

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE
E ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA



ISCAL

A SUPERVISÃO NO SETOR
BANCÁRIO: CONTEXTO PÓS CRISE
FINANCEIRA

Filipa Prazeres

VERSÃO DEFINITIVA

Lisboa, Março de 2021

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E
ADMINISTRAÇÃO DE LISBOA

A SUPERVISÃO NO SETOR
BANCÁRIO: CONTEXTO PÓS CRISE
FINANCEIRA

Filipa Prazeres

Dissertação submetida ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras, realizada sob a orientação científica de Professora Especialista Clara Margarida Simões Gariso.

Constituição do Júri:

Presidente: Prof.^a Doutora Ana Maria Sotomayor

Arguente: Prof. Especialista João Querido

Vogal: Prof.^a Especialista Clara Gariso

L i s b o a , M a r ç o d e 2 0 2 1

Agradecimentos

Começo por agradecer à pessoa mais importante da minha vida, à que mais contribuiu e fez o inalcançável, a minha Mãe. Estou eternamente grata pelos seus ensinamentos, por todo o apoio e principalmente por todo o amor que me deu e continua a dar e pela liberdade de voo.

Agradeço também a um familiar e amigo com um coração enorme e inigualável, ao Carlos Mesquita. Que teve um papel fundamental no meu crescimento. A quem tenho a maior admiração e consideração, o meu sincero obrigada.

Quero também agradecer aos meus amigos, que estiveram presentes nas fases mais importantes da minha vida, e em particular àquelas que partilharam esta fase comigo e que foram fontes de inspiração e motivação, à Alexandra Gabriel, à Ana Comparada e à Beatriz Martins.

Agradeço a Deus e aos meus anjos da guarda que me protegeram e iluminaram sempre.

Resumo

A crise económico-financeira mundial de 2008 afetou gravemente o sistema financeiro, atingindo vários países da zona Euro. Face a esta crise, os estados membros da União Europeia sentiram a necessidade de reforçar a supervisão bancária. Assim, foi criado um mecanismo único de supervisão, com regras comuns para avaliar os bancos da zona Euro.

O Banco Central Europeu supervisiona os bancos de maior dimensão, e as autoridades de supervisão nacionais acompanham os bancos de menor dimensão, no entanto existem pequenas exceções.

Em Portugal, a autoridade de supervisão bancária é o Banco de Portugal que tem como competências, a supervisão prudencial de todas as instituições de crédito e sociedades financeiras bem como a supervisão comportamental da banca. A supervisão comportamental tem como objetivo, garantir a transparência e o cumprimento das regras que regulam o setor. O objetivo do Banco de Portugal é a manutenção da estabilidade dos preços e a promoção da estabilidade do sistema financeiro.

Através da análise dos Relatórios de Supervisão Comportamental de 2016 a 2019 do Banco de Portugal, conseguimos aferir que as entidades supervisionadas devem ser continuamente analisadas e avaliadas, para que as deteções de determinadas irregularidades sejam rapidamente direcionadas para a sua correção.

Palavras-Chave: Crise económico-financeira, Banco Central Europeu, Supervisão, Banco de Portugal, Mecanismo Único de Supervisão

Abstract

The world economic and financial crisis of 2008 severely affected the financial system, affecting several countries in the Eurozone. In the midst of this crisis, the member states of the European Union felt the need to strengthen banking supervision. Thus, a single supervisory mechanism was created, with common rules for evaluating Eurozone banks.

The European Central Bank supervises the largest banks, and the national supervisory authorities accompany the smaller banks, however there are some exceptions.

In Portugal the banking supervisory authority is Banco de Portugal, which is responsible for the prudential supervision of all credit institutions and financial companies as well as the banking behavioural supervision. Behavioural supervision aims to ensure transparency and compliance with the rules that regulate the sector. The Banco de Portugal objective is to maintain price stability and to promote the stability of the financial system.

Through the analysis of Banco de Portugal's 2016 to 2019 Behavioural Supervision Reports, we were able to assess that the supervised entities must be continuously analysed and evaluated, so that detections of certain irregularities are quickly directed towards their correction.

Keywords: Economic and financial crisis, European Central Bank, Supervision, Banco de Portugal, Single Supervisory Mechanism

Índice

1.	Introdução	1
1.1.	Motivação do tema	1
1.2.	Objetivo Da Investigação	1
1.3.	Metodologia de Investigação	2
2.	Revisão da Literatura	3
2.1.	Enquadramento da Crise Financeira	3
2.2.	O desenvolvimento da crise económico-financeira na Europa em foco Portugal	5
2.3.	A Regulação e Supervisão Bancária	7
2.3.1.	A Regulação e a Supervisão pelo Banco de Portugal	9
2.3.2.	Aviso do Banco de Portugal nº5/2008	10
2.3.3.	Supervisão Prudencial	11
2.3.4.	Supervisão Comportamental	11
2.3.5.	Supervisão em Portugal	12
2.3.6.	O Mecanismo Único de Supervisão	14
3.	Matérias Fiscalizadas no âmbito da Regulação e da Supervisão	15
3.1.	A Regulação e a Supervisão na era digital	15
3.2.	A Supervisão das Instituições Financeiras	17
3.2.1.	Fiscalização de Publicidade	18
3.2.2.	Reclamações dos clientes bancários	20
3.2.3.	Resultados das reclamações encerradas	27
3.2.4.	Ações de Inspeção	28
3.2.5.	Correção de Irregularidades e Sancionamento	29

3.2.6. Processos de contraordenação	31
3.3. Iniciativas de Informação e Formação Financeira	33
3.3.1. Portal do cliente bancário	33
3.3.2. Novos direitos dos clientes bancários	34
3.3.3. Pedidos de Informação	34
3.3.4. Formação Financeira	37
3.3.4.1. Ações de formação financeira	38
4. Conclusão	40
Referências Bibliográficas	42

Índice de Gráficos

Gráfico 3.2.1. 1 - Suportes publicitários com irregularidades de 2016 a 2019.....	18
Gráfico 3.2.1. 2- Fiscalização produtos e serviços crédito aos consumidores evolução de 2016 a 2019.....	19
Gráfico 3.2.2. 1- Reclamações dos Clientes Bancários de 2016 a 2019.....	20
Gráfico 3.2.2. 2- Matérias mais reclamadas pelos clientes bancárias e a evolução de 2016 a 2019.....	21
Gráfico 3.2.5. 1– Recomendações e determinações específicas por matéria.....	29
Gráfico 3.2.5. 2- Número de determinações específicas e recomendações emitidas por matéria 2016 a 2019.....	30
Gráfico 3.3.3. 1- Número de pedidos de informação pelo Portal do Cliente Bancário, de 2016 a 2019.....	35
Gráfico 3.3.3. 2– Distribuição percentual dos pedidos de informação de clientes bancários por produto e serviço bancários, de 2016 a 2019.....	36
Gráfico 3.3.4. 1- Ações de Formação promovidas pelo BdP Número de participantes, 2016 a 2019.....	37
Gráfico 3.3.4.1. 1– Distribuição do número de participantes nas ações por público-alvo, de 2016 a 2019.....	39

Índice de Quadros

Quadro 1 – Modelo de supervisão financeira em Portugal.....	13
Quadro 2– Instituições de Crédito mais reclamadas no âmbito de contas de depósitos 2016 a 2019.....	22
Quadro 3– Instituições de Crédito mais reclamadas no âmbito de crédito ao consumidor 2016 a 2019.....	24
Quadro 4– Instituições de Crédito mais reclamadas no âmbito de crédito hipotecário 2016 a 2019.....	25
Quadro 5 – Resultados dos processos de reclamação 2016 a 2019.....	27
Quadro 6 – Prazo médio de encerramentos das reclamações 2016 a 2019.....	27
Quadro 7 – Processos de contraordenação de 2016 a 2019.....	31
Quadro 8 – Processos de contraordenação por matérias abrangidas de 2016 a 2019..	32
Quadro 9 - Número de pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários, de 2016 a 2019.....	35

Lista de Abreviaturas

ASF- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

BES- Banco Espírito Santo

BCE- Banco Central Europeu

BCP- Banco Comercial Português

BdP- Banco de Portugal

BPP- Banco Privado Português

BPN- Banco Português de Negócios

BST- Banco Santander Totta

CEMG- Caixa Económica Montepio Geral

CGD- Caixa Geral de Depósitos

CMVM- Comissão do Mercado de Valores Imobiliários

EBA- Autoridade Bancária Europeia

EFSF- Fundo Europeu de Estabilidade Financeira

EUA- Estados Unidos da América

FIN- Ficha de Informação Normalizada

FNMA- Federal National Mortgage Association

FMI- Fundo Monetário Internacional

MUS- Mecanismo Único de Supervisão

PCB- Portal do Cliente Bancário

SMB- Serviços Mínimos Bancários

SESF- Sistema Europeu de Supervisão Financeira

TAEG- Taxa Anual Efetiva de Encargos Global

UE- União Europeia

1. INTRODUÇÃO

1.1.MOTIVAÇÃO DO TEMA

A motivação do tema prende-se com a minha área de formação: Gestão Bancária. As matérias relacionadas com a Banca suscitam algum interesse. A escolha do tema deveu-se por considerar o tema bastante interessante para mim que o vou investigar, e para quem no futuro o possa ler. Além de investigar um tema que prezo e que anseio querer saber mais, também é necessário aprender e adquirir conhecimentos com ele. Este tema geral sobre a Supervisão no setor bancário pode ser interessante para mim, mas creio que também o seja para cada uma das pessoas com o papel de cliente bancário. E várias questões se podem colocar: Como clientes bancários, sabem que existe o Portal do Cliente Bancário? Já alguma vez se depararam com as Instituições que recebem mais reclamações por ano? E quantas reclamações são por ano? Podem parecer questões inapropriadas e desinteressantes e entre estas existem muitas mais, mas que muitos de nós, não temos conhecimento. Porque limitamo-nos a dirigir à nossa instituição de crédito, para abertura de conta ou para solicitar um crédito, mas não sabemos como a supervisão é feita, ou quais os nossos direitos enquanto clientes. Contudo, estou fortemente motivada para compreender, aprender e investigar o papel da Supervisão e a sua evolução após o período de crise financeira.

1.2.OBJETIVO DA INVESTIGAÇÃO

O principal objetivo da investigação é provar que os novos sistemas de supervisão irão diminuir os riscos dos possíveis colapsos dos bancos que aconteceram durante a crise.

A 4 de Novembro de 2014 entrou em funcionamento o Mecanismo Único de Supervisão, o pilar que desencadeou a criação da União Bancária. A União Bancária está assente em três pilares: o Mecanismo Único de Supervisão (MUS), o Mecanismo Único de Resolução (MUR) e o Sistema Comum de Garantia de Depósitos.

O Mecanismo Único de Supervisão tem como principal objetivo garantir a segurança e a solidez do sistema bancário europeu, promover a estabilidade e a integração financeira da Europa, e garantir uma supervisão coerente alicerçada na partilha de conhecimentos entre as autoridades participantes e o BCE. Para isso, foi criada uma supervisão, para que os bancos da zona Euro obedecessem às mesmas regras para garantir a segurança e a solidez do sistema bancário. Para realização da supervisão, o Banco Central Europeu supervisiona as Instituições significativas, e as autoridades de supervisão nacionais supervisionam as instituições menos significativas. Em Portugal a entidade responsável pela supervisão bancária é o Banco de Portugal, que é responsável pela supervisão comportamental das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamento, das instituições de moeda eletrónica e dos intermediários de crédito. A supervisão prudencial é assegurada pelo mecanismo único de supervisão. No entanto, a supervisão executada pelo Banco de Portugal é colaborada com o Banco Central Europeu. Contudo, o principal objetivo da supervisão é identificar e prevenir os riscos.

1.3.METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Com o objetivo de desenvolver o tema proposto da dissertação, para entendimento do tema será realizado um estudo da supervisão bancária Europeia e as entidades supervisoras, e ainda sobre a supervisão comportamental e prudencial executada pelo Banco de Portugal analisando a evolução da supervisão no setor Bancário após o período de crise financeira em Portugal entre 2008 e 2014.

Após entendimento da temática referida, será feita uma análise do Relatório de Supervisão Comportamental elaborado pelo Banco de Portugal, e uma análise comparativa do Relatório de Supervisão Comportamental de 2019 face a 2016, analisando em específico os 4 anos.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. ENQUADRAMENTO DA CRISE FINANCEIRA

A crise económico-financeira do *subprime* teve origem muito antes do ano de 2008, nomeadamente no século XX.

Nessa década, dois dos bancos centrais mais importantes e influentes na economia mundial respetivamente, os EUA e o Japão, providenciaram desequilíbrios económico-financeiros, através dos bancos comerciais que aprovavam empréstimos com taxas de juro relativamente baixas e sem garantias bancárias.

Este tipo de operações, originou assim uma grande procura de crédito por parte dos consumidores, tanto particulares como empresas. O que levou a um crescimento da economia mundial. No entanto, uma parte considerável desses créditos foi concedida a clientes com capacidade creditícia reduzida. Isto é, cujos rendimentos eram insuficientes para dar cumprimento ao serviço da dívida a que se prestavam, dado não existir, por parte das instituições financeiras, uma análise económico-financeira robusta que apurasse a respetiva capacidade creditícia do cliente. Desse modo, o aumento dos incumprimentos no pagamento das prestações bancárias afetou os resultados dos bancos. Com o aumento dos incumprimentos, os bancos executaram as garantias associadas aos empréstimos (nomeadamente imóveis e títulos), ficando estes cobertos de ativos (alguns deles não tão líquidos, como o caso do imobiliário). O que acabou por provocar uma descida nos preços e agravar a posição dos bancos, dado que o valor destes ativos reduziu, fazendo com que o preço do imobiliário e dos títulos ligados às dividas caísse.

Um dos grandes exemplos existentes, é o caso das instituições financeiras (*Freedie Mac* e a *Fannie Mae*), no qual o seu *core business* era a compra e venda de hipotecas quer no mercado nacional, mas também no mercado internacional.

A *Fannie Mae* designada como *Federal National Mortgage Association* (FNMA) foi fundada pelo Congresso em 1938 com o principal objetivo, a compra das hipotecas. Após o forte crescimento da mesma, foi decidido converter a empresa de capital aberto, privatizando-a em 1968. Em 1970, o Congresso decidiu fomentar a concorrência no mercado hipotecário criando o *Freddie Mac* (*Federal Home Loan Mortgage Corporation*) para que o mercado hipotecário pudesse crescer e conseqüentemente reduzir o risco de taxa de juros para os bancos.

Este modelo gerou uma grande procura e a população norte americana recorreu a novos créditos, ou seja, uma nova hipoteca para pagar a anterior. As instituições financeiras compravam as hipotecas entre elas, com operações de titularização de ativos.

Em 2006 ocorreu uma estagnação do mercado financeiro, no qual o governo norte-americano concluiu que a economia não precisava de ser mais estimulada, motivo pelo qual subiram as taxas de juro, o que constituiu um desincentivo ao refinanciamento das hipotecas por parte dos consumidores.

Essa estagnação originou uma quebra acentuada também no mercado imobiliário, fazendo com que alguns bancos constituíssem seguros sobre as suas hipotecas, com receio de que estas pudessem vir a não ser pagas. Porém, este não foi o caso das instituições financeiras (*Freddie Mac* e a *Fannie Mae*), que como referido anteriormente, os seus principais rendimentos seriam através de hipotecas, que levou ao colapso das mesmas e estariam à beira da falência.

Com o aumento da instabilidade nos mercados financeiros resultante do aumento das taxas de juro e, conseqüentemente, com o agravar da posição financeira de diversas instituições financeiras, o governo norte-americano decidiu intervir, e em 2008 adquire estas duas instituições financeiras supracitadas. Depois desta decisão, o *Freddie Mac* e a *Fannie Mae* passariam a ser totalmente financiados pelo estado para salvaguardar os interesses económicos do país.

Todavia, não foi o caso do banco *Lehman Brothers*, em que como as instituições financeiras referidas anteriormente, a desregulação financeira e os créditos hipotecários contribuíram

para a sua instabilidade financeira, contudo o governo norte-americano recusou ajudar financeiramente a entidade bancária. Existia, no entanto, uma possibilidade remota de o *Lehman Brothers* poder ser recuperado, sendo assim a solução mais plausível a sua venda. Algumas instituições bancárias mostraram interesse no negócio, como o caso do Banco Barclays, tendo mesmo iniciado negociações para a sua aquisição. Porém, na madrugada de 15 de Setembro de 2008, as negociações cessaram, levando a que o banco *Lehman Brothers* declarasse falência.

De acordo com Persaud (2008) uma das causas que levou estas instituições e outros bancos ao declínio financeiro foi a ausência de regulação e supervisão no sistema bancário. Contudo, os bancos comerciais não necessitam de regulação e supervisão para analisar os seus clientes, e para saber se a operação é sólida ou não.

2.2.O DESENVOLVIMENTO DA CRISE ECONÓMICO-FINANCEIRA NA EUROPA EM FOCO PORTUGAL

A crise iniciada em 2008 nos EUA fez-se sentir no mundo inteiro. Em consequência à crise económica, Portugal deparou-se com algumas complicações com dois bancos, o Banco Português de Negócios (BPN) e o Banco Privado Português (BPP). O Governo e o Banco de Portugal implementaram medidas para garantir a estabilidade do sistema financeiro, garantindo a dívida dos bancos, a recapitalização dos bancos, como foi o caso do BPN e fazer cumprir o quadro regulamentar.

Pica (2016, p.67) menciona que

[c]om o despoletar da crise do *subprime*, houve necessidade de mudança no sistema de regulação e supervisão em vigor, com especial enfoque no ano de 2010 e no qual veio a resultar o surgimento da *European Banking Authority* (EBA), que iniciou sua atividade em 1 de Janeiro de 2011.

O ano 2010 ficou determinado pela globalização da crise financeira despoletada em 2008.

A falta de regulação das entidades financeiras foi uma das principais causas da crise financeira mundial. Sentiu-se por isso a necessidade de criar acordos para produzir e uniformizar a regulação às entidades. Um dos acordos criados foi a Basileia III, criada no final de 2010, tendo sido adaptado à regulação e à supervisão de forma a aperfeiçoar o setor bancário para reduzir o risco.

Em 2011, surge a Autoridade Bancária Europeia (EBA) que faz parte do Sistema Europeu de Supervisão Financeira (SESF), tem por objetivo contribuir para a estabilidade financeira na União Europeia (EU). O Banco Central Europeu (BCE) regula e supervisiona, enquanto que a EBA é responsável pela regulação. Foi criado um Eurosistema constituído pelo BCE e pelos bancos centrais nacionais, com o principal objetivo de ressaltar o valor do euro. O BCE é responsável pela supervisão prudencial das instituições de crédito sediadas na zona euro, contribuindo assim para a segurança e solidez do sistema bancário. A cooperação entre o BCE e os bancos centrais nacionais integram o Sistema Europeu de Bancos Centrais. O BCE está dividido em três órgãos: a Comissão Executiva, o Conselho do BCE e o Conselho Geral. Conforme consta no *site* (do BCE) “o seu objetivo primordial é manter a estabilidade de preços na área do euro e, desse modo, preservar o poder de compra da moeda única.” O papel do BCE em resposta à crise do *subprime* em 2008 deve-se à diminuição das taxas de juro.

As funções do BCE conforme referido no próprio *site*, prendem-se com

[a] fixação das taxas de juro dos empréstimos que concede aos bancos da zona euro, controlando, desta forma, a oferta monetária e inflação; gere as reservas de divisas da zona euro, assim como a compra e venda de divisas para equilibrar as taxas de câmbio; garante uma supervisão adequada das instituições e mercados financeiros; preserva a segurança e a solidez do sistema bancário europeu; autoriza a emissão de notas de euro pelos países da área euro.

Em 2010, o Fundo Monetário Internacional (FMI) e a União Europeia, discutiram conjuntamente medidas para resgatar a economia e chegaram ao consenso de um plano de resgate no valor de 750 biliões para evitar que a crise se propagasse pela zona euro. A Grécia, a Irlanda e Portugal apresentaram um pedido de ajuda financeira ao Fundo Europeu de

Estabilidade Financeira (EFSF), com o objetivo de reforçar a resiliência futura dos bancos e aumentar o seu capital.

Assim em 2011, Portugal assinou um acordo – o Programa de Assistência Económica e Financeira com o BCE, com a Comissão Europeia e com o FMI – o qual consistia num empréstimo internacional no valor de 78 mil milhões, com a contrapartida do aumento da supervisão e solidez do sistema bancário nacional.

Após este acordo o Banco de Portugal (BdP) sentiu a necessidade de realizar uma supervisão mais intrusiva nos Bancos. Implementou novas medidas, como a realização e a entrega de relatórios sobre a liquidez e solvência com mais frequência. Para avaliar a solvência e o processo de desalavancagem do sistema bancário foi implementada a realização de testes de *stress* nos 8 principais bancos: o Banco Comercial Português (BCP), o Banco BPI, a Caixa Geral de Depósitos (CGD), o Banco Espírito Santo (BES), a Caixa Económica Montepio Geral (CEMG), o Santander Totta (BST), o Rentipar Financeira (BANIF) e Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM). Estes testes são baseados num simulacro do balanço, com vista a aferir se a instituição financeira tem capacidade e resiliência para enfrentar flutuações ou quebras no mercado, semelhantes a uma crise económica. A EU em 2012 decide criar uma União Bancária que promovesse a separação entre a regulação e a supervisão.

2.3. A REGULAÇÃO E SUPERVISÃO BANCÁRIA

É importante enquadrarmos que “o sistema bancário é um setor económico que está sujeito a um quadro jurídico próprio, que está a sofrer alterações profundas na sequência da crise financeira mundial.” (Cabrita & Pais, 2016, p.2.17)

Com o desencadear da crise financeira mundial, e com a desaceleração da atividade económica gerou assim uma crise de confiança global. Sendo necessário adotar reformas decisivas no domínio da regulação e supervisão. Tomemos de exemplo que, caso exista uma

perda de confiança no sistema bancário, pode levar ao levantamento em massa de depósitos e, conseqüentemente, a uma crise grave no sistema. Daí que, o modo como estas instituições operam e intervêm devam ser alvo de atenção por parte das autoridades competentes.

Cabrita e Pais (2016) referem que, a regulação é a prevenção do risco sistémico, ou seja, o risco de ocorrência de um evento imprevisto que afete o sistema financeiro que de tal forma tenha repercussões na economia e prende-se com os poderes normativos designados ao regulador.

A supervisão prende-se com os poderes de acompanhamento da atividade das entidades reguladas, tendo como principal foco garantir que as regras impostas são cumpridas e que existe uma igualdade de oportunidades a todas as entidades. Visto que, anteriormente não existia um modelo de supervisão e as pessoas não estavam muito confiantes. O crucial foco, seria criar um sistema fiável e para isso era necessário criar ferramentas específicas como a regulação e a supervisão. Sendo o principal objetivo da supervisão, o impedimento que as instituições financeiras voltassem a colocar em risco a sociedade. Assim sendo, a supervisão veio fomentar o desenvolvimento económico e assegurar a confiança das pessoas.

A supervisão bancária é composta por dois polos, a supervisão prudencial que se subdivide em microprudencial e macroprudencial e a supervisão comportamental.

De acordo com a revista Infobanca nº82 de 2009, o autor Luís Mira Amaral do Artigo “A Crise Financeira e o Futuro da Banca”, refere que com a atual crise, a banca portuguesa foi afetada nos mercados de capitais por duas vias:

- Os rendimentos e comissões no mercado de capitais, que ajudavam na margem complementar, caíram drasticamente, e
- Os fundos de pensões, por via do valor das ações, passaram a estar sub-provisionados e por isso aumentaram as responsabilidades diretas dos bancos para com os seus trabalhadores no que toca às reformas.

2.3.1. A REGULAÇÃO E A SUPERVISÃO PELO BANCO DE PORTUGAL

Segundo consta na revista Infobanca nº81 de 2009, no artigo “O que é a Supervisão Comportamental” escrito por Maria Lúcia Leitão, face ao período vivido os supervisores sentem-se preocupados relativamente à supervisão comportamental. Portanto, foi necessário fazer umas alterações estruturais fortalecendo a importância das áreas comportamentais. O objetivo é que as entidades atuam de forma a estabelecer uma ligação com os clientes e até com outras instituições, criando relações de neutralidade e de respeito.

As competências atribuídas ao BdP passa por estabelecer regras de conduta e emitir recomendações. Caso haja uma violação, ou um incumprimento destes deveres pode levar a uma contraordenação e o BdP poderá vir a aplicar coimas e sanções.

A estratégia de atuação do BdP é baseada em cinco elementos distintos, o primeiro elemento prende-se com a obrigatoriedade do “cumprimento de princípios e regras de transparência e rigor na informação”;

O segundo elemento é o poder regulamentar, ou seja, atribuído ao BdP, tendo como principal foco a emissão de avisos e instruções.

O terceiro elemento, a supervisão da atuação das instituições de crédito, a forma como o BdP fiscaliza as instituições através da realização de inspeções, a análise das reclamações recebidas e a visita de um cliente mistério.

O quarto elemento é a resposta do BdP face às situações de incumprimento das instituições.

O quinto elemento é a “a promoção da qualidade da procura de produtos e serviços financeiros, através de iniciativas que contribuam para o aumento das competências na avaliação dos custos, rendimentos esperados e riscos dos produtos e serviços financeiros.”

O BdP desenvolveu vários projetos na implementação da nova estratégia nomeadamente a criação do Portal do Cliente Bancário e a Divulgação do Relatório de Supervisão Comportamental tendo dado início em 2008.

2.3.2. AVISO DO BANCO DE PORTUGAL Nº5/2008

De acordo com o aviso nº5/2008 do Banco de Portugal (2008, p.1)

[e]m sede do compromisso para uma "*Better Regulation*", assumido pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, foi proposta, nomeadamente, a eliminação da duplicação das exigências quanto aos relatórios de controlo interno impostos pelo Banco de Portugal e pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), através da convergência da sua estrutura, conteúdo e prazo de reporte.

Ou seja, é necessário que exista um sistema de controlo que seja fortemente eficaz e que possa vir a garantir o cumprimento das obrigações e dos deveres das instituições de forma a garantir a estabilidade e a sobrevivência das mesmas.

O BdP elaborou este aviso, como forma de melhoramento e complemento do Aviso nº3/2006. É inevitável que não se façam comparações entre ambos os avisos, e neste aviso supramencionado é adotado uma visão mais correta que vão de encontro com o artigo 14.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

Em conformidade com o artigo 25.º do aviso n.º 5/2008, as instituições devem realizar relatórios individuais e anuais de cariz de controlo interno e que estes sejam remetidos ao BdP. Este relatório deve abranger a estratégia de negócio e as suas perspetivas e, ainda as suas anomalias.

As entidades abrangidas e sujeitas à implementação deste aviso são: “as instituições de crédito, as sociedades financeiras e as sucursais de instituições de crédito e de sociedades financeiras com sede em países terceiros” Aviso do Banco de Portugal nº5/2008

2.3.3. SUPERVISÃO PRUDENCIAL

A supervisão prudencial previne os riscos, a solvência e a liquidez financeira das instituições reguladas. Os maiores bancos do sistema bancário são supervisionados diretamente pelo BCE. As entidades bancárias de menor dimensão, compete ao BdP a supervisão e a regulação de regras prudenciais. Sobre este assunto Pica (2016, p.69) ajuda-nos a compreender melhor que

[u]m elemento essencial na supervisão prudencial é a definição de regras que condicionam o acesso à atividade financeira, como forma de evitar a entrada no mercado de instituições que pudessem vir a gerar instabilidade no sistema financeiro, de reputação duvidosa ou que não disponham de solidez financeira adequada às operações que se propõe executar ou de capacidade para gerir eficazmente os respetivos riscos, competindo ao BdP autorizar a constituição de instituições de crédito, sociedades financeiras e instituições de pagamento.

O BdP emite recomendações específicas e sanções às infrações cometidas de forma a prevenir o branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, quando deteta irregularidades.

Caso as instituições estejam prestes a correr o risco de contágio, ou seja, a sofrer conturbações no funcionamento e de modo a que não se propague no resto do sistema, o BdP pode estabelecer medidas de saneamento às instituições.

2.3.4. SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

A supervisão comportamental é designada pela regulação e supervisão das Instituições, nos mercados financeiros a retalho. Compete ao BdP exercer a supervisão comportamental, estabelecendo assim regras de procedimento das instituições de crédito e financeiras com objetivo de controlar o cumprimento das regras aplicadas por sanções aos infratores. O poder regulamentar do BdP é desempenhado através de normativos como avisos e instruções.

O objetivo da supervisão é fazer com que os bancos funcionem eficazmente, ou seja, que exista uma linha de conduta que todos possam seguir para contribuir para o bom funcionamento do mercado.

Caso o BdP, na execução da supervisão encontre alguma irregularidade irá exigir a retificação das mesmas, estando sujeito a sancionar as entidades no âmbito de normas de contraordenação sob a forma de coimas. O BdP controla de forma regulada e metódica a informação que as entidades supervisionadas são obrigadas a reportar.

Os clientes bancários apresentam reclamações contra as entidades supervisionadas. Todas essas reclamações são apresentadas por livro de reclamações, que as entidades são obrigadas a disponibilizar nos seus balões ou através do Portal do Cliente Bancário, que posteriormente são analisadas pelo BdP. As reclamações que estão fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, serão encaminhadas para a CMVM e a ASF, de acordo com as suas respetivas áreas de competência.

2.3.5. SUPERVISÃO EM PORTUGAL

Atualmente existem três modelos de supervisão que atuam em diversos países, sendo estes:

- O Modelo Monista adotado por alguns países Europeus, que é caracterizado por apenas uma única entidade de supervisão que opera sobre o sistema financeiro.
- O Modelo Twin Peaks, é caracterizado por duas diretrizes, a supervisão macroprudencial e a supervisão microprudencial. Ou seja, a supervisão macroprudencial basear-se-á no sistema financeiro e a supervisão microprudencial basear-se-á em cada instituição financeira.
- O Modelo de regulação tripartida, é caracterizado por três entidades reguladoras que atuam no setor bancário, no setor segurador e no setor do mercado de valores mobiliários.

O modelo de supervisão financeira aplicado em Portugal, baseia-se em três entidades de supervisão, concretamente o modelo de regulação tripartida como podemos verificar no quadro 1.

Quadro 1 – Modelo de supervisão financeira em Portugal

Segmento de mercado	Bancário	Financeiro	Segurador
Âmbito de supervisão	Instituições de crédito e Sociedades financeiras	Mercados de valores mobiliários e instrumentos financeiros derivados de atividade dos agentes que neles atuam.	Atividade seguradora e resseguradora
Entidade de supervisão	Banco de Portugal (BdP)	Comissão do Mercado de Valores Imobiliários (CMVM)	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)

Fonte: Adaptado Associação Portuguesa de Bancos (2016).

No entanto, está previsto que exista uma evolução para o modelo com duas autoridades de supervisão, o modelo *Twin Peaks*.

O objetivo da implementação deste modelo em Portugal é a criação de duas entidades de supervisão estando estas divididas em supervisão prudencial e supervisão comportamental, resultaria da colaboração e troca de informações entre as entidades de supervisão.

O BdP a nível macroeconómico avalia os riscos para detetar fragilidades, assim sendo, o BdP procede a uma análise da situação e da própria evolução do sistema financeiro.

2.3.6. O MECANISMO ÚNICO DE SUPERVISÃO

Conforme consta no *site* do BdP: “O Mecanismo Único de Supervisão (MUS) é o sistema de supervisão bancária que integra: o Banco Central Europeu (BCE); e as autoridades nacionais competentes dos países participantes.”

O MUS entrou em funcionamento a 4 de Novembro de 2014, com a principal missão salvaguardar a segurança e a solidez do sistema bancário. O BCE supervisiona as instituições de crédito consideradas mais importantes, enquanto que as entidades Nacionais supervisionam as instituições de crédito sobranes.

De concordância Cabrita e Pais (2016), referem que a União Bancária tem como propósito que os cidadãos e os reguladores deixem de categorizar os bancos que atuam na zona euro pela sua nacionalidade para que passe a existir uma integração europeia, ou seja instituições europeias. “O MUS foi o primeiro passo para a criação de uma união Bancária na Europa.” (Banco de Portugal, 2020).

A União Bancária assenta em três pilares, o Mecanismo Único de Supervisão, o Mecanismo Único de Resolução e um Sistema Comum de Garantia de Depósitos.

O Mecanismo Único de Supervisão pretende uniformizar e centralizar as normas de supervisão para evitar favorecimentos dos supervisores nacionais para com os seus bancos. O Mecanismo Único de Resolução consiste em garantir a resolução estruturada dos bancos para que cause o menor prejuízo possível para os contribuintes e para a economia real.

O Sistema Comum de Garantia de Depósitos “consistem em minimizar a probabilidade de ocorrerem fenómenos de corrida aos depósitos, os quais, numa situação de contágio, condicionariam rapidamente a liquidez do sistema bancário”. (Pica, 2016, p.67)

3. MATÉRIAS FISCALIZADAS NO ÂMBITO DA REGULAÇÃO E DA SUPERVISÃO

3.1.A REGULAÇÃO E A SUPERVISÃO NA ERA DIGITAL

É visível que ao longos dos anos, a era digital tornou-se num desafio presente no nosso dia-a-dia. Desde 2014, o BdP tem assistido à digitalização dos mercados bancários (quer a nível nacional quer internacional).

No decorrer dos anos as aplicações (*APPs*) foram uma forte aposta nas instituições para os serviços bancários. Para que o cliente possa gerir a sua vida financeira, tendo acesso a um leque alargado de produtos e serviços. No entanto, a nova geração tem mais apetência para o digital (bancos digitais). Assim, evitam deslocações até à sua agência bancária.

No início desta nova implementação e desta nova era, era compreensível que existisse apreensão por parte dos clientes relativamente à segurança do canal. No entanto, é necessário garantir que a legislação e a regulação conseguem proteger de forma eficiente o cliente bancário nos canais digitais. Desta forma, os reguladores têm como objetivo de garantir que o cliente bancário tenha a mesma proteção e que se cumprem os mesmos requisitos quer seja numa agência ou num canal digital. Neste contexto, é importante salientar que independentemente da escolha de utilização não deve estar em causa a desregulação ou uma regulação instável.

A era digital tornou-se desafiadora para o papel do regulador, devido ao rápido avanço tecnológico. O regulador teve de acompanhar este avanço e certificar-se que no contexto digital os clientes continuam a ter segurança, contudo com este novo começo, surgem também novos procedimentos de fraudes. “O regulador deve estar atento à segurança dos clientes na realização de operações financeiras, exigindo que as instituições adotem mecanismos de segurança robustos e resilientes, capazes de monitorizar as transações e difundir alertas em caso de atuação suspeita.” (Banco de Portugal, Relatório da Supervisão Comportamental de 2016). A segurança é um mecanismo de confiança por parte dos clientes.

A regulação também passa pela clarificação da informação disponível ao cliente, ou seja, tem de ser apelativa, isto porque em *smartphones* o ecrã tem uma dimensão menor, pelo que, o assoberbo de informação pode ser pouco esclarecedora e fatigante.

De acordo com o Relatório de Supervisão de 2016 do BdP, “tem-se verificado o surgimento de diversas inovações com vista a assegurar que, no ecossistema digital, este dever é cumprido nos termos exigidos pela regulação de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo.”

Para que certos serviços dispensem a deslocação à agência bancária, era importante criar mecanismos de autenticação e de elevada segurança e credibilidade. Neste contexto, as instituições estabeleceram parcerias com empresas tecnológicas, para que, estas fizessem a identificação e autenticação digital, e a assinatura digital. Inicialmente começou a implementação da era digital nos balcões, utilizando *tablets* para inserir dados dos clientes ou até mesmo para assinar documentos, e ainda para formalizar contratos de crédito levando a uma diminuição do risco operacional. Existiu uma inovação de pagamentos, que o mesmo pode ser feito a partir de um *smartphone*, ou das apps.

A adaptação da tecnologia aos produtos bancários é um desafio para os reguladores como também para os supervisores do BdP, tendo estes que adequar os seus mecanismos de supervisão e fiscalização a esta nova era. Porém, existem diversos mecanismos usualmente utilizados que não se enquadram ainda no contexto digital, tendo como principal exemplo a inspeção às instituições financeiras através do exercício do cliente mistério. Após os clientes efetuarem operações de pagamento é necessário que estas sejam validadas sob a autenticação de que é o próprio cliente, sendo que para isso é necessário uma palavra-passe ou a identificação pessoal, o número de telemóvel, uma impressão digital ou *face ID* (abreviatura de identidade). Os elementos supramencionados têm de ser independentes, porque caso exista uma transgressão de um dos elementos não exponha a credibilidade dos outros. Contudo, a utilização e a realização destas operações estão sujeitas a riscos de incumprimento de normas ou de segurança. A regulação e a supervisão devem agir em conformidade para que não bloqueiem a inovação das tecnologias nas instituições.

Já em 2016, se debatia para a abertura de conta ser via digital, com as medidas de segurança devidas, previa-se que a relação entre os bancos e os clientes via digital fosse o futuro. No entanto, com o passar dos anos e o desenvolvimento tecnológico no início do ano 2020, sentiu-se uma maior necessidade de avançar com esta ideologia devido aos tempos de pandemia provocados pelo Covid-19, vividos em todo o mundo. Este acontecimento estimulou a utilização dos canais digitais, e o papel da supervisão comportamental tornou-se fundamental para certificar que está a ser cumprido o quadro normativo, ou seja, que os clientes bancários como anteriormente referido, favoreçam dos mesmos direitos quer executem uma operação bancária no balcão, através da *APP*, do *homebanking* ou do telemóvel. Os clientes bancários atualmente podem realizar operações de pagamento, abrir contas de depósito, pedir um cartão de crédito, solicitar um crédito pessoal ou à habitação, não despendendo do envio da documentação necessária para a concretização de todos estes serviços. As validações destes serviços necessitam de uma comprovação, sendo feita uma videoconferência apresentando os elementos identificativos do próprio cliente.

De acordo com o Relatório de Supervisão Comportamental de 2019 elaborado pelo Banco de Portugal,

[a] par das necessárias preocupações associadas à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo e dos demais requisitos legais e regulamentares, o supervisor é chamado a acautelar a transparência da informação, num contexto em que se exige uma avaliação periódica das diferentes soluções tecnológicas que vão sendo desenvolvidas com o intuito de tornar o processo mais ágil, no sentido de ponderar a sua adequação ao quadro normativo vigente.

3.2.A SUPERVISÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Em relação às matérias fiscalizadas no âmbito da supervisão comportamental, esta é dividida no Relatório de Supervisão Comportamental elaborado pelo BdP em cinco capítulos: a fiscalização da publicidade, fiscalização por produto, preçários e livros de reclamações,

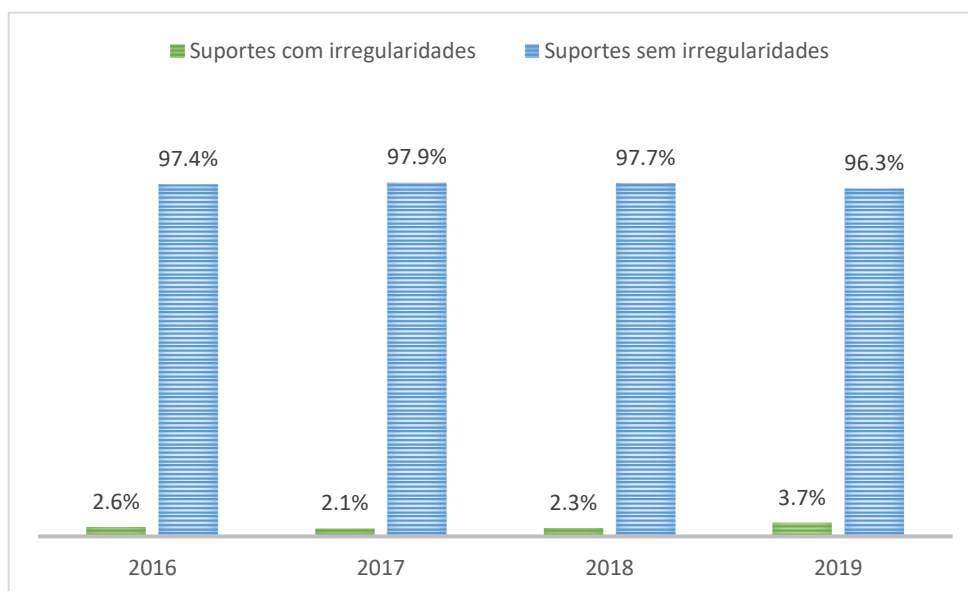
reclamações de clientes bancários e por fim falamos das correções de irregularidades e sancionamento.

3.2.1. FISCALIZAÇÃO DE PUBLICIDADE

Durante o ano 2016, foram fiscalizados 8572 suportes publicitários a 59 instituições de crédito. Face ao ano anterior, em 2017 houve um aumento significativo de 11% (9501) no número total dos produtos e serviços bancários fiscalizados, porém as instituições diminuíram, sendo que só 55 instituições de crédito foram fiscalizadas nesta matéria. No ano 2018, foram fiscalizados 9739 suportes publicitários a 56 instituições de crédito. Podemos verificar que aumentou 3% os números de suportes fiscalizados comparando com o ano anterior. Por fim, em 2019 foram fiscalizados 9684 suportes de publicidade a 59 instituições de crédito.

Como podemos observar no gráfico 3.2.1.1, devido às irregularidades identificadas pelo BdP, o mesmo determinou a alteração dos suportes publicitários às instituições de crédito.

Gráfico 3.2.1. 1 - Suportes publicitários com irregularidades de 2016 a 2019.

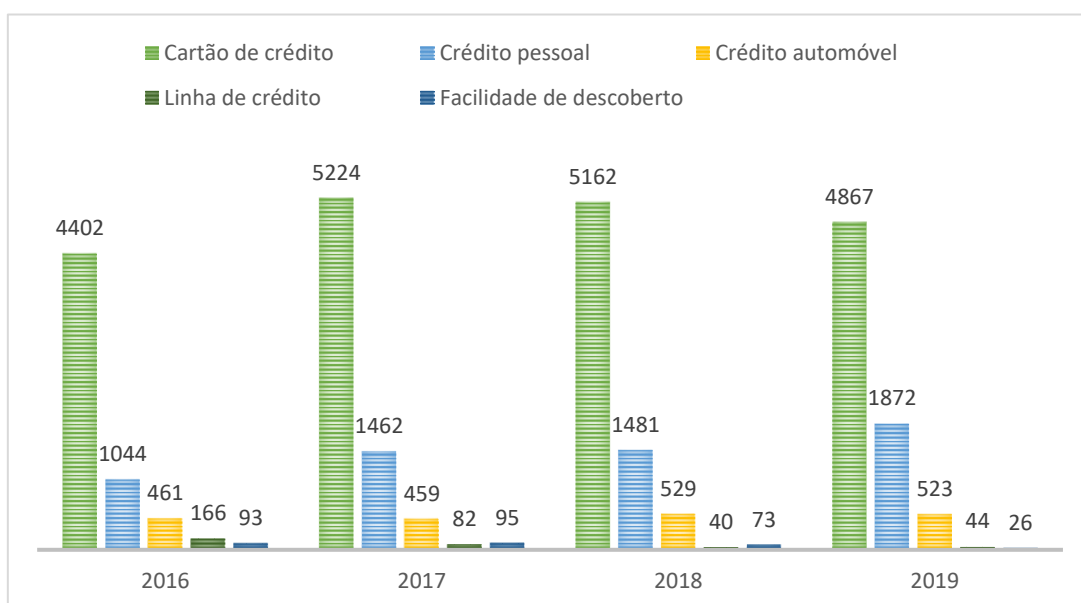


Fonte: Elaboração própria

O BdP em 2016 determinou a retificação de 213 suportes publicitários a 27 instituições de crédito. Relativamente à correção dos suportes publicitários, em 2017 só foram requeridos 192, o que representa que existiu uma ligeira diminuição face ao ano anterior. No entanto, em 2018 voltou a aumentar, sendo que, o BdP determinou a alteração de 214 suportes publicitários de 27 instituições de crédito. Durante o ano 2019, cerca de 30 instituições de crédito estiveram sujeitas a correções de irregularidades aos suportes publicitários, num total de 346.

Das ações de fiscalização em publicidade realizadas pelo BdP referentes aos anos em análise, o produto mais fiscalizado é o cartão de crédito, seguindo-se o crédito pessoal e posteriormente o crédito automóvel e o crédito à habitação. No entanto, o crédito automóvel e o crédito à habitação apresentam os maiores rácios de incumprimento com a Taxa Anual Efetiva de Encargos Global (TAEG) como informação que sofreu mais correções. Podemos verificar no gráfico 3.2.1.2 a evolução destes produtos atualmente mais fiscalizados, mas em anos anterior, alguns deles entre os menos fiscalizados:

Gráfico 3.2.1. 2- Fiscalização produtos e serviços crédito aos consumidores evolução de 2016 a 2019.

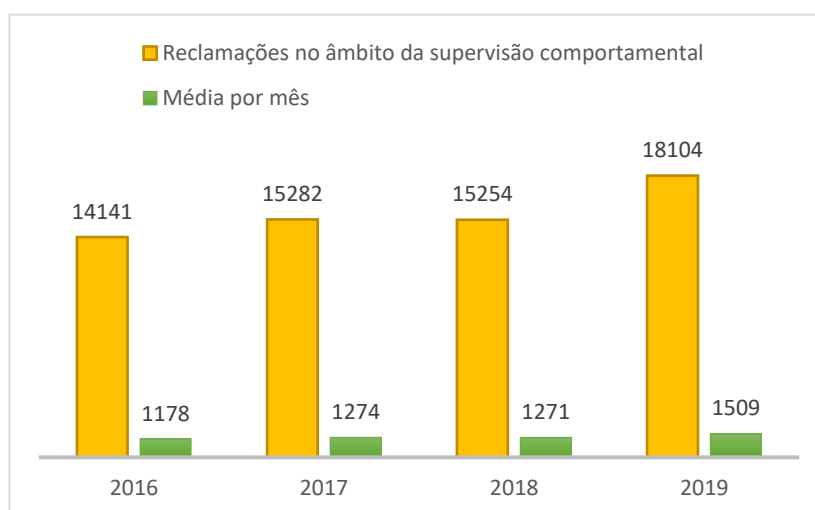


Fonte: Elaboração própria

3.2.2. RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

A análise de reclamações constitui um instrumento de fiscalização do cumprimento das normas em vigor por parte das entidades supervisionadas, relevante para as atividades de supervisão comportamental bancária do BdP. As instituições, são obrigadas a reportar ao BdP as reclamações feitas através do Livro de Reclamações. Relativamente às reclamações diretas no Portal do Cliente Bancário que o BdP recebe diretamente.

Gráfico 3.2.2. 1- Reclamações dos Clientes Bancários de 2016 a 2019



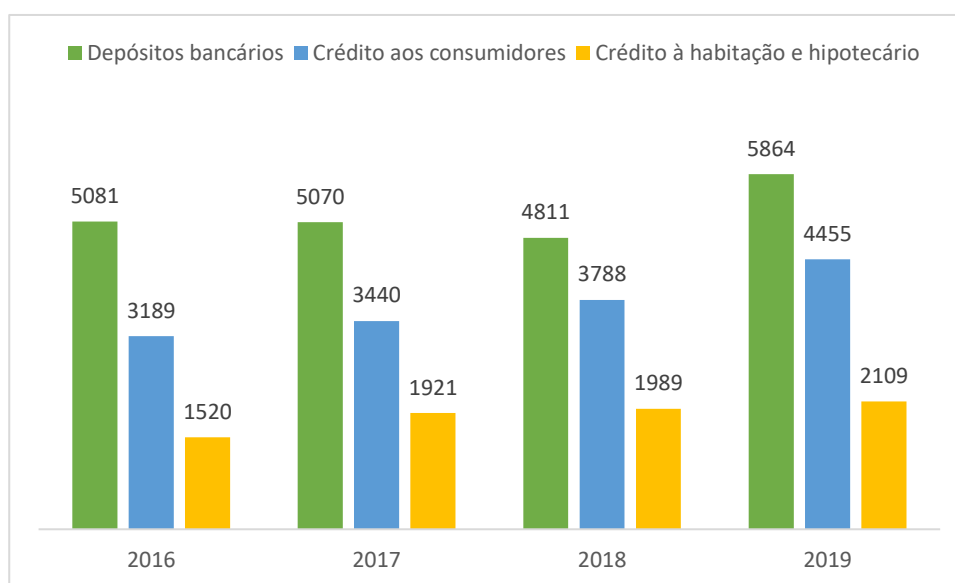
Fonte: Elaboração própria

Como podemos verificar no Gráfico infra, de 2019 face a 2016 existe um ligeiro e considerável aumento de reclamações no âmbito da supervisão comportamental. Sendo que, os clientes bancários reclamam mais sobre as comissões e encargos aplicáveis aos produtos e serviços bancários. O significativo aumento de 2019 face a 2018 deve-se à implementação/disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE).

O canal que recebeu mais reclamações durante o ano 2016 e 2017 foi o PCB, seguindo-se do segundo canal a ser mais utilizado, o livro de reclamações nas agências, os restantes advêm de e-mails ou cartas. A partir do ano 2018 até ao último ano em análise, o meio mais

frequentemente usado, passa a ser o livro de reclamações nas agências, seguindo-se o PCB. Neste relatório são identificadas as diversas matérias sujeitas às reclamações pelos clientes bancários, como podemos conferir no gráfico 3.2.2.2 as matérias mais reclamadas são as contas de depósito, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação, os quais representam o maior volume de contratos da instituição.

Gráfico 3.2.2. 2- Matérias mais reclamadas pelos clientes bancárias e a evolução de 2016 a 2019



Fonte: Elaboração própria

Dentro dos depósitos, as reclamações incidem sobre as comissões e encargos da sua manutenção, condições de movimentação, a alteração do titular da conta, penhoras ou insolvências e encerramento de contas. As comissões e encargos têm um maior peso ao nível de reclamações seguindo-se equitativamente as restantes.

Ao nível do crédito aos consumidores, as reclamações aumentaram substancialmente face ao período homólogo. Os produtos mais reclamados neste âmbito foram os cartões de crédito e o crédito pessoal. Relativamente à última matéria mais reclamada, o crédito à habitação e hipotecário, o aumento deve-se às reclamações face aos cálculos de prestações, da TAEG e ainda a demora na emissão de declarações.

As matérias mais reclamadas foram as responsabilidades de crédito devido a alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento e o atraso a corrigir informação incorretamente reportada. Seguiram-se outras matérias também com um peso substancial no que diz respeito a reclamações, os quais foram o apuramento de montantes em dívida, os métodos utilizados pelas Instituições para a cobrança das dívidas, alegada não prestação de informação sobre comissões que foram cobradas entre outros.

Quanto às entidades mais reclamadas o relatório apresenta uma lista das mais reclamadas por produto.

Quadro 2– Instituições de Crédito mais reclamadas no âmbito de contas de depósitos |2016 a 2019

Instituição de crédito	2016
Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Suc. em Portugal	2,32
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A.	1,54
Banco do Brasil AG- Suc. em Portugal	0,46
Média do sistema	0,25
Caixa Económica Montepio Geral	0,15
BEST- Banco Eletrónico de Serviço Total, S.A.	0,11
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,06

Instituição de crédito	2017
Banco CTT, S.A.	1,91
Banco do Brasil AG- Suc. em Portugal	1,35
Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Suc. em Portugal	1,26
Média do sistema	0,27
Novo Banco dos Açores, S.A.	0,15
Banco de Investimento Global, S.A.	0,15
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,07

Instituição de crédito	2018
Banco CTT, S.A.	0,81
Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Suc. em Portugal	0,51
Bankinter, S.A.- Suc. em Portugal	0,50
Média do sistema	0,26
Caixa Económica Montepio Geral	0,19
BEST- Banco Eletrónico de Serviço Total, S.A.	0,15
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,07

Instituição de crédito	2019
Banco ActivoBank, S.A.	0,74
Banco CTT, S.A.	0,60
Abanca Corporación Bancária, S.A. – Suc. em Portugal	0,43
Média do sistema	0,32
Novo Banco dos Açores, S.A.	0,14
BEST- Banco Eletrónico de Serviço Total, S.A.	0,14
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,09

Fonte: Elaboração própria

Relativamente às contas de depósitos apresentadas no quadro 2, podemos observar que as instituições de crédito mais reclamadas ao longo destes quatro anos foram, o Banco CTT e o Deutsche Bank (que em 2019, a Abanca adquire o Deutsche Bank mantendo-se nas três primeiras instituições mais reclamadas no âmbito de contas de depósito). Se fizermos uma análise relativamente à média segundo consta no Relatório de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal podemos concluir que temos mais de 5 instituições acima da média, no entanto, no quadro acima apenas estão representadas as três instituições mais reclamadas. Podemos destacar que duas das instituições são portuguesas, seguindo-se de as restantes serem sucursais em Portugal.

Quadro 3– Instituições de Crédito mais reclamadas no âmbito de crédito ao consumidor |2016 a 2019

Instituição de crédito	2016
FCE Bank PLC	2,45
Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Suc. em Portugal	1,87
Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	1,06
Média do sistema	0,29
Caixa Geral de Depósitos, S.A.	0,16
Banco Comercial Português, S.A.	0,15
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,15

Instituição de crédito	2017
Banco CTT, S.A.	6,85
FCE Bank PLC	1,56
Deutsche Bank Aktiengesellschaft- Suc. em Portugal	1,52
Média do sistema	0,29
Banco Comercial Português, S.A.	0,17
Caixa Geral de Depósitos, S.A.	0,13
Oney Bank- Suc. em Portugal	0,12

Instituição de crédito	2018
Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	2,04
Wizink Bank, S.A. – Suc. em Portugal	0,95
Volkswagen Bank GMBH- Suc. em Portugal	0,94
Média do sistema	0,32
Caixa Geral de Depósitos, S.A.	0,16
Banco Comercial Português, S.A.	0,16
Bankinter Consumer Finance, S.A.	0,10

Instituição de crédito	2019
-------------------------------	-------------

Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	3,65
Volkswagen Bank GMBH- Suc. em Portugal	2,60
Banco Bic Português, S.A.	1,55
Média do sistema	0,36
Oney Bank- Suc. em Portugal	0,22
Banco Comercial Português, S.A.	0,22
Banco BNP Paribas Personal Finance, S.A.	0,19

Fonte: Elaboração própria

Quanto ao crédito aos consumidores, destacasse pela negativa a Caixa Leasing e Factoring – Sociedade Financeira de Crédito, S.A. a qual faz parte do grupo Caixa Geral de Depósitos, a única instituição financeira publica em Portugal.

Pela positiva é de salientar duas instituições portuguesas, o Banco Comercial Português, S.A. e a Caixa Geral de Depósitos, S.A.

Quadro 4– Instituições de Crédito mais reclamadas no âmbito de crédito hipotecário |2016 a 2019

Instituição de crédito	2016
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A.	2,74
Banco BIC Português, S.A.	1,69
Banco Santander Totta, S.A.	1,51
Média do sistema	0,74
Novo Banco, S.A.	0,53
Banco BPI, S.A.	0,46
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,30

Instituição de crédito	2017
Banco BIC Português, S.A.	2,27
Banco Popular Portugal, S.A.	1,74
Banco Santander Totta, S.A.	1,57

Média do sistema	0,91
Banco Comercial Português, S.A.	0,62
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,47
Union de Creditos Inmobiliarios, S.A.	0,34

Instituição de crédito	2018
Banco CTT, S.A.	5,65
Banco Santander Totta, S.A.	1,45
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A.	1,44
Média do sistema	0,94
Banco BPI, S.A.	0,74
Banco Comercial Português, S.A.	0,73
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,35

Instituição de crédito	2019
Banco CTT, S.A.	4,29
Bankinter, S.A. – Sucursal em Portugal	1,26
Banco Santander Totta, S.A.	1,21
Média do sistema	1,00
Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,83
Banco Comercial Português, S.A.	0,81
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S.A.	0,70

Fonte: Elaboração própria

De acordo com o crédito à habitação apresentado no quadro 4, podemos constatar que a instituição mais reclamada que se mantém neste período em análise acima da média é o Banco Santander Totta, S.A. Das menos reclamadas, e baixo da média do sistemas temos em destaque duas instituições portuguesas, uma delas já anteriormente analisada na matéria reclamada do crédito aos consumidores, o Banco Comercial Português, S.A. (BCP), a esta instituição junta-se as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM.

3.2.3. RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES ENCERRADAS

O BdP como mencionado anteriormente, emite recomendações e determinações às instituições de crédito devido ao incumprimento de normas aplicáveis.

O produto no qual a percentagem de notoriedade de infração foi inferior, foram as contas de depósito, sendo que, contrariamente o produto com maior taxa de infração observada nas reclamações apresentadas foram os cartões de pagamento. Iremos observar o quadro 5, que representa o resultado dos processos de reclamação, ou seja, reclamações encerradas em que não foi observado nenhuma infração por parte das Instituições de Crédito relativamente ao período homologo, e nos restantes casos a própria Instituição resolveu a situação reclamada ou foi necessário a atuação do BdP.

Quadro 5 – Resultados dos processos de reclamação |2016 a 2019

	2016	2017	2018	2019
Sem indícios de infração por parte da instituição de crédito	64%	62%	56%	61%
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do Banco de Portugal	36%	38%	44%	39%

Fonte: Elaboração própria

Existem dois meios de envio distintos das reclamações ao BdP, que influenciarão o seu prazo de análise devido aos procedimentos de cada meio. As reclamações podem ser apresentadas ao BdP ou pelo Livro de Reclamações. De seguida, podemos observar no quadro 6 quais os prazos médios de reclamações nos diferentes canais em dias.

Quadro 6 – Prazo médio de encerramentos das reclamações |2016 a 2019

	2016	2017	2018	2019
Reclamações apresentadas diretamente ao BdP	54	53	41	84
Reclamações apresentadas por Livro de Reclamações	23	24	15	38

Fonte: Elaboração própria

Neste processo de reclamações, as que são apresentadas diretamente ao BdP têm o prazo de 20 dias úteis para a instituição responder ao reclamante. A instituição terá que dar conhecimento da resposta ao BdP. Após este procedimento o BdP analisa, e assim que esteja tudo em conformidade leva ao encerramento da reclamação. Relativamente às reclamações escritas no livro de reclamações, existe um prazo de 10 dias úteis. As instituições têm que entregar ao BdP, uma cópia da página do livro de reclamação juntamente com a documentação adjacente relativa à análise da situação reclamada. Se a Instituição for novamente questionada pelo BdP e que seja solicitado informação adicional, esta dispõe de 5 dias úteis para os devidos esclarecimentos. De acordo com o quadro 6, os prazos não estão dentro dos parâmetros porque compreende o tempo de análise da reclamação pelo BdP e pelas instituições, e por vezes depende dos pedidos adicionais de informação e das respostas às questões do BdP.

3.2.4. AÇÕES DE INSPEÇÃO

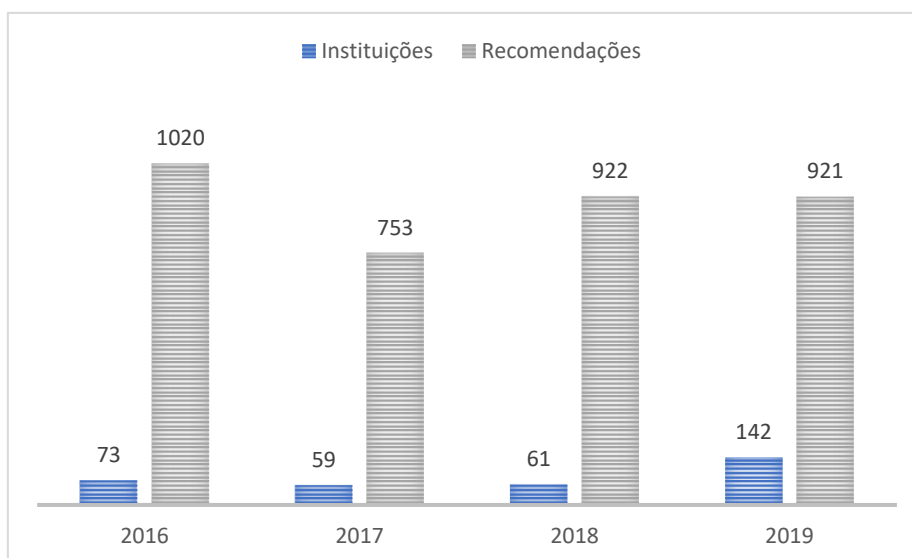
No âmbito da supervisão comportamental, o BdP realiza ações de inspeção para verificação de cumprimento dos requisitos em três diferentes modalidades: inspeções aos balcões, inspeções aos serviços centrais e inspeções à distância. A inspeção aos balcões resulta do cliente mistério, para avaliar os acessos e direitos dos clientes e se a instituição cumpre os deveres. As inspeções aos serviços centrais são realizadas por inspetores credenciados que se deslocam à instituição por vários dias, para conferência de documentação e procedimentos. Por fim, as inspeções à distância são realizadas com base na informação dispensada pelas instituições nos seus próprios sites, e são realizadas simultaneamente com a inspeção aos balcões.

3.2.5. CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

Como mencionado anteriormente, o BdP supervisiona o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicadas às instituições, emitindo recomendações e determinações para que as instituições sigam o cumprimento. No entanto caso exista alguma irregularidade, as instituições podem estar sujeitas a uma contraordenação.

Como podemos constar no gráfico 5, o resultado da fiscalização do BdP de 2016 resultou de 1020 recomendações sujeitas a 73 instituições. A matéria mais inspecionada, e que sofreu mais recomendações foi o crédito aos consumidores. Durante o ano 2017 foram emitidas 753 recomendações, que tiveram como destinatárias 59 instituições. O crédito aos consumidores em 2017 continuou também a ser o mais sujeito a recomendações como em 2016, no entanto com a particularidade que, este ano os serviços mínimos bancários também passam a ter destaque. Já em 2018, o BdP emitiu 922 recomendações remetidas a 66 instituições. Sendo que, neste ano temos o crédito à habitação e hipotecário a juntar-se aos créditos aos consumidores. Por fim, em 2019 o BdP emitiu 921 recomendações que abrangeram 142 instituições. Neste ano, a maioria das recomendações recaíram sobre o crédito aos consumidores como é conhecido, os serviços mínimos bancários e os depósitos bancários.

Gráfico 3.2.5. 1– Recomendações e determinações específicas por matéria

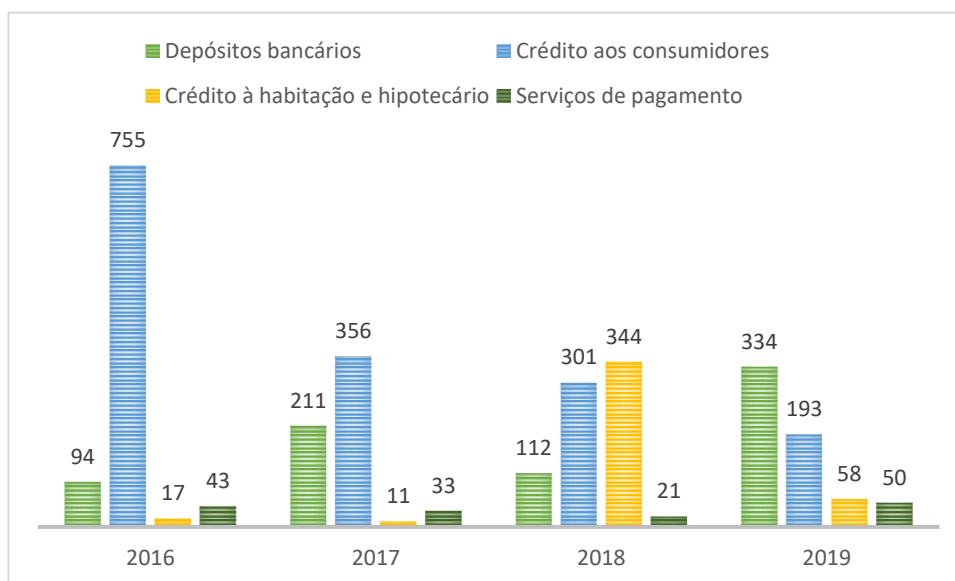


Fonte: Elaboração própria

A maioria das recomendações surgiu devido a ações de inspeção realizadas sendo as restantes devido a reclamações provenientes dos clientes bancários. Os deveres que podemos destacar nas recomendações e determinações específicas emitidas são garantir que a informação nas fichas de normalização e nos preçários se encontra de acordo com a legislação em vigor, a disponibilização de informação pré- contratual e o cuidado com os limites máximos de comissões e encargos.

O BdP recomenda a clareza nas mensagens publicitárias e incide bastante sobre a utilização de exemplos representativos principalmente no que diz respeito à taxa anual nominal (TAN) e TAEG. Recomendam também a clareza na identificação da Instituição de crédito responsável entre outras.

Gráfico 3.2.5. 2- Número de determinações específicas e recomendações emitidas por matéria|2016 a 2019



Fonte: Elaboração própria

Observando o gráfico 3.2.5.2, quanto as contas de depósitos de 2016 a 2019 um ano aumenta e no ano seguinte diminui, não apresentando grande discrepância de valores. Relativamente ao Crédito aos consumidores, é onde podemos apurar que existe uma diminuição bastante considerável de 2016 até 2019. Podemos destacar recomendações e determinações

específicas nas matérias de prestação de informação pré- contratual e contratual, prestação de informação e dever de assistência, comissões e encargos. No que respeita às comissões, não podem ser superiores aos valores máximos definidos no preçário, e devem respeitar os limites máximos à TAEG de acordo com as taxas máximas em vigor. Comparativamente aos serviços de pagamento os valores mantêm-se regulares apresentando valores pouco díspares. Quanto ao crédito à habitação no ano 2018 teve o seu maior pico, onde incidiram a maioria das recomendações e determinações específicas, nomeadamente 344 sendo as matérias abordadas o dever de assistência da Instituição, a disponibilização de e informação pré-contratual e pós, o correto cálculo da TAEG, a não realização de cobrança de comissões derivadas de reavaliações dos imóveis por iniciativa própria e assegurar que existe o direito de reembolso antecipado quer seja total ou parcial durante a vida do contrato.

3.2.6. PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO

Maioritariamente os processos instaurados nos anos em análise proveem das reclamações de clientes bancários. Como podemos observar no quadro 7, os processos de contraordenação têm vindo a diminuir de ano para ano, o que é bastante positivo e que significa que não existe tantas irregularidades.

Quadro 7 – Processos de contraordenação de 2016 a 2019

	2016	2017	2018	2019
Processos	155	55	47	27
Instituições	29	21	19	9

Fonte: Elaboração própria

No entanto, iremos analisar as três matérias com mais processos de contraordenação, como consta no quadro 8:

Quadro 8 – Processos de contraordenação por matérias abrangidas de 2016 a 2019

	2016	2017	2018	2019
Depósitos Bancários	42	19	17	11
Crédito aos consumidores	32	15	14	5
Serviços de pagamento	19	7	10	4

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à matéria de depósitos bancários, o BdP reportou o incumprimento dos seguintes deveres:

- As instituições não devem bloquear as contas de depósito sem um motivo legal ou contratual que fundamente, e ainda,
- Dever de informar o cliente bancário caso proceda ao bloqueio. Assim que o cliente bancário manifestar interesse em encerrar a sua conta de depósito à ordem, as instituições devem fazê-lo logo que recebem a solicitação, exceto se tiverem acordado um período de pré-aviso.
- O não envio aos clientes dos seus extratos com os detalhes de todos os movimentos efetuados nas suas respetivas contas. Ainda existia incumprimento da periodicidade de envio de extratos de conta aos clientes bancários por parte das instituições.

Estes deveres inframencionados a partir de 2018 deixaram de estar em incumprimento.

No âmbito da matéria de crédito aos consumidores, a violação do regime das taxas máximas e da mora no crédito aos consumidores, prendem-se quando a TAEG excede em $\frac{1}{4}$ a TAEG média praticada pelas instituições de crédito para cada tipo de contrato de crédito aos consumidores. Reporta-se o incumprimento das instituições na entrega da ficha de informação normalizada (FIN), ou seja, após a celebração de um contrato de crédito aos consumidores a instituição deve enviar a FIN imediatamente após a sua celebração. E ainda o incumprimento por partes das instituições no reporte prestado ao Banco de Portugal, com a informação do número de contratos celebrados em cada mês.

Por fim, a matéria de serviços de pagamento, reportou infrações no incumprimento das regras impostas ao bloqueio de instrumentos de pagamento. Na inadimplência nas transferências entre contas da mesma instituição, ou seja, o prazo entre estas deveria ser no próprio dia, e em instituições distintas de um dia útil. E ainda na inobservância nas credências de segurança fornecidas para efeito de pagamentos.

3.3. INICIATIVAS DE INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO FINANCEIRA

3.3.1. PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

Em 2008, o BdP criou o Portal do Cliente Bancário (PCB) com o objetivo de esclarecer os clientes bancários e apoiar a tomada de decisões financeiras informadas. O PCB tem sido atualizado ao longo dos anos, com base nas necessidades dos clientes bancários passando assim a integrar as seguintes funções:

- Informar os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres na relação que estabelecem com as instituições e,
- Cuidados a ter nas operações realizadas através da internet, para evitar situações de fraude.

A partir de 2016 o BdP facultou informação sobre as alterações referentes às transferências a crédito e aos débitos diretos no PCB, resultou da implementação da Área Única de Pagamentos em Euros (SEPA), ou seja, o cliente bancário teria que substituir o NIB (Número de Identificação Bancária) pelo IBAN (*International Bank Account Number*).

Em 2017, o BdP renovou o PCB, começando pela inovação da informação apresentada, ou seja, de forma mais intuitiva, com uma linguagem mais simples entre outros recursos. Disponibilizou uma nova funcionalidade: um comparador de comissões relativas a serviços associados a contas de pagamento. Em 2018 o BdP passou a ter a função de publicar a lista de entidades autorizadas a atuar como intermediário de crédito, e ainda, disponibilizar o acesso a um conjunto de serviços prestados pelo BdP como o pedido de informação sobre produtos e serviços bancários e consultar o mapa de responsabilidades de crédito.

Devido às funções apresentadas, o PCB é o principal canal de comunicação do Banco de Portugal, sendo também um instrumento de formação financeiras, dispondo de uma área onde são divulgados conteúdos e materiais específicos. Dado o envolvimento do BdP nos fóruns internacionais, em 2018 foi lançada a versão inglesa do PCB.

Dado a importância das tecnologias na atualidade em 2019, foi criado o Livro de Reclamações Eletrónico para que os clientes bancários possam ter o direito de apresentar as suas reclamações sobre as instituições.

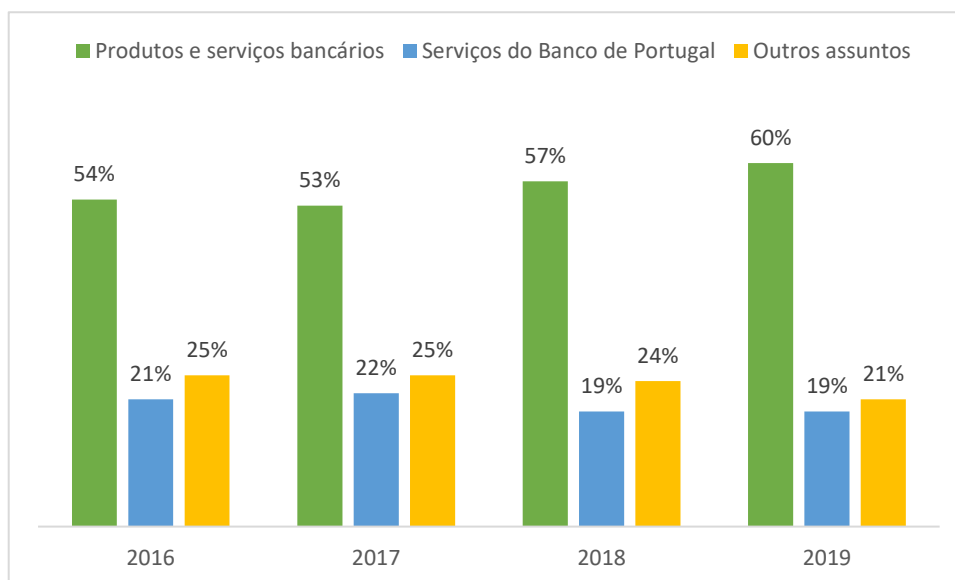
3.3.2. NOVOS DIREITOS DOS CLIENTES BANCÁRIOS

Como já referido anteriormente neste trabalho, o PCB divulgou o enquadramento normativo à comercialização dos produtos e serviços bancários, assim como, os novos direitos dos clientes bancários, nomeadamente, serviços mínimos bancários, serviço de mudança de conta, crédito à habitação e hipotecário, avaliação da solvabilidade, depósitos estruturados e comissionamento.

3.3.3. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

O BdP recebe vários pedidos de informação pelo Portal do Cliente Bancário, sendo que os temas dos mesmos pedidos são maioritariamente sobre produtos e serviços bancários e sobre serviços do Banco de Portugal, como podemos analisar no gráfico 3.3.3.1:

Gráfico 3.3.3. 1- Número de pedidos de informação pelo Portal do Cliente Bancário, de 2016 a 2019



Fonte: Elaboração própria

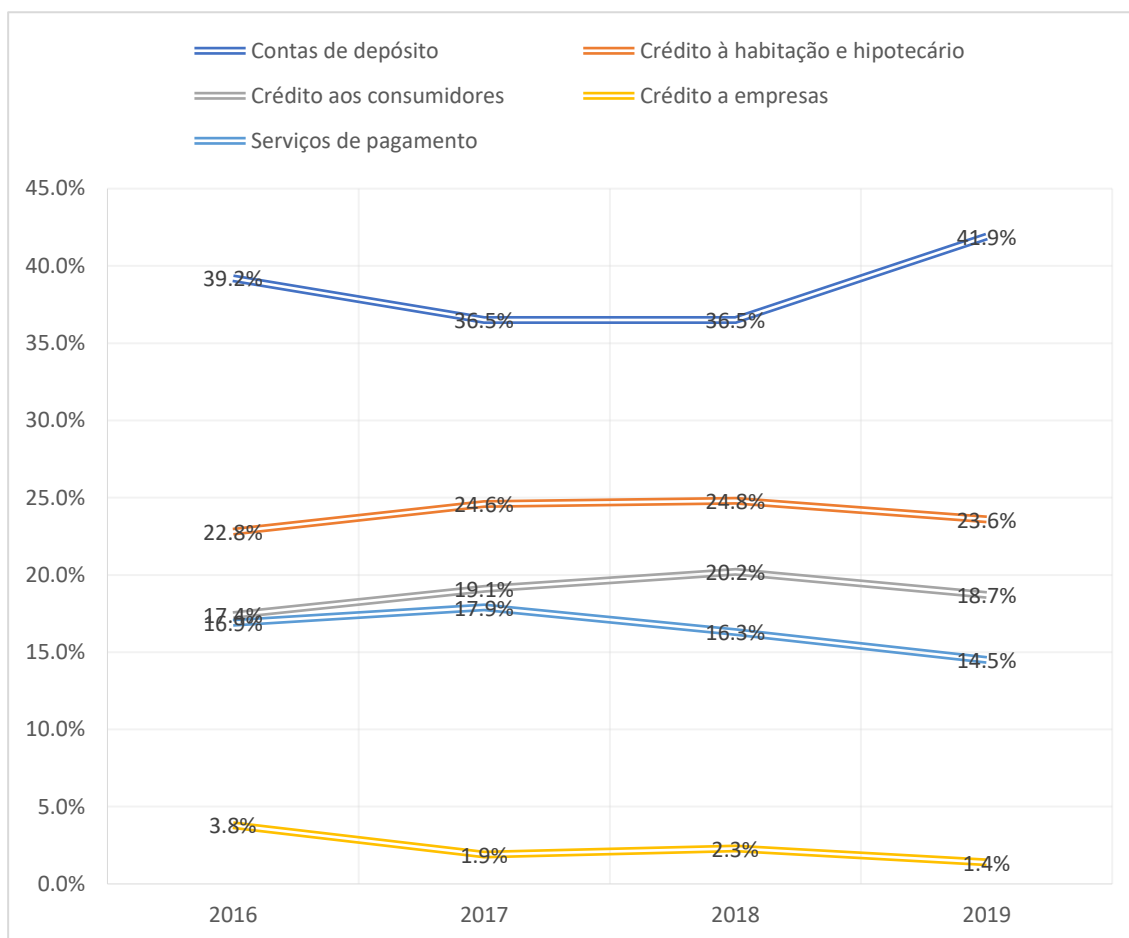
Através da análise do gráfico 3.3.3.1, podemos constatar também que, durante o período referido, cerca de 50% a 60% da informação pedida é relativa a produtos e serviços bancários. Assim, iremos detalhar quais os produtos e serviços com mais pedidos de informação:

Quadro 9 - Número de pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários, de 2016 a 2019

	2016	2017	2018	2019
Contas de Depósito	501	477	549	689
Crédito à Habitação e Hipotecário	291	321	373	388
Crédito aos consumidores	223	250	304	307
Crédito às Empresas	48	25	34	23
Serviços de Pagamentos	216	234	245	238
Total	1279	1307	1505	1645

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 3.3.3. 2– Distribuição percentual dos pedidos de informação de clientes bancários por produto e serviço bancários, de 2016 a 2019



Fonte: Elaboração própria

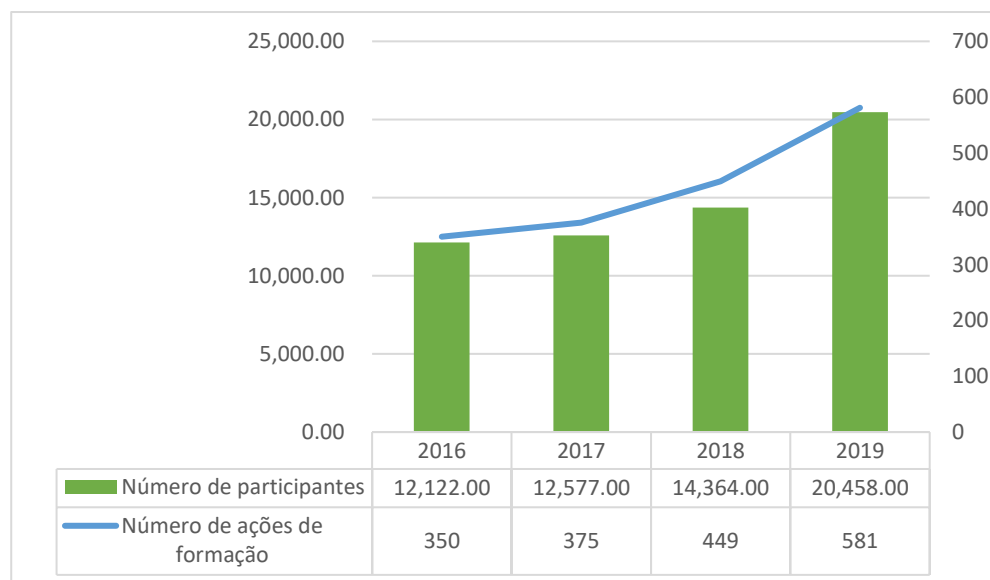
Ao observar o Gráfico 3.3.3.2, conseguimos concluir que durante os 4 anos de análise, o produto e serviço bancário sobre o qual foram efetuados mais pedidos de informação são as Contas de Depósito. Contudo, verificamos também, que este tem oscilado um pouco de 2016 a 2019. O produto e serviço bancário sobre o qual são efetuados menos pedidos de informação é o Crédito às Empresas.

3.3.4. FORMAÇÃO FINANCEIRA

O BdP começou a desenvolver ações de formação a sua rede regional (no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira), no sentido de aumentar a sua capilaridade territorial da formação financeira, para garantir que consigam formar financeiramente o maior número de cidadãos. Nestas formações financeiras são tratados temas como as características e os riscos dos produtos e serviços bancários e sobre os direitos e deveres dos clientes e são divulgados na área de formação financeira do PCB.

Em 2018, houve uma intensificação nas ações de formação, como podemos verificar no Gráfico 3.3.4.1, e na divulgação de materiais realizados pelo BdP por forma a sensibilizar, alertar e formar os clientes bancários para os seus novos direitos e deveres e para os novos conceitos associados a produtos de crédito. O BdP procedeu a campanhas juntamente com a Segurança Social com o objetivo da Divulgação dos Serviços Mínimos Bancários, explicando no que consistia e quais as características desta conta, bem como os serviços incluídos, as condições de acesso e os custos associados.

Gráfico 3.3.4. 1- Ações de Formação promovidas pelo BdP | Número de participantes, 2016 a 2019



Fonte: Elaboração própria

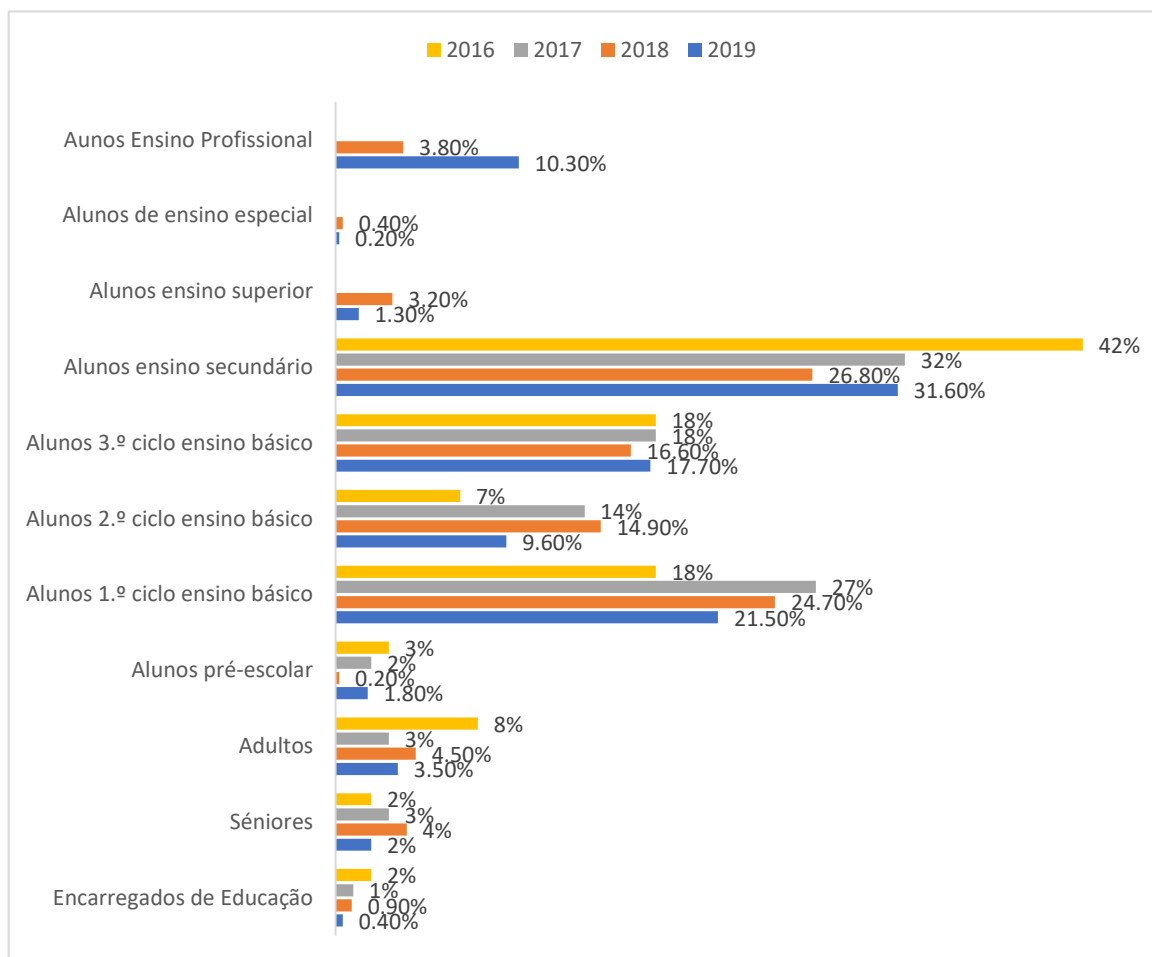
3.3.4.1. AÇÕES DE FORMAÇÃO FINANCEIRA

Para além do BdP regular e fiscalizar os produtos e serviços bancários, a informação e a formação financeira vem complementar a supervisão comportamental.

De 2016 a 2017 inclusive, o BdP realizou um conjunto de ações de formação, mais destinadas aos jovens, com o principal objetivo dar a conhecer a importância de planear o orçamento familiar, poupança, gerir os rendimentos, cuidados a ter na concessão do crédito e os meios de pagamento existentes. Estas formações têm a finalidade de ajudar a desenvolver atitudes e comportamentos financeiros apropriados ao longo prazo. Contudo as ações de formação não são somente destinadas aos jovens, mas também aos clientes bancários, que por sua vez, originou à realização de ações no âmbito do crédito, de providencia em caso de sobre-endividamento, nos direitos e deveres dos clientes bancários nas diversas situações.

Através do Gráfico 3.3.4.1.1, conseguimos analisar a distribuição percentual do número de participantes por público-alvo, no período de 2016 a 2019. É de notar que o público-alvo mais abordado pelo BdP são os alunos do secundário, seguindo os alunos do 1º ciclo, durante o período de 2 anos analisados. Em 2018 e pela primeira vez, o BdP dinamizou ações de formação financeira a alunos do ensino especial, como também a alunos do ensino superior e alunos do ensino profissional. Concluimos por isso, que o BdP tem em grande consideração a formação financeira dos alunos bem como a importância da diversificação do público-alvo de modo a conseguir chegar a mais cidadãos possíveis.

Gráfico 3.3.4.1. 1– Distribuição do número de participantes nas ações por público-alvo, de 2016 a 2019



Fonte: Elaboração própria

Os temas mais abordados nas sessões de formação financeira foram a importância de fazer e gerir um orçamento e a importância da poupança, bem como contas e meios de pagamento, o crédito, o sistema financeiro, os canais digitais e a criação e gestão de empresas. Sendo que estes dois últimos temas foram a novidade de 2018.

4. CONCLUSÃO

Para finalizar o estudo realizado, iremos fazer uma reflexão em relação às conclusões chegadas.

O ambiente financeiro está em mudança, e tem um papel bastante importante nas economias nacional e internacional. O papel das instituições financeiras dentro do sistema financeiro é fulcral, pois sem elas, não existe o sistema. A supervisão tem como objetivo primordial, garantir a eficiência, rigor e transparência do trabalho exercido pelas instituições financeiras perante o público que as envolve. Neste contexto, e como podemos verificar pela literatura, existiram diversas lacunas.

Assim, concluímos que a compreensão das abordagens sobre os conceitos da Supervisão Comportamental e Prudencial Bancária são relevantes para a boa regulação dos diversos serviços bancários. Relativamente ao objetivo inicial proposto, não foi possível provar que os novos sistemas de supervisão diminuem os riscos dos possíveis colapsos dos bancos.

O principal objetivo da investigação é provar que os novos sistemas de supervisão irão diminuir os riscos dos possíveis colapsos dos bancos que aconteceram durante a crise.

Em Portugal, o modelo de Supervisão Português, é constituído pelo BdP, pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

É o BdP que tem responsabilidade sobre a supervisão prudencial e comportamental das sociedades financeiras, instituições de crédito, das instituições de moeda eletrónica, instituições de pagamento e, desde 2018 que também se responsabiliza na supervisão dos intermediários de crédito.

Podemos verificar, que existiu uma grande evolução do setor bancário na área do digital, o que abonou bastante os clientes no período atípico em que todos vivemos. E independentemente de a análise ser até ao ano 2019, creio que, futuramente existirá grandes avanços e melhorias. Porque alguns serviços estavam a ser pensados, no entanto, foram apressados para que se implementasse rapidamente.

Através da análise e do estudo dos Relatórios de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, verificamos a importância e a magnitude que recai sobre a correta aplicação da Supervisão Comportamental Bancária. É através da transparência de informação executada pelas entidades supervisionadas que se consegue obter uma estabilidade no sistema financeiro de forma eficiente e garantir a satisfação dos clientes na aquisição de produtos ou serviços financeiros.

Contudo podemos concluir, que apesar da regulação e da supervisão ainda existe muitos pontos a ser melhorados. Porém, tem se verificado nos anos em análise uma diminuição nas contraordenações, que por sua vez as instituições que apresentam irregularidades são cada vez menos. Verificámos que por dois anos consecutivos o portal do cliente bancário foi o mais elegido, e que nos últimos dois anos em análise foi o livro de reclamações. É importante, tentar perceber o porquê destes resultados visto que, a era digital está em crescimento. É necessário salientar, que a faixa etária mais jovem atualmente é a que se mostra mais interessada relativamente a produtos e serviços bancários, e também nas ações de formação financeira. Curiosamente os depósitos bancários são as matérias mais reclamadas, mas, no entanto, também são as que têm mais pedidos de informação. O que nos leva a querer que a informação disponibilizada não é a mais completa e até é a que menos agrada ao cliente bancário.

Quanto às limitações de elaboração da dissertação, notámos uma densidade de informação de fontes normativas sobre o tema em questão.

Quanto a sugestões para investigações futuras, poderá existir a possibilidade de elaborar uma comparação mais profunda sobre os sistemas financeiros dos países que fazem parte da EU, ou até mesmo com países da América do Norte (EUA) onde a crise financeira de 2008 teve um forte impacto. Seria importante estudar os mecanismos de supervisão que daí surgiram, comparando-os com as regras Europeias.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Associação Portuguesa de Bancos (2009). Revista inforbanca nº81. Disponível em: https://ifb.pt/wp-content/uploads/2018/05/IFB-InforBanca_081.pdf, consultado a 23 de Fevereiro de 2021.
- Associação Portuguesa de Bancos (2009). Revista inforbanca nº82. Disponível em: https://ifb.pt/wp-content/uploads/2018/05/IFB-InforBanca_082.pdf, consultado a 23 de Fevereiro de 2021.
- Aviso nº5/2008 do Banco de Portugal (2008). Disponível em: <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/cartas-circulares/5-2008a.pdf>, consultado a 23 de Fevereiro de 2021.
- Banco Central Europeu (2020). As funções do BCE. Disponível em: https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-central-bank_pt, consultado a 23 de Fevereiro de 2021.
- Banco de Portugal (2020). Mecanismo Único de Supervisão. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/mecanismo-unico-de-supervisao>, consultado a 23 de Fevereiro de 2021.
- Banco de Portugal (2020). Regras Prudenciais. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/micro-regras-prudenciais?mlid=1869>, consultado a 23 de Fevereiro de 2021.
- Banco de Portugal (2020). Supervisão Comportamental- Objetivos. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/comportamental-objetivos?mlid=866>, consultado a 23 de Fevereiro de 2021.
- Banco de Portugal (2016). Relatório de Supervisão Comportamental. Disponível em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/rsc_2016_pt.pdf, consultado a 23 de Fevereiro de 2021.
- Banco de Portugal (2017). Relatório de Supervisão Comportamental. Disponível em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/rsc_2017_pt.pdf, consultado a 23 de Fevereiro de 2021.

- Banco de Portugal (2018). Relatório de Supervisão Comportamental. Disponível em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/rsc_2018_pt.pdf, consultado a 23 de Fevereiro de 2021.
- Banco de Portugal (2019). Relatório de Supervisão Comportamental. Disponível em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/rsc_2019_pt.pdf, consultado a 23 de Fevereiro de 2021.
- Cabrita, R. & Pais, A. (2016). *Gestão e Organização na Banca* (11ª ed.). Lisboa: LST – Artes Gráficas.
- Persaud, Avinash (2008). “Why bank risk models failed”; London: VoxEU.org Publication. Disponível em: <https://voxeu.org/article/why-bank-risk-models-failed>, consultado a 23 de Fevereiro de 2021.
- Pica, C. (2016). *Regulação e Supervisão: Alavanca ou travão à excelência do desempenho nos bancos?* Almada: Associação de Professores do Concelho de Almada.
- Rodrigues, J. (2012). *Gestão das Instituições Financeiras*. Lisboa: Escolar Editora.