

Sumário executivo

Na *Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental do 1.º semestre de 2017*, o Banco de Portugal descreve as atividades de supervisão desenvolvidas nos mercados bancários de retalho durante o primeiro semestre do ano. O capítulo I apresenta a implementação do regime geral do incumprimento na prevenção e na gestão de situações de sobre-endividamento de clientes particulares no crédito à habitação e no crédito aos consumidores. O capítulo II sintetiza as atividades de fiscalização sistemática dos preçários, da publicidade, dos depósitos indexados e duais e das taxas máximas nos contratos de crédito aos consumidores reportados ao Banco de Portugal. O capítulo III descreve as ações de inspeção nos mercados bancários de retalho. O capítulo IV apresenta uma análise das reclamações dos clientes bancários. O capítulo V descreve a correção de irregularidades e o sancionamento aplicado. No anexo são apresentadas as iniciativas legislativas e regulamentares publicadas neste período.

Implementação do regime geral do incumprimento

No âmbito da prevenção e gestão de situações de incumprimento, as instituições de crédito reportaram ao Banco de Portugal que, no primeiro semestre de 2017, iniciaram 327 645 processos PERSI, menos 2,2% do que no último semestre de 2016, uma descida que se verificou maioritariamente no segmento de crédito hipotecário.

A grande maioria dos processos PERSI iniciados no primeiro semestre de 2017 (87,4%) teve por objeto contratos de crédito aos consumidores, onde se destaca o incumprimento de dívidas decorrentes da utilização de cartões de crédito (58%). No crédito aos consumidores, o rácio de processos concluídos com a regularização das situações de incumprimento registou uma ligeira redução face ao segundo semestre de 2016 (de 47,7%, no segundo semestre de 2016, para 46,1%, no primeiro semestre de 2017). Todavia, em termos absolutos, registou-se um

aumento do número de processos PERSI concluídos com a regularização das situações de incumprimento, impulsionado, sobretudo, pelo pagamento dos montantes em atraso pelos clientes bancários. A principal solução acordada entre as instituições de crédito e os clientes bancários para a regularização do incumprimento no âmbito do PERSI continuou a ser a renegociação dos termos e condições dos contratos de crédito, destacando-se o diferimento do pagamento de parte do capital para a última prestação.

Em termos de montante, os contratos de crédito hipotecário assumem preponderância, representando 75,7% do montante total em dívida dos contratos de crédito integrados no PERSI no referido período. Também no crédito hipotecário, o rácio de processos concluídos com a regularização das situações de incumprimento registou uma redução face ao segundo semestre de 2016 (de 65,6%, no segundo semestre de 2016, para 64,3%, no primeiro semestre de 2017). A principal solução acordada entre as instituições de crédito e os clientes bancários para a regularização do incumprimento no âmbito do PERSI também foi a renegociação dos termos e condições dos contratos de crédito, destacando-se aqui a introdução de períodos de carência de capital e juros.

Fiscalização sistemática

No primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal recebeu 326 folhetos de comissões e despesas e 255 folhetos de taxas de juro na sequência de alterações ao preçário por parte de 95 instituições. Destas alterações, 119 foram motivadas pela intervenção do Banco de Portugal, que exigiu a correção dos respetivos preçários, estando as restantes associadas à modificação pelas instituições de produtos e serviços e/ou do seu comissionamento.

Neste período, o Banco de Portugal fiscalizou um maior número de suportes de publicidade a produtos e serviços bancários (mais 11,8%

do que no semestre homólogo de 2016), em resultado do aumento das campanhas de crédito pessoal (51,6%), crédito à habitação (51,3%) e cartões de crédito (27,9%).

O Banco de Portugal verificou a conformidade de 76 prospetos informativos de depósitos indexados e duais (menos 35% do que no primeiro semestre de 2016), submetidos por 12 instituições. Foram também fiscalizadas as taxas de remuneração apuradas em 76 depósitos indexados e 28 componentes de depósitos duais que se venceram neste período.

O Banco de Portugal analisou ainda a informação de cerca de 783 mil contratos de crédito aos consumidores, reportados por 55 instituições para apuramento das taxas máximas que vigoram neste mercado.

Ações de inspeção

Com o objetivo de assegurar a divulgação dos serviços mínimos bancários e promover o acesso a este regime pelos clientes bancários, o Banco de Portugal realizou ações de fiscalização que abrangeram as instituições que passaram a estar obrigadas a prestar estes serviços. Em ações cliente mistério nos balcões das instituições, foi inspecionada a informação prestada aos clientes aquando da sua comercialização. Estas ações tiveram, em muitos casos, sequência em inspeções credenciadas para verificação do cumprimento dos requisitos legais definidos, nomeadamente os serviços incluídos e a comissão máxima permitida. O Banco verificou ainda o cumprimento da obrigação das instituições informarem os seus clientes, no primeiro extrato de cada ano, da possibilidade de acesso a uma conta de serviços mínimos bancários.

Foi também avaliado o cumprimento da obrigação de envio anual pelas instituições aos seus clientes da fatura-recibo, documento através do qual é prestada informação relativamente às comissões associadas à conta de depósito à ordem e serviços de pagamento cobradas no ano anterior.

Na fiscalização da comercialização de instrumentos de pagamento, e tendo por base reclamações recebidas relacionadas com a data de execução de operações e com o bloqueio de cartões de pagamento, o Banco de Portugal realizou inspeções sobre estas matérias para avaliação da conformidade dos procedimentos adotados pelas instituições e do adequado cumprimento dos deveres de informação aos clientes.

Dando continuidade à atuação fiscalizadora desenvolvida em 2016, o Banco de Portugal realizou novas ações de inspeção sobre as práticas de comercialização do crédito aos consumidores, abrangendo o crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito e facilidades de descoberto. Neste âmbito, através de inspeções nos serviços centrais das instituições, foi avaliado o cumprimento de deveres de informação, a aplicação das regras de cálculo de juros e de TAEG, a observância das taxas máximas que vigoram trimestralmente, bem como das normas que enquadram o comissionamento e o reembolso antecipado neste tipo de contratos.

A adequada implementação do regime da mora, nomeadamente o apuramento dos juros de mora e a aplicação do comissionamento na recuperação de créditos em situações de incumprimento, foi também alvo de inspeção neste semestre. A informação prestada pelas instituições aos clientes nestas situações foi igualmente uma matéria avaliada.

Reclamações de clientes bancários

No primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal recebeu 7603 reclamações de clientes bancários, mais 7,5% do que a média de 2016. Este aumento ficou a dever-se, sobretudo, às reclamações relativas a matérias do crédito hipotecário e do crédito aos consumidores.

No crédito aos consumidores a média mensal das reclamações recebidas aumentou 10,4%, face a 2016. Este aumento foi originado, em grande medida, pelas reclamações relativas a responsabilidades de crédito e a comissões e encargos.

Nas reclamações relativas a crédito hipotecário verificou-se um aumento significativo (32,2%) face a 2016. Este crescimento deveu-se, maioritariamente, a reclamações relativas a comissões e encargos, cláusulas contratuais e declarações, designadamente sobre a não emissão atempada de declaração para distrate de hipoteca.

As reclamações sobre contas de depósito diminuíram 2,8% face a 2016, em resultado, sobretudo, do decréscimo de reclamações relativas a cláusulas contratuais e comissões e encargos da conta de depósito à ordem.

O prazo médio de encerramento das reclamações foi de 29 dias, menos nove dias do que 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 ação sancionatória

O Banco de Portugal emitiu 230 determinações específicas dirigidas a 46 instituições, exigindo a correção das irregularidades detetadas na sequência das atividades de supervisão. Cerca de 60,9% das determinações específicas foram efetuadas após a realização de ações de inspeção, 26,1% na sequência da análise de reclamações e 13% após a fiscalização de campanhas de publicidade. As irregularidades foram detetadas maioritariamente aquando da comercialização de crédito aos consumidores.

O Banco de Portugal instaurou também 37 processos de contraordenação contra 17 instituições: 95% dos processos foram instaurados na sequência de irregularidades detetadas na análise das reclamações de clientes, estando envolvidas nestes processos 89 reclamações. Saliem-se os processos de contraordenação sobre incumprimentos detetados na comercialização do crédito aos consumidores e nas regras de comunicação de informação à Central de Responsabilidades de Crédito.

A supervisão comportamental em números – 1.º semestre de 2017

Fiscalização do regime geral do incumprimento:

- Analisada a informação relativa a 327 645 processos PERSI sobre contratos de crédito à habitação e aos consumidores;
- Recebidas 200 reclamações sobre matérias dos regimes do incumprimento;
- Recebidos 23 pedidos de informação de clientes bancários sobre o regime geral do incumprimento.

Atividades de fiscalização sistemática:

- Recebidos 581 preçários (326 folhetos de comissões e despesas e 255 folhetos de taxas de juro) de 95 instituições, dos quais 207 foram alterados pela iniciativa da instituição e 119 por intervenção do Banco de Portugal, que exigiu a correção dos respetivos preçários;
- Analisados 4566 suportes de publicidade de 49 instituições;
- Fiscalizados previamente à sua comercialização 76 prospectos informativos de depósitos indexados e duais, comercializados por 12 instituições;
- Verificado o apuramento da taxa de remuneração de 104 depósitos indexados e duais vencidos;
- Verificado o cumprimento das taxas máximas em 783 015 novos contratos de crédito aos consumidores, reportados por 55 instituições.

Ações de inspeção:

- Realizadas 40 ações de inspeção aos balcões de 17 instituições, das quais 23 ações cliente mistério e 17 ações credenciadas. A totalidade destas inspeções incidiu sobre o regime dos serviços mínimos bancários;
- Efetuadas 54 ações de inspeção aos serviços centrais de 11 instituições, das quais 37 foram sobre crédito aos consumidores;
- Conduzidas 216 ações de inspeção à distância a 87 instituições. Destas ações, 44 foram relativas ao envio anual de informação sobre a possibilidade de acesso a contas de serviços mínimos bancários e 44 sobre o envio anual da fatura-recibo com comissões e despesas cobradas no âmbito da conta de depósitos à ordem.

Gestão de reclamações:

- Recebidas 7603 reclamações, numa média de 1267 por mês, das quais 32,5% dizem respeito a questões relacionadas com contas de depósito, 23,2% com crédito aos consumidores e 13,2% 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 29 dias.

Pedidos de informação:

- Recebidos 1437 pedidos de informação de clientes bancários, numa média de 240 por mês.

Correção de irregularidades e sancionamento:

- Emitidas 230 determinações específicas para a sanção de irregularidades, dirigidas a 46 instituições;
- Instaurados 37 processos de contraordenação contra 17 instituições para sancionamento do incumprimento de normas.