

Supervisão comportamental: fiscalização num contexto digital

Maria Lúcia Leitão

25 de setembro de 2018

Supervisão Comportamental Bancária: novos desafios
dez anos depois da crise financeira



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL: UM DESAFIO EM CONSTRUÇÃO



O Banco de Portugal recebeu um mandato abrangente para a supervisão comportamental bancária



O poder fiscalizador visa assegurar o cumprimento do quadro normativo...

Exercido pelo Departamento de Supervisão Comportamental

- Abrange os produtos e serviços bancários de retalho
- Envolve as várias equipas do departamento
- Recorre a diversos instrumentos de fiscalização



... acompanhando a progressiva densificação de direitos conferidos aos clientes bancários ...

- Transparência de informação e deveres de conduta
- Harmonização de práticas comerciais
- Supervisão mais intrusiva
- Alargamento do perímetro da supervisão

Publicidade	Reembolso antecipado	Governança e monitorização produtos	Intermediários de crédito
Iniciadores	Informação pré-contratual, contratual e na vigência do contrato	Vendas associadas	Remuneração
Conhecimentos e competências	Agregadores	Diligência, neutralidade, lealdade, discricção ...	Prevenção e gestão do incumprimento



... acompanhando a progressiva densificação de direitos conferidos aos clientes bancários ...

- Transparência de informação e deveres de conduta
- Harmonização de práticas comerciais
- Supervisão mais intrusiva
- Alargamento do perímetro da supervisão



... nos vários mercados bancários sujeitos à supervisão comportamental do Banco de Portugal



**Crédito
hipotecário**



Serviços de pagamento



**Crédito aos
consumidores**



**Depósitos
e contas**



A densificação dos direitos dos clientes exige o recurso a diversos instrumentos de fiscalização:

Fiscalização
sistemática



Inspeções

Antes da
contratação

Na celebração
do contrato

Na vigência
do contrato

Análise de
reclamações



Análises
temáticas



Fiscalização antes da contratação...



Fiscalização sistemática



Inspeções à distância



Inspeções cliente mistério



Publicidade



DIF



Preçários



Fichas de informação



Assistência

...



Análise de reclamações



Fiscalização na celebração do contrato...

Exemplos

Fiscalização sistemática

Inspeções aos serviços centrais

Inspeções ao balcão



**Taxas máximas
crédito ao consumo**



**Informação
contratual**



Vendas associadas

...

Análise de reclamações



E fiscalização na vigência do contrato

Exemplos

Inspeções à distância

Inspeções aos serviços centrais

Inspeções cliente mistério



Extratos



Fatura-recibo



Reembolso antecipado



**Direito de
revogação**



Incumprimento

...

Análise de reclamações



As análises temáticas orientam a atuação de fiscalização

- Avaliar a implementação de nova regulamentação
- Monitorizar a evolução dos mercados
- Produzir entendimentos para o mercado sobre boas práticas



O Banco de Portugal dá nota pública das atividades de fiscalização desenvolvidas



Numa fase inicial, o foco da atuação da supervisão comportamental recaiu sobre a transparência da informação.

*Nos últimos anos, a atuação passou a ter de incidir sobre as políticas de avaliação e de remuneração dos funcionários das instituições e sobre os procedimentos de criação e distribuição desses produtos e serviços. Por outro lado, **o supervisor passou a atuar num ambiente marcado por uma nova vaga de inovação tecnológica.***

É fundamental que a comercialização de produtos e serviços bancários inovadores não comprometa o cumprimento do quadro normativo e não desproteja o cliente bancário.

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.

Extraído da Nota de Introdução ao Relatório de Supervisão Comportamental 2017

Luís Máximo dos Santos,

Vice-Governador



A digitalização dos mercados bancários de retalho traz novos desafios e novas oportunidades à atuação de fiscalização





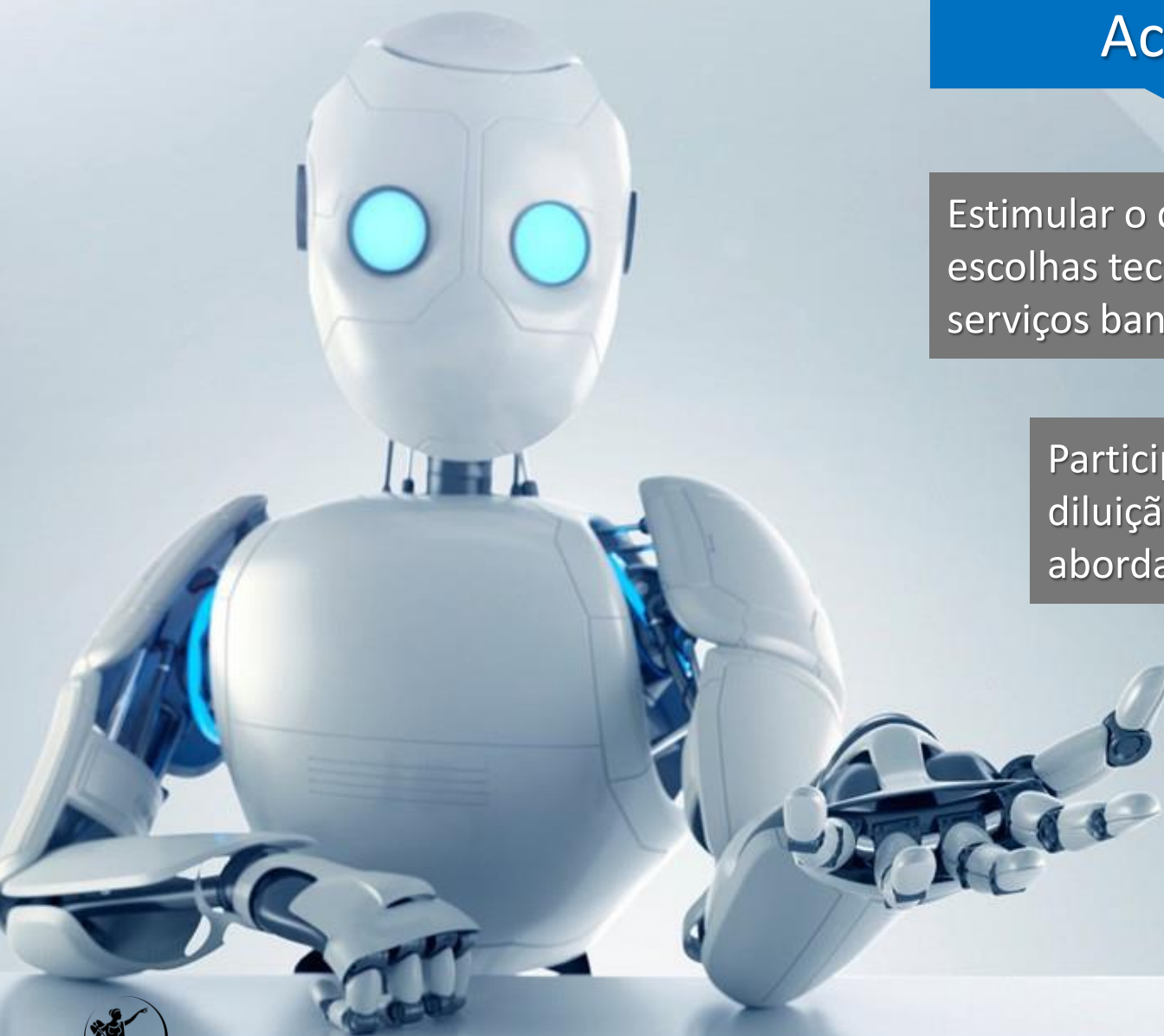
Para continuar a assegurar o cumprimento do quadro normativo e a promover os direitos dos clientes bancários, o supervisor de conduta tem de utilizar novos métodos e ferramentas...



Abordagem estratégica da supervisão comportamental face aos desafios associados à evolução tecnológica

1. Acompanhar a evolução tecnológica
2. Monitorizar a comercialização de produtos e serviços
3. Eliminar barreiras
4. Assegurar a neutralidade tecnológica
5. Promover a (in)formação financeira digital





Desafio 1

Acompanhar a evolução tecnológica

Estimular o diálogo com a indústria para conhecer as opções e as escolhas tecnológicas com impacto na comercialização de produtos e serviços bancários

Participar ativamente em grupos de trabalho internacionais. A diluição de fronteiras proporcionada pelo digital exige abordagem transnacional

Incrementar a formação e a partilha de conhecimento (equipas multidisciplinares e *agile*)



Monitorizar a prestação de produtos e serviços



- Disponibilização do acesso a canais digitais
- Níveis de adesão e de utilização pelos clientes
- Perspetivas de crescimento
- Limitações e obstáculos à oferta / procura
- Produtos e serviços bancários disponibilizados
- Riscos de segurança e mecanismos de mitigação de riscos

Desafio 3

Eliminar barreiras



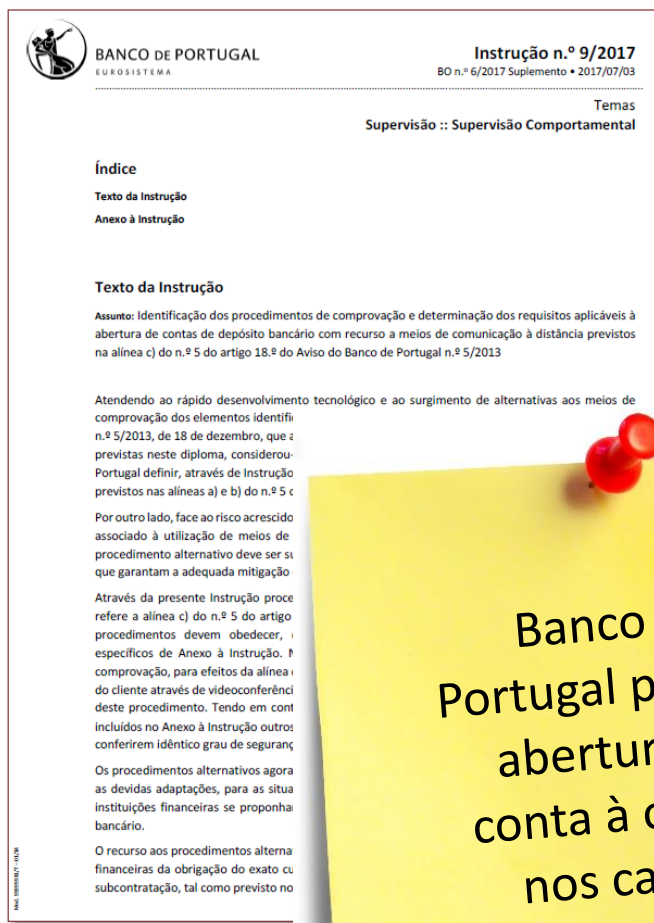
- Adequar o quadro normativo à inovação tecnológica
- Remover eventuais barreiras, sem comprometer a segurança, a transparência de informação e os direitos dos clientes bancários



Desafio 3

Eliminar barreiras

- Requisitos técnicos para a identificação do cliente estabelecidos na Instrução n.º 9/2017
- As instituições supervisionadas devem utilizar a videoconferência assistida
- Banco de Portugal avalia as soluções tecnologicamente inovadoras, podendo, no futuro, permitir outros procedimentos de comprovação alternativos da identificação do cliente com idêntico grau de segurança



Desafio 4

Assegurar a neutralidade tecnológica

***“Same business, same risks,
same rules, same supervision”***

- A fiscalização “cliente mistério” perde relevância nos canais digitais
- Novas ferramentas de supervisão são necessárias para continuar a garantir a proteção dos clientes bancários



Desafio 4

Assegurar a neutralidade tecnológica

BANCO DE PORTUGAL
SISTEMA

Carta-Circular n.º 4/2018

Emite: DSC
N.º Referência: CC/2018/00000004
Data: 2018/01/17

Assunto: Prestação de informação ao Banco de Portugal no âmbito da comercialização de produtos de crédito aos consumidores através de canais digitais

A crescente comercialização de produtos e serviços bancários de retalho através de canais digitais, nomeadamente por via de aplicações para dispositivos móveis (APP) e de plataformas online, coloca novos desafios ao supervisor, em particular no que toca ao acesso à informação necessária à fiscalização do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis à comercialização desses produtos e serviços e, bem assim, ao acompanhamento do funcionamento dos mercados bancários de retalho nos canais digitais.

Conquanto a inovação tecnológica abranja diferentes produtos e serviços bancários de retalho, considera-se ser prioritária a obtenção de informação que permita a fiscalização e o acompanhamento das práticas das instituições de crédito e sociedades financeiras, no âmbito da comercialização de contratos de crédito abrangidos pelo disposto no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho (doravante, "contratos de crédito aos consumidores"), quando o referido processo de contratação seja iniciado e concluído através de canais digitais.

Assim, no uso da competência que lhe é atribuída pelo disposto no artigo 17.º da sua Lei Orgânica, aprovada pela Lei n.º 5/98, de 31 de janeiro, e na alínea e) do n.º 1 do artigo 120.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, o Banco de Portugal transmite o seguinte:

1. As instituições de crédito e as sociedades financeiras (doravante, "instituições") que disponibilizem aos seus clientes o acesso a canais digitais para iniciarem e concluírem o processo de contratação de produtos de crédito

Anexo à Carta Circular n.º CC/2018/00000004

Questionário sobre produtos de crédito aos consumidores comercializados através de canais digitais

1. Identificação da instituição	
1.1 Denominação	
1.2 Código	
2. Informação geral do produto de crédito	
2.1 Designação do produto	[Identificação comercial do produto]
2.2 Categoria de crédito (instrução do Banco de Portugal n.º 14/2019)	[AA01; AA02; AA03; AA04; AA05; AA06; AA07; AA08; AA09; AA10; AA11; AA12; AA13; AA14; AA15; AA16; AA17; AA18; AA19; AA20; AA21]
2.3 Destinatário do produto	[Caraterização do cliente destinatário (grupo etário, ...)]
2.4 Canais disponibilizados para a comercialização do produto	Online ☐ Móvel ☐ Outros canais (balcão, telefone, ...) ☐
2.5 Data de início da comercialização do produto através de canais digitais	Móvel ☐ Online ☐
2.6 Classificação de canal digital (se aplicável)	Genérico (apenas para clientes) ☐ Genérico (apenas para clientes e não clientes) ☐ Genérico (para clientes e não clientes) ☐ Genérico (para clientes e não clientes) ☐ Específico (apenas para clientes) ☐ Específico (para clientes e não clientes) ☐ Específico (para clientes e não clientes) ☐ Específico (para clientes e não clientes) ☐
2.7 Identificação da empresa externa que desenvolveu a solução tecnológica, se aplicável	
3. Processo de contratação e prestação de informação ao cliente	
3.1 Fundamentais disponíveis no processo de contratação	Móvel ☐ Online ☐ Pedido de crédito do consumidor ☐ Pedido de crédito do consumidor ☐ Simulação ☐ Simulação ☐ Proposta ☐ Proposta ☐ Celebração ☐ Celebração ☐
Indique outras que eventualmente existam	
3.2 Tempo (mínimo) previsto para a duração do processo de contratação	Sim ☐ Não ☐ Etapas descritas ao cliente antes de este iniciar o processo de contratação ☐ Sim ☐ Não ☐
3.3 Mecanismo disponível para o cliente, em sede pré-contratual, solicitar a minuta do contrato de crédito	Sim ☐ Não ☐ Não ☐ Não ☐
3.4 Forma de disponibilização dos documentos de informação pré-contratual (FIN e minuta do contrato)	Apenas visualização ☐ Apenas visualização ☐ Na "área de cliente" ☐ Na "área de cliente" ☐ Por email ☐ Por email ☐ Download ☐ Download ☐
Indique outras que eventualmente se apliquem	
3.5 Forma de a instituição obter a confirmação de que o cliente recebeu a informação pré-contratual	Scroll down obrigatório ☐ Scroll down obrigatório ☐ Abertura de documento obrigatória ☐ Abertura de documento obrigatória ☐ Tick-box "Li e aceito" ☐ Tick-box "Li e aceito" ☐
Indique outras que eventualmente se apliquem	
3.6 Prestação ao cliente de informação sobre o	Sim ☐ Sim ☐

Banco de Portugal exige às instituições informação sobre os créditos que vão comercializar por homebanking e apps

- O crédito aos consumidores também é fiscalizado nos canais digitais
- Obrigação de reporte sobre o processo de contratação, a forma de cumprimento dos deveres de informação e os mecanismos de segurança



Desafio 4

Assegurar a neutralidade tecnológica



Dever de assistência

FAQ, *chatbot* e/ou linha de apoio sobre o produto de crédito e o processo de contratação



Informação pré-contratual e contratual

Scroll down obrigatório da FIN e tick-box “Li e aceito” só após o *scroll down*. Segurança reforçada quanto à celebração do contrato



Opções por defeito

Proibição de opções por defeito – “default options” (por ex: financiamento de encargos e seleção de seguros)



Direito de revogação

Revogação do contrato no canal digital



Direito de reembolso antecipado

Reembolso antecipado no canal digital



Desafio 4

Assegurar a neutralidade tecnológica

- Banco de Portugal adequa as normas aplicáveis à **avaliação de solvabilidade**

A instituição pode determinar os rendimentos e as despesas regulares do consumidor por estimativa, (...), sempre que esteja em causa a celebração de um contrato de crédito de montante igual ou inferior ao valor equivalente a dez vezes a remuneração mínima mensal garantida.

(artigo 9.º, n.º 1, do Aviso n.º 4/2017)

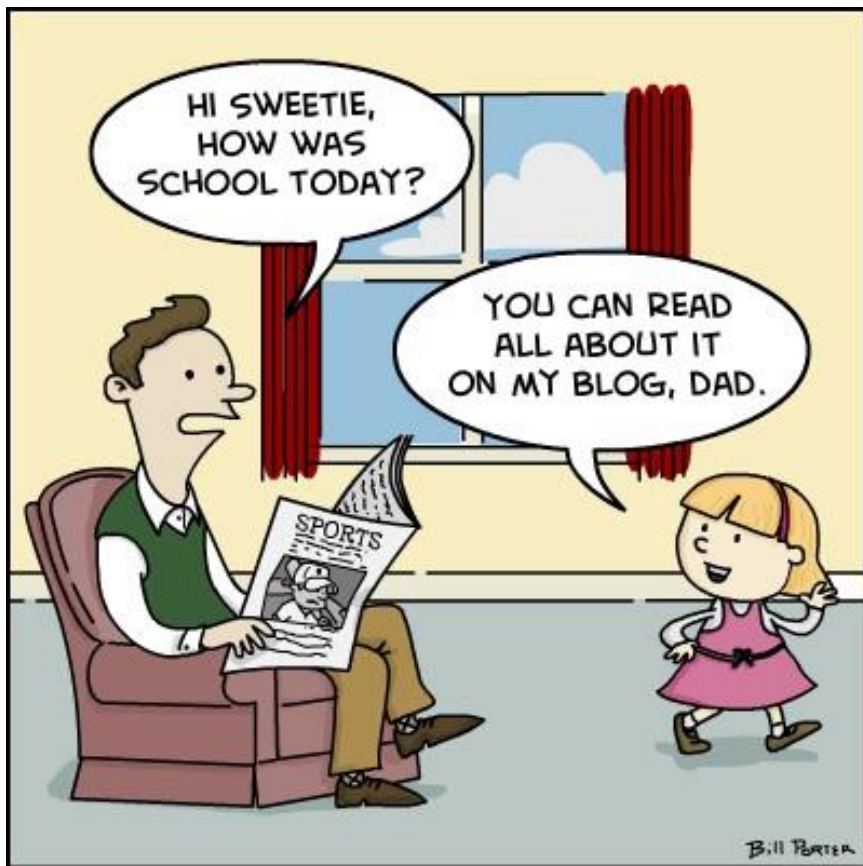


“During 2019, the EBA will assess whether or not the potential risk of financial exclusion in the context of big data algorithms need any immediate action, as regards potential non-transparent credit scoring and decision-making and risks related to the ethics of algorithms”



Desafio 5

Promover a (in)formação financeira digital



O incremento da (in)formação financeira digital dos clientes bancários é uma **prioridade estratégica do Banco de Portugal**

DESCODIFICADORES



SupTech

A supervisão
comportamental tem, ela
própria, de usar a
tecnologia para
fiscalizar...



OBRIGADA!

mlleitao@bportugal.pt

Maria Lúcia Leitão
25 de setembro de 2018

Supervisão comportamental: fiscalização num contexto
digital



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA