

FINANÇAS DIGITAIS

CONTRATAR CRÉDITO AOS CONSUMIDORES ONLINE

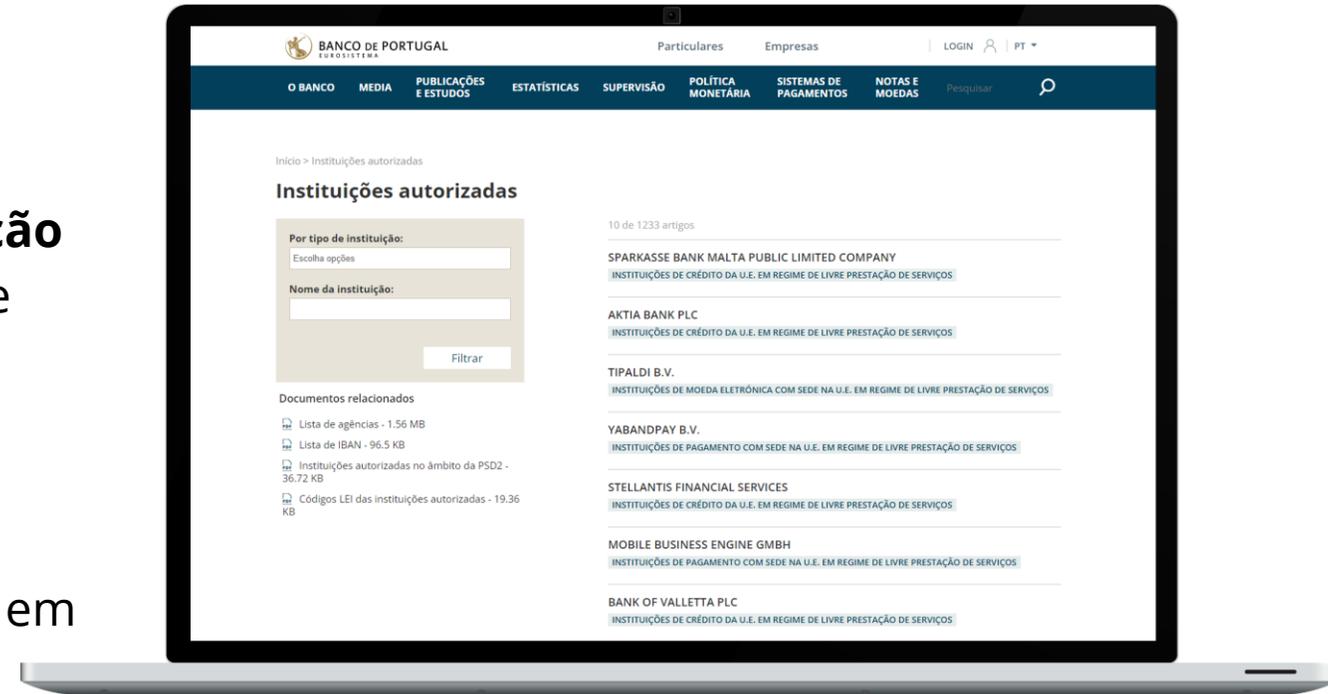
- 01 CUIDADOS A TER ANTES DE CONTRATAR O CRÉDITO ONLINE
- 02 CUIDADOS A TER NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO DO CRÉDITO ONLINE
- 03 CUIDADOS A TER DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO DE CRÉDITO ONLINE

CUIDADOS A TER ANTES DE CONTRATAR O CRÉDITO ONLINE

- **Confirmar que a instituição de crédito está registada no Banco de Portugal**

Antes de se contratar um crédito, é fundamental **confirmar que a instituição está registada no Banco de Portugal** e que se encontra autorizada a conceder crédito

A lista de instituições registadas está disponível no site do Banco de Portugal em www.bportugal.pt



