Informação pré-contratual e contratual	7	7
Desvinculação de mutuário	2	1
Regime geral do incumprimento	1	1
Regime da mora	1	1
Total	11	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2017 foram emitidas determinações específicas e recomendações a 10 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas referem-se ao cumprimento dos seguintes deveres:

- Incluir as taxas de juro resultantes da média aritmética simples das cotações diárias do mês anterior ao período de contagem de juros, nos exemplos representativos constantes do folheto de taxas de juro²⁹;
- Não introduzir nos contratos de crédito e de financiamento, limites à plena produção dos efeitos decorrentes da regra legal que estabelece que o valor do indexante deve resultar da média aritmética simples das cotações diárias do mês anterior ao período de contagem de juros³⁰.
- Não cobrar quaisquer comissões nas situações de reembolso antecipado por motivos de morte, desemprego ou deslocação profissional³¹;
- Não cobrar quaisquer comissões pela análise da renegociação das condições do crédito, nomeadamente do *spread* ou da duração do contrato de crédito³²;
- Disponibilizar, designadamente em sede pré-contratual, aos clientes bancários e aos demais interessados, informação sobre os riscos do endividamento excessivo e as consequências do incumprimento de contratos de crédito, bem como sobre os procedimentos implementados para a regularização das situações de incumprimento no âmbito do regime geral do incumprimento³³;
- Desenvolver as diligências necessárias para avaliar indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes, tendo em vista aferir a existência de risco efetivo de incumprimento e a respetiva extensão, sempre que sejam detetados indícios de não cumprimento dos contratos de crédito ou que os clientes transmitam factos que indiquem o risco de incumprimento³⁴.

29. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006, de 22 de dezembro e Artigos 1.º e 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2007, de 8 de maio.

30. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 240/2006, de 22 de dezembro e Artigos 1.º e 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2007, de 8 de maio.

31. Artigo 6.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março.

32. Artigo 3.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de agosto.

33. Artigo 7.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

34. Artigo 10.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

4.1.5 Crédito aos consumidores

Em 2017 foram dirigidas a 39 instituições, 356 determinações específicas e recomendações para a correção de irregularidades relacionadas com matérias relativas ao crédito aos consumidores. Cerca de 98% destas determinações específicas e recomendações tiveram origem em ações de inspeção.

Quadro III.4.6 • Determinações específicas e recomendações | Crédito aos consumidores | 2017

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Regime do crédito aos consumidores	329	32
Informação pré-contratual e contratual	207	30
Taxa de juro e taxas máximas	55	16
Reporte ao Banco de Portugal	19	8
Comissões e encargos	11	8
Reembolso antecipado	10	6
Vendas associadas	9	9
Adequação do produto	4	3
Avaliação de solvabilidade	2	2
Outros deveres	12	9
Regime da mora	15	13
Regime geral do incumprimento	12	8
Total	356	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2017 foram emitidas determinações específicas e recomendações a 39 instituições.

Cerca de 58% das determinações específicas e recomendações relativas a crédito aos consumidores foram relativas a requisitos de informação pré-contratual e contratual.

Relativamente ao cumprimento dos requisitos de informação pré-contratual, contratual e na vigência dos contratos, o Banco de Portugal emitiu 207 determinações específicas e recomendações referentes ao cumprimento dos seguintes deveres:

- Disponibilizar ao consumidor uma FIN que lhe permita comparar diferentes ofertas, a fim de este tomar uma decisão esclarecida e informada, aquando da apresentação de uma proposta de crédito ou previamente à celebração do contrato de crédito³⁵;
- Fornecer gratuitamente ao consumidor, mediante solicitação, uma cópia da minuta do contrato a celebrar, para além da FIN³⁶;
- Cumprir os deveres de assistência a que se encontram legalmente vinculados para com o consumidor, por forma a colocá-lo em posição que lhe permita avaliar se o contrato proposto se adequa às suas necessidades e à sua situação financeira³⁷;

35. Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho e Instrução do Banco de Portugal n.º 12/2013.

36. Artigo 6.º, n.º 8, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

37. Artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

- Assegurar que os contratos de crédito contenham todos os requisitos de informação exigidos, nomeadamente o montante do crédito e a TAEG, incluindo nos contratos de cartão de crédito e sob a forma de facilidade de descoberto³⁸;
- Assegurar, no caso dos contratos de crédito refinanciados ou consolidados, o cumprimento dos deveres legais previstos no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na redação em vigor³⁹;
- Efetuar a celebração dos contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto em documento separado da celebração do contrato de depósito à ordem e exclusivo para esse efeito⁴⁰;
- Disponibilizar ao cliente bancário um extrato que inclua todos os elementos de informação estabelecidos pelo Banco de Portugal, durante a vigência de contratos de crédito pessoal, crédito automóvel e crédito *revolving* (cartões de crédito, linhas de crédito e contas correntes)⁴¹;
- Prestar informação sobre o incumprimento de obrigações contratuais, respetiva regularização e sobre o reembolso antecipado, através de extrato ou em documento autónomo, no prazo máximo de 15 dias após a ocorrência das referidas situações⁴².

O Banco de Portugal emitiu ainda 55 determinações específicas e recomendações sobre taxas de juro e sobre a aplicação do regime das taxas máximas, referentes à observância dos seguintes deveres:

- Calcular a TAEG de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis, considerando o montante total do crédito, os reembolsos previstos e a totalidade dos encargos associados à operação de crédito que tenham sido acordados entre o credor e o consumidor⁴³;
- Calcular a TAEG nos contratos de crédito *revolving* considerando, designadamente, a utilização imediata do limite máximo de crédito e a duração de um ano, bem como os encargos associados ao contrato de crédito⁴⁴;
- 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% a TAEG média dos contratos de crédito aos consumidores celebrados no trimestre anterior⁴⁵;
- É ainda havido como usurário o contrato de crédito na modalidade de ultrapassagem de crédito cuja Taxa Anual Nominal (TAN), no momento da sua celebração, exceda o valor máximo de TAEG definido para os contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto que estabeleçam a obrigação de reembolso do crédito em prazo superior a um mês⁴⁶.

38. Artigos 8.º e 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

39. Artigos 3.º, 6.º e 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

40. Artigo 6.º, n.º 2, do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

41. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

42. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

43. Artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho e Instrução do Banco de Portugal n.º 13/2013.

44. Pontos 6, 9 e 12 da Instrução do Banco de Portugal n.º 13/2013.

45. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

46. Artigo 28.º, n.º 5, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

Especificamente no que se refere aos regimes da mora e do incumprimento, o Banco de Portugal emitiu 27 determinações específicas e recomendações, referentes ao cumprimento dos seguintes deveres:

- Integrar em PERSI os clientes bancários que estejam em situação de incumprimento entre o 31.º dia e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação⁴⁷;
- Comunicar ao cliente bancário, em suporte duradouro, o resultado da avaliação da capacidade financeira, apresentando, quando tal se revele viável em face dessa avaliação, propostas para a regularização da situação de incumprimento, no prazo de 30 dias a contar da integração no PERSI⁴⁸;
- Não cobrar comissões pela negociação das condições do contrato de crédito no âmbito do regime do incumprimento, designadamente no que respeita à análise e à formalização da operação⁴⁹;
- Cobrar juros moratórios, mediante a aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3%, a acrescentar à taxa de juros remuneratórios aplicável à operação, considerando-se, na parte em que a exceda, reduzida a esse limite máximo, em caso de mora do devedor e enquanto a mesma se mantiver⁵⁰;
- Não cobrar, com fundamento na mora do credor, comissões ou outras quantias para além da comissão pela recuperação de valores em dívida, mesmo que a título de cláusula penal moratória⁵¹.

Destacam-se ainda outras determinações específicas e recomendações emitidas relativas ao cumprimento dos seguintes deveres:

- O consumidor tem o direito de, a todo o tempo, mediante pré-aviso ao credor, reembolsar, parcial ou totalmente, o contrato de crédito, com correspondente redução do custo total do crédito, por via da redução dos juros e dos encargos do período remanescente do contrato⁵²;
- Não depender a celebração dos contratos de crédito aos consumidores, bem como a respetiva renegociação, da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros⁵³;
- Reportar ao Banco de Portugal os contratos de crédito aos consumidores celebrados durante o mês anterior, no prazo de dez dias úteis a contar do final desse mês, de acordo com os elementos definidos pelo Banco de Portugal⁵⁴.

4.1.6 Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito

Em 2017 foram emitidas 51 determinações específicas e recomendações, dirigidas a sete instituições, com o propósito de corrigir irregularidades relativas ao reporte à CRC. Estas determinações específicas e recomendações resultaram maioritariamente (98%) da análise de reclamações de clientes bancários.

47. Artigo 14.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

48. Artigo 15.º, n.ºs 1, 2 e 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

49. Artigo 8.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

50. Artigo 8.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.

51. Artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.

52. Artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

53. Artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

54. N.ºs 4 e 5 da Instrução do Banco de Portugal n.º 14/2013.

Quadro III.4.7 • Determinações específicas e recomendações | Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito | 2017

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Crédito aos consumidores	38	5
Crédito a empresas	9	2
Crédito hipotecário	4	2
Total	51	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2017 foram emitidas determinações específicas e recomendações a 7 instituições.

... A quase totalidade de determinações específicas e recomendações sobre o reporte à CRC resultaram de reclamações de clientes bancários.

As determinações e recomendações emitidas são referentes ao cumprimento dos seguintes deveres:

- Comunicar à CRC, no fim de cada mês, os saldos das responsabilidades, efetivas ou potenciais, decorrentes das operações de crédito concedido⁵⁵;
- Sempre que uma entidade participante da CRC, por sua iniciativa ou por solicitação do devedor, verifique ter havido omissão ou comunicação indevida de qualquer responsabilidade, passada ou presente, está obrigada a proceder à respetiva retificação, remetendo, para o efeito, as necessárias comunicações⁵⁶;
- Informar os clientes com crédito vencido do início da comunicação do seu nome em situação de incumprimento⁵⁷;
- Informar o cliente bancário imediata, gratuita e justificadamente se o pedido de crédito for rejeitado com fundamento na consulta da CRC, informando sobre os elementos constantes daquela base de dados⁵⁸.

4.1.7 Serviços de pagamento

No período em análise, o Banco de Portugal emitiu 33 determinações específicas e recomendações para a correção de irregularidades detetadas no âmbito da prestação de serviços de pagamento, tendo estas sido dirigidas a 11 instituições. Cerca de 73% destas determinações específicas e recomendações resultaram das ações de inspeção realizadas.

55. Artigo 3.º, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.

56. Pontos 10.1 e 10.2 da Instrução n.º 21/2008.

57. Alínea b) do ponto 4 da Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.

58. Artigo 10.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 133/2009.

Quadro III.4.8 • Determinações específicas e recomendações | Serviços de pagamento | 2017

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Informação pré-contratual e contratual	11	6
Comissões	3	3
Bloqueio de instrumentos de pagamento	3	2
Entrada na LUR	2	2
Fraude	2	2
Datas-valor e disponibilização de fundos	1	1
Outros deveres	11	6
Total	33	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2017 foram emitidas determinações específicas e recomendações a 11 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas referiram-se ao cumprimento dos seguintes deveres:

- Informar os clientes sobre o bloqueio e a respetiva justificação pela forma acordada, nos casos em que seja admissível, legal ou contratualmente, o bloqueio de instrumentos de pagamento. Esta informação deve ser transmitida pela instituição ao cliente, se possível, em momento anterior ao bloqueio, ou, o mais tardar imediatamente após o mesmo, salvo em situações excecionais legalmente previstas⁵⁹;
- Uma operação de pagamento ou um conjunto de operações de pagamento só se consideram autorizados se o ordenante consentir na sua execução⁶⁰;
- 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 débito⁶¹;
- Incluir informações individualmente especificadas sobre os montantes das taxas de serviço ao comerciante, das taxas de intercâmbio e das taxas de sistema aplicáveis a cada categoria e a cada marca de cartões de pagamento, nos contratos relativos à utilização de terminais de pagamento automático celebrados entre as instituições e os beneficiários de operações de pagamento baseadas em cartões (em geral, os comerciantes)⁶²;
- Após a execução de uma operação de pagamento baseada em cartão, o prestador de serviços de pagamento do beneficiário deve indicar-lhe uma referência que permita identificar a operação de pagamento, bem como o montante dos encargos, discriminando o montante da taxa de serviço ao comerciante e o montante da taxa de intercâmbio⁶³;

59. Artigo 66.º do RJSPME.

60. Artigo 65.º do RJSPME.

61. Artigos 69.º e 71.º do RJSPME.

62. Artigo 9.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 2015/751.

63. Artigo 12.º do Regulamento (UE) n.º 2015/751.

- Disponibilizar o montante da operação de pagamento na conta de pagamento do beneficiário imediatamente após a transferência do montante a creditar⁶⁴;
- Nas situações de denúncia do contrato-quadro, as anuidades dos cartões de crédito apenas são devidas na parte proporcional ao período decorrido até à data da cessação contrato. Se forem pagas antecipadamente, devem ser restituídas na parte proporcional ao período ainda não decorrido⁶⁵;
- Não cobrar ao utilizador do serviço os encargos inerentes ao cumprimento das suas obrigações de informação ou relativos à substituição, extravio ou defeito dos instrumentos de pagamento⁶⁶;
- A rescisão da convenção do cheque é extensiva apenas aos cotitulares da conta sobre a qual foi emitido o cheque que lhe deu causa⁶⁷.

4.1.8 Outras matérias

Em 2017, o Banco de Portugal emitiu uma determinação específica para a correção de irregularidades relacionadas com a aplicação do diploma relativo ao livro de reclamações⁶⁸.

4.2 Processos de contraordenação

Em 2017, o Banco de Portugal instaurou 55 processos de contraordenação contra 21 instituições no âmbito das suas funções de supervisão comportamental.

Os processos instaurados em 2017 resultaram maioritariamente (98,5%) da fiscalização realizada pelo Banco de Portugal através da análise das reclamações de clientes bancários, estando envolvidas nestes processos 131 reclamações, podendo o mesmo processo de contraordenação ter por base mais do que uma reclamação. A instauração de processos de contraordenação seguiu uma estratégia de economia processual procurando agregar, sempre que adequado, no mesmo processo diversas irregularidades da mesma instituição.

..... Cerca de 35% dos processos de contraordenação instaurados no âmbito da supervisão comportamental foram relacionados com depósitos.

64. Artigo 80.º, n.º 4 e Artigo 84.º, n.º 2, do RJSPME.

65. Artigo 56.º, n.º 6, do RJSPME.

66. Artigo 63.º, n.º 3, do RJSPME.

67. Artigo 1.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 454/91, de 28 de dezembro e n.º 9 do ponto IV. do Aviso do Banco de Portugal n.º 1741-C/98.

68. Artigo 3.º, n.º 1, Alínea b) do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

Quadro III.4.9 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 2017

Matérias	2017	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	19	8
Crédito hipotecário	6	4
dos quais: Regime geral do incumprimento	5	3
Crédito aos consumidores	15	12
dos quais: Regime geral do incumprimento	5	5
Taxas máximas	1	1
Reporte à central de responsabilidades de crédito	10	8
dos quais: Crédito aos consumidores	7	6
Crédito hipotecário	3	3
Serviços de pagamento	7	6
Livro de reclamações	4	4
Outras situações	3	3
Total	55	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Foram instaurados processos de contraordenação a 21 instituições. Cada processo de contraordenação pode envolver mais do que uma matéria.

4.2.1 Depósitos

Os 19 processos de contraordenação instaurados, relacionados com depósitos, e que incluem irregularidades detetadas em 73 reclamações, tiveram por objeto situações relacionadas com:

- Não disponibilização aos clientes, em momento anterior à celebração dos contratos de depósitos simples, de uma FIN contendo os elementos exigidos pelo Banco de Portugal⁶⁹;
- Não entrega aos clientes, previamente à celebração dos contratos de depósito simples, de uma cópia das condições gerais do contrato a celebrar⁷⁰;
- Não disponibilização aos clientes, aquando da celebração dos contratos de depósito, de cópia desses contratos⁷¹;
- Não envio aos clientes de um extrato com o detalhe de todos os movimentos a débito e a crédito efetuados nas suas contas de depósito⁷²;
- Incumprimento, pelas instituições de crédito, da periodicidade de envio aos clientes de extratos de conta⁷³;
- Lançamento a crédito do valor do reembolso no vencimento de depósitos não à ordem com data-valor e data de disponibilização superior a um dia⁷⁴;
- Bloqueio de conta de depósito, sem fundamento legal ou contratual que o justifique⁷⁵;

69. Artigo 4.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

70. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

71. Artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

72. Artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

73. Artigo 8.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

74. Artigo 5.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 6/2009.

75. Artigo 74.º do RGICSF.

- 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 bancários⁷⁶;
- Incumprimento, ou não cumprimento atempado, de pedidos de encerramento de conta efetuados pelos clientes bancários⁷⁷;
- Movimentação a débito de contas de depósito, sem o consentimento dos clientes bancários para a respetiva execução⁷⁸.

4.2.2 Crédito hipotecário

Os seis processos de contraordenação instaurados em matéria de crédito hipotecário, e que incluem irregularidades detetadas em sete reclamações (das quais seis sobre o regime geral do incumprimento), tiveram por objeto as seguintes situações:

- Incumprimento do dever de disponibilização, aos clientes bancários, de extrato mensal na vigência dos contratos, contendo os elementos de informação obrigatórios definidos pelo Banco de Portugal⁷⁹;
- Incumprimento do dever de avaliação da capacidade financeira dos clientes estabelecido pelo PERSI 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 necessidades⁸⁰;
- Não integração no PERSI de clientes cujos contratos de crédito permaneceram em situação de incumprimento por um período superior a 60 dias⁸¹;
- Incumprimento do dever de comunicação, aos clientes bancários, da sua integração em PERSI⁸²;
- 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 objetivos⁸³.

4.2.3 Crédito aos consumidores

Os 15 processos de contraordenação instaurados em matéria de crédito aos consumidores, e que abrangem irregularidades detetadas em 17 reclamações (incluindo seis reclamações sobre o regime geral do incumprimento) e na violação do regime das taxas máximas, prendem-se com as seguintes situações:

- Os contratos de crédito aos consumidores devem conter os elementos obrigatórios e observar os demais preceitos legais e regulamentares que regulam o crédito aos consumidores⁸⁴;

76. Artigo 74.º do RGICSF.

77. Artigo 56.º, n.º 1, do RJSPME.

78. Artigo 65.º do RJSPME.

79. Artigo 7.º, n.º 1, do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010.

80. Artigo 10.º, n.ºs 2 e 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

81. Artigo 14.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

82. Artigo 14.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

83. Artigo 15.º, n.ºs 1, 2 e 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

84. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

- 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 informação legalmente exigidos, designadamente o dever de entrega de uma FIN em matéria de crédito aos consumidores⁸⁵;
- Na celebração dos contratos de crédito aos consumidores, as instituições devem assegurar o cumprimento dos limites máximos de TAEG divulgados pelo Banco de Portugal, para cada tipo de contrato de crédito aos consumidores⁸⁶.
- Na concessão de crédito e na vigência dos contratos de crédito aos consumidores, as instituições devem atuar com diligência, neutralidade, lealdade e discricção e respeito consciencioso dos interesses que lhe são confiados⁸⁷;
- Durante a vigência do contrato de crédito, as instituições devem disponibilizar aos consumidores um extrato periódico, de acordo com os elementos, periodicidade e suporte definidos pelo Banco de Portugal⁸⁸;
- Em complemento à informação periódica, as instituições devem prestar informação complementar sobre o incumprimento das obrigações contratuais e a sobre a respetiva regularização⁸⁹;
- As instituições devem observar os requisitos legalmente previstos para o exercício do direito de resolução, em caso de incumprimento do contrato de crédito pelo consumidor⁹⁰.

As infrações detetadas na aplicação do regime geral do incumprimento prendem-se com as seguintes situações:

- Incumprimento do dever de as 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 necessidades⁹¹;
- Não integração no PERSI de clientes cujos contratos de crédito permaneceram em situação de incumprimento por um período superior a 60 dias⁹²;
- Não integração no PERSI de clientes que, encontrando-se em mora no cumprimento das suas obrigações, solicitaram, através de comunicação em suporte duradouro, a sua integração nesse procedimento⁹³;
- Incumprimento do dever de comunicação, ao cliente bancário, da sua integração em PERSI⁹⁴.

85. Artigo 6.º, n.º 7, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

86. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

87. Artigo 74.º do RGICSF.

88. Artigo 14.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho e Artigos 4.º e 6.º Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

89. Artigo 5.º, n.ºs 1 a 4, do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

90. Artigo 20.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

91. Artigo 10.º, n.º 2 e n.º 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

92. Artigo 14.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

93. Artigo 14.º, n.º 2, alínea a) do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

94. Artigo 14.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

4.2.4 Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito

Durante o ano de 2017, foram instaurados dez processos de contraordenação relacionados com o incumprimento, pelas instituições supervisionadas, dos deveres de reporte à CRC, detetados a partir da análise de 12 reclamações de clientes bancários. A instauração dos processos teve como fundamento:

- Incumprimento do dever de comunicação ao Banco de Portugal, no fim de cada mês, dos saldos das responsabilidades decorrentes das operações de crédito concedido⁹⁵;
- Não retificação atempada de informação incorretamente reportada à CRC⁹⁶;
- Incumprimento do dever de informação aos devedores sobre os factos suscetíveis de gerarem comunicações à CRC e do início da comunicação dos mesmos em situação de incumprimento⁹⁷.

4.2.5 Serviços de pagamento

Os sete processos de contraordenação instaurados no ano de 2017, relativamente a serviços de pagamento, e que incluem irregularidades detetadas em 17 reclamações, tiveram como fundamento:

- Realização de operações de pagamento não autorizadas pelos utilizadores de serviços de pagamento⁹⁸;
- Incumprimento do dever de reembolsar o cliente dos montantes relativos a operações não autorizadas e, sendo caso disso, de repor a conta de pagamento na situação em que estaria se a operação não tivesse sido executada⁹⁹;
- Inobservância das regras aplicáveis ao bloqueio de instrumentos de pagamento, designadamente, a necessidade de existência de fundamento legal e contratual, a prestação de informação sobre o bloqueio e a respetiva justificação pela forma acordada, se possível em momento anterior ao bloqueio, ou, o mais tardar imediatamente após o mesmo, salvo em situações excecionais legalmente previstas¹⁰⁰;
- Incumprimento do dever do prestador de serviços de pagamento garantir que o montante da operação de pagamento fica à disposição do beneficiário imediatamente após o crédito da conta do referido prestador de serviços de pagamento¹⁰¹;
- Incumprimento, nas transferências entre contas sediadas em instituições distintas, do prazo de um dia útil para a disponibilização dos fundos, após a receção da ordem de pagamento pelo prestador de serviços de pagamento do beneficiário¹⁰²;

95. Artigo 3.º, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.

96. Pontos 10.1 e 10.2 da Instrução n.º 21/2008.

97. Ponto 4 da Instrução n.º 21/2008.

98. Artigo 65.º do RJSPME.

99. Artigo 71.º do RJSPME.

100. Artigo 66.º do RJSPME.

101. Artigo 84.º, n.º 2, do RJSPME.

102. Artigo 80.º, n.º 1, do RJSPME.

- Inobservância do dever de disponibilizar o valor de cheques normalizados e de cheques visados depositados ao balcão e sacados sobre a instituição de crédito na qual são depositados no mesmo dia útil em que são apresentados a pagamento¹⁰³;
- Não disponibilização do valor dos cheques normalizados e dos cheques visados depositados ao balcão e sacados sobre instituição de crédito distinta daquela em que são no segundo dia útil da sua apresentação a pagamento;
- 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 útil¹⁰⁴.

4.2.6 Livro de reclamações

Os quatro processos de contraordenação instaurados no decurso de 2017 em matéria relacionada com o livro de reclamações tiveram como fundamento:

- Incumprimento do dever de possuir o livro de reclamações nos estabelecimentos das instituições de crédito¹⁰⁵;
- Incumprimento do dever de envio, ao Banco de Portugal, dos originais das folhas do livro de reclamações, no prazo de dez dias úteis a contar da data de apresentação da reclamação¹⁰⁶.

4.2.7 Outras situações

Os restantes três processos de contraordenação, que incluem irregularidades detetadas em quatro reclamações, tiveram como fundamento:

- 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 serviços¹⁰⁷;
- Inobservância do dever de comunicação, à Base de Dados de Contas, da informação sobre as contas bancárias e os respetivos intervenientes com poderes de movimentação, incluindo a informação relativa à cessação da titularidade desses intervenientes¹⁰⁸.

103. Artigo 5.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro.

104. Artigo 5.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro.

105. Artigo 3.º, n.º 1, alínea a) do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação em vigor.

106. Artigo 5.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação em vigor.

107. Artigo 78.º do RGICSF.

108. Artigo 81.º, n.º 3, do RGICSF e Ponto 4.4.4 da Instrução n.º 7/2011.

5 Aplicação do regime dos serviços mínimos bancários

Os serviços mínimos bancários são serviços bancários essenciais a que os cidadãos podem aceder a custo reduzido. Incluem a abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem – a conta de serviços mínimos bancários – e instrumentos que possibilitam a sua movimentação, onde se inclui o cartão de débito. São prestados por todas as instituições de crédito autorizadas a receber depósitos do público e que disponibilizem o pacote de serviços mínimos bancários.

A fiscalização do regime dos serviços mínimos bancários foi uma das prioridades da atividade de supervisão comportamental em 2017, a par da sua divulgação através de iniciativas de informação e formação financeira.

5.1 Alterações ao regime dos serviços mínimos bancários nos últimos 10 anos

Portugal foi precursor na União Europeia na criação de um regime de serviços mínimos bancários, que tem, na sua génese, a preocupação com a inclusão financeira. Os serviços mínimos bancários são disponibilizados em Portugal desde 2000¹⁰⁹, tendo o regime sofrido alterações significativas ao longo do tempo.

Em 2011, o legislador clarificou o elenco dos serviços incluídos na conta de serviços mínimos bancários; introduziu a possibilidade de conversão gratuita de contas de depósito à ordem já existentes em contas de serviços mínimos bancários; criou regras específicas para a divulgação do regime por parte da Segurança Social e das instituições de crédito que voluntariamente aderiram ao sistema; e atribuiu ao Banco de Portugal competência expressa para a sua fiscalização¹¹⁰.

Em 2012, foi criado um regime sancionatório aplicável em caso de violação dos deveres por parte das instituições de crédito que voluntariamente aderissem ao regime dos serviços mínimos bancários e foi atribuída ao Banco de Portugal a competência para a instrução e aplicação das respetivas contraordenações¹¹¹.

Em 2015, a prestação de serviços mínimos bancários por parte das instituições de crédito deixou de ser voluntária, tornando-se obrigatória para todas as instituições de crédito que disponibilizam ao público os serviços que integram o elenco dos serviços mínimos bancários. Foram ainda facilitados os requisitos de acesso à conta de serviços mínimos bancários, permitindo-se que pessoas que já são titulares de outras contas de depósito à ordem possam ser contitulares de contas de serviços mínimos bancários, desde que o outro titular dessa conta não detenha outras contas de depósito à ordem e tenha mais de 65 anos ou um grau de incapacidade igual ou superior a 60%¹¹².

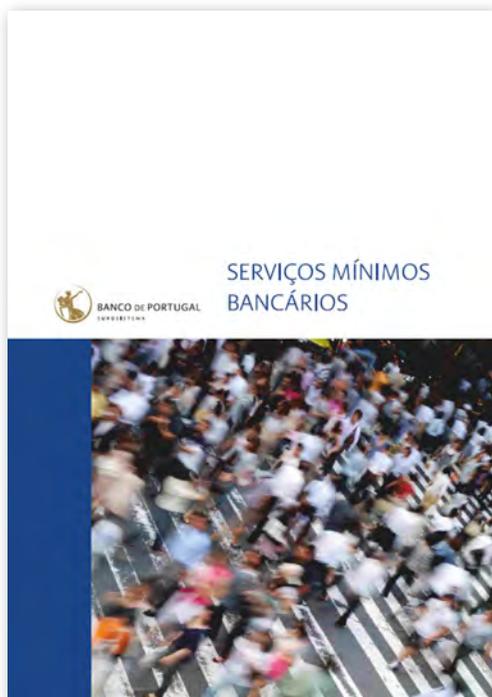
109. Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

110. Lei 19/2011, de 20 de maio.

111. Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro.

112. Lei n.º 66/2015, de 6 de julho.

Figura III.5.1 • Brochura dos serviços mínimos bancários.



Fonte: Banco de Portugal. Disponível em <https://clientebanuario.bportugal.pt/pt-pt/material/servicos-minimos-bancarios>

Em 2017, estabeleceu-se a obrigação de as instituições de crédito disponibilizarem aos seus clientes meios de resolução alternativa de litígios referentes à prestação de serviços mínimos bancários e procedeu-se ao alargamento do elenco dos serviços que integram os serviços mínimos bancários¹¹³. Além das transferências multibanco, os serviços mínimos bancários passaram a incluir a realização de 12 transferências interbancárias, por cada ano civil, através do *home-banking*, bem como outras operações de pagamento no interior da União Europeia. Foi também reduzido o valor máximo da comissão de manutenção da conta de serviços mínimos bancários, que deixou de ser 1% do salário mínimo nacional para passar a ser de 1% do valor do indexante dos apoios sociais (em 2018, 4,28 euros)¹¹⁴. Estas alterações entraram em vigor em 1 de janeiro de 2018¹¹⁵.

5.2 Evolução das contas de serviços mínimos bancários

A maior facilidade de acesso aos serviços mínimos e o crescente esforço de divulgação do regime têm tido reflexos na evolução do número de contas de serviços mínimos bancários. No final de 2017, existiam 44 618 contas de serviços mínimos bancários, mais 9665 contas do que no final do ano anterior, correspondendo a um crescimento de 27,7%. Em 2017, foram abertas 11 992 contas (5121 no primeiro semestre e 6871 no segundo semestre)¹¹⁶.

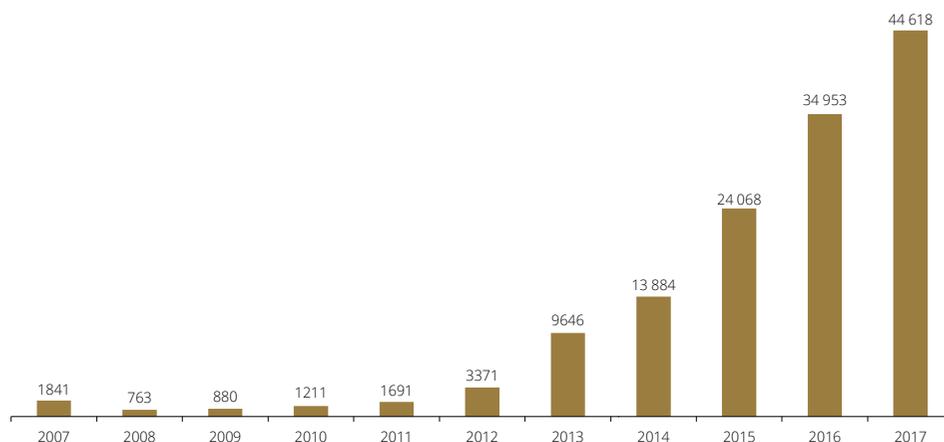
113. Em resultado da transposição da Diretiva 2014/92/UE, do Parlamento e do Conselho, de 23 de julho de 2014.

114. Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

115. Já em 2018, no decurso do primeiro trimestre, foi aprovada no Parlamento uma nova revisão do regime dos serviços mínimos bancários, cuja publicação ainda se aguardava à data de 30 de abril.

116. Estes dados referem-se ao final do ano de 2017, pelo que a sua evolução não reflete eventuais impactos das alterações legais ao regime dos serviços mínimos bancários que entraram em vigor a 1 de janeiro de 2018.

Gráfico III.5.1 • SMB | Evolução do número de contas (em final de período) | 2007-2017



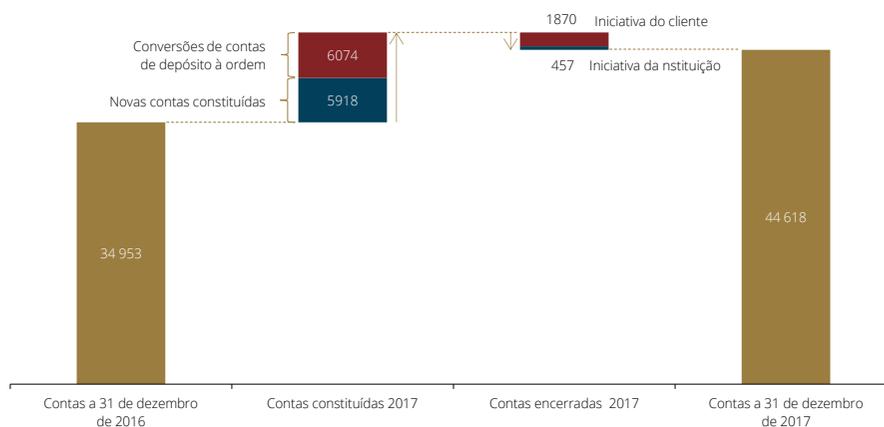
Fonte: Banco de Portugal.

Em 2017, 50,7% das contas de serviços mínimos bancários constituídas resultaram da conversão de uma conta de depósito à ordem já existente na instituição (47,8% em 2016) e, em 49,3% dos casos, da abertura de uma nova conta (52,2% em 2016).

Das contas constituídas em 2017, apenas cerca de 1,7% (206 contas) foram abertas em instituições que passaram a disponibilizar os serviços mínimos bancários com a alteração do regime ocorrida em 2015.

Em 2017, foram constituídas 552 contas contitulas por detentores de outras contas de depósito à ordem (4,6% do total).

Gráfico III.5.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2017

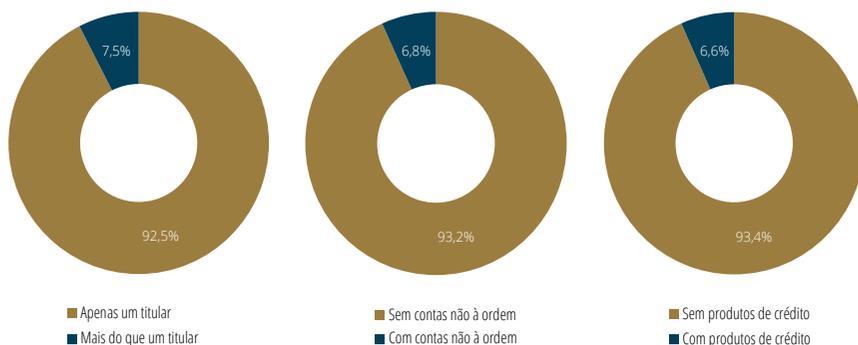


Fonte: Banco de Portugal.

Neste ano, foram encerradas 2327 contas, das quais 1870 (cerca de 80,4%) por iniciativa do cliente e 457 por iniciativa da instituição de crédito (cerca de 19,6%), devido ao incumprimento das regras aplicáveis (inexistência de movimentos na conta ou o titular da conta ser detentor de outras contas de depósito à ordem).

No final do ano, a maioria das contas (92,5%) tinha apenas um titular. A maioria dos titulares não detinha contas de depósito não à ordem (93,2%), nem produtos de crédito (93,4%). Estas percentagens são semelhantes às verificadas no final do ano anterior.

Gráfico III.5.3 • SMB | Caracterização das contas | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

A partir de 1 de janeiro de 2018 o valor máximo da comissão de manutenção da conta de serviços mínimos bancários deixou de ser 1% do salário mínimo nacional para passar a ser 1% do valor do indexante dos apoios sociais (4,28 euros).

No final de abril de 2018, existiam oito instituições que isentavam os seus clientes do pagamento de comissões ou outros encargos nas contas de serviços mínimos bancários: o Banco Activobank, o Banco BPI, o Banco CTT, o Banco Popular Portugal, o BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, o BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria e a Caixa Geral de Depósitos. Outras 94 cobram o valor inferior à comissão máxima.

5.3 Ações de inspeção

Em 2017, a fiscalização dos serviços mínimos bancários assentou em ações de inspeção aos balcões das instituições de crédito e à distância.

O Banco de Portugal atuou como cliente mistério em 68 ações de inspeção realizadas nos balcões de 31 instituições de crédito para avaliar se no âmbito do processo de abertura de uma conta de depósitos à ordem com custos reduzidos o cliente era informado da existência da conta de serviços mínimos bancários. Nestas ações, o Banco de Portugal verificou também a completude e transparência da informação prestada sobre as condições de acesso à conta, os serviços incluídos e o comissionamento aplicável. Foi avaliada a afixação obrigatória do cartaz dos serviços mínimos bancários nos balcões das instituições e analisado o conteúdo da FIN da conta entregue ao cliente mistério.

Quando considerado necessário, as ações realizadas sob a forma de cliente mistério foram complementadas por 31 inspeções credenciadas nos balcões para verificar o comprovativo da informação entregue ao cliente, os procedimentos internos adotados e a conformidade das práticas das instituições na comercialização da conta de serviços mínimos bancários.

Foram ainda realizadas ações de inspeção à distância, abrangendo todas as 110 instituições que estão obrigadas a disponibilizar a conta de serviços mínimos bancários, para avaliar de forma transversal o cumprimento da obrigação de informar os clientes, no primeiro extrato de cada ano, da possibilidade de conversão da conta à ordem para uma conta de serviços mínimos bancários. Para o efeito, o Banco de Portugal solicitou comprovativos, selecionados por amostragem, do envio dessa informação aos clientes. Nos casos em que foram detetados incumprimentos, o Banco de Portugal realizou uma avaliação subsequente para se assegurar da correção desse incumprimento.

Quadro III.5.1 • Ações de inspeção no âmbito do regime dos serviços mínimos bancários | 2017

	N.º de ações	N.º de entidades
Inspeções aos balcões		
Cliente mistério	68	31
Credenciadas	31	31
Inspeções à distância	141	110

Fonte: Banco de Portugal.

5.4 Reclamações e pedidos de informação

Num contexto de crescimento do número de contas de serviços mínimos bancários, as reclamações de clientes bancários com este âmbito também aumentaram, tendo passado de 12 para 15 por cada 10 mil contas de serviços mínimos bancários. Esta subida resultou do crescimento do número de reclamações (49%) ter sido superior ao aumento do número de contas de serviços mínimos bancários em 2017 (28%).

Nas reclamações sobre o regime dos serviços mínimos bancários destacam-se as matérias relativas à abertura ou conversão para uma conta de serviços mínimos bancários, as condições de acesso ao regime, as limitações do regime (designadamente sobre a impossibilidade de utilização do cartão de débito na Europa e de efetuar pagamentos de baixo valor) e os serviços incluídos no regime. Da análise das 58 reclamações encerradas em 2017, em apenas uma o Banco de Portugal detetou incumprimentos, tendo emitido uma determinação específica exigindo a sua correção. Das restantes 9 reclamações, cuja análise veio a ser concluída já em 2018, em 8 dos casos não foram detetados indícios de infração, e relativamente a uma reclamação foi decidido instaurar um processo de contraordenação

Foram ainda recebidos 60 pedidos de informação sobre o regime dos serviços mínimos bancários, mais 18% do que em 2016. Destacam-se os pedidos de informação sobre o conteúdo do pacote dos serviços mínimos bancários e sobre a possibilidade de abertura de uma conta de serviços mínimos através da conversão de uma conta, quando o cliente possui um crédito à habitação ou um cartão de crédito.

Quadro III.5.2 • Reclamações e pedidos de informação no âmbito do regime dos serviços mínimos bancários | 2016–2017

	2016	2017	Δ
Reclamações	45	67	48,9%
Pedidos de informação	51	60	17,6%

Fonte: Banco de Portugal.

5.5 Correção de irregularidades e sancionamento

Na sequência da fiscalização da atuação das instituições na disponibilização dos serviços mínimos bancários, o Banco de Portugal emitiu 178 determinações específicas dirigidas a 29 instituições, exigindo a correção das irregularidades detetadas, das quais 177 foram emitidas na sequência de ações de inspeção.

As determinações emitidas referem-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- Garantir o acesso aos serviços mínimos bancários, permitindo aos clientes constituir, manter e gerir uma conta de depósitos à ordem e dispor de um cartão de débito, efetuar depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências¹¹⁷;
- Divulgar publicamente, e em permanência, nos seus balcões e nos respetivos sítios de internet, informação sobre os serviços mínimos bancários, designadamente no âmbito do preçário¹¹⁸;
- Não cobrar comissões, despesas ou outros encargos que, no ano de 2017 e no seu conjunto, representem valor superior ao equivalente a 1% do salário mínimo nacional¹¹⁹;
- Incluir, no primeiro extrato da conta de depósitos à ordem emitido em cada ano, de forma legível, a informação sobre a possibilidade da conversão da conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários e dos requisitos dessa conversão¹²⁰;
- Assegurar a conversão de conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários mediante solicitação do interessado, através do encerramento da conta de depósito pré-existente ou da conversão direta em conta de serviços mínimos bancários¹²¹;
- Previamente à emissão da declaração de não titularidade de outras contas de depósitos à ordem, informar o cliente sobre o caráter facultativo da declaração, as consequências da respetiva recusa de emissão e as consequências da titularidade de outra conta de depósito à ordem¹²²;
- Não atribuir aos serviços prestados no âmbito do regime dos serviços mínimos bancários, características específicas que resultem em condições mais restritivas para a sua utilização do que as existentes nos mesmos serviços quando prestados fora do referido regime¹²³;

117. Artigos 1.º e 2.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março

118. Artigo 2.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2015.

119. Artigo 3.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

120. Artigos 2.º e 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2015 e Artigo 7.º-A, n.º 2, alínea b), do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

121. Artigo 4.º-A, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

122. Artigo 4.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

123. Artigo 4.º-C, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

- Observar os requisitos legalmente exigidos nos contratos e aditamentos contratuais para efeitos de adesão aos serviços mínimos bancários, identificando a conta de serviços mínimos bancários e descrevendo os serviços abrangidos pelo referido regime¹²⁴;
- Afixar, em lugar bem visível em todos os seus balcões e locais de atendimento ao público, um cartaz sobre os serviços mínimos bancários, em conformidade com o modelo aprovado pelo Banco de Portugal¹²⁵.

Quadro III.5.3 • Determinações específicas e recomendações no âmbito do regime dos serviços mínimos bancários | 2017

	Número	Instituições abrangidas
Informação pré-contratual	94	27
Informação contratual	58	8
Movimentação de conta	10	2
Encerramento de conta	16	4
Total	178	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2017 foram emitidas determinações específicas e recomendações a 29 instituições.

5.6 Divulgação dos serviços mínimos bancários

A divulgação dos serviços mínimos bancários é uma das prioridades nas iniciativas de informação e formação financeira do Banco de Portugal. Neste sentido, o Portal do Cliente Bancário disponibiliza conteúdos específicos com as características da conta de serviços mínimos, o seu custo e o acesso à mesma. Em 2017, o Banco de Portugal preparou materiais (in)formativos sobre as alterações ao regime dos serviços mínimos bancários, nomeadamente através da criação de um descodificador que responde às dúvidas do cliente bancário sobre “o que é uma conta de serviços mínimos bancários” e da revisão da brochura e desdobrável que podem ser obtidos neste Portal.

No Portal do Cliente Bancário, é também possível obter informação sobre a comissão cobrada pelas instituições que estão obrigadas a disponibilizar a conta de serviços mínimos, sendo que algumas instituições não cobram nada. O Portal tem um comparador de comissões¹²⁶ que permite obter o valor da comissão cobrada por cada instituição e fazer a sua comparação entre instituições.

Os serviços mínimos bancários são também objeto de uma das aulas que o Banco de Portugal preparou para a plataforma de *e-learning* do Portal Todos Contam. Nesta plataforma, é possível assistir a um vídeo que apresenta as características dos serviços mínimos bancários, os serviços incluídos, a comissão máxima que pode ser cobrada e as condições de acesso. A aula é apoiada por um suporte escrito e por um conjunto de outros materiais (in)formativos que complementam e aprofundam a informação do vídeo.

124. Artigo 4.º-C, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

125. Artigo 2.º, n.ºs 1 e 2, do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2015.

126. <https://cliente bancario.bportugal.pt/aplicacao/comparador-de-comissoes>.

Figura III.5.2 • SMB | Divulgação | Descodificador no Portal do Cliente Bancário

Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Depósitos (<https://clientebancario.bportugal.pt/o-que-sao>). | Nota: Disponível para download em <https://www.bportugal.pt/page/o-que-sao-os-servicos-minimos-bancarios-smb>

Figura III.5.3 • Serviços mínimos bancários na plataforma de *e-learning* Todos Contam

Fonte: Plano Nacional de Formação Financeira – Plataforma de *e-learning* Todos Contam (<http://elearning.todoscontam.pt/#areas-formacao/pagamentos/t11ahiaecideaeekkfjgikijimdbdhgig6/video>).

6 Implementação do regime geral do incumprimento

O Banco de Portugal fiscaliza a aplicação do regime geral do incumprimento, avaliando a atuação das instituições de crédito através da análise dos dados reportados sobre os contratos de crédito integrados no Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), da apreciação das reclamações apresentadas pelos clientes bancários e da realização de ações de inspeção. Quando são detetadas irregularidades na aplicação do regime geral do incumprimento o Banco de Portugal exige a respetiva correção através da emissão de determinações específicas, podendo também instaurar processos de contraordenação.

Em 2017 verificou-se uma redução de 12,3% do número de processos PERSI iniciados pelas instituições de crédito, evolução a que não será estranha a redução dos níveis de sobre-endividamento das famílias, transmitida pelos dados da CRC. Estes apontam não só para a redução do montante de crédito vencido, como também para a redução do número de devedores do setor das famílias com crédito em incumprimento, que tem vindo a diminuir desde 2013, com destaque para as reduções verificadas nos últimos dois anos. O número de reclamações sobre esta matéria também se reduziu (menos 16,7% do que em 2016). Na sequência da fiscalização da aplicação do regime geral do incumprimento, o Banco de Portugal emitiu 13 determinações específicas e instaurou 8 processos de contraordenação.

6.1 Incumprimento no crédito hipotecário

... Foram iniciados menos processos PERSI relativos a crédito hipotecário (-19,2% do que no ano anterior).

No segmento de crédito hipotecário, em 2017, as instituições iniciaram um total de 96 387 processos PERSI, relativos a 55 028 contratos de crédito, envolvendo um montante total de 2509 milhões de euros. Estes contratos de crédito registavam um rácio de incumprimento na ordem dos 1,3%, rácio inferior ao registado em 2016 (2,4%).

Durante o ano, as instituições de crédito concluíram 104 741 processos PERSI relativos a crédito hipotecário, os quais abrangeram 63 421 contratos de crédito, com um montante total em dívida de 2994 milhões de euros e um rácio de incumprimento de 1,9%. No final de 2017, encontravam-se ainda em análise ou negociação 22 720 processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário.

Quadro III.6.1 • Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário | 2015–2017

	Processos			Contratos ^(a)
	2015	2016	2017	2017
Processos PERSI iniciados				
Número	132 108	119 269	96 387	55 028
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	2509
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	1,3%
Processos PERSI em análise^(d)				
Número	24 724	31 074	22 720	-
Processos PERSI concluídos				
Número	129 013	112 919	104 741	63 421
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	2994
Rácio de incumprimento	-	-	-	1,9%
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	85 238	74 206	66 704	-
Pagamento dos montantes em mora	80 325	70 800	63 720	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	4913	3406	2984	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/Processos PERSI concluídos	66,1%	65,7%	63,7%	-

Fonte: Banco de Portugal. | 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.

6.2 Incumprimento no crédito aos consumidores

Foram iniciados menos processos PERSI relativos a crédito aos consumidores (-11% do que no ano anterior).

No segmento de crédito aos consumidores, as instituições de crédito iniciaram, em 2017, 533 463 processos PERSI, envolvendo um total de 368 862 contratos de crédito. Os contratos de crédito em causa representavam um montante total em dívida de 764 milhões de euros e registavam um rácio de incumprimento de 14,4%, inferior ao registado em 2016 (22,1%).

Os cartões de crédito representavam a maioria dos contratos de crédito aos consumidores que foram integrados no PERSI em 2017 (55,8%), à semelhança do que se verificou nos anos anteriores. Destes contratos, o incumprimento de produtos de crédito *revolving* foi responsável por 73,6% dos contratos integrados no PERSI em 2017, seguindo-se os contratos de crédito pessoal (20,9%) e de crédito automóvel (5,5%).

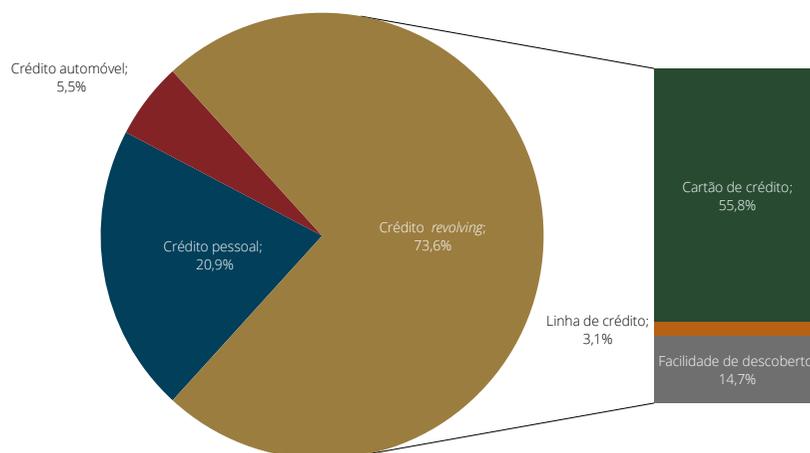
No ano de 2017 foram concluídos 539 694 processos PERSI, envolvendo 386 817 contratos de crédito aos consumidores, os quais representavam um total de 822 milhões de euros e registavam um rácio de incumprimento de 15,8%. No final do ano, permaneciam em fase de análise ou de negociação 114 298 processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores.

Quadro III.6.2 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2015-2017

	Processos			Contratos ^(a)
	2015	2016	2017	2017
Processos PERSI iniciados				
Número	569 577	599 210	533 463	368 862
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	764
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	14,4%
Processos PERSI em análise^(d)				
Número	95 051	120 529	114 298	
Processos PERSI concluídos				
Número	572 664	573 732	539 694	386 817
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	822
Rácio de incumprimento	-	-	-	15,8%
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	242 298	264 968	245 408	-
Pagamento dos montantes em mora	225 790	242 360	227 367	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	16 508	22 608	18 041	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/Processos PERSI concluídos	42,3%	46,2%	45,5%	-

Fonte: Banco de Portugal. | 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.6.1 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

6.3 Processos concluídos

... A renegociação dos contratos continuou a ser a principal
... solução acordada entre as instituições e os clientes
... para regularizar as situações de incumprimento.

A maioria dos processos PERSI relativos a **crédito hipotecário** que foram concluídos em 2017 permitiu a regularização das situações de incumprimento (63,7%). O motivo mais indicado pelas instituições de crédito para a conclusão dos processos PERSI foi o pagamento dos montantes em mora pelos clientes bancários (60,8%). Em 2,8% dos processos concluídos foi celebrado um acordo entre o cliente e a instituição de crédito e em 30,2% dos processos a situação de incumprimento não foi resolvida por não falta de acordo entre as partes.

No crédito hipotecário foram renegociados 2727 processos PERSI, envolvendo um montante total de 70,5 milhões de euros. No que respeita às soluções de renegociação adotadas destacou-se a introdução de períodos de carência de capital ou juros (580 processos) e o alargamento do prazo do contrato (261 processos).

Para além da renegociação, as instituições de crédito e os clientes bancários acordaram, no âmbito de processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, a concessão de empréstimos adicionais para pagamento de prestações (169 processos PERSI), a dação em cumprimento do imóvel (46 processos), o refinanciamento da dívida (36 processos) e a consolidação de créditos (13 processos).

No segmento do **crédito aos consumidores**, 45,5% do total de processos PERSI concluídos resultaram na regularização das situações de incumprimento, uma percentagem ligeiramente inferior à verificada no ano anterior (46,2%). A maioria dos processos em que se registou a regularização da situação do incumprimento culminou com o pagamento dos montantes em atraso pelos clientes bancários (42,2%). Em 3,3% dos processos concluídos foi celebrado um acordo entre as partes e em 51,1% dos processos concluídos a situação de incumprimento não foi resolvida por falta de acordo.

No crédito aos consumidores foram renegociados 13 666 processos PERSI, envolvendo um montante total de 9,8 milhões de euros. Destaca-se, como solução de renegociação mais frequentemente adotada, o diferimento do pagamento de capital para a última prestação (10 687 processos) e o alargamento do prazo do contrato (2692 processos).

No crédito aos consumidores, a segunda solução mais frequente, no âmbito dos processos PERSI concluídos em 2017, foi o refinanciamento da dívida (2162 processos), seguida da concessão de um empréstimo adicional para pagamento de prestações (1161 processos) e a consolidação de créditos (1038 processos).

Quadro III.6.3 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2017^{(a)-(b)}

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores
Renegociação do contrato de crédito (número)	2727	13 666
Montante renegociado (milhões de euros)	70,5	9,8
Consolidação de créditos (número)	13	1038
Montante consolidado (milhões de euros)	0,4	5,1
Refinanciamento (número)	36	2162
Montante refinanciado (milhões de euros)	1,1	15,7
Empréstimo adicional para pagamento de prestações (número)	169	1161
Montante do crédito (milhões de euros)	1,0	9,1
Dação em cumprimento (número)	46	22

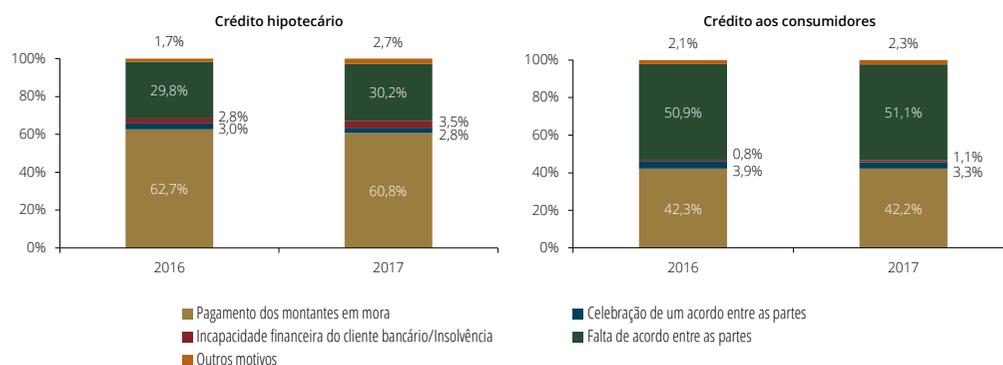
Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato. (b) Nos processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento em 2017 foram abrangidos um total de 19 390 contratos, dos quais 16 681 contratos de crédito aos consumidores e 2709 contratos de crédito hipotecário.

Quadro III.6.4 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2017^{(a)-(c)}

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores
Spread/Taxa de juro	106	209
Prazo	261	2692
Período de carência de capital (ou juros)	580	230
Diferimento de capital para a última prestação	116	10687
Outras condições ^(b)	2359	2042

Fonte: Banco de Portugal. | 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 2017 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos um total de 9427 contratos, dos quais 7687 contratos de crédito aos consumidores e 1741 contratos de crédito hipotecário.

Gráfico III.6.2 • PERSI | Motivos de extinção | 2016–2017



Fonte: Banco de Portugal.

6.4 Reclamações e pedidos de informação

Foram recebidos menos reclamações e pedidos de informação sobre o incumprimento.

Em 2017, deram entrada no Banco de Portugal 355 reclamações de clientes bancários relativas ao regime geral do incumprimento, numa média mensal de 30 reclamações, menos 16,7% do que em 2016. Estas reclamações representam 2,3% do total de reclamações recebidas, proporção inferior ao ano anterior (3%).

Das reclamações recebidas em 2017, 75,5% incidiram sobre o PERSI. A maioria das reclamações sobre esta matéria dizem respeito à não apresentação de propostas para a regularização do incumprimento registado nos contratos de crédito ou ao modo como as instituições conduzem o processo negocial.

A não apresentação pelas instituições de crédito de soluções para prevenir a entrada dos contratos de crédito em mora constituiu também o principal motivo que levou à apresentação de reclamações relativas ao Plano de Ação para Risco de Incumprimento (PARI).

Cerca de 69% das reclamações enquadradas pelo regime geral do incumprimento que foram encerradas em 2017 não apresentavam indícios de infração, proporção superior à registada em 2016 (67%).

Também nos pedidos de informação de clientes bancários relativos ao regime geral do incumprimento se observou uma redução. Em 2017 o Banco de Portugal recebeu 39 pedidos de informação, menos 7 do que em 2016. Dos pedidos recebidos em 2017, destaca-se a redução de 31% do número de pedidos de informação relativos ao PERSI.

Quadro III.6.5 • Reclamações e pedidos de informação recebidos no âmbito do regime geral do incumprimento | 2016–2017

	2016	2017	Δ
Reclamações	426	355	-16,7%
PARI	123	87	-29,3%
PERSI	303	268	-11,6%
Pedidos de informação	46	39	-15,2%
PARI	17	19	11,8%
PERSI	29	20	-31,0%

Fonte: Banco de Portugal.

6.5 Correção de irregularidades e sancionamento

... A maioria das determinações específicas emitidas sobre incumprimento incidiram sobre crédito aos consumidores.

Na sequência da atuação fiscalizadora à implementação do regime geral do incumprimento, o Banco de Portugal emitiu 13 determinações específicas, das quais 12 relacionadas com contratos de crédito aos consumidores envolvendo 8 instituições. Das 13 determinações específicas emitidas, 9 tiveram origem em ações de inspeção e 4 na análise de reclamações de clientes bancários. Estas determinações referem-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- Disponibilizar, designadamente em sede pré-contratual, aos clientes bancários e aos demais interessados, informação sobre os riscos do endividamento excessivo e as consequências do incumprimento de contratos de crédito, bem como sobre os procedimentos implementados para a regularização das situações de incumprimento no âmbito do regime geral do incumprimento¹²⁷;
- Desenvolver as diligências necessárias para avaliar os indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes cumprirem os contratos de crédito e para avaliar os factos transmitidos pelos clientes sobre o risco de incumprimento, tendo em vista aferir a existência de risco efetivo de incumprimento e a respetiva extensão ao PERSI¹²⁸;
- Integrar em PERSI os clientes bancários que estejam em situação de incumprimento entre o 31.º dia e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação¹²⁹;
- Comunicar ao cliente bancário, em suporte duradouro, o resultado da avaliação da capacidade financeira, apresentando, quando tal se revele viável em face dessa avaliação, propostas para a regularização da situação de incumprimento, no prazo de 30 dias a contar da integração no PERSI¹³⁰;
- Não cobrar 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 operação¹³¹.

127. Artigo 7.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

128. Artigo 10.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

129. Artigo 14.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

130. Artigo 15.º, n.ºs 1, 2 e 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

131. Artigo 8.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

Durante o ano de 2017, no âmbito do regime geral do incumprimento, o Banco de Portugal instaurou ainda 8 processos de contraordenação a 6 instituições, com origem na análise de 12 reclamações. Estes processo de contraordenação tiveram por objeto as seguintes situações:

- Incumprimento do dever de avaliação da capacidade financeira dos clientes estabelecido pelo PERSI 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 necessidades¹³²;
- Não integração no PERSI de clientes cujos contratos de crédito permaneceram em situação de incumprimento por um período superior a 60 dias¹³³;
- Não integração no PERSI de clientes que, encontrando-se em mora no cumprimento das suas obrigações, solicitaram, através de comunicação em suporte duradouro, a sua integração nesse procedimento¹³⁴;
- Incumprimento do dever de comunicação, aos clientes bancários, da sua integração em PERSI¹³⁵;
- 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 objetivos¹³⁶.

Quadro III.6.6 • Atuação sancionatória no âmbito do regime geral do incumprimento | 2017

	Número	Instituições abrangidas
Determinações específicas e recomendações	13	9
Crédito aos consumidores	12	8
Crédito hipotecário	1	1
Processos de contraordenação	8	6
Crédito aos consumidores	5	5
Crédito hipotecário	5	3

Fonte: Banco de Portugal.

132. Artigo 10.º, n.ºs 2 e 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

133. Artigo 14.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

134. Artigo 14.º, n.º 2, alínea a) do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

135. Artigo 14.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

136. Artigo 15.º, n.ºs 1, 2 e 4, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

Caixa 15 • Atividade da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

(Texto preparado pela Direção-Geral do Consumidor)

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (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 integra atualmente as seguintes entidades:

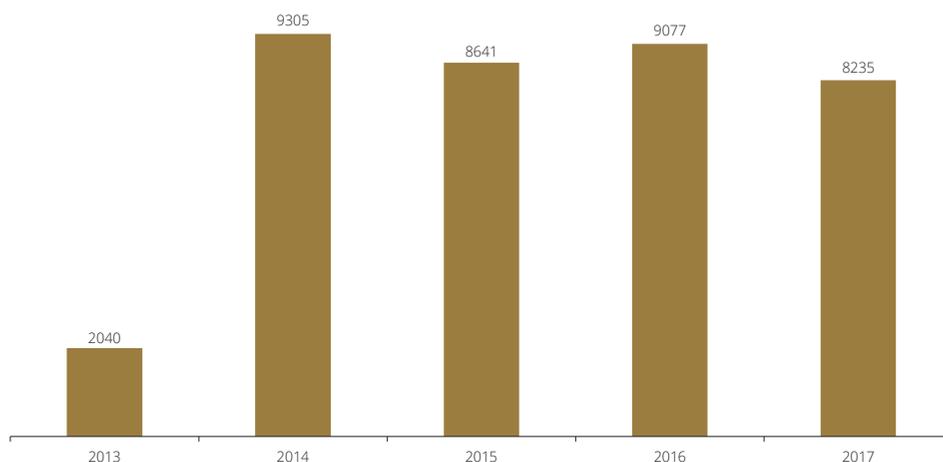
- Município de S. João da Pesqueira – distritos de Vila Real, Bragança, Viseu e Guarda;
- Universidade de Aveiro – Aveiro e zonas limítrofes;
- CIRIUS/GOEC – Centro de Investigações Regionais e Urbanas – âmbito nacional;
- CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – Minho e parte 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;
- ALCC – Associação Lusofonia, Cultura e Cidadania, área metropolitana de Lisboa (ex. Mediar);

- 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;
- 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 2017, as entidades da RACE deram resposta a um total de 8235 processos, incluindo pedidos de informação e processos de acompanhamento dos clientes bancários. Este número de processos representa um decréscimo relativamente a 2016, ano em que as entidades da RACE deram resposta a cerca de 9077 pedidos de informação e de acompanhamento.

Gráfico C15.1 • RACE | Processos respondidos pelas entidades da RACE | 2013–2017



Fonte: Direção-Geral do Consumidor.





IV Iniciativas de informação e formação financeira

- 1 Informação financeira
- 2 Formação financeira
- 3 Participação nos fóruns internacionais de inclusão e formação financeira

A informação e formação financeira dos clientes bancários é um dos pilares da estratégia de supervisão comportamental do Banco de Portugal, como complemento da regulação e fiscalização da comercialização dos produtos e serviços nos mercados bancários de retalho.

Para promover a **informação financeira**, o Banco de Portugal utiliza como canal privilegiado o Portal do Cliente Bancário, que divulga os direitos e deveres dos clientes bancários e as normas que regulam a comercialização de produtos e serviços bancários. Este Portal é também usado para promover a formação financeira, visando melhorar a qualidade da procura de produtos e serviços bancários.

As iniciativas de **formação financeira** do Banco de Portugal são desenvolvidas com o apoio da sua rede regional, que tem assumido um papel fundamental na disseminação das ações de formação por todo o país. O Banco de Portugal dinamiza também atividades no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, em conjunto com os outros supervisores financeiros e em parceria com um vasto conjunto de entidades.

1 Informação financeira

No Portal do Cliente Bancário, criado em 2008, o Banco de Portugal disponibiliza informação sobre os direitos e deveres dos clientes bancários no âmbito da comercialização dos produtos e serviços bancários (crédito à habitação e ao consumo, depósitos e suas contas e serviços de pagamento). Neste Portal, os clientes bancários podem ainda aceder a um conjunto de serviços prestados pelo Banco de Portugal, como apresentar uma reclamação ou um pedido informação, consultar o mapa de responsabilidades de crédito e a base de dados de contas.

∴ O Banco de Portugal renovou o Portal do Cliente Bancário.

Em 2017, o Banco de Portugal renovou o Portal do Cliente Bancário, reforçando o seu papel na promoção da informação e formação financeira dos clientes bancários. Ao passar a utilizar tecnologias mais avançadas, uma linguagem mais simples e direta e uma navegação mais intuitiva, apoiada por novos elementos audiovisuais, como vídeos e decodificadores, a nova versão do Portal, lançada a 19 de novembro, permitiu renovar a apresentação dos conteúdos, satisfazendo de forma mais adequada as necessidades dos diferentes públicos-alvo a que se dirige.

Figura IV.1.1 • Renovação do Portal do Cliente Bancário



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt>).

Ao longo do ano, a informação difundida através do Portal do Cliente Bancário acompanhou as alterações legislativas e regulamentares relativas a produtos e serviços bancários, através da divulgação de notícias, da atualização de conteúdos e da publicação de materiais de (in)formação financeira, como brochuras, desdobráveis ou descodificadores.

Figura IV.1.2 • Descodificadores disponíveis no Portal do Cliente Bancário

Crédito aos consumidores: 7 dicas para um crédito 100% responsável

Antes de contrair um crédito aos consumidores:

- ✓ **Pondere se a contratação de crédito é efetivamente necessária.**
- Escolha o tipo de crédito mais adequado às suas necessidades.
Há diferentes modalidades de crédito aos consumidores, com diferentes finalidades e diferentes custos associados, nomeadamente:
 - **Crédito pessoal:** para diversos fins, como por exemplo para aquisição de equipamentos ou mobiliário para o lar, compra de computadores, pagamento de despesas de educação, saúde, energias renováveis e outros créditos sem finalidade específica.
 - **Crédito automóvel:** para financiar a aquisição de automóvel ou outro veículo, através de locação financeira, com reserva de propriedade ou outros.
 - **Cartão de crédito:** com um limite máximo de crédito (plafond) que fica disponível para novas utilizações à medida que os montantes em dívida vão sendo pagos.

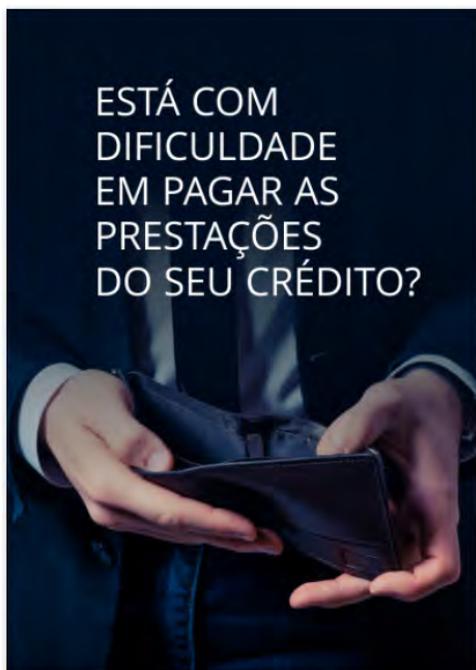
Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Formação financeira (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/materiais>).

Figura IV.1.3 • Descodificadores disponíveis no Portal do Cliente Bancário



Novas regras no crédito hipotecário

CRÉDITOS



Está com dificuldade em pagar as prestações do seu crédito?

CRÉDITOS



O que é uma conta de serviços mínimos bancários?

DEPÓSITOS



Carro novo, financiamento responsável

CRÉDITOS



Depósitos a prazo: nas decisões financeiras ler também é o melhor

DEPÓSITOS



Intermediários de crédito - o que mudou para o cliente bancário

CRÉDITOS



Ano novo, serviços mínimos bancários novos

DEPÓSITOS



É cliente bancário? O Banco de Portugal tem um conjunto de serviços

SERVIÇOS

Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Formação financeira (<https://clientebancario.bportugal.pt/materiais>).

Desde novembro, o Portal passou a disponibilizar uma área específica de formação financeira, em que o Banco de Portugal divulga as ações que realiza, com destaque para as desenvolvidas pela sua rede regional. Nesta nova área, o utilizador tem acesso a materiais (in)formativos sobre várias temáticas ligadas aos produtos e serviços bancários e pode ainda aceder ao portal Todos Contam do Plano Nacional de Formação Financeira e à respetiva plataforma de *e-learning*.

... O Portal do Cliente Bancário passou a ter um comparador de comissões.

Em maio de 2017, o Banco de Portugal lançou no Portal do Cliente Bancário um comparador de comissões, uma funcionalidade que permite comparar as comissões praticadas por instituição de crédito ou por serviço.

Esta funcionalidade arrancou com informação sobre as comissões de manutenção praticadas nas contas de serviços mínimos bancários e nas contas base, serviços que já se encontram harmonizados em Portugal.

Com a entrada em vigor do diploma de transposição da Diretiva de Contas de Pagamento¹ e do Regulamento Delegado da Comissão Europeia relativo à terminologia harmonizada para os serviços mais representativos associados a uma conta de pagamento², o Banco de Portugal incluirá no comparador de comissões, até outubro de 2018, um conjunto mais alargado de comissões. Será assim possível consultar, para cada instituição, o valor destas comissões e a respetiva evolução. Esta informação permite também o acesso ao folheto de comissões e despesas do preçário de cada instituição de crédito.

Figura IV.1.4 • Comparador de comissões do Portal do Cliente Bancário

Compare as comissões
Serviços mínimos bancários e Conta base

1 Escolha

Instituições de crédito
Se quer comparar entre instituições (máximo de 3)

Serviços
Se quer comparar entre serviços (2)

2 Compare

Comparar

A comissão é apresentada pelo valor máximo

3 Imprima

Imprimir PDF

Imprima os dados da sua comparação

4 Exporte

Exportar XLS CSV

Comissões em vigor e histórico de comissões

BANCO DE PORTUGAL
CORPORATIVA

Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Comparador de comissões (<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/aplicacao/comparador-de-comissoes>).

1. Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

2. Regulamento Delegado (UE) 2018/32 da Comissão Europeia, de 28 de setembro de 2017.

Figura IV.1.5 • Comparador de comissões do Portal do Cliente Bancário

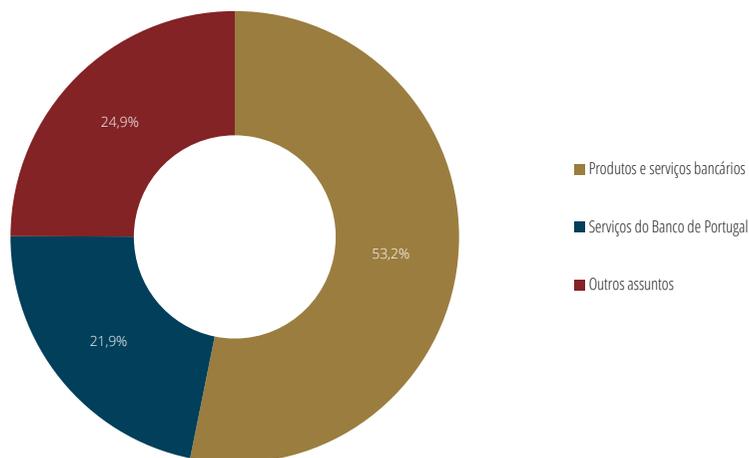


Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Comparador de comissões (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/aplicacao/comparador-de-comissoes>).

Caixa 16 • Pedidos de informação de clientes bancários

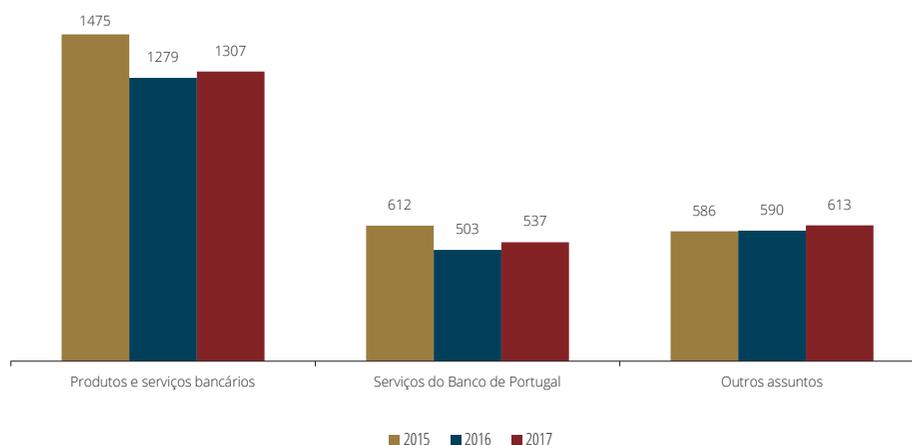
Em 2017, o Banco de Portugal recebeu 2457 pedidos de informação, dos quais 53,2% incidiram sobre questões relacionadas com produtos e serviços bancários, 21,9% sobre serviços do Banco de Portugal e 24,9% sobre outros assuntos. O número de pedidos de informação em 2017 foi superior ao registado em 2016 (mais 3,6%), destacando-se o contributo dos pedidos de informação relacionados com serviços do Banco de Portugal, que apresentaram um crescimento de 6,8%, face a 2016.

Gráfico C16.1 • Pedidos de informação | Distribuição por temas | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico C16.2 • Pedidos de informação | Evolução por temas | 2015-2017



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2017 foram dirigidos ao Banco de Portugal 1307 pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários (mais 2,2%, face a 2016). Apesar da redução face ao ano anterior (menos 4,8%) continuaram a destacar-se as questões sobre contas de depósito. As questões relativas ao crédito hipotecário e ao crédito aos consumidores foram as que mais contribuíram para o aumento dos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários (mais 10,3% e mais 12,1%, respetivamente). Verificou-se também um aumento dos pedidos de informação relativos

a serviços de pagamento (mais 8,3%). Em sentido oposto, destacou-se a redução de questões referentes a crédito a empresas (menos 47,9%).

Foram recebidos 537 pedidos de informação sobre serviços do Banco de Portugal (mais 6,8%, face a 2016). Estes pedidos incidiram maioritariamente sobre responsabilidades de crédito e reclamações. Destacam-se os aumentos das questões sobre responsabilidades de crédito (mais 46,4%, face ao ano anterior) e a base de dados de contas (mais 33,3%), e as reduções nas questões relacionadas com reclamações (menos 39,6%, face a 2016) e com inibição do uso do cheque (menos 23,1%).

Em 2017, o número de pedidos de informação referentes a outros assuntos foi de 613 (mais 3,9%, face ao ano anterior), onde se incluem os pedidos de informação sobre matérias relativas a branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo e a atividade não autorizada. As questões relativas a assuntos fora da competência do Banco de Portugal, também incluídas nos outros assuntos, foram as que mais contribuíram para o aumento neste tema (mais 48%).

Quadro C16.1 • Pedidos de informação | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2016–2017

Tipo de depósito	Número de pedidos			Distribuição percentual		
	2016	2017	Δ (%)	2016	2017	Δ (p.p.)
Contas de depósito	501	477	-4,8%	39,2%	36,5%	-2,7
Crédito hipotecário	291	321	10,3%	22,8%	24,6%	1,8
dos quais: Regimes do incumprimento	25	15	-40,0%	2,0%	1,1%	-0,8
Crédito aos consumidores	223	250	12,1%	17,4%	19,1%	1,7
dos quais: Regimes do incumprimento	23	25	8,7%	1,8%	1,9%	0,1
Crédito a empresas	48	25	-47,9%	3,8%	1,9%	-1,8
Instrumentos de pagamento	216	234	8,3%	16,9%	17,9%	1,0
Total	1279	1307	2,2%	100,0%	100,0%	-

Fonte: Banco de Portugal.

2 Formação financeira

2.1 Atividade setorial de formação financeira do Banco de Portugal

Ao longo de 2017, o Banco de Portugal realizou ações de formação financeira, em diversas partes do país, com o apoio da sua rede regional. Foram realizadas, em 2017, 375 ações de formação financeira por todo o país, mais 7% do que em 2016, que abrangeram 12 577 participantes (Caixa 17).

Estas ações foram, em grande parte, dinamizadas junto de públicos mais jovens com o objetivo de promover atitudes e comportamentos financeiros adequados a adotar ao longo da vida. Os temas mais abordados foram, por isso, a importância do planeamento do orçamento familiar e da poupança, bem como os cuidados a ter no recurso ao crédito e na utilização de meios de pagamento, tendo em vista prevenir situações de fraude.

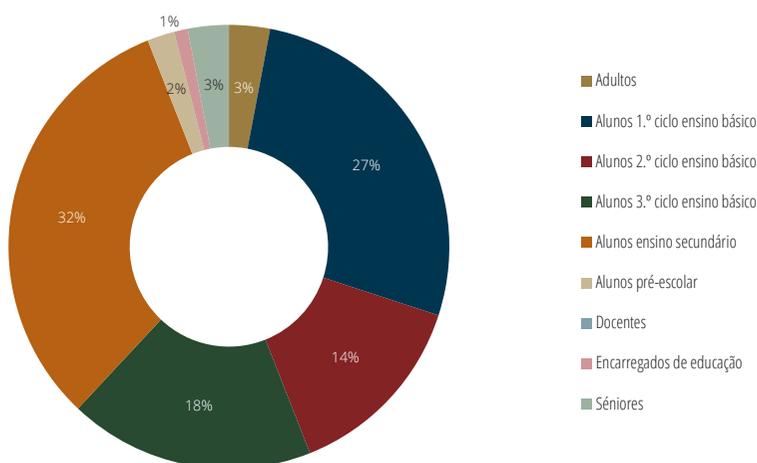
Caixa 17 • Ações de formação com o apoio da rede regional do Banco de Portugal

Em 2017, o Banco de Portugal realizou 375 ações de formação financeira com o contributo da sua rede regional, que envolveram um total de 12 577 participantes. Nesta ações, 93% dos participantes foram alunos, destacando-se os alunos do ensino secundário (32%), os alunos do 1.º ciclo do ensino básico (27%) e os alunos do 3.º ciclo do ensino básico (18%).

Os principais temas abordados foram “a elaboração do orçamento familiar” e “a importância da poupança”.

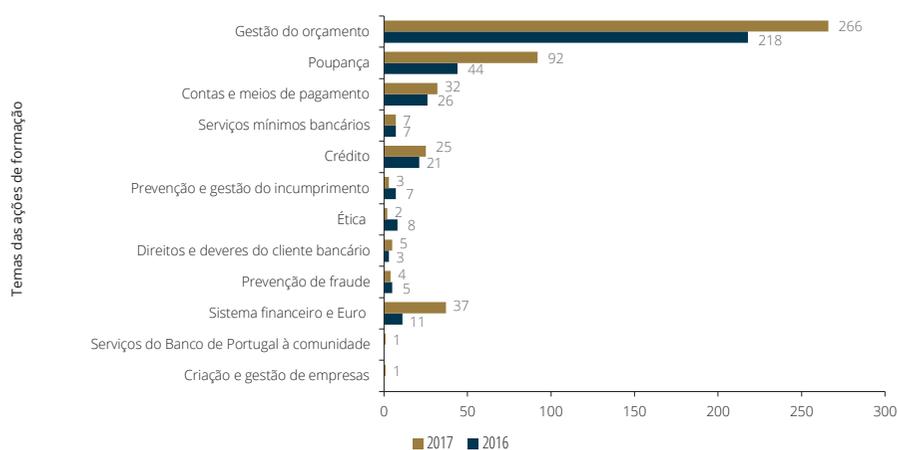
As ações tiveram lugar em diferentes pontos do país, tirando partido da presença do Banco de Portugal em sete distritos do continente (Braga, Porto, Viseu, Coimbra, Castelo Branco, Évora e Faro) e nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira, o que potencia a capilaridade regional das ações de formação financeira.

Gráfico C17.1 • Distribuição do número de participantes por público-alvo | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico C17.2 • Temas das ações de formação financeira | 2016–2017



Fonte: Banco de Portugal.



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



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



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



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



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



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



Iniciativa desenvolvida com a 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

Foram celebrados protocolos de cooperação com a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte e o Sindicato de Jogadores Profissionais de Futebol.

A par do reforço dos pilares estratégicos de atuação, junto das escolas (com o Ministério da Educação) e de gestores de micro, pequenas e médias empresas (com o IAPMEI), o Banco de Portugal e os outros supervisores financeiros (CMVM e ASF) celebraram protocolos de cooperação com dois novos parceiros: a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N) e o Sindicato de Jogadores Profissionais de Futebol (SJPF), alargando a atuação do Plano Nacional de Formação Financeira.

No âmbito da estratégia de promoção da educação financeira nas escolas, completou-se uma primeira ronda de ações de formação de professores e educadores por todo o país, com a realização de um curso de formação na Região Autónoma da Madeira, dinamizado pelo Banco de Portugal e os outros supervisores financeiros, com o apoio da respetiva Secretaria Regional da Educação.

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 2017 foram abrangidos 296 educadores e professores para um total de 977 candidaturas.



Curso de formação de professores, no Funchal.



Para promover a formação financeira nas escolas, os supervisores têm também vindo a publicar cadernos de educação financeira com o objetivo de apoiar alunos e professores na abordagem aos temas definidos no referencial de educação financeira para os diferentes ciclos de ensino. Em 2017, como forma de avaliar o impacto dos Cadernos de Educação Financeira 1 e 2 nos conhecimentos, atitudes e comportamentos financeiros dos alunos do 1.º e 2.º ciclos do ensino básico, respetivamente, o Banco de Portugal e os outros supervisores financeiros iniciaram a implementação de uma avaliação piloto destes materiais junto de 800 alunos do Agrupamento de Escolas Fernando Pessoa, de Lisboa.



Entrega dos cadernos de educação financeira aos alunos do Agrupamento de Escolas de Fernando Pessoa.

Figura IV.2.1 • Cartaz da 6.ª edição do Concurso Todos Contam



Fonte: Plano Nacional de Formação Financeira – Portal Todos Contam > Concurso Todos Contam (<https://www.todoscontam.pt/pt-pt/noticias-termo/concurso-todos-contam>).

Em 2017 foi também lançada a 6.ª edição do Concurso Todos Contam, iniciativa dinamizada anualmente pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, em colaboração com o Ministério da Educação, que visa premiar os melhores projetos de formação financeira a implementar nas escolas em cada ano letivo. Nesta edição foram recebidas 55 candidaturas, envolvendo mais de 14 000 alunos de 92 escolas. O júri do Concurso Todos Contam atribuiu os cinco prémios, mais o prémio de continuidade, previstos no regulamento. e um prémio especial. Foram ainda atribuídas quatro menções honrosas.

A promoção da formação financeira de gestores de micro, pequenas e médias empresas, através da parceria com o Ministério da Economia, tem sido outra prioridade estratégica do Plano. Com o objetivo de capacitar um grupo de formadores que apoiem a implementação do Referencial de Formação Financeira junto do meio empresarial, os supervisores financeiros, o IAPMEI e o Turismo de Portugal realizaram dois cursos de formação de formadores, com diversas ações

que decorreram entre dezembro de 2016 e setembro de 2017. A avaliação dos formandos que participaram neste curso incluiu sessões de formação em ambiente real.

O CNSF estabeleceu, em junho de 2017, um protocolo de colaboração plurianual com a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N), tendo em vista a promoção da formação financeira das populações desta região. Esta parceria constitui um projeto-piloto que se pretende replicar junto de outras Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional.

Simultaneamente, foi assinado um acordo de cooperação entre os supervisores financeiros, a CCDR-N e as autarquias da Comunidade Intermunicipal (CIM) do Tâmega e Sousa, no âmbito do qual, os supervisores realizaram um programa de formação de formadores, dirigido a técnicos das autarquias locais da Região Norte, nomeadamente aos que prestam informação e apoio aos cidadãos em organismos associados às autarquias locais.



Assinatura do acordo de cooperação entre o CNSF, a CCDR-N e as autarquias da CIM do Tâmega e Sousa. Da esquerda para a direita, o Vogal do Conselho de Administração da CMVM, Rui Pinto; o Presidente da CCDR-N, Fernando Freire de Sousa; o Presidente da ASF, José Figueiredo Almagá; a Vice-Governadora do Banco de Portugal, Elisa Ferreira; o Governador do Banco de Portugal, Carlos da Silva Costa; o Presidente da CIM do Tâmega e Sousa, Inácio Ribeiro; o Presidente da Câmara Municipal de Baião, Paulo Pereira; o Presidente da Câmara Municipal de Marco de Canaveses, Manuel Moreira; o Presidente da Câmara Municipal de Lousada, Pedro Machado.



Formação de formadores da CIM do Tâmega e Sousa.



Assinatura do protocolo de cooperação entre o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros e o Sindicato dos Jogadores Profissionais de Futebol. Da esquerda para a direita, o Presidente do Sindicato dos Jogadores Profissionais de Futebol, Joaquim Evangelista; a Vice-Presidente da CMVM, Filomena Oliveira; o Governador do Banco de Portugal, Carlos da Silva Costa; o Presidente da ASF, José Figueiredo Almagá e a Vice-Governadora do Banco de Portugal, Elisa Ferreira.

Em 2017, o CNSF e o Sindicato dos Jogadores Profissionais de Futebol (SJPF) estabeleceram uma parceria que tem como objetivo desenvolver ações de sensibilização e formação financeira junto de jogadores de futebol jovens, jogadores no ativo e ex-jogadores.

No final de julho de 2017, o Plano dinamizou uma ação de sensibilização-piloto, dirigida aos jogadores de futebol que participaram no 15.º Estágio do Jogador, promovido pelo Sindicato de Jogadores Profissionais de Futebol no Estádio do Jamor. A ação teve como objetivo sensibilizar os jogadores para a importância de uma gestão adequada das suas finanças pessoais, tendo especialmente em consideração os desafios que se colocam a estes profissionais, com uma carreira de curta duração e desgaste rápido.



Apresentação do projeto “Todos Contam. E no futebol também.”



Ação de sensibilização dos jogadores do 15.º Estágio do Jogador.

... Foi comemorada a primeira Semana da Formação Financeira, ... cujo lema foi “Na Formação Financeira Todos Contam!”.

Pela primeira vez, as iniciativas de comemoração do Dia Mundial da Poupança estenderam-se em 2017 ao longo de uma semana, a Semana da Formação Financeira, que teve lugar entre 30 de outubro e 3 de novembro. A celebração desta semana teve como objetivo potenciar o envolvimento dos parceiros do Plano, especialmente aqueles com os quais já foram celebrados protocolos, garantindo, desta forma, uma cobertura mais ampla dos diferentes públicos-alvo.

Sob o lema “Na Formação Financeira Todos Contam!”, as iniciativas da Semana da Formação Financeira 2017 decorreram em vários pontos do país e dirigiram-se a diferentes públicos, incluindo jovens, gestores de micro e pequenas empresas, jogadores de futebol, idosos e população em geral.

No dia 30 de outubro, as iniciativas foram dirigidas ao público escolar e tiveram como centro a Escola EB 2,3 Fernando Pessoa, em Lisboa. Os pavilhões da escola transformaram-se em espaços temáticos de formação financeira e encheram-se de atividades dirigidas aos diversos ciclos de ensino, com oficinas de formação financeira, jogos, *ateliers* e outras atividades lúdicas. Estas atividades foram distribuídas por espaços dedicados aos seguintes temas: orçamento, risco, moeda, poupança e sistema financeiro. Por todo o país, muitas outras escolas se associaram às comemorações da Semana da Formação Financeira, dinamizando diversas iniciativas com os seus alunos.

Nesta escola teve ainda lugar a cerimónia de entrega dos prémios aos projetos vencedores da 6.ª edição do Concurso Todos Contam, que contou com a presença do Secretário de Estado da Educação e dos membros do CNSF.

A 31 de outubro, os supervisores financeiros, o IAPMEI e o Turismo de Portugal dinamizaram a iniciativa “Formação financeira para gestores de PME | Conferência & *workshops* temáticos”. Esta conferência teve lugar na Associação Empresarial da Região de Viseu e contou com a participação de 40 gestores de PME.

Ainda no dia 31 de outubro, os supervisores financeiros e o Sindicato dos Jogadores Profissionais de Futebol dinamizaram um *workshop* para jovens jogadores de futebol e atletas de alta competição na Escola Secundária de Fontes Pereira de Melo, no Porto. Neste *workshop* destacou-se a importância da formação financeira na gestão da carreira dos jogadores e alguns ex-jogadores partilharam a sua experiência pessoal.

Nos dias 2 e 3 de novembro, dez autarquias locais da Comunidade Intermunicipal (CIM) do Tâmega e Sousa realizaram diversas iniciativas e campanhas de sensibilização da população para a importância da formação financeira, incluindo conferências e *workshops* e a divulgação de conteúdos na imprensa e rádios locais.

Para divulgar as iniciativas que tiveram lugar em todo o país, durante a Semana da Formação Financeira, em 2017 o Plano lançou, pela primeira vez, uma página na rede social *Facebook*.



Semana da Formação Financeira, no dia 30 de outubro. Da esquerda para a direita, o Presidente da ASF, José Figueiredo Almaça; o Secretário de Estado da Educação, João Costa; a Vice-Governadora do Banco de Portugal, Elisa Ferreira; a Presidente da CMVM, Gabriela Figueiredo Dias e o Governador do Banco de Portugal, Carlos da Silva Costa.



30 de outubro: Iniciativas na EB 2,3 Fernando Pessoa, na Semana da Formação Financeira 2017.



31 de outubro: Iniciativa para gestores de PME's, na Semana da Formação Financeira 2017.



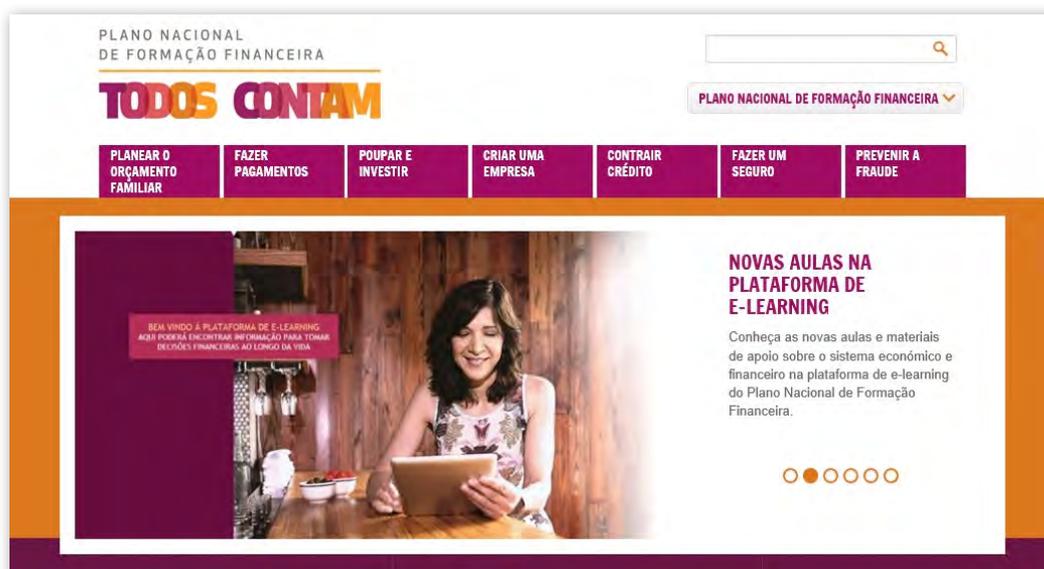
31 de outubro: Iniciativa com os jogadores de futebol, na Semana da Formação Financeira 2017.



2 e 3 de novembro: Iniciativas na Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa, na Semana da Formação Financeira 2017.

A formação financeira através de canais digitais continuou também a ser dinamizada pelo Plano. Em 2017, o âmbito temático da plataforma de *e-learning* Todos Contam foi alargado, com a introdução de um novo conjunto de materiais pedagógicos preparados pelo Banco de Portugal associados ao tema “Sistema económico e financeiro”, que inclui aulas sobre: agentes económicos, Produto Interno Bruto, crescimento económico, inflação, desemprego e instituições financeiras. 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.

Figura IV.2.2 • Nova área de formação “Sistema económico e financeiro” no portal Todos Contam



Fonte: Plano Nacional de Formação Financeira – Portal Todos Contam (<https://www.todoscontam.pt>).

O Plano Nacional de Formação Financeira associou-se, uma vez mais, às comemorações da *Global Money Week*, uma iniciativa internacional dinamizada pela Child and Youth Finance International (CYFI), que decorreu entre 27 de março e 31 de março. Em Portugal, 27 escolas participaram na *Global Money Week* através da promoção de sessões formativas e outras atividades como a dinamização de jogos e sessões de formação.

O Banco de Portugal realizou diversas atividades no Museu do Dinheiro em Lisboa, com uma escola de São Pedro do Sul e duas escolas de Leiria e Faro, que receberam menções honrosas na 5.ª edição do Concurso Todos Contam. Nestas atividades participaram 84 alunos de diversas idades.

Durante toda a semana, o Banco de Portugal, através da sua rede regional, dinamizou ainda sessões de formação sobre orçamento e poupança para alunos de todas as idades de escolas dos distritos do Porto, Viseu, Coimbra e Faro.



Participação do Agrupamento de Escolas de S. Pedro do Sul, na *Global Money Week*, no Museu do Dinheiro do Banco de Portugal em Lisboa.



Jogo "Equilibra o orçamento" com os alunos do Agrupamento de Escolas de S. Pedro do Sul, na *Global Money Week*, no Museu do Dinheiro do Banco de Portugal em Lisboa.



Participação do Agrupamento de Escolas João de Deus, de Faro, e Jardim-Escola João de Deus, de Leiria, na *Global Money Week*, no Museu do Dinheiro do Banco de Portugal em Lisboa.



Jogo "Arrumar para ganhar" com os alunos do Jardim-Escola João de Deus, na *Global Money Week*, no Museu do Dinheiro do Banco de Portugal em Lisboa.

A par destas iniciativas, o Plano dinamizou ações de formação e sensibilização junto de escolas, tendo sido abordadas temáticas relacionadas nomeadamente com a gestão do orçamento familiar, a importância da poupança, contas e meios de pagamento e seguros.



Ação de formação de formadores no Serviço de Informação e Apoio ao Consumidor, em Oliveira de Azeméis.



Ação de sensibilização na Escola Secundária Dr. José Afonso, no Seixal.

2.3 Cooperação com os BCPLP

... No terceiro Encontro dos BCPLP dedicado à inclusão e formação financeira, os bancos centrais lusófonos celebraram com a AFI um protocolo para a promoção da inclusão e da formação financeira.

Em julho de 2017, o Banco de Portugal promoveu o terceiro Encontro dos BCPLP sobre Inclusão e Formação Financeira. Neste encontro, que se inseriu no programa de cooperação entre os BCPLP, participaram representantes dos Bancos Centrais de Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, Portugal, S. Tomé e Príncipe e Timor Leste.

O primeiro dia do encontro foi dedicado à discussão do papel dos bancos centrais na implementação de iniciativas nacionais de inclusão e formação financeira. Nesta parte do encontro foram partilhadas as experiências dos Bancos Centrais neste domínio com destaque para as estratégias nacionais de inclusão financeira implementadas pelos países com elevados níveis de exclusão financeira. Realça-se também a discussão sobre a introdução de regimes de serviços bancários básicos, enquanto instrumentos potenciadores da inclusão financeira.

No segundo dia do encontro foram abordados temas relacionados com a digitalização dos serviços financeiros, tendo sido partilhadas as iniciativas de formação financeira para a utilização de canais digitais e a forma como a utilização desses canais digitais potencia a inclusão financeira. Foram também partilhadas experiências de recurso aos canais digitais enquanto instrumentos de promoção da formação financeira.

Um outro tema abordado foi a educação financeira nas escolas, tendo os Bancos Centrais apresentado a evolução recente das suas iniciativas nesta área e partilhado experiências sobre a aplicação de metodologias de avaliação e de monitorização de iniciativas de formação financeira. Para esta discussão muito contribuiu a apresentação de Flore-Anne Messy da International Network on Financial Education (INFE) da OCDE, que destacou os resultados de 2015 da *Survey on measuring financial literacy and financial inclusion* e do teste de PISA de literacia financeira.

No âmbito deste terceiro Encontro dos BCPLP sobre Inclusão e Formação Financeira, o Banco de Portugal e o Banco Central do Brasil promoveram a celebração de um protocolo entre os BCPLP e a AFI para a promoção da inclusão e da formação financeira nos países de língua portuguesa, celebrado no primeiro dia do Encontro com a presença do Vice-Governador do Banco de Portugal Luís Máximo dos Santos, do Vice-Governador do Banco Central do Brasil Isaac Sidney e do Diretor executivo da AFI Alfred Hannig (Caixa 18).

Caixa 18 • Protocolo de cooperação entre os Bancos Centrais de Países de Língua Portuguesa e a Alliance for Financial Inclusion

Este protocolo enquadra a colaboração institucional entre os BCPLP e a AFI, com vista à realização de projetos de reforço de competências para a promoção da inclusão e formação financeira nos países de língua portuguesa, nomeadamente pela partilha de formação e de experiências sobre o desenvolvimento de metodologias adequadas a diferentes públicos-alvo e a diferentes contextos sociais e económicos.

O protocolo veio reforçar a cooperação já existente entre os BCPLP neste domínio, com o conhecimento e a experiência da AFI, uma organização internacional de referência na preparação, no terreno, de iniciativas de inclusão e de formação financeira especialmente dirigidas às populações mais desfavorecidas.



Assinatura de protocolo entre os BCPLP e a AFI, tendo o Banco de Portugal sido representado pelo Vice-Governador Luís Máximo dos Santos.

A AFI promove o acesso das populações mais desfavorecidas a serviços financeiros de qualidade, através da partilha de conhecimentos, da identificação de melhores práticas e da capacitação dos decisores públicos.

A AFI é uma organização reconhecida pelo G20 que integra bancos centrais, supervisores e outras entidades reguladoras do sistema financeiro de mais de 90 países em desenvolvimento. Esta organização está presente nas diferentes regiões do globo e estrutura-se por grupos temáticos que lhe proporcionam um conhecimento aprofundado de diferentes contextos nacionais e de diferentes estádios de implementação das iniciativas de inclusão e formação financeira.

Uma primeira iniciativa desenvolvida no âmbito da implementação do Protocolo veio a ter lugar logo no início de 2018, de 19 a 23 de fevereiro, em Lisboa, dinamizada por formadores do Banco de Portugal e do Banco Central do Brasil.

3 Participação nos fóruns internacionais de inclusão e formação financeira

No âmbito dos fóruns internacionais de formação financeira, destaca-se a participação do Banco de Portugal nos trabalhos da OCDE/INFE, da Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI) do G20, da Child and Youth Finance International (CYFI) e da CEMLA (bancos centrais e autoridades de supervisão da América Latina)³.

OCDE/International Network on Financial Education (OCDE/INFE)

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, bem como dos seus grupos de trabalho temáticos.

Nas reuniões da OCDE/INFE, que decorreram em maio e em novembro de 2017, o Banco de Portugal participou ativamente nos trabalhos desta organização. No *High-level Global Symposium on Implementing effective financial literacy policies in a changing financial landscape*, realizado em novembro, em paralelo com a reunião da INFE, em Nova Dehli, o Banco de Portugal, a convite do Reserve Bank of India e da OCDE, foi orador na sessão dedicada ao tema *Implementing and evaluating national strategies – what have we learnt?*.

Autoridade Bancária Europeia (EBA)

O Banco de Portugal enquanto membro da EBA integrou o grupo de trabalho que, no âmbito do *Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation (SCConFin)*, preparou o primeiro relatório sobre formação financeira desta organização: o *EBA Financial Education Report*.

Este relatório, que viria a ser publicado já no início de 2018, tem por base um conjunto de mais de 80 iniciativas de formação financeira realizadas nos 28 Estados-Membros em 2016/2017, para sensibilização dos consumidores sobre as características e riscos dos produtos e serviços bancários e a importância da gestão das finanças pessoais.

Global Partnership for Financial Inclusion do G20 (G20/GPFI)

O Banco de Portugal participa desde 2016 nas reuniões da G20 /GPFI. Em 2017, foi reconhecido como *participating non-G20 member country*, pelos seus contributos na inclusão e formação financeira e na proteção dos consumidores de produtos financeiros.

Esta plataforma liderada pelos países do G20 integra organizações internacionais com o estatuto de *Implementing Partners* ou de *Affiliated Partners*, tendo uma agenda centrada na implementação do seu Plano de Ação para a Inclusão Financeira.

Em 2017, na presidência alemã do G20, o Banco de Portugal participou nos trabalhos do *GPFI Forum* que decorreram em Berlim, a 2 e 3 de maio, tendo sido orador convidado no painel *Strengthening digital and financial literacy and awareness – financial capability, behavioural patterns and what does data teach the financial service providers about me?*.

3. O Banco de Portugal participou também em iniciativas desenvolvidas no âmbito dos trabalhos da FinCoNet, organização da qual é atualmente Vice-Presidente.

Child and Youth Finance International (CYFI)

O Banco de Portugal participa habitualmente nas iniciativas da CYFI, uma organização sem fins lucrativos (ONG), com sede em Amsterdão, que visa a promoção da inclusão e formação financeira de crianças e jovens em todo o mundo.

No âmbito das atividades da *Global Money Week*, dinamizada pela CYFI, o Banco de Portugal foi convidado a associar-se, no dia 30 de março, em Amsterdão, à sessão que decorreu sob o lema *Safer Payment Products for Minors*, presidida pela Rainha Máxima da Holanda (patrona desta organização). Na ocasião foi apresentado o documento *Safer Payment Products for Minors – guiding minors towards financial autonomy*, preparado pela CYFI em colaboração com vários dos seus parceiros. Seguiu-se um *webinar* sobre este tema em que o Banco de Portugal participou ativamente.

Alliance for Financial Inclusion (AFI)

O Banco de Portugal esteve presente na nona edição do *Global Policy Forum* da AFI, que decorreu em Sharm El Sheik, no Egito, de 13 a 15 de setembro, à margem da Assembleia Geral anual desta organização.

Neste encontro, o Banco de Portugal foi orador convidado na sessão dedicada ao tema *Responsible Financial Inclusion*.

Banco Central da Rússia e Russian Microfinance Center

Por convite do Banco Central da Federação Russa, o Banco de Portugal participou no *26th International Financial Congress*, sob o lema *Financial System: Stability for Growth*, que se realizou em São Petersburgo, de 6 a 8 de junho, onde foi orador na mesa redonda *Protecting the rights of investors and financial services consumers: the role and objectives of conduct oversight*.

O Banco de Portugal participou também na *Third International Conference on Financial Literacy and Financial Inclusion (FINFIN 2017)*, que teve lugar em Moscovo a 16 de fevereiro de 2017, convidado pelo Ministério das Finanças da Federação Russa e pelo Russian Microfinance Center. Nesta conferência, o Banco de Portugal foi orador no painel *National Strategies for Financial Literacy and Financial Inclusion and Sustainable Development of the Financial Market*.

Bancos centrais e autoridades de supervisão da América Latina (CEMLA)

O Banco de Portugal participou na *IX Conference on financial education and inclusion in Latin America and the Caribbean* organizada pelos bancos centrais da América Latina no âmbito da CEMLA (Centro de Estudos Monetários Latino Americanos).

Neste Encontro, que se realizou em outubro na República Dominicana, o Banco de Portugal foi orador no painel *Virtual platforms to encourage financial and economic education*.



V Anexo

1 Agenda Internacional

2 Notas metodológicas para o cálculo
das instituições mais reclamadas

1 Agenda internacional

Quadro V.1.1 • Agenda internacional

Matéria	Data	Entidade	Iniciativa
FinTech	15/03/2018	EBA	<i>The EBA's FinTech roadmap – Consulsions from the consultation on the EBA's approach to financial technology (FinTech)</i> https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1919160/EBA+FinTech+Roadmap.pdf
FinTech	08/03/2018	Comissão Europeia	<i>FinTech action plan: For a more competitive and innovative European financial sector</i> http://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:6793c578-22e6-11e8-ac73-01aa75ed71a1.0001.02/DOC_1&format=PDF
FinTech	10/01/2018	FinCoNet	<i>FinCoNet Report Online and mobile payments: An overview of supervisory practices to mitigate security risks</i> http://www.finconet.org/finconetreportononlineandmobilepaymentsanoverviewofsupervisorpracticestomitigatesecurityrisks.htm
FinTech	04/08/2017	EBA	<i>EBA Discussion Paper on Fintech (EBA-DP-2017-02)</i> https://www.eba.europa.eu/-/eba-publishes-a-discussion-paper-on-its-approach-to-fintech
FinTech	15/06/2017	EBA	<i>EBA response to the European Commission Consultation Document on FinTech</i> https://www.eba.europa.eu/-/eba-responds-to-the-european-commission-public-consultation-on-fintech
FinTech	23/03/2017	Comissão Europeia	<i>Public consultation on FinTech: a more competitive and innovative European financial sector</i> https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2017-fintech-consultation-document_en_0.pdf
Inovação financeira	15/03/2018	ESAs	<i>Joint Committee Final Report on Big Data</i> https://esas-joint-committee.europa.eu/Publications/Reports/Final%20Report%20on%20Big%20Data.pdf
Inovação financeira	12/02/2018	ESAs	<i>Joint ESAs Warning on Virtual Currencies</i> https://www.eba.europa.eu/documents/10180/2139750/Joint+ESAs+Warning+on+Virtual+Currencies.pdf
Inovação financeira	28/06/2017	EBA	<i>Report on Innovative uses of consumer data by financial institutions 2017</i> https://www.eba.europa.eu/-/eba-publishes-report-on-consumer-data-and-identifies-a-number-of-applicable-requirements-under-eu-law
Inovação financeira	11/10/2017	OCDE	<i>OECD Digital Economy Outlook 2017</i> http://www.oecd.org/internet/oecd-digital-economy-outlook-2017-9789264276284-en.htm
Inovação financeira	10/05/2017	Comissão Europeia	<i>DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use</i> http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC106281/web-digcomp2.1pdf_(online).pdf
PSD2	12/12/2017	EBA	<i>Guidelines on security measures for operational and security risks under the PSD2 (EBA-GL-2017-17)</i> https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/payment-services-and-electronic-money/guidelines-on-security-measures-for-operational-and-security-risks-under-the-psd2

Quadro V.1.1 • Agenda internacional

Matéria	Data	Entidade	Iniciativa
PSD2	11/12/2017	EBA	<i>Draft RTS on central contact points under PSD2 (EBA-RTS-2017-09)</i> https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/payment-services-and-electronic-money/rtis-on-central-contact-points-under-psd2
PSD2	27/10/2017	EBA	<i>Consultation Paper on RTS on Home-Host cooperation under PSD2 (EBA-CP-2017-16)</i> https://www.eba.europa.eu/-/eba-consults-on-requirements-for-home-host-cooperation-under-psd2
PSD2	13/10/2017	EBA	<i>Guidelines on complaint procedures under PSD2 (EBA-GL-2017-13)</i> https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/payment-services-and-electronic-money/guidelines-on-procedures-for-complaints-of-alleged-infringements-of-the-psd2
PSD2	07/07/2017	EBA	<i>Guidelines on PII under PSD2 (EBA-GL-2017-08)</i> https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/payment-services-and-electronic-money/guidelines-on-the-criteria-on-how-to-stipulate-the-minimum-monetary-amount-of-the-professional-indemnity-insurance-under-psd2
Diretiva das contas de pagamento (PAD)	11/01/2018	Comissão Europeia	Regulamento delegado 2018/32 da comissão que estabelece normas técnicas de regulamentação aplicáveis à terminologia normalizada da União para os serviços mais representativos associados a uma conta de pagamento https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0032&from=PT
Diretiva das contas de pagamento (PAD)	11/01/2018	Comissão Europeia	Regulamento delegado 2018/33 que estabelece normas técnicas de execução relativas a um formato de apresentação normalizado do extrato de comissões e do seu símbolo comum https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0033&from=PT
Diretiva das contas de pagamento (PAD)	11/01/2018	Comissão Europeia	Regulamento delegado 2018/34 da comissão que estabelece normas técnicas de execução relativas a um formato de apresentação normalizado do documento de informação sobre comissões e do seu símbolo comum https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0034&from=PT
Diretiva das contas de pagamento (PAD)	05/05/2017	EBA	<i>Draft RTS and ITSs under PAD (EBA-RTS-2017-04, EBA-ITS-2017-03, EBA-ITS-2017-04)</i> https://www.eba.europa.eu/-/eba-publishes-final-draft-technical-standards-under-the-payment-accounts-directive-to-enhance-transparency-and-comparison-of-payment-account-fees
PRIIPs	20/11/2017	ESAs	<i>Q&As on the Key Information Document for PRIIPs (JC 2017 49)</i> https://esas-joint-committee.europa.eu/Pages/News/European-Supervisory-Authorities-publish-the-third-set-of-QAs-on-the-Key-Information-Document-for-PRIIPs.aspx
Proteção do consumidor	15/12/2017	Banco Mundial	<i>Good Practices for Financial Consumer Protection: 2017 Edition</i> https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/28996/122011-PUBLIC-GoodPractices-WebFinal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Proteção do consumidor	29/11/2017	FinCoNet	<i>FinCoNet Report on the Digitalisation of Short-Term, High-Cost Consumer Credit</i> http://www.finconet.org/finconetreportonthedigitalisationofshort-termhigh-costconsumercredit.htm
Proteção do consumidor	28/06/2017	EBA	<i>Consumer Trends Report 2017</i> https://www.eba.europa.eu/-/eba-publishes-2017-consumer-trends-report

Quadro V.1.1 • Agenda internacional

Matéria	Data	Entidade	Iniciativa
Proteção do consumidor	15/01/2017	OCDE – Task force on financial consumer protection	<i>Lefevre, A. and M. Chapman (2017), "Behavioural economics and financial consumer protection", OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 42, OECD Publishing, Paris</i> http://dx.doi.org/10.1787/0c8685b2-en
Inclusão financeira	15/12/2017	Banco Mundial	<i>Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey, 2017 Report</i> https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/28998/122058.pdf?sequence=2&isAllowed=y
Inclusão financeira	17/08/2017	GPFI do G20	<i>2017 GPFI Forum Documentation</i> https://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/g20-gpfi-broschuere-web.pdf
Inclusão financeira	15/6/2017	GPFI do G20	<i>GPFI Guidance Note on Building Inclusive Digital Payments Ecosystems</i> https://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/GPFI%20Guidance%20Note%20Building%20Inclusive%20Dig%20Payments%20Ecosystems%20final_0.pdf
Inclusão financeira	24/04/2017	GPFI do G20	<i>G20 report on Digital Financial Inclusion: Emerging Policy Approaches</i> https://www.gpfi.org/sites/default/files/Digital%20Financial%20Inclusion-CompleteReport-Final-A4.pdf
Educação financeira	01/03/2018	EBA	<i>EBA financial education report 2017/18</i> https://www.eba.europa.eu/documents/10180/2087449/EBA+Financial+Education+Report.pdf
Educação financeira	11/01/2018	Comissão Europeia	<i>Digital education action plan</i> https://ec.europa.eu/education/sites/education/files/digital-education-action-plan.pdf
Educação financeira	20/04/2017	OCDE/INFE	<i>Report on Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age</i> http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-Report-Financial-Education-Consumer-Protection-Digital-Age.pdf

2 Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, entre 2015 e 2017, 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. Assim, são reclamações relacionadas com crédito aos consumidores ou outro crédito concedido a particulares, seja ou não realizado através de cartões de crédito.
- Crédito a empresas – reclamações sobre contratos de crédito concedido a empresas, incluindo contratos celebrados com empresários em nome individual, no âmbito da sua atividade profissional.
- 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% 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 2016 e 2017 (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 2016 e 2017 (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 2016 e 2017 (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 2016 e 2017 (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 2016 e 2017 (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 2016 e 2017 (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 Euro Payments Area*) em 2016 e 2017. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2016 e 2017 (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 2016 e 2017 (exclui operações de depósito e de levantamento internacionais). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Transferências a crédito – número de transferências processadas no SICOI em 2016 e 2017. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

Instituições de crédito

Para o apuramento do número relativo de reclamações por instituição de crédito, nas 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 2017, uma média superior a uma reclamação por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

As instituições de crédito em relação às quais não foram recebidas reclamações no Banco de Portugal que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevo na atividade em causa, de acordo com critérios definidos pelo Banco de Portugal e com a informação reportada pelas próprias instituições de crédito.

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

