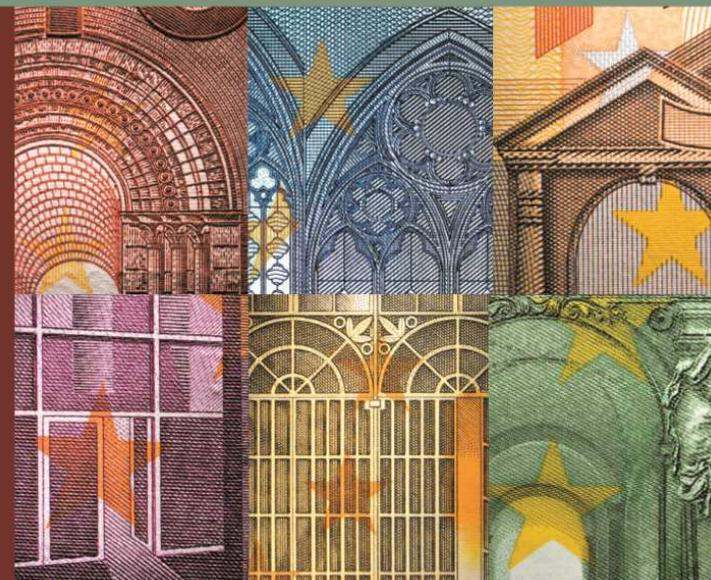


RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL | 2012



Apresentação das atividades de supervisão comportamental

9 de maio de 2013



Banco de Portugal

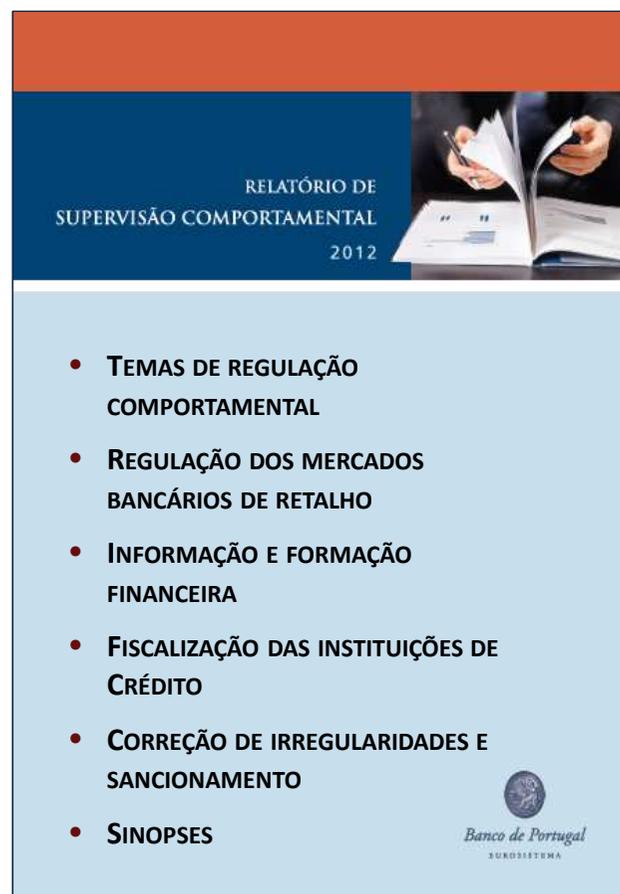
EUROSISTEMA

SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

✓ Relatórios de Supervisão Comportamental

- A atuação do Banco de Portugal na:

- ✓ Regulação dos mercados bancários de retalho
- ✓ Fiscalização do cumprimento pelas instituições de crédito do quadro normativo aplicável
- ✓ Promoção da informação e formação financeiras dos clientes bancários



Publicados
anual e
semestralmente
desde 2008





SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

- **REGULAÇÃO**
 - ✓ Linhas de atuação
 - ✓ Prevenção e gestão do incumprimento
 - ✓ Serviços Mínimos Bancários
 - ✓ Crédito à habitação
 - ✓ Cartões de pagamento





✓ Linhas de atuação

- O BANCO DE PORTUGAL tem um papel ativo na **regulação dos mercados bancários de retalho**
 - Impondo deveres de **transparência de informação** na comercialização dos produtos e serviços
 - Definindo **códigos de conduta sobre práticas comerciais** (atuação mais intrusiva)
- O BANCO DE PORTUGAL:
 - ✓ Monitoriza o funcionamento dos mercados e identifica novas áreas de regulação
 - ✓ Propõe e apoia a preparação de iniciativas legislativas
 - ✓ Complementa a atuação legislativa através da emissão de normas regulamentares (deveres de transparência de informação e de reporte ao Banco de Portugal)
 - ✓ Analisa a implementação do quadro normativo

O Banco de Portugal avalia o cumprimento das normas e sanciona as irregularidades detetadas no âmbito da sua função fiscalizadora





✓ Linhas de atuação

- O BANCO DE PORTUGAL esteve envolvido em diversos diplomas que vieram regular a atuação das instituições de crédito em importantes segmentos de mercado e estabelecer novos direitos aos clientes bancários particulares

▪ PRINCIPAIS INICIATIVAS DE REGULAÇÃO:

- Prevenção e gestão de situações de incumprimento de créditos por particulares
- Revisão do regime dos Serviços Mínimos Bancários
- Extensão do regime do crédito à habitação a todo o crédito hipotecário
- Classificação e comissionamento de cartões de pagamento





✓ Criação de regimes para a prevenção e gestão do incumprimento

- **Regime geral** de prevenção do incumprimento (PARI) e de regularização extrajudicial de situações de incumprimento (PERSI) em contratos de crédito contraídos por particulares
- **Regime extraordinário** de proteção de devedores de crédito à habitação própria e permanente em situação económica muito difícil
- **Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)** engloba entidades habilitadas a informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários em incumprimento ou risco de incumprimento



REDE DE APOIO
AO CONSUMIDOR
ENDIVIDADO



✓ Criação de regimes para a prevenção e gestão do incumprimento



- O BANCO DE PORTUGAL tem uma estratégia de divulgação dos novos regimes de incumprimento
- Os regimes têm um amplo tratamento no **Portal do Cliente Bancário** e no Portal **Todos Contam** do Plano Nacional de Formação Financeira
- O BANCO DE PORTUGAL desenvolve ações de formação sobre os novos regimes, designadamente às entidades da RACE



✓ Revisão do regime dos Serviços Mínimos Bancários

- O novo regime dos **SMB** estende o acesso aos clientes que tenham apenas uma conta permitindo a sua conversão

Serviços Mínimos Bancários Disponibilizados

As instituições de crédito aderentes ao regime de serviços mínimos bancários disponibilizam um conjunto de serviços básicos.

- Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem – a conta de serviços mínimos bancários.
- Utilização de cartão de débito para movimentação dessa conta.
- Acesso à movimentação da conta através de:
 - canais automáticos;
 - serviço de homebanking;
 - balcões da instituição de crédito.
- Realização, a partir da conta, das seguintes operações bancárias:
 - levantamentos e depósitos;
 - pagamentos de bens e serviços;
 - débitos diretos;
 - transferências intrabancárias nacionais.

Instituições aderentes aos Serviços Mínimos Bancários

Direitos & Deveres

DIREITOS DOS DEPOSITANTES

Direito à abertura de uma conta de serviços mínimos bancários

- O cliente bancário tem direito a adquirir um conjunto de serviços bancários essenciais a um custo relativamente reduzido.
- A conta de serviços mínimos bancários pode ser aberta junto de uma instituição de crédito que tenha aderido a este regime.
- Para poder aderir, o cliente não pode ter outra conta de depósito à ordem.
- Se o cliente pretender abrir uma conta de serviços mínimos bancários em conjunto com outras pessoas, nenhuma delas pode ter outra conta de depósito à ordem.

Direito à conversão de conta de depósito à ordem já existente

- O cliente bancário que já seja titular de uma única conta de depósito à ordem pode convertê-la numa conta de serviços mínimos bancários.
- Caso a instituição de crédito onde o cliente tem conta tenha assinado o protocolo de adesão ao regime de serviços mínimos bancários, a conversão é direta.
- Se a instituição onde o cliente tem conta não tiver aderido a este regime, o cliente terá de encerrar primeiro a sua conta e abrir uma conta de serviços mínimos bancários junto de uma instituição aderente.
- A conversão de uma conta com mais do que um titular, exige que nenhum dos titulares tenha outra conta de depósito à ordem.
- A conversão de contas de depósito à ordem e a transferência do respetivo saldo para a conta de serviços mínimos bancários não têm custos para o cliente.

DIREITO DE ACESSO A SERVIÇOS BANCÁRIOS A CUSTOS REDUZIDOS

- Ao cliente bancário que adira aos serviços mínimos bancários não podem ser cobradas comissões ou despesas que, anualmente e no seu conjunto, sejam superiores a 1% do salário mínimo nacional.

Direito de acesso a outros serviços bancários

- O cliente que aceda aos serviços mínimos bancários pode acordar com a instituição de crédito a contratação de outros produtos ou serviços bancários não incluídos nos serviços mínimos.
- O cliente pode contratar depósitos a prazo, contas-poupança, transferências interbancárias, transferências internacionais, produtos de crédito, entre outros.
- Os produtos ou serviços contratados que não façam parte do conjunto dos serviços mínimos bancários estão sujeitos às comissões e despesas previstas no preço da instituição de crédito.
- O cliente que aceda aos serviços mínimos bancários não pode contratar facilidades de desconto, nem movimentar a conta para além do seu saldo.

DEVERES DOS DEPOSITANTES

Dever de conta única

- Para aceder a uma conta de serviços mínimos bancários, o cliente não pode ter outra conta de depósito à ordem em qualquer instituição de crédito.
- O cliente deve declarar, em documento assinado, que não é titular de outra conta bancária e que autoriza a instituição de crédito a confirmar a veracidade dessa declaração.
- A instituição de crédito pode recusar a disponibilização de serviços mínimos bancários se o cliente se recusar a assinar essa declaração ou se detetar que o cliente é titular de outra conta de depósito à ordem.
- Se, depois de aberta a conta de serviços mínimos bancários, a instituição detetar que o cliente é titular de outra conta de depósito à ordem, pode encerrar a conta de serviços mínimos bancários e exigir o pagamento de eventuais comissões e despesas pelos serviços disponibilizados.

Dever de utilização da conta

- O cliente deve procurar movimentar regularmente a conta e manter um saldo médio superior a 5% do salário mínimo nacional.
- Depois de decorrido um ano após a abertura da conta, a instituição de crédito pode encerrá-la se o cliente não a tiver movimentado nos seis meses anteriores e se o saldo médio for inferior a 5% do salário mínimo nacional.

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

Direitos & Deveres

Banco de Portugal
EUROSISTEMA



✓ Revisão do regime dos Serviços Mínimos Bancários



- O BANCO DE PORTUGAL promove a divulgação dos SMB
- Os SMB são divulgados no **Portal do Cliente Bancário** e no Portal **Todos Contam** do Plano Nacional de Formação Financeira
- O BANCO DE PORTUGAL desenvolve ações de formação sobre os SMB no âmbito do Plano





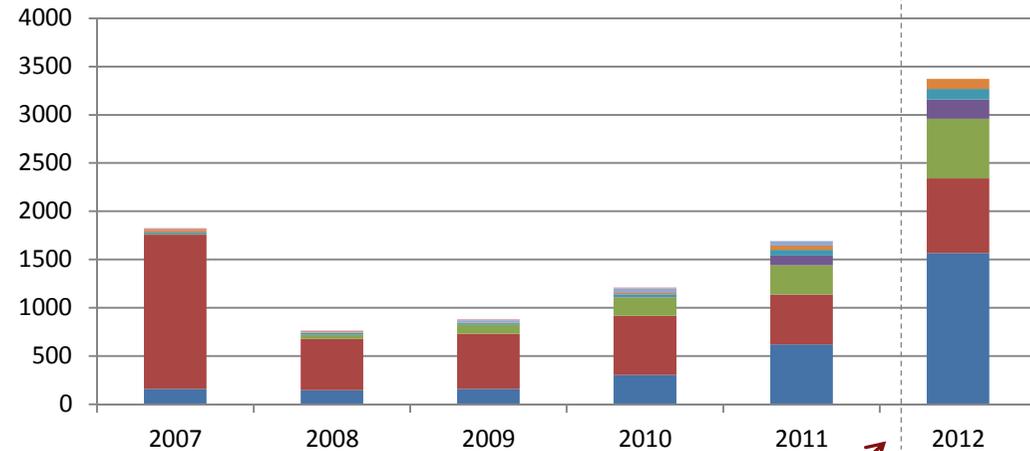
SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Regulação

✓ Os Serviços Mínimos Bancários

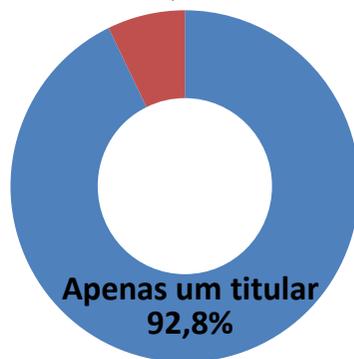
- **3.371 contas de SMB** abertas, a 31 de dezembro de 2012, junto das 6 instituições aderentes
- As instituições de crédito passaram a reportar informação semestral ao BANCO DE PORTUGAL sobre estas contas

Evolução do número de contas SMB | 2007 a 2012



Caracterização das contas SMB a 31 de dezembro de 2012

Número de titulares
Mais do que um titular
7,2%



Produtos de crédito
Com produtos de crédito
2,4%



Contas não à ordem
Com contas não à ordem
1,8%



Entrada em vigor do novo regime dos SMB





✓ Extensão do regime do crédito à habitação aos outros créditos hipotecários

- O regime do crédito à habitação, que já se aplicava ao crédito conexo, passou também a incidir sobre estes contratos
- Estes créditos subordinam-se agora às regras do crédito à habitação no reembolso antecipado, vendas associadas facultativas, renegociação do crédito, ...

The screenshot shows the 'Portal do CLIENTE BANCÁRIO' on the Banco de Portugal website. The main navigation bar includes links for INÍCIO, A A A, RSS, GLOSSÁRIO, PERGUNTAS FREQUENTES, MAPA DO SITE, CONTACTOS, LINKS, and a search bar. The page title is 'Portal do CLIENTE BANCÁRIO'. Below the navigation bar, there is a menu with categories: DIREITOS DOS CLIENTES, INSTITUIÇÕES, PRODUTOS BANCÁRIOS, TAXAS DE JURO, NOTAS E MOEDAS, RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO, RESTRIÇÃO AO USO DE CHEQUE, SERVIÇOS DE DIFUSÃO, RECLAMAÇÕES, and PUBLICAÇÕES. The main content area is titled 'Produtos bancários > Crédito conexo e outros créditos hipotecários'. It features a sidebar with a tree view of products, including 'Crédito à habitação', 'Crédito conexo e outros créditos hipotecários', 'Crédito aos consumidores', 'Microcrédito', 'Depósitos bancários', 'Cheques', 'Cartões', 'Débitos diretos', and 'Transferências a crédito'. The main content area has a heading 'Crédito conexo e outros créditos hipotecários' and a definition: 'O crédito hipotecário é um contrato de crédito garantido por hipoteca, que incide sobre um imóvel, que é, normalmente, a habitação do mutuário. O contrato de crédito garantido por outro direito sobre coisa imóvel também pode ser designado de crédito hipotecário.' It also states: 'O crédito à habitação é o exemplo mais frequente de crédito hipotecário. Além do crédito à habitação, são também créditos hipotecários:' followed by two bullet points: 'Os contratos de crédito conexo (vulgarmente conhecidos por "múltiplos" ou "múltiplas opções"), celebrados com a mesma instituição junto da qual é contraído o crédito à habitação e garantidos por hipoteca que incide, total ou parcialmente, sobre o imóvel que também serve de garantia ao contrato de crédito à habitação;' and 'Os contratos de crédito consolidado quando garantidos por hipoteca sobre um imóvel. Os créditos consolidados são os que resultam da junção de vários empréstimos anteriormente contratados pelo cliente bancário.' On the right side, there is a section 'INFORMAÇÃO RELACIONADA' with links to 'Crédito à habitação > Ficha de Informação Normalizada', 'Crédito à habitação > Vendas associadas', 'Crédito à habitação > Reembolso antecipado', 'Crédito à habitação > Renegociação', and 'Crédito à habitação > Taxa anual efetiva (TAE)'. Below this is a section 'LINKS RELACIONADOS' with a link to 'Decreto-Lei n.º 51/2007'.

- O BANCO DE PORTUGAL estendeu também os deveres de informação a estes contratos: entrega da Ficha de Informação Normalizada e o dever de informação durante a vigência do contrato
- ***Ficou reforçada a proteção do cliente bancário particular nos créditos consolidados com garantia hipotecária, uma das opções possíveis na reestruturação de créditos em incumprimento***





✓ Restrições ao aumento do *spread* em contratos de crédito à habitação

- Nos contratos de crédito destinados à aquisição ou construção de **habitação própria permanente** em caso de:
 - ✓ **Acordo para alteração da titularidade do contrato** por divórcio, separação judicial de pessoas e bens, dissolução de união de facto ou falecimento de um dos cônjuges, desde que a prestação mensal do empréstimo represente uma taxa de esforço do novo agregado familiar inferior a 55 por cento ou 60 por cento no caso de existirem dois ou mais dependentes
 - ✓ **Arrendamento do imóvel** por desemprego do mutuário ou de um dos membros do seu agregado familiar ou mudança para um local de trabalho a pelo menos 50 km de distância e que implique a mudança de habitação permanente
 - ✓ Reestruturação de crédito à habitação no âmbito do **regime extraordinário** do incumprimento
- Nos contratos enquadrados pelo **regime do crédito à habitação**, um ano após a desistência de produtos adquiridos em associação com aquele crédito





✓ **Classificação e comissionamento dos cartões de pagamento**

- O BANCO DE PORTUGAL determinou às instituições de crédito a adoção de critérios adequados na classificação dos **cartões de débito diferido**:
 - ✓ Ter limite de crédito associado cuja utilização, sem juros, é obrigatoriamente reembolsada numa data definida entre as partes
 - ✓ Utilizar o cartão em TPA, até ao limite de crédito, **sem afetar o saldo disponível** antes da data de pagamento acordada entre as partes

Comunicado do Banco de Portugal de 31 de agosto de 2012

- O BANCO E PORTUGAL determinou que **o comissionamento** aplicável à aceitação de cartões de pagamento pelos comerciantes (“taxas de serviço ao comerciante”)
 - ✓ Deve refletir exclusivamente a **natureza da transação** efetuada (a débito ou a crédito) e não o tipo de cartão usado na transação

Carta-Circular nº3/2013/DSC, de 1 de fevereiro





SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

- **FISCALIZAÇÃO**
 - ✓ Linhas de atuação
 - ✓ Fiscalização sistemática
 - ✓ Ações de inspeção
 - ✓ Análise de reclamações





✓ Linhas de atuação

FISCALIZAÇÃO EXERCIDA PELO BANCO DE PORTUGAL

Fiscalização sistemática

- Publicidade, depósitos indexados e duais e taxas máximas no crédito aos consumidores
- Análise prévia dos prospetos informativos e publicidade dos depósitos indexados e duais e à *posteriori* nos outros casos

Ações de inspeção às instituições

- Deveres de informação e práticas comerciais (depósitos simples, crédito e serviços de pagamento)
- Balcões e serviços centrais (“*on-site*”)
- Sítios de internet e reportes (“*off-site*”)

Análise de reclamações

- Instituições e produtos sujeitos à supervisão do Banco de Portugal
- Avaliação do cumprimento das normas aplicáveis pelas instituições reclamadas

Ponderação dos riscos envolvidos para o cliente bancário





SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Fiscalização sistemática

✓ Publicidade

▪ Analisadas 4.942 campanhas (60% a crédito aos consumidores)

▪ Principais matérias fiscalizadas

- **TRANSPARÊNCIA** – não omissão ou dissimulação das condições ou características dos produtos e dimensão mínima dos caracteres usados ou tempo de audição ou visualização
- **EQUILÍBRIO** – condições de acesso ou restrições com destaque similar ao das características destacadas
- **VERACIDADE** – informação rigorosa
- **TAEG/TAE** – custo total do crédito com destaque adequado
- **EXPRESSÕES DE USO RESTRITO** – com igual destaque das condições particulares que suportam a afirmação

Campanhas analisadas	2012	(%)
Produtos e serviços bancários	4162	84
Crédito aos consumidores	2962	60
Depósitos bancários	804	16
Multiproduto	157	3
Crédito às empresas	122	3
Crédito à habitação	66	1
Serviços de pagamento	51	1
Institucional	780	16
Total	4942	100





SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Fiscalização sistemática

✓ Depósitos indexados e duais

- Fiscalizados 65 prospectos informativos e 47 campanhas de publicidade
- Principais matérias fiscalizadas

✓ PROSPETOS INFORMATIVOS

- Qualidade da informação apresentada
- Identificação do depósito de acordo com a sua forma de remuneração e modalidade de movimentação
- Veracidade e rigor dos dados divulgados

✓ PUBLICIDADE

- Conformidade da mensagem com o prospecto informativo
- Atualidade, transparência e equilíbrio da informação

Prospetos informativos	Fiscalizados	Divulgados no PCB
Depósitos indexados	56	52
Depósitos duais	9	9
Total	65	61

Campanhas de publicidade	Número	Entidades abrangidas
Submetidas	47	5
Conformes	45	5





SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Fiscalização sistemática

✓ **Taxas máximas no crédito aos consumidores**

- **Fiscalizada uma média de 97 mil contratos/mês, reportados por cerca de 55 instituições**

▪ **Principais matérias fiscalizadas**

- **CONFORMIDADE DAS TAEG** praticadas com as taxas máximas em vigor para cada segmento de crédito
- **RIGOR e CONSISTÊNCIA** da informação reportada para cada contrato
- **CORRETA CLASSIFICAÇÃO** dos contratos de acordo com tipologia definida pelo BANCO DE PORTUGAL





✓ Preçário

- 375 ações de inspeção aos Preçários de 74 instituições – 118 Preçários no PCB
- Principais matérias fiscalizadas
 - CONTEÚDO do Preçário
 - DISPONIBILIZAÇÃO nos balcões e sítios de internet
 - CONSISTÊNCIA do Preçário nos balcões com o reportado ao BANCO DE PORTUGAL

Preçários	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	292	67
Sítios de internet	292	67
Inspeções <i>on-site</i>	83	40
Cliente mistério	52	40
Credenciadas	31	30
Total	375	74

The screenshot shows the 'Portal do CLIENTE BANCÁRIO' interface. The main content area is titled 'Lista de Preçários' and contains the following text:

O Banco de Portugal disponibiliza neste Portal o acesso directo ao Fôlhetto de Comissões e Despesas das instituições de crédito abrangidas pelo Aviso n.º 8/2009, como forma de promover o direito à informação, a transparência e a comparabilidade da informação prestada pelas instituições.

No Fôlhetto das Comissões e Despesas do Preçário, as instituições de crédito devem apresentar:

- O valor máximo de todas as comissões que praticam nos produtos e serviços bancários comercializados, não podendo ser cobradas comissões que não constem do Preçário ou que tenham valor superior ao ali indicado. As comissões correspondem à retribuição por serviços prestados pelas instituições ou subcontratados por estas a terceiros, no âmbito da sua actividade;
- O valor indicativo das principais despesas que o cliente pode ter de pagar à instituição de crédito. As despesas correspondem aos demais encargos suportados pelas instituições, que lhes são exigíveis por terceiros, e que estas podem repercutir nos clientes, correspondentes, nomeadamente, a pagamentos a Conservatórias, Cartórios Notariais ou que tenham natureza fiscal;
- A informação sobre datas-valor e datas de disponibilização de valores creditados em contas de depósito.

A divulgação do Fôlhetto de Comissões e Despesas, elaborado em formato normalizado, de acordo com a Instrução n.º 21/2009, facilita o acesso à informação sobre os encargos dos produtos e serviços financeiros comercializados, bem como a comparação dos Preçários de diferentes instituições.

AVISO LEGAL

A informação disponibilizada corresponde aos Fôlhetos de Comissões e Despesas remetidos ao Banco de Portugal pelas instituições de crédito, nos termos do Aviso n.º 8/2009 e da Instrução n.º 21/2009. A informação contida nestas páginas é actualizada diariamente (nos dias úteis) até às 11 horas.

A exactidão, veracidade e actualidade da informação contida nos Fôlhetos de Comissões e Despesas é da responsabilidade das instituições de crédito a que respeitam.

Below the text, there are search filters for 'Tipo de instituição' (set to 'Todos'), 'Nome da instituição' (set to 'Todos'), and a 'Texto livre' field. There are 'Limpar' and 'Pesquisar' buttons.

Tipo de instituição	Nome da instituição	Código da instituição	Ficheiro	Data de publicação
Agências de Câmbios	A.C.V. - AGÊNCIA DE CÂMBIOS DE VILAMOURA, LDA	0839	182 Kb	16-03-2010
Agências de Câmbios	AGÊNCIA DE CÂMBIOS - J.R. PEIXE REI & COMPANHIA LIMITADA (SUCESSORES)	0742	160 Kb	20-12-2011
Agências de Câmbios	AGÊNCIA DE CÂMBIOS CENTRAL, LDA	0832	94 Kb	01-03-2012





✓ Depósitos simples e suas contas

▪ 848 ações de inspeção a 65 instituições

▪ Principais matérias fiscalizadas

- **DISPONIBILIZAÇÃO** da FIN e das condições contratuais
- **DEVER DE ASSISTÊNCIA** dos clientes
- **PRÁTICAS COMERCIAIS** na venda facultativa de outros produtos associados
- **CONTEÚDO DA INFORMAÇÃO** pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato
- Prestação de informação aquando da **ALTERAÇÃO DE CONDIÇÕES** na conta de depósitos à ordem

Depósitos simples e suas contas	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	780	53
Análise a suportes	735	53
Sítios de internet	45	29
Inspeções <i>on-site</i>	68	29
Cliente mistério	36	29
Credenciadas	32	29
Total	848	65





✓ Crédito à habitação

- 361 ações de inspeção a 48 instituições
- Principais matérias fiscalizadas
 - **DISPONIBILIZAÇÃO** atempada da FIN
 - **ENTREGA** do contrato
 - **DEVER DE ASSISTÊNCIA** ao cliente
 - **PRÁTICAS COMERCIAIS** na venda facultativa de outros produtos associados
 - **CONTEÚDO DA INFORMAÇÃO** pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato
 - **CÁLCULO** dos juros, TAE e TAER e comissionamento aplicado

Crédito à habitação	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	294	34
Análise a suportes	261	34
Sítios de internet	33	11
Inspeções <i>on-site</i>	67	38
Cliente mistério	43	38
Credenciadas	24	24
Total	361	48





✓ Crédito aos consumidores

- 554 ações de inspeção a 68 instituições
- Principais matérias fiscalizadas
 - **DISPONIBILIZAÇÃO** atempada da FIN
 - **ENTREGA** do contrato
 - **DEVER DE ASSISTÊNCIA** ao cliente
 - **PARAMETRIZAÇÃO** dos sistemas informáticos no cálculo dos juros e da TAEG
 - **PRÁTICAS COMERCIAIS** na cobrança de comissões, exercício do direito ao reembolso antecipado, comunicação de alterações contratuais,...

Crédito aos consumidores	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	480	58
Análise a suportes	436	58
Sítios de internet	44	18
Inspeções <i>on-site</i>	74	40
Cliente mistério	47	40
Credenciadas	27	30
Total	554	68





✓ Serviços de pagamento

▪ 522 ações de inspeção a 66 instituições

▪ Principais matérias fiscalizadas

- **DEVERES DE INFORMAÇÃO** pré-contratual à subscrição de um contrato quadro de serviços de pagamento
- **PRÁTICAS DE COMERCIALIZAÇÃO** de instrumentos de pagamento
- **EXECUÇÃO** de transferências transfronteiriças – data-valor, disponibilização de fundos, igualdade de encargos
- **CONTEÚDO** dos contratos quadro das contas de depósitos
- **CLASSIFICAÇÃO** dos cartões de pagamento

Fiscalização dos serviços de pagamento	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	478	64
Análise a suportes	230	64
Sítios de internet	248	64
Inspeções <i>on-site</i>	44	22
Cliente mistério	25	22
Credenciadas	19	18
Total	522	66





✓ Livro de Reclamações

- 57 ações de inspeção a 28 instituições
- Principais matérias fiscalizadas
 - **AFIXAÇÃO E VISIBILIDADE** do letreiro que informa sobre a existência do Livro de Reclamações
 - **CONFORMIDADE** do letreiro com o definido na lei
 - **EXISTÊNCIA** do Livro de Reclamações
 - **DISPONIBILIDADE** de páginas no Livro para preenchimento pelo cliente
 - **INTEGRIDADE** do Livro de Reclamações
 - **ENVIO** ao BANCO DE PORTUGAL de todas as folhas preenchidas no prazo máximo de 10 dias úteis

Fiscalização do Livro de Reclamações	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções <i>on-site</i>	57	28
Cliente mistério	29	28
Credenciadas	28	27
Total	57	28

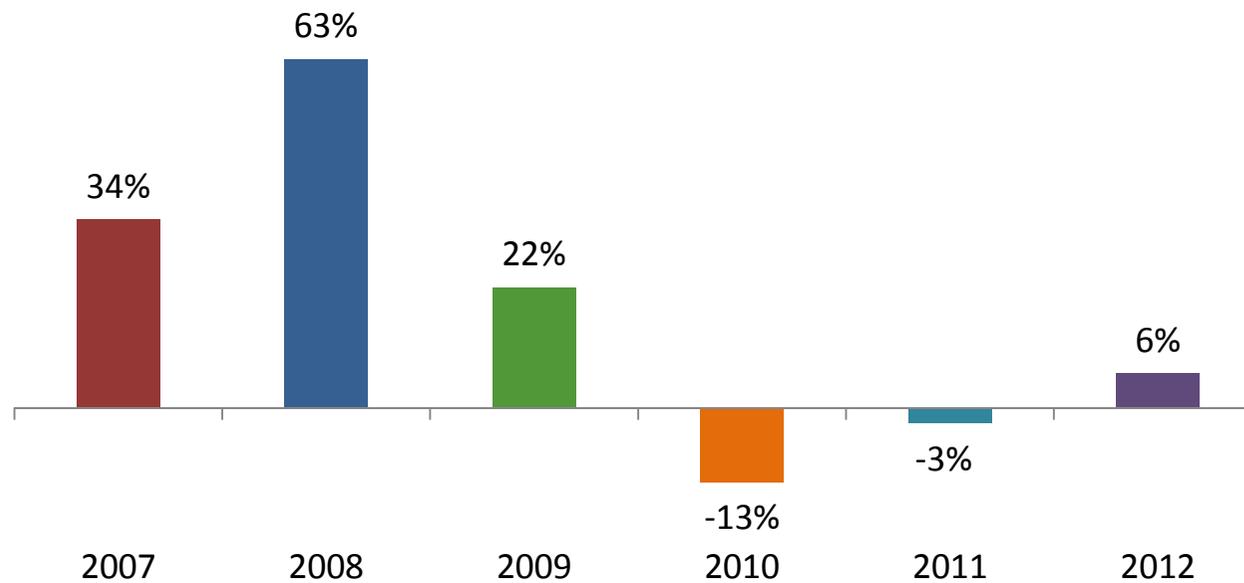




✓ **Análise de reclamações**

- Recebidas **15.603 reclamações** – cerca **1.300/mês** e **62/dia útil**
- 44% das reclamações encerradas sem indícios de infração

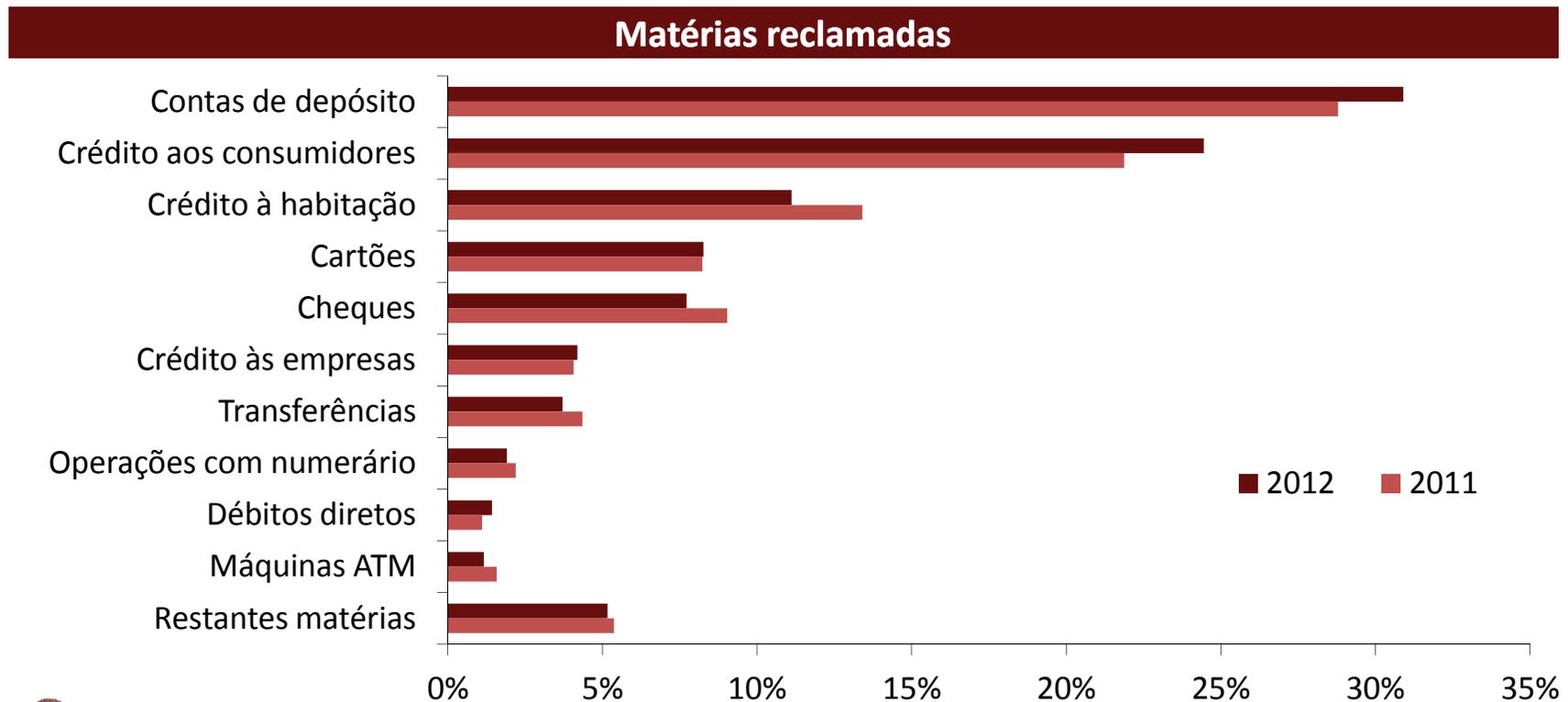
Variação anual no número de reclamações





✓ **Análise de reclamações**

- Contas de depósito e crédito aos consumidores foram os produtos com mais reclamações
- Comissionamento e incumprimento foram as matérias mais frequentes nas reclamações





✓ **Matérias mais reclamadas**

CONTAS DE DEPÓSITO	CRÉDITO AOS CONSUMIDORES
<p>COBRANÇA DE COMISSÕES</p> <ul style="list-style-type: none">– Prestação de informação na aplicação de comissões– Montante das comissões de manutenção /gestão de conta <p>MOVIMENTAÇÃO DAS CONTAS</p> <ul style="list-style-type: none">– Alegado incumprimento de instruções dos clientes– Operações alegadamente efetuadas sem autorização do cliente– Movimentação de contas plurais e de contas de titular falecido	<p>COBRANÇA DE VALORES EM DÍVIDA</p> <ul style="list-style-type: none">– Apuramento do montante em dívida– Métodos utilizados para a cobrança <p>RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO</p> <ul style="list-style-type: none">– Situação do crédito comunicado à CRC, em particular alegados atraso no reporte da regularização de situações de incumprimento <p>COBRANÇA DE COMISSÕES E ENCARGOS</p> <ul style="list-style-type: none">– Prestação de informação na aplicação de comissões– Montantes exigidos, sobretudo em caso de atraso no pagamento de prestações





✓ **Matérias mais reclamadas**

CRÉDITO À HABITAÇÃO	CARTÕES
<p>CLÁUSULAS CONTRATUAIS</p> <ul style="list-style-type: none">– Alteração do <i>spread</i> decorrente do incumprimento de vendas associadas– Determinação do valor da prestação <p>COBRANÇA DE COMISSÕES E ENCARGOS</p> <ul style="list-style-type: none">– Comissões cobradas pelo atraso no pagamento de prestações <p>RENEGOCIAÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none">– Recusa da modificação de condições contratuais <p>OUTRAS MATÉRIAS</p> <ul style="list-style-type: none">– Valor atribuído ao imóvel em resultado de avaliação– Alegada demora na comunicação da aprovação ou recusa do crédito	<p>PEDIDO DE ATRIBUIÇÃO DE CARTÕES</p> <ul style="list-style-type: none">– Recusa de emissão de cartão de crédito ou demora na sua substituição <p>ANUIDADE</p> <ul style="list-style-type: none">– Montante exigido e alegada falta de comunicação prévia das alterações deste montante <p>OPERAÇÕES ALEGADAMENTE FRAUDULENTAS</p> <ul style="list-style-type: none">– Alegada responsabilidade da instituição na execução de operações fraudulentas, em particular no contexto da utilização de meios de comunicação à distância





✓ Matérias mais reclamadas

CHEQUES	CRÉDITO ÀS EMPRESAS
<p>COBRANÇA DE COMISSÕES E ENCARGOS</p> <ul style="list-style-type: none">– Comissões cobradas pela emissão ou devolução de cheques	<p>COBRANÇA DE COMISSÕES E ENCARGOS</p> <ul style="list-style-type: none">– Prestação de informação na aplicação de comissões– Montantes exigidos com após alteração do Preçário
<p>DEVOLUÇÃO DE CHEQUES</p> <ul style="list-style-type: none">– Não pagamento de cheques por falta de provisão– Não verificação da sucessão de endossos– Modo de pagamento de cheques cruzados ou não à ordem	<p>RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO</p> <ul style="list-style-type: none">– Situação do crédito comunicado à CRC, em particular alegados atraso no reporte da regularização de situações de incumprimento
<p>RECUSA DE ACEITAÇÃO DE CHEQUES</p> <ul style="list-style-type: none">– Recusa de aceitação motivada pelo preenchimento incorreto do cheque ou pela apresentação do cheque por pessoa diferente do beneficiário	<p>CLÁUSULAS CONTRATUAIS</p> <ul style="list-style-type: none">– Alteração do valor do <i>spread</i> em resultado do incumprimento das obrigações dos mutuários– Determinação do valor da prestação





SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

- CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO
 - ✓ Linhas de atuação
 - ✓ Recomendações e determinações específicas
 - ✓ Processos de contraordenação





SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Correção de irregularidades e sancionamento

✓ **Linhas de atuação**

- **Recomendações** advertem as instituições para a necessidade de alterar um determinado comportamento
- **Determinações específicas** impõem às instituições a adoção de comportamentos adequados e a cessação imediata de práticas indevidas
 - ✓ Instituições têm prazo máximo para a sanção das irregularidades
 - ✓ Instituições têm de fazer prova do seu cumprimento
- **Processos de contraordenação** sancionam irregularidades graves
 - Na sequência da análise de reclamações, de ações de inspeção, da fiscalização de publicidade ou da análise de elementos de informação reportados ao BANCO DE PORTUGAL
 - Cada processo de contraordenação pode sancionar várias infrações



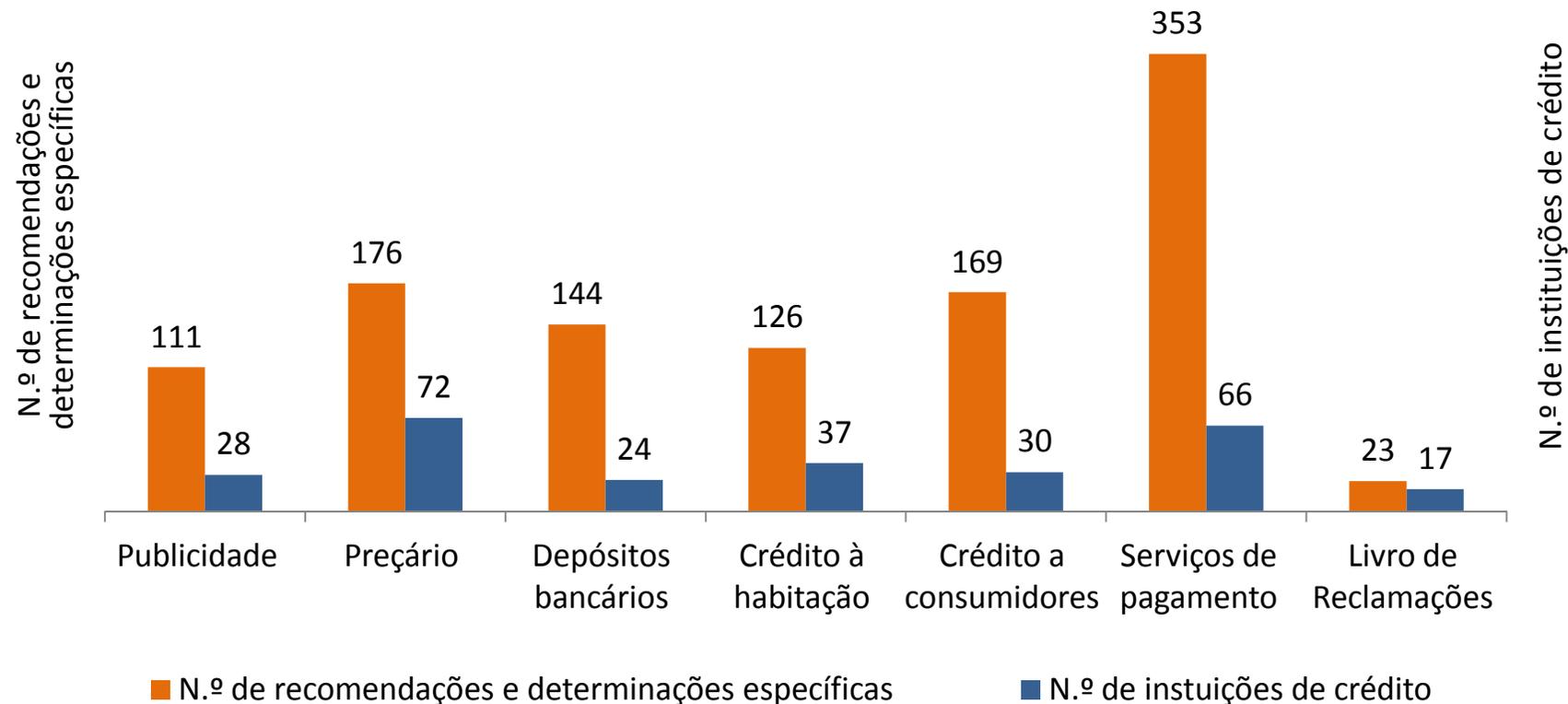


SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Correção de irregularidades

✓ Recomendações e determinações específicas

- Emitidas 1.102 recomendações e determinações específicas, em 2012





SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Correção de irregularidades