CUIDADOS A TER ANTES DE CONTRATAR O CRÉDITO ONLINE

- **Confirmar que a instituição em causa disponibiliza o produto** de crédito aos consumidores, através dos canais digitais
- **Verificar a segurança do site ou da app** e adotar os procedimentos de segurança adequados para proteger o equipamento utilizado
- **Analisar e comparar a informação que a instituição é obrigada a disponibilizar** sobre o crédito. As instituições devem apresentar com destaque (carateres de maior dimensão, caixas informativas, simulações, súmulas ou outros meios similares), no ecrã ou na página principal da plataforma de comercialização, informação sobre as características do crédito e o respetivo custo, incluindo **taxa de juro, comissões e despesas aplicáveis**
- Descarregar e ler atentamente a **FIN - Ficha de Informação Normalizada**, que apresenta as principais características do crédito (incluindo: **prazo, TAEG** – Taxa Anual de Encargos Efetiva Global e **MTIC** – Montante Total Imputado ao Consumidor), **permitindo comparar diferentes propostas de crédito**

CUIDADOS A TER NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO DO CRÉDITO ONLINE

Depois de analisadas as características do crédito e tomada a decisão de contratar, inicia-se o processo de contratação à distância

As instituições são obrigadas a prestar informação sobre:

- Etapas do processo
- Eventual necessidade de utilização de outros canais, dispositivos ou meios de comunicação durante o processo
- Documentação necessária para a conclusão do processo

As instituições têm também de respeitar o dever de assistência, isto é, a esclarecer questões que existam em relação ao crédito, às fases do processo e à documentação necessária para a conclusão do mesmo

Para prestar esses esclarecimentos, devem disponibilizar uma linha de atendimento ou de conversação ao vivo, um *chatbot*, respostas a perguntas frequentes, uma infografia ou um vídeo explicativo, entre outras soluções

CUIDADOS A TER NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO DO CRÉDITO ONLINE

Depois de analisadas as características do crédito e tomada a decisão de contratar, inicia-se o processo de contratação à distância

É importante verificar se a proposta de crédito prevê **vendas associadas facultativas** de outros produtos financeiros (por exemplo, seguros ou cartões de crédito)

Quando haja possibilidade de **vendas associadas facultativas** de outros produtos financeiros:

- A opção por esses produtos não pode estar pré-selecionada ou pré-preenchida
- A aquisição desses produtos não pode ser condição para aceder ao crédito
- É necessário ter em conta o impacto do custo desses produtos financeiros no custo total do crédito a contratar

O financiamento de encargos com comissões ou impostos também é sempre facultativo e essa opção também não pode estar pré-selecionada

CUIDADOS A TER NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO DO CRÉDITO ONLINE

O processo de contratação de crédito *online* só pode avançar se forem percorridas todas as páginas dos documentos de informação obrigatórios (FIN e minuta do contrato), e confirmada a leitura no final desses documentos

Depois dessa confirmação, a instituição deve informar o cliente sobre os **métodos disponíveis para a confirmação da vontade em contratar** o crédito:

- Assinatura eletrónica qualificada
- Chave Móvel Digital
- Procedimentos de autenticação forte

CUIDADOS A TER NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO DO CRÉDITO ONLINE



Assinatura Eletrónica Qualificada

Assinatura Eletrónica Qualificada é um tipo de assinatura eletrónica avançada, que tem por base um certificado digital qualificado (emitido por uma entidade certificadora) e que permite:

- Associar a assinatura exclusivamente ao signatário
- Que o signatário utilize essa assinatura sob o seu controlo exclusivo
- Detetar qualquer alteração ao documento, posterior ao momento da assinatura (se alguma alteração for feita após a assinatura, esta é exibida como inválida)

CUIDADOS A TER NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO DO CRÉDITO ONLINE



**Chave
Móvel
Digital**

A Chave Móvel Digital (CMD) é um meio de autenticação e assinatura digital certificado pelo Estado Português, que permite assinar documentos digitais, assim como aceder, com um *login* único, a portais públicos ