



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Relatório de Supervisão Comportamental 2013

Departamento de Supervisão Comportamental

Fórum para a Supervisão Comportamental
10 de abril 2014





- ***Explica anualmente a atuação do Banco de Portugal nos mercados bancários de retalho - depósitos, crédito e serviços de pagamento***



- ✓ **Descreve as alterações legais e regulamentares ao quadro normativo**
- ✓ **Analisa as atividades de supervisão**
- ✓ **Apresenta as iniciativas de informação e formação financeira**
- ✓ **Destaca a agenda dos fóruns internacionais de supervisão comportamental**



- *As alterações ao quadro normativo alargaram as competências do Banco de Portugal trazendo novos desafios à supervisão*
- ✓ Em 2013 foram significativamente **ampliados os direitos e garantias dos clientes bancários**
 - ✓ Com a entrada em vigor dos **regimes do incumprimento**, a revisão do **regime da mora**, a extensão do regime do crédito à habitação aos **outros créditos hipotecários**, a alteração do **regime do crédito aos consumidores** e a revisão do **regime de serviços mínimos bancários...**
 - ✓ O **Banco de Portugal, junto das instituições de crédito**, fiscalizou a sua aplicação e transmitiu entendimentos para o seu adequado cumprimento, e, **junto dos clientes bancários**, informou sobre os novos regimes e desenvolveu ações de formação para a sua divulgação



- *O novo quadro legal e regulamentar centrou-se sobretudo nas situações de sobre-endividamento das famílias e na sua prevenção*

✓ Regime geral do incumprimento

✓ Regime extraordinário do incumprimento

✓ Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

✓ Regime da mora

✓ Extensão do crédito hipotecário

✓ Regime do crédito aos consumidores

✓ Regime dos Serviços Mínimos Bancários



- ***O Banco de Portugal integrou a implementação dos regimes do incumprimento entre as suas prioridades***
- ✓ **Definiu boas práticas** para a **articulação entre o PERSI e o regime extraordinário** visando a complementaridade dos dois regimes
 - ✓ **Publicou boas práticas** para a implementação do **regime extraordinário** (no âmbito dos trabalhos da Comissão de Avaliação)
 - ✓ Estabeleceu **deveres de informação** às instituições de crédito na implementação do **PARI** e do **PERSI**
 - ✓ **Exigiu** às instituições de crédito o **reporte ao Banco de Portugal de todos os contratos** de crédito enquadrados no PERSI e no regime extraordinário e a sua atuação em cada um deles
 - ✓ Desenvolveu **ações de informação e formação financeira** dos clientes bancários



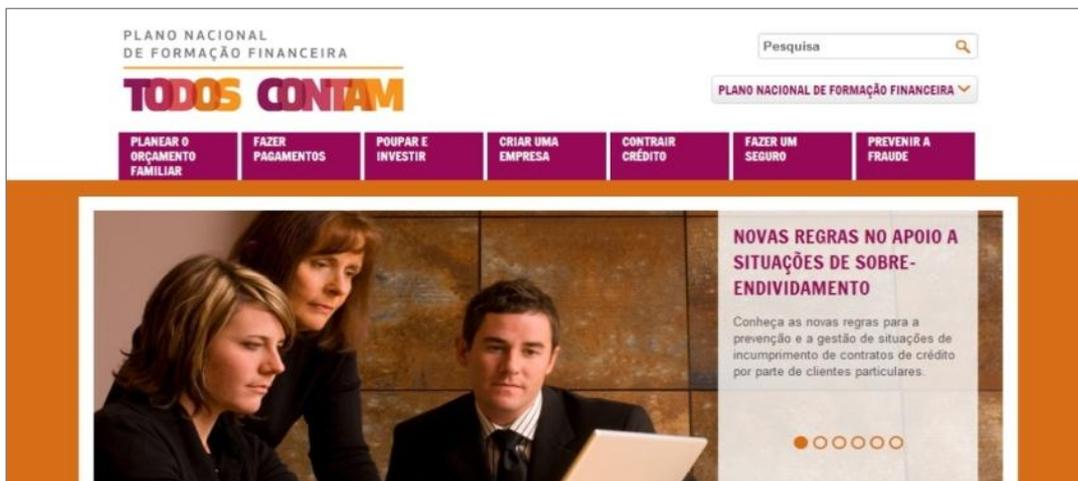
- ***O Banco de Portugal informou os clientes bancários dos seus novos direitos***

... no Portal do Cliente Bancário

... com a edição e distribuição de publicações e brochuras



- *O Banco de Portugal desenvolveu ações de formação junto de públicos alvo ... apoiado no Portal Todos Contam do Plano Nacional de Formação Financeira*



... em sessões de formação financeira do Plano Nacional de Formação Financeira





- ***O Banco de Portugal divulgou a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)***



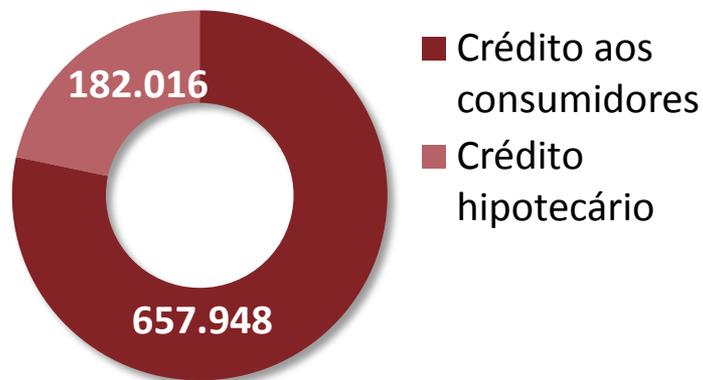
- ✓ O Banco de Portugal desenvolveu **ações de formação dos quadros da RACE**, em articulação com a Direção Geral do Consumidor
- ✓ Participou em **conferências** a convite de entidades da RACE, autarquias,...
- ✓ O Banco de Portugal, por imposição legal, dá parecer sobre as entidades que se candidatam a membros da RACE



- ***O Banco de Portugal tem vindo a fiscalizar a implementação dos regimes do incumprimento***
- ✓ O Banco de Portugal efetuou **261 ações de inspeção sobre o regime geral** em 69 instituições e **36 ações de inspeção sobre o regime extraordinário** em 15 instituições
 - ✓ O Banco de Portugal analisou **1288 reclamações sobre o regime geral** e **48 reclamações sobre o regime extraordinário**
 - ✓ O Banco de Portugal emitiu **239 recomendações e determinações específicas sobre o regime geral** e **57 recomendações e determinações específicas sobre o regime extraordinário** exigindo o cumprimento do disposto na lei
 - ✓ O Banco de Portugal instaurou **11 processos de contraordenação sobre o regime geral** do incumprimento
 - ✓ O Banco de Portugal respondeu a **132 pedidos de informação sobre o regime geral** e a **9 pedidos de informação sobre o regime extraordinário**



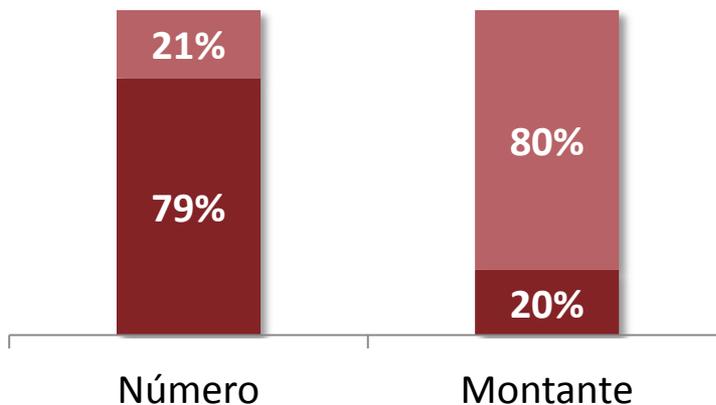
NÚMERO DE PROCESSOS INICIADOS



✓ Cerca de **840.000 processos iniciados** no âmbito dos **regimes do incumprimento**

✓ A maioria é **crédito a consumidores** (sobretudo cartão de crédito)...

DISTRIBUIÇÃO DE CONTRATOS NO PERSI



✓ ...mas **80% dos montantes enquadram-se no crédito hipotecário**



- ***O Banco de Portugal tem vindo a fiscalizar a implementação do novo regime da mora***

- ✓ O Banco de Portugal efetuou **115 ações de inspeção a preçários de 80 instituições**
- ✓ O Banco de Portugal, na sequência das ações de inspeção, **emitiu 20 recomendações e determinações específicas** junto de **17 instituições** exigindo o cumprimento do disposto na lei

- ***O atual regime da mora veio criar novas regras para o comissionamento das prestações em atraso e a determinação da taxa de juro moratória***
- ***Estabelece valores máximos para a comissão por atraso de pagamento e para a sobretaxa de juro moratória***



- *O Banco de Portugal tem vindo a fiscalizar a extensão do regime do crédito à habitação aos outros créditos hipotecários*

- ✓ O Banco de Portugal efetuou **60 inspeções a 36 instituições de crédito**
- ✓ O Banco de Portugal, na sequência das ações de inspeção, **emitiu 103 recomendações e determinações específicas** junto de **30 instituições**

- *Os direitos conferidos pelo regime do crédito à habitação passaram a aplicar-se a todos os outros créditos com garantia do imóvel*
- *Mantêm-se, designadamente, na consolidação do crédito à habitação com outro tipo de créditos, opção que pode ser utilizada na reestruturação de empréstimos bancários em incumprimento*



- ***O Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento das novas regras que se aplicam ao crédito aos consumidores e a aplicação das novas taxas máximas***

- ✓ O Banco de Portugal realizou **111 inspeções** a **70 instituições de crédito**
- ✓ O Banco de Portugal **fiscalizou a informação** relativa a **1 253 672 contratos de crédito** reportados nos meses de 2013
- ✓ O Banco de Portugal, na sequência das ações de inspeção, emitiu **25 recomendações e determinações específicas** a **8 instituições**
- ✓ O Banco de Portugal instaurou **4 processos de contraordenação**

→ ***O método de cálculo das taxas máximas foi alterado e o regime foi estendido às facilidades de descoberto a menos de um mês e às ultrapassagens de crédito***



- ***O Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento das taxas máximas com particular atenção aos novos segmentos incluídos neste regime***

TAEG MÁXIMA	4T 2012	4T 2013	2T 2014
Crédito pessoal			
Fin. educação, saúde, energias renováveis e locação fin. equipamentos	7,2%	5,9%	5,7%
Outros créditos pessoais	21,1%	18,1%	16,5%
Crédito automóvel			
Locação Financeira ou ALD: novos	9,1%	8,2%	7,8%
Locação Financeira ou ALD: usados	10,5%	8,9%	9,0%
Com reserva de propriedade e outros: novos	13,2%	11,5%	11,1%
Com reserva de propriedade e outros: usados	17,3%	15,2%	14,9%
Cartões de crédito, linhas de crédito, facilidades de descoberto	37,3%	24,2%	22,1%
TAN MÁXIMA	4T 2012	4T 2013	2T 2014
Ultrapassagens de crédito	-	24,2%	22,1%

- ✓ A **alteração ao método de cálculo das taxas máximas** tem contribuído para a sua **diminuição**, particularmente **significativa nos créditos revolving** (cartões de crédito, linhas de crédito, facilidades de descoberto)
- ✓ Foi **proibida a cobrança de comissões nas ultrapassagens de crédito e a taxa máxima fixada é a TAN**



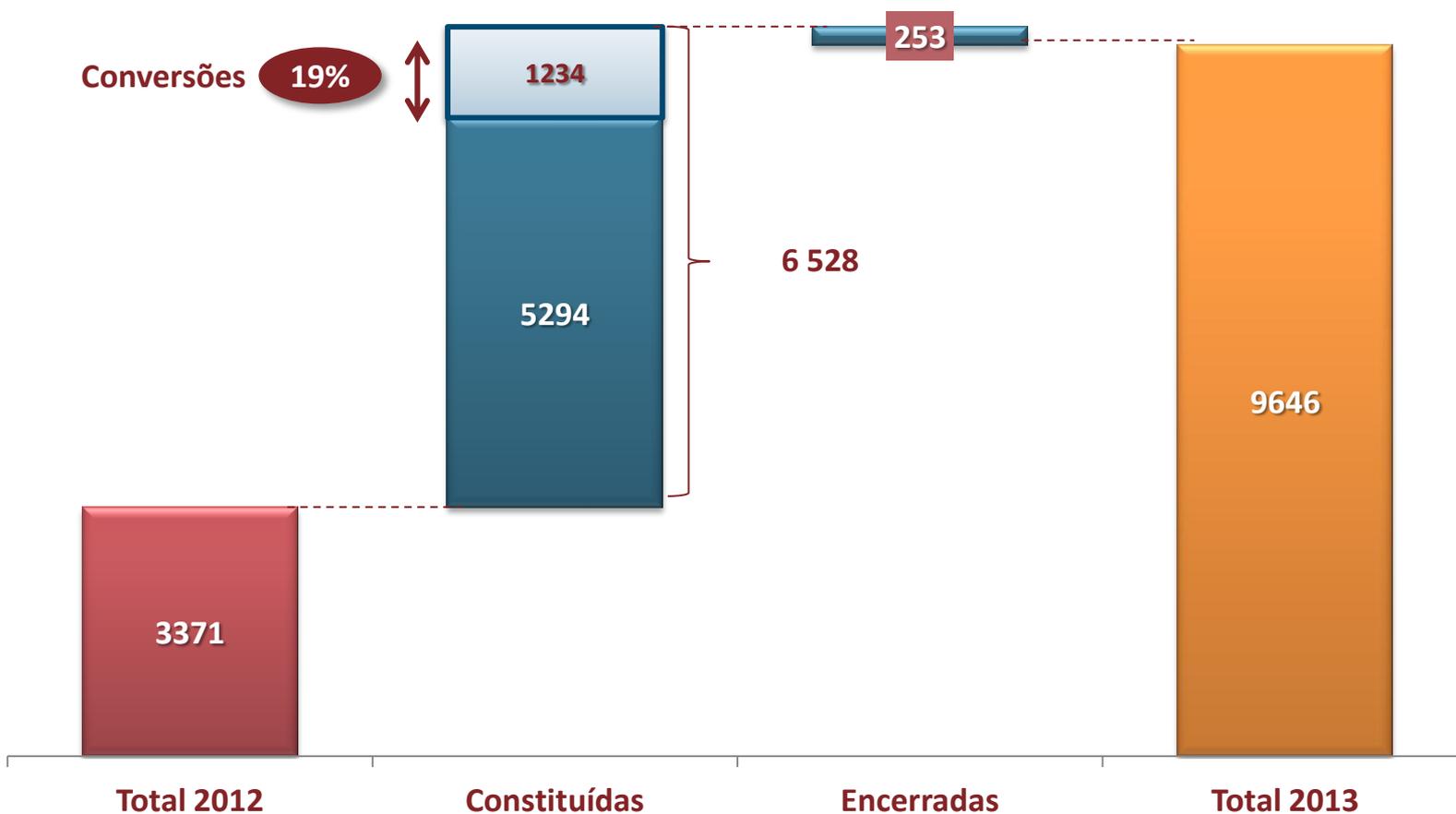
- *O Banco de Portugal divulgou o novo regime dos SMB e fiscalizou as obrigações das instituições de crédito aderentes*

- ✓ O Banco de Portugal realizou **37 inspeções** junto das **6 instituições** aderentes
- ✓ O Banco de Portugal fez ações “**clientes mistério**” para averiguar a afixação do cartaz dos SMB, a prestação de esclarecimentos aos clientes sobre as condições de acesso ao regime SMB e a disponibilização da Ficha de Informação Normalizada
- ✓ O Banco de Portugal, na sequência das ações de inspeção, emitiu **44 recomendações e determinações específicas**

→ *Os SMB tornaram-se também acessíveis aos clientes que detêm apenas uma conta à ordem*



- O Banco de Portugal acompanhou o crescimento significativo dos SMB*



- ✓ *O Banco de Portugal exigiu o reporte semestral das contas de SMB às instituições de crédito aderentes*



- ***O Banco de Portugal informou os clientes bancários dos seus novos direitos***

... no Portal do Cliente Bancário

INÍCIO A A A RSS GLOSSÁRIO PERGUNTAS FREQUENTES MAPA DO SITE CONTACTOS LINKS PESQUISAR >

BANCO DE PORTUGAL EUROSISTEMA

PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

DIREITOS DOS CLIENTES INSTITUIÇÕES PRODUTOS BANCÁRIOS TAXAS DE JURO NOTAS E MOEDAS RESPONSABILIDADES DE CRÉDITO RESTRIÇÃO AO USO DE CHEQUE SERVIÇOS DE DIFUSÃO RECLAMAÇÕES PUBLICAÇÕES

ACESSOS RÁPIDOS

- Serviços Mínimos Bancários
- Situações de sobre-endividamento
- Entidades da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
- Euribor - Média mensal
- Crédito aos consumidores: Taxas máximas
- Prospectos informativos de depósitos indexados e duais

Conta de Serviços Mínimos Bancários

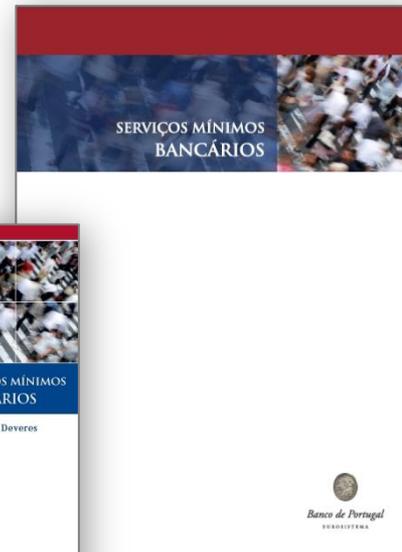
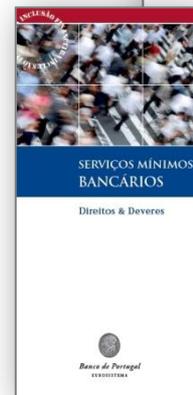
A conta de SMB permite o acesso a um conjunto de serviços bancários essenciais a um custo relativamente reduzido. Conheça as comissões praticadas pelas instituições de crédito aderentes nas contas de SMB e a evolução do número de contas.

COMPARATIVO DE COMISSÕES DE MANUTENÇÃO DE CONTA DE SMB

PORTAL TODOS CONTAM

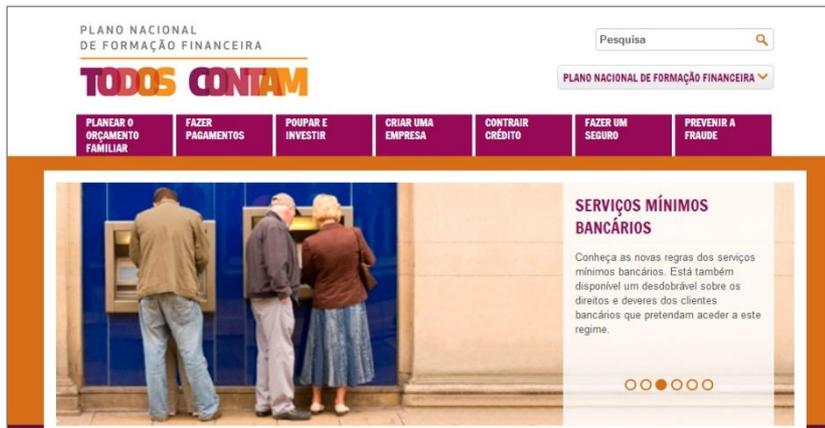
PLANO NACIONAL DE FORMAÇÃO FINANCEIRA

... com a edição e distribuição de publicações e desdobráveis





- *O Banco de Portugal desenvolveu ações de formação junto de públicos alvo ... através do Portal Todos Contam do Plano Nacional de Formação Financeira*

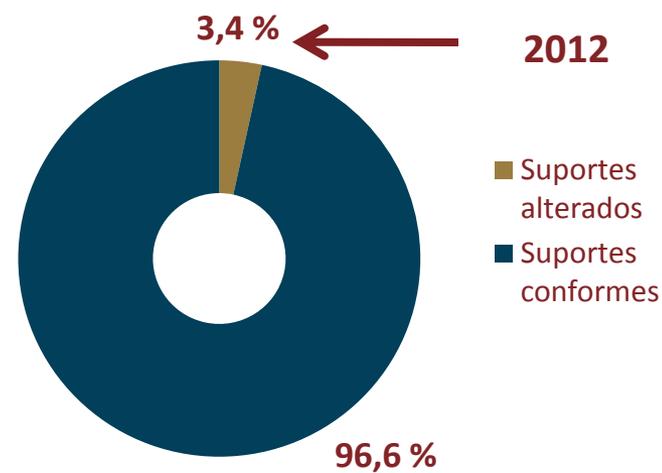
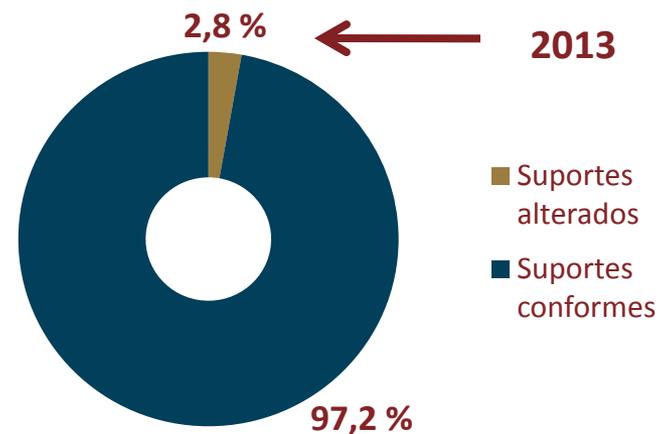
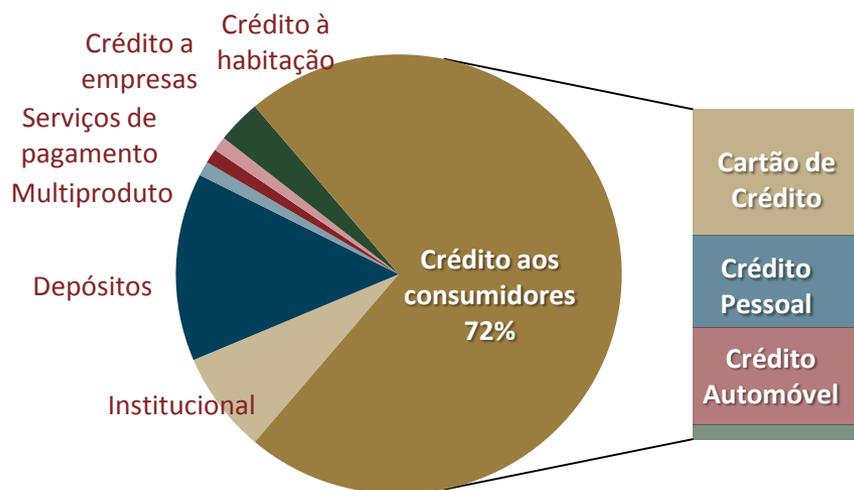


... em sessões de formação financeira do Plano Nacional de Formação Financeira





- *O Banco de Portugal analisou 6900 suportes publicitários (mais 5% do que em 2012), de 55 instituições*
- ✓ **O Banco de Portugal emitiu 94 determinações específicas exigindo a alteração de 184 suportes publicitários, na sua maioria campanhas de crédito ao consumo**





- ***O Banco de Portugal analisou 159 prospets informativos dos depósitos indexados e duais (quase o triplo dos prospets de 2012) de 11 instituições***

Prospets informativos de depósitos indexados e duais

Nesta área pode consultar o histórico dos prospets informativos de depósitos indexados e depósitos duais cuja conformidade com as normas aplicáveis tenha sido verificada pelo Banco de Portugal. De acordo com o Aviso n.º 5/2009, desde 18 de novembro de 2009, só os depósitos indexados e os depósitos duais cujos prospets tenham sido verificados pelo Banco de Portugal podem ser comercializados pelas Instituições de crédito.

O prospeto informativo tem de ser entregue ao cliente antes da comercialização de um depósito indexado ou de um depósito dual. Este prospeto contém informação sobre as características essenciais do produto, nomeadamente, a forma de remuneração, o prazo e as condições de mobilização antecipada.

< 2013 >

1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
28/03	Banco Invest, S.A. - Depósito Indexado Invest Europa (Ser. 13/1)		
25/03	Banco Comercial Português, S.A. - Depósito Indexado Millennium Valor + Europa		
25/03	Banco Comercial Português, S.A. - Depósito Indexado Retorno Mercado Acionista abril/13 EUR		

Os prospets informativos e as taxas de remuneração estão disponíveis no Portal do Cliente Bancário

- ✓ **O Banco de Portugal verificou também a taxa de remuneração de 43 depósitos indexados e 23 componentes de depósitos duais que se venceram**



- **O Banco de Portugal fiscalizou os Folhetos de Comissões e Despesas do preçário das instituições aquando do seu reporte para divulgação no Portal do Cliente Bancário**

Lista de Precários

AVISO LEGAL

A informação disponibilizada corresponde aos Folhetos 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 atualizada diariamente (nos dias úteis) até às 11 horas.

A exatidão, veracidade e atualidade da informação contida nos Folhetos de Comissões e Despesas é da responsabilidade das Instituições de crédito a que respeitam.

Tipo de instituição
Todos

Nome da instituição
Todos

Texto livre

Tipo de instituição	Nome da instituição	Código da instituição	Ficheiro	Data de publicação
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
Sociedades de Garantia Mútua	AGROGARANTE - SOCIEDADE DE GARANTIA MÚTUA, SA	0251	24 Kb	24-06-2013

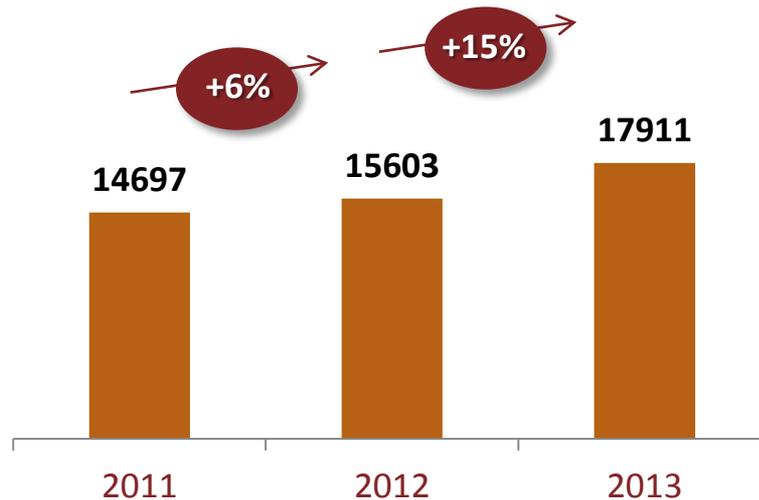
✓ **Foram efetuadas 986 alterações por 95 instituições ao longo do ano:**

- **404 por determinação do Banco de Portugal, envolvendo 82 instituições**
- **582 por iniciativa de 86 instituições (alteração de produtos e serviços, modificação nas comissões praticadas, designadamente pela entrada em vigor de novas normas)**

O Folheto de Comissões e Despesas de 115 instituições disponível no Portal do Cliente Bancário

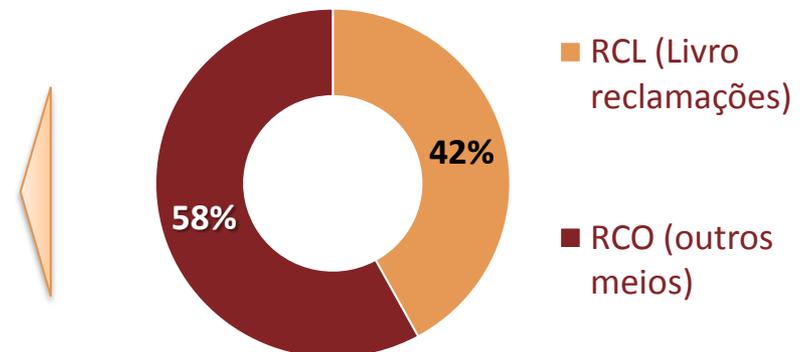


- *O Banco de Portugal recebeu mais 15% de reclamações de clientes bancários do que em 2012, numa média de 1 493 por mês e de 68 por dia útil*



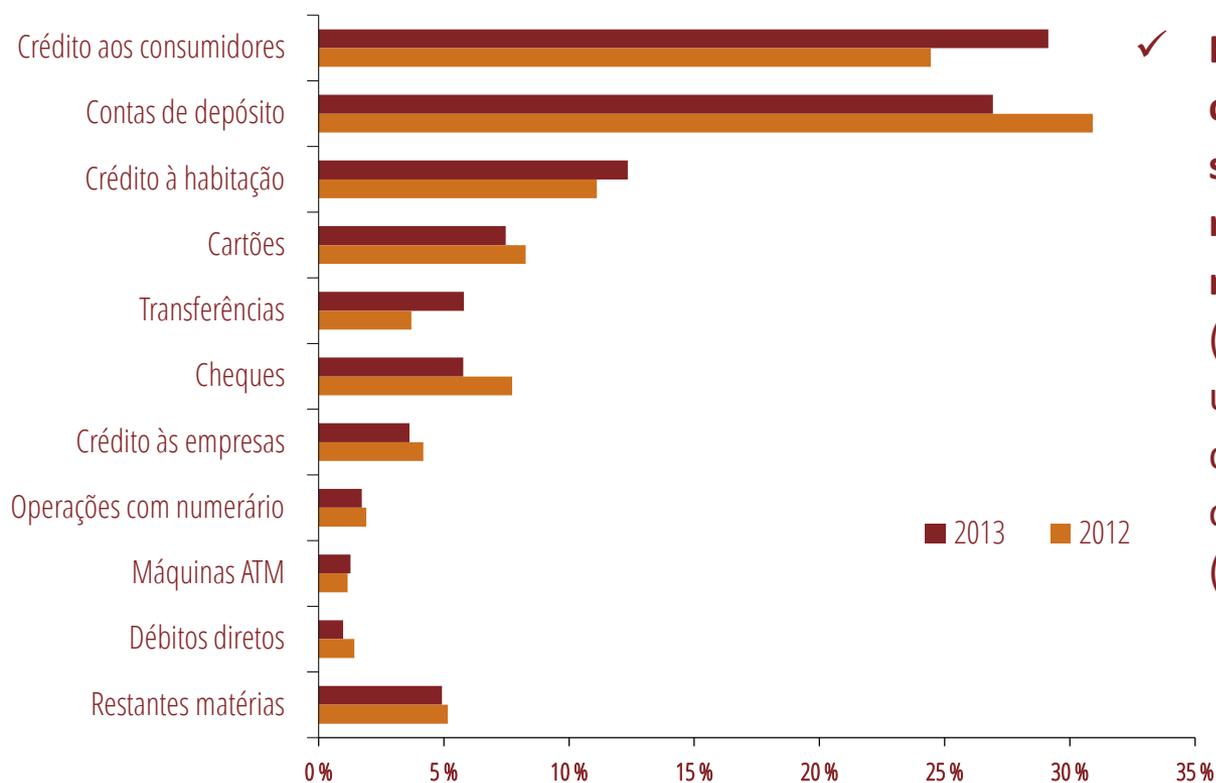
- ✓ O aumento do número de **reclamações** recebidas deveu-se sobretudo às reclamações sobre **situações de sobre-endividamento**