✓ Recomendações e determinações específicas

ÂMBITO	PRINCIPAIS MATÉRIAS
PUBLICIDADE	<ul style="list-style-type: none">• Condições de acesso e restrições com destaque similar às características destacadas• Indicação com destaque da TAEG/TAE nas campanhas a produtos de crédito• Apresentação do prazo e montante do empréstimo com destaque similar ao da prestação anunciada
PREÇÁRIO	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilização nos balcões e sítios de internet do Preçário completo e atualizado e de forma visível• Apresentação de forma clara, completa e rigorosa de todas as comissões exigíveis aos clientes
DEPÓSITOS BANCÁRIOS	<ul style="list-style-type: none">• Entrega da FIN e condições gerais do contrato antes da constituição do depósito/abertura da conta• Apresentação da FIN seguindo o modelo definido e com todos os elementos de informação previstos
CRÉDITO À HABITAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• Entrega atempada da FIN com toda a informação, em particular o impacto de vendas associadas• Indicação no contrato de toda a informação que consta da FIN, designadamente a TAN, TAE e TAER
CRÉDITO A CONSUMIDORES	<ul style="list-style-type: none">• Entrega da FIN aquando da apresentação de uma proposta de crédito ou da simulação da operação• Entrega da cópia da minuta do contrato a celebrar sempre que o cliente o solicite
SERVIÇOS DE PAGAMENTO	<ul style="list-style-type: none">• Cobrança de encargos por pagamentos transfronteiriços em euros não superiores aos nacionais• Disponibilização da informação pré-contratual ao cliente antes da sua vinculação ao contrato-quadro
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	<ul style="list-style-type: none">• Visibilidade do letreiro e entrega do duplicado da folha de reclamação ao cliente





✓ Processos de contraordenação

- **Instaurados 34 processos**, em 2012, abrangendo 15 instituições

- **Concluídos 34 processos**, em 2012, dos quais 23 transitados de anos anteriores e 11 instaurados em 2012

() Alguns processos foram instaurados pela prática de várias infrações*

ÂMBITO	PRINCIPAIS INCUMPRIMENTOS (*)
PREÇÁRIOS	<ul style="list-style-type: none">• Apresentação de Preçário incompleto e/ou desatualizado• Não disponibilização do Preçário nos sítios de internet
DEPÓSITOS	<ul style="list-style-type: none">• Não disponibilização da FIN, condições gerais e/ou cópia do contrato• Não envio de extrato periódico
CRÉDITO À HABITAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• Restrições ao exercício direito ao reembolso antecipado parcial• Incumprimento do prazo para aplicação de condições de vendas associadas facultativas• Não entrega da FIN, minuta do contrato e/ou não envio mensal de extrato
CRÉDITO AOS CONSUMIDORES	<ul style="list-style-type: none">• Não disponibilização atempada da FIN e do contrato de crédito• Cálculo incorreto da TAEG e não observância das taxas máximas em vigor
SERVIÇOS DE PAGAMENTO	<ul style="list-style-type: none">• Não notificação de alteração às condições contratuais• Não reembolso imediato de operações não autorizadas• Incumprimento de regras de segurança relativas aos instrumentos de pagamento• Incumprimento de prazos para crédito de montantes objeto de ordem de pagamento
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	<ul style="list-style-type: none">• Não divulgação do letreiro e/ou não disponibilização do Livro de Reclamações





SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

- INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO FINANCEIRA
 - ✓ Portal do Cliente Bancário
 - ✓ Pedidos de informação dos clientes bancários
 - ✓ Participação no Plano Nacional de Formação Financeira





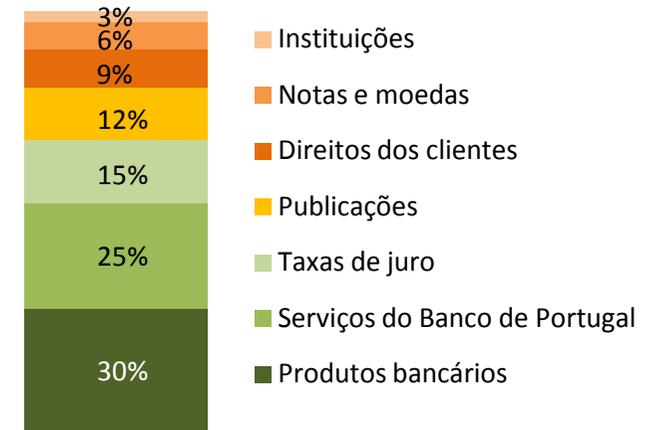
SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Informação financeira

✓ Portal do Cliente Bancário

- **6.336 visitas/dia, em 2012, um aumento de 43%**
- **Novos conteúdos e serviços**
 - Lista de entidades de resolução extrajudicial de litígios a que aderiram as instituições de crédito
 - Remunerações pagas em depósitos indexados e duais vencidos,...

Conteúdos consultados no PCB em 2012



Portal do CLIENTE BANCÁRIO

Reclamações > Meios de Resolução Extrajudicial de Litígios

Meios de resolução extrajudicial de litígios

Os meios de resolução extrajudicial de litígios constituem uma alternativa de administração da justiça sem recurso aos tribunais e têm por objectivo uma maior celeridade processual.

Os prestadores de serviços de pagamento (como são, nomeadamente, as instituições de crédito e as instituições de pagamento) devem oferecer aos utilizadores de serviços de pagamento (os clientes bancários) o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reparação de litígios (conforme previsto no Regime Jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro).

Estão abrangidos por esse regime os litígios que:

- Tenham valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1ª instância (actualmente, correspondente a 5.000 euros); e
- Digam respeito aos deveres de informação e a outros direitos e obrigações relativos às contas de depósito, às contas de pagamento, às transferências de fundos, aos débitos directos e aos cartões de pagamento (débito e crédito).

A informação sobre as entidades de resolução extrajudicial de litígios a que cada instituição aderiu pode ser consultada nesta página. Em caso de litígio, o cliente pode dirigir-se às entidades a que a instituição em causa tenha aderido.

Portal do CLIENTE BANCÁRIO

Produtos bancários > Depósitos bancários > Remuneração dos depósitos indexados e duais

Remuneração dos depósitos indexados e duais

Nome da Instituição	Designação do Depósito	Data de Vencimento	Prazo	Moeda	Remuneração (TAMB)	Prospecto
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accruel EUR/USD - 1M (Ser. 09/2)	18-01-2010	1 mês	EUR	2,250%	230kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accruel EUR/USD - 1M (Ser. 10/1)	17-02-2010	1 mês	EUR	0,193%	229kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accruel EUR/USD - 1M (Ser. 10/2)	19-03-2010	1 mês	EUR	2,357%	240kb
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A.	Depósito Dual "Seleção Europa BBVA" (Componente fixa)	30-03-2010	3 meses	EUR	3,000%	82kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accruel EUR/USD - 1M (Ser. 10/3)	16-04-2010	1 mês	EUR	0,643%	245kb
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A.	Depósito Dual "Seleção Europa II BBVA" (Componente fixa)	29-04-2010	3 meses	EUR	3,000%	85kb
Banco Invest, S.A.	Depósito Indexado "Invest Range Accruel EUR/USD - 1M (Ser. 10/4)	18-05-2010	1 mês	EUR	0,000%	89kb





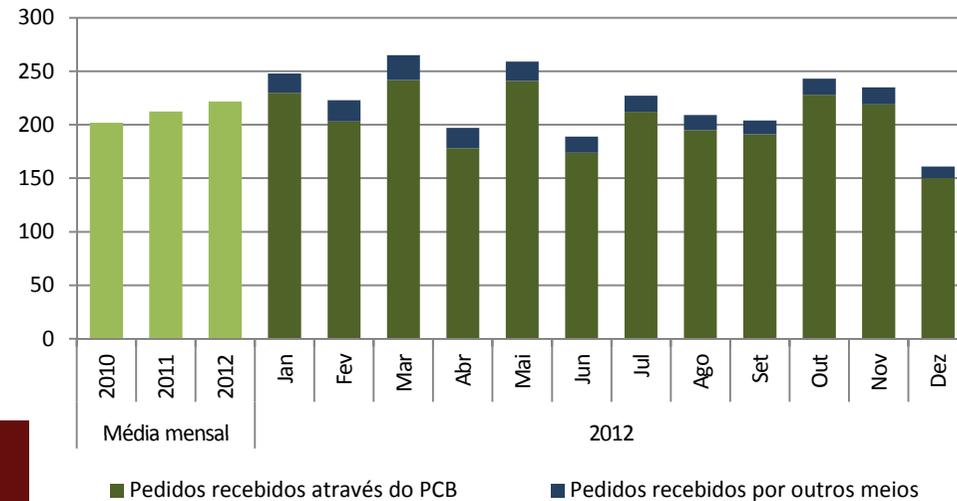
SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Informação financeira

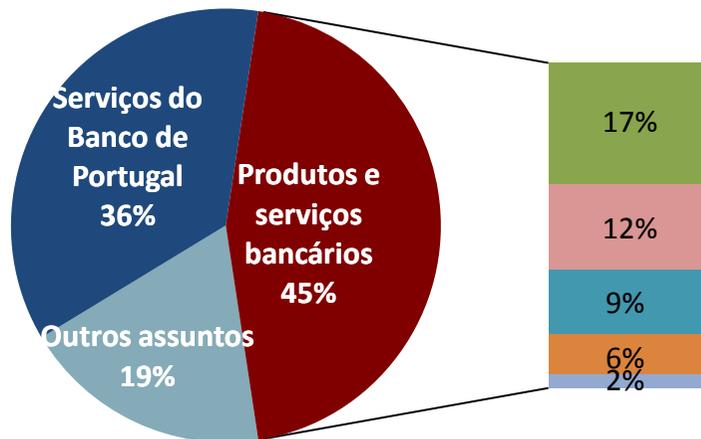
✓ Pedidos de Informação

- 2.660 pedidos de informação, em 2012, numa média de 222/mês
- Os pedidos de informação aumentaram cerca de 4,5% face a 2011

Evolução do número de pedidos de informação | 2010 a 2012



Distribuição temática dos pedidos de informação recebidos em 2012



- Depósitos bancários → garantia dos depósitos e condições de movimentação de contas
- Crédito à habitação → renegociação de condições contratuais
- Serviços de pagamento
- Crédito aos consumidores
- Crédito a empresas



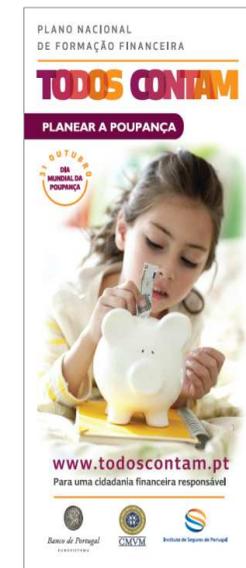
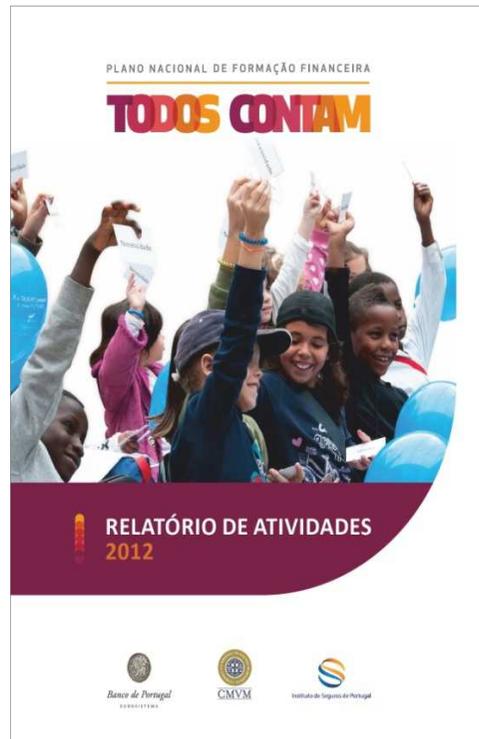


SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Formação financeira

✓ Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

- O BANCO DE PORTUGAL profundamente envolvido nos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira, coordenado pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros





SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

Formação financeira



Dia da Formação Financeira – 31 outubro



Banco de Portugal
EUROSISTEMA

ATIVIDADES DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL 2012
9 MAIO 2013 | DEPARTAMENTO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL



SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL – 2012

- TEMAS DE REGULAÇÃO COMPORTAMENTAL
 - ✓ Comissionamento nos mercados bancários de retalho
 - ✓ Educação financeira nas escolas





✓ **Comissionamento de produtos e serviços bancários de retalho**

*“(...) é hoje consensual que um regime de comissionamento deve obedecer a **princípios de transparência, proporcionalidade e boa-fé.**”*

“(...) o Banco de Portugal reconhece que apesar da padronização dos Preçários, a comparabilidade entre comissões é ainda insuficiente.

“A harmonização das designações das comissões e das regras de referência utilizadas pelas várias instituições torna-se assim necessária, em especial nos serviços e produtos mais frequentemente utilizados, como sejam a conta de depósitos e os serviços de pagamento.”

“O princípio da proporcionalidade deverá continuar a ser assumido como orientador das práticas de comissionamento. Caberá ao legislador e ao regulador densificar este princípio, dando as devidas orientações às instituições a operar no mercado.”





✓ Educação financeira nas escolas

“A literacia financeira dos cidadãos tem vindo a ser considerada cada vez mais importante para a gestão das finanças pessoais e estabilidade financeira.”

“Nas iniciativas [em diversos países] com vista à sua promoção (...) tem merecido particular destaque o desenvolvimento de programas de educação financeira nas escolas.”

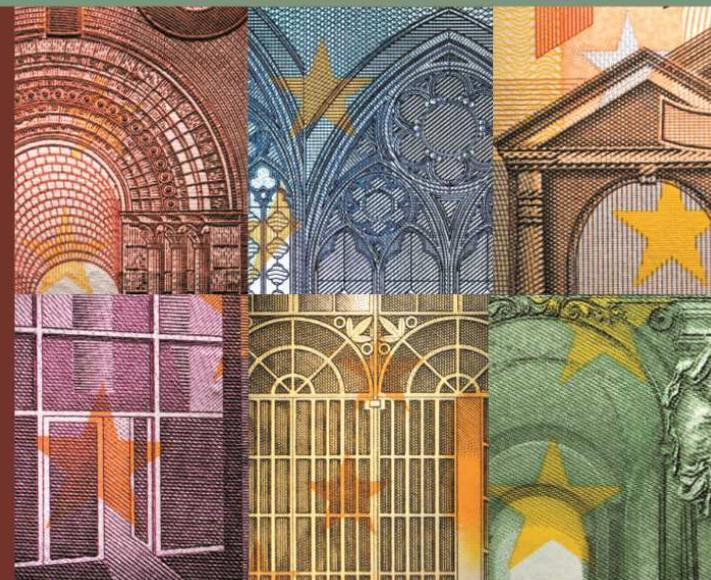
“(...) programas de educação financeiras nas escolas, cuja importância consiste em preparar as gerações mais novas para a tomada de decisões financeiras ao longo da vida (...).”

“(...) a sua concretização obriga a uma reflexão cuidada sobre o enquadramento institucional e métodos mais apropriados para a introdução desta temática nos currículos escolares de forma tão abrangente quanto possível. “

“Estes aspetos têm sido objeto de amplo debate ao nível internacional, levando à definição, por parte da OCDE, de orientações e recomendações para a educação financeira nas escolas (...).”



RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL | 2012



Apresentação das atividades de supervisão comportamental

9 de maio de 2013



Banco de Portugal

EUROSISTEMA