- ✓ As **reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal** ultrapassaram pela primeira vez as apresentadas através do Livro de Reclamações





- **As reclamações no crédito aos consumidores e no crédito à habitação foram as que cresceram mais, com base em matérias enquadradas no regime geral do incumprimento**



✓ Foi no crédito aos consumidores que se enquadrou a maioria das reclamações (29,3%), ultrapassando as queixas sobre contas de depósito (26,9%)



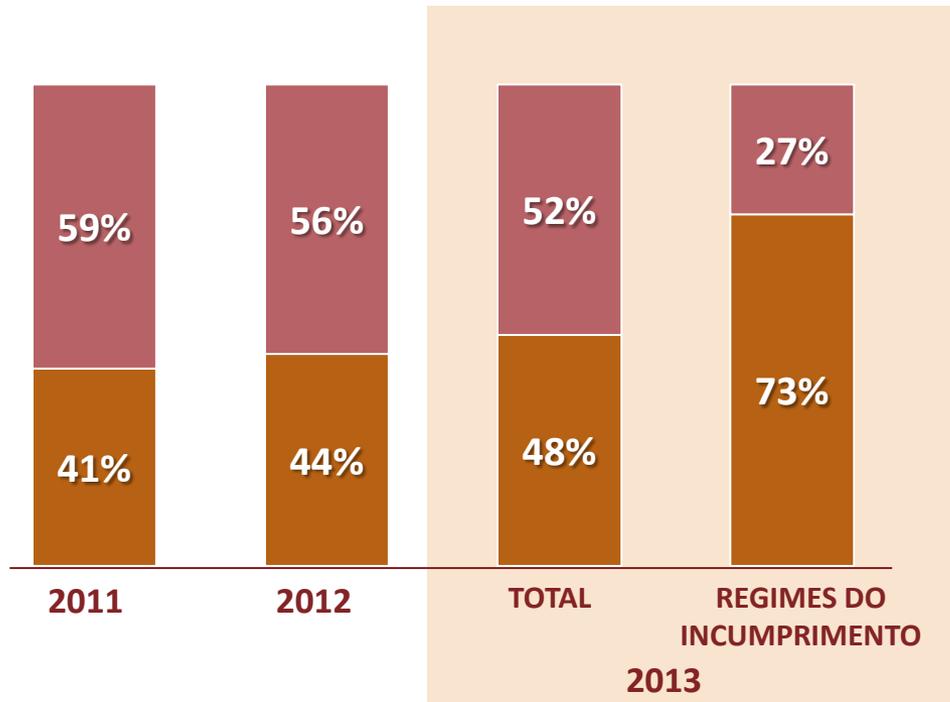
- ***O Banco de Portugal analisou reclamações sobre a implementação dos regimes do incumprimento***

	CRÉDITO HABITAÇÃO	CRÉDITO CONSUMO	TOTAL
REGIME GERAL - PARI	11,8 %	17,1 %	28,9 %
REGIME GERAL - PERSI	17,3 %	50,2 %	67,5 %
REGIME EXTRAORDINÁRIO	3,6 %	-	3,6 %
TOTAL	32,7 %	67,3 %	100 %

- ✓ As reclamações sobre situações de incumprimento estiveram em **96,4% associadas ao regime geral**
- ✓ As reclamações sobre o regime geral incidiram **70 % sobre o PERSI e 30% sobre o PARI**
- ✓ A maioria das reclamações foram sobre contratos de crédito ao consumo, nomeadamente cartões de crédito e crédito pessoal



- ***O Banco de Portugal não detetou indícios de infração em 48% das reclamações encerradas***



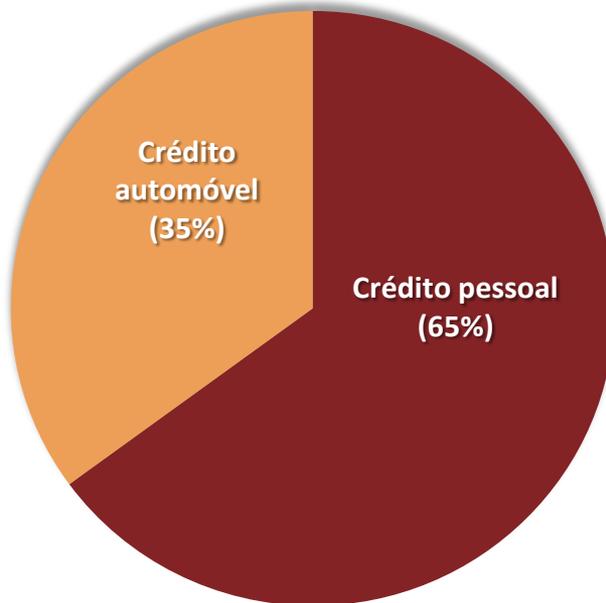
■ Sem indícios de infração ■ Resolução pela IC

- ✓ Uma proporção maior de reclamações sem indícios de infração do que em 2012
- ✓ Aumento associado ao facto das **reclamações enquadradas nos regimes do incumprimento não apresentarem indícios de infração em 73% dos casos**



Minutas de contratos de crédito

- *O Banco de Portugal analisou 365 minutas de contratos de crédito aos consumidores de 136 instituições*



- ✓ Foi avaliada a conformidade das cláusulas de **237 minutas de crédito pessoal de 130 instituições** e **128 minutas de crédito automóvel de 121 instituições**
- ✓ Foi **exigida a correção** das cláusulas não conformes com as normas legais e regulamentares aplicáveis

→ *As instituições de crédito estão obrigadas a reportar ao Banco de Portugal as minutas de contratos de crédito com clientes particulares*

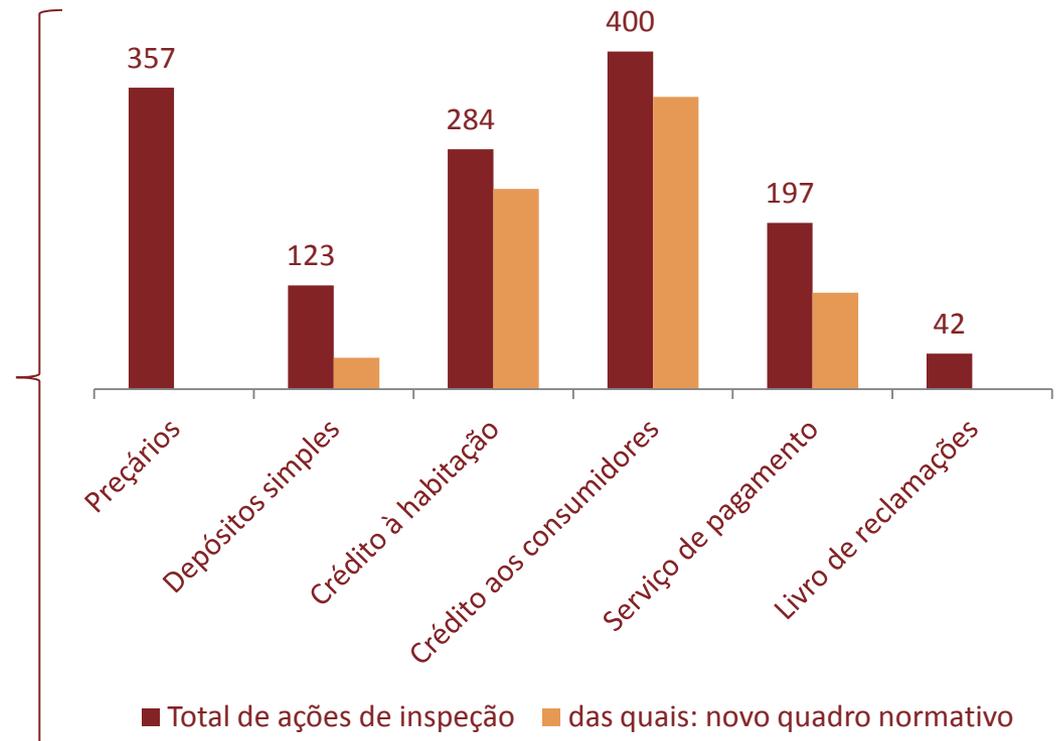


- ***O Banco de Portugal desenvolveu, ao longo de 2013, um amplo e diversificado conjunto de ações de fiscalização***

FORMA DE FISCALIZAÇÃO	NÚMERO	ENTIDADES ABRANGIDAS
Fiscalização sistemática		
Suportes publicitários analisados	6900	55
Prospetos informativos submetidos	159	11
Contratos de crédito aos consumidores reportados	1 253 672	53
Ações de inspeção	1403	113
<i>On-site</i>	376	24
À distância	1027	113
Minutas de contratos analisadas	365	136
Reclamações recebidas	17911	76



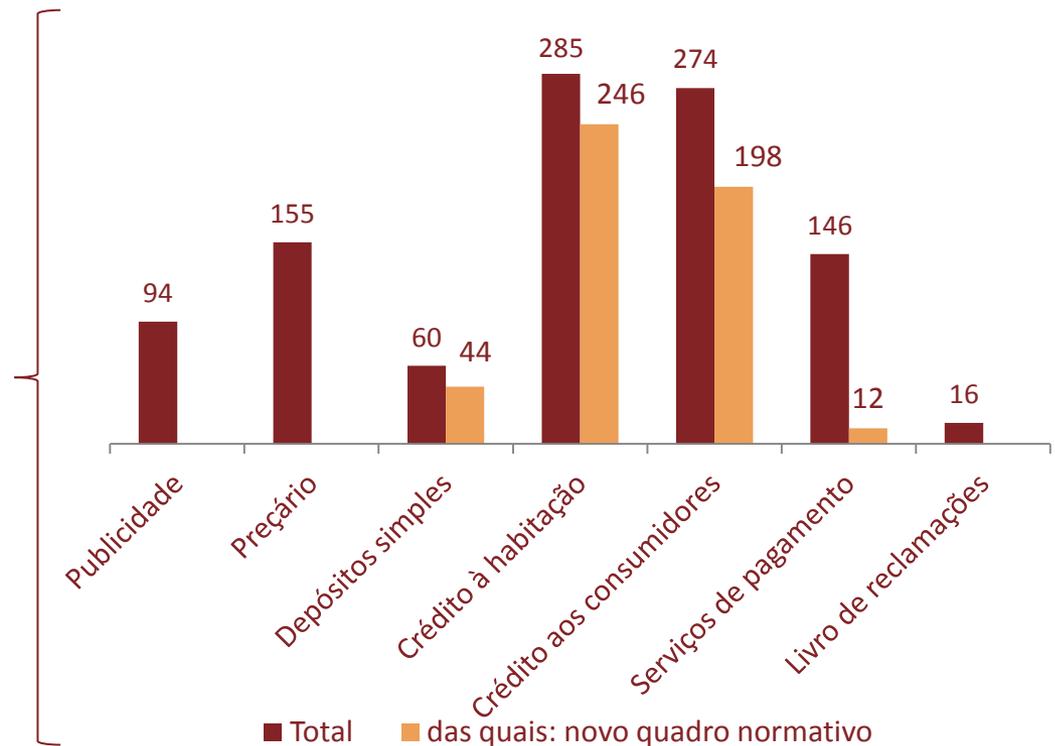
- *As ações de inspeção realizadas pelo Banco de Portugal incidiram sobretudo na implementação do novo quadro normativo*





Recomendações e determinações específicas

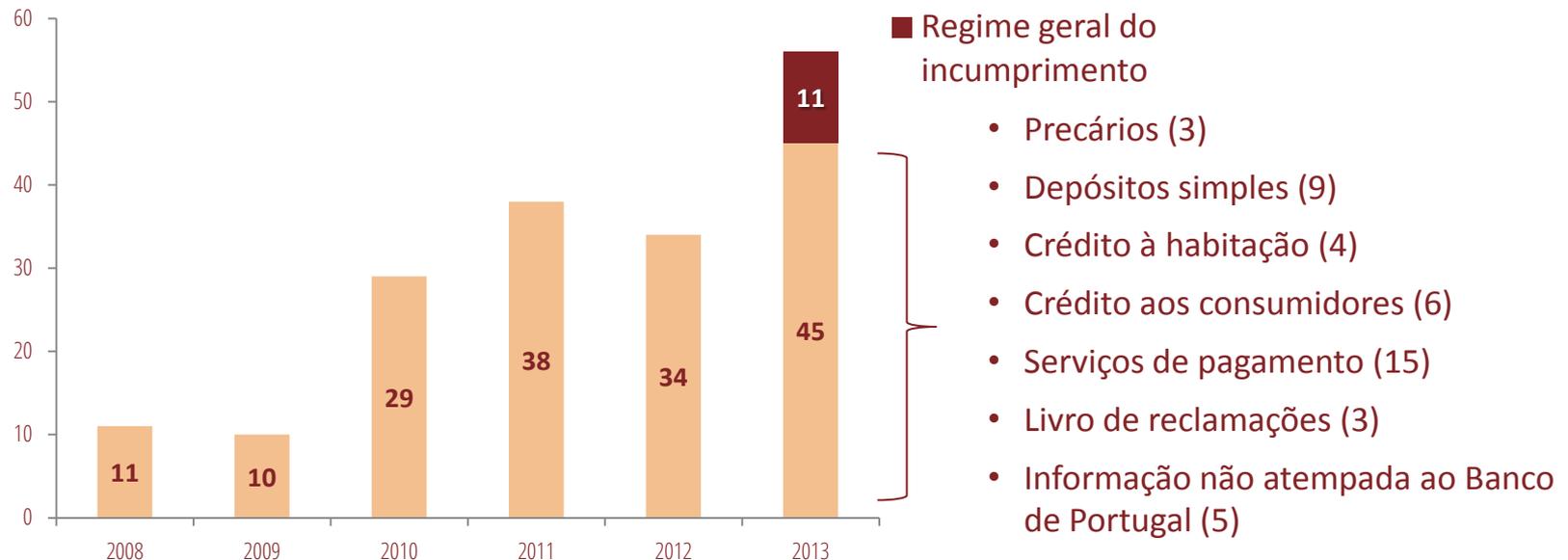
- *O Banco de Portugal emitiu 1030 recomendações e determinações específicas, das quais 500 incidiram no cumprimento do novo quadro normativo*



- ✓ **Crédito à habitação e crédito aos consumidores** com maior número de recomendações e determinações específicas



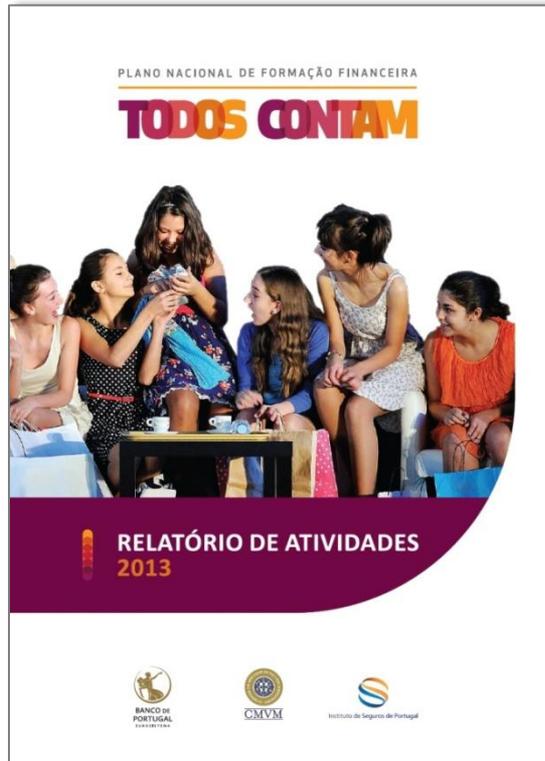
- ***O Banco de Portugal instaurou 56 processos de contraordenação contra 23 instituições***



- ✓ **Foram concluídos 33 processos de contraordenação, dos quais 19 transitaram de anos anteriores**



- *O Banco de Portugal esteve fortemente empenhado nas iniciativas do Plano...*

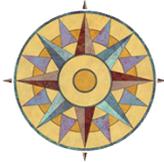


- ✓ ...com destaque para a **formação financeira nas escolas**
- ✓ O Banco de Portugal recebeu a **1ª Conferência Internacional do Plano**
- ✓ O Banco de Portugal coordenou com os outros supervisores as comemorações do **Dia da Formação Financeira 2013**

→ *O relatório anual das atividades do Plano será apresentado em breve pelo CNSF às Comissões de Acompanhamento*



- *O Banco de Portugal desenvolve uma cooperação ativa com os países da CPLP*



- ✓ O Banco de Portugal organizou um **Seminário com os Bancos Centrais da CPLP sobre Inclusão e Formação Financeira** (Lisboa, 11 de julho, 2013)

The screenshot shows the top navigation bar of the Banco de Portugal website with links for INÍCIO, RSS, GLOSSÁRIO, PERGUNTAS FREQUENTES, MAPA DO SITE, CONTACTOS, and LINKS. Below the navigation bar is a horizontal menu with categories such as 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. A central banner features the title 'Publicação sobre Políticas de Inclusão e Formação Financeira' and a brief description of the publication's content. To the right of the banner is a small graphic for 'PORTAL TODOS CONTAM' and 'PLANO NACIONAL DE FORMAÇÃO FINANCEIRA'. On the left side of the page, there is a section for 'ACESSOS RÁPIDOS' with links to various services and information.



- ✓ O Banco de Portugal recebe e participa em diversas iniciativas sobre supervisão comportamental a convite de Bancos Centrais da CPLP

A reflexão realizada a 11 de julho foi publicada pelo Banco de Portugal e está disponível para download no Portal do Cliente Bancário



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Relatório de Supervisão Comportamental 2013

Departamento de Supervisão Comportamental

**Fórum para a Supervisão Comportamental
10 de abril 2014**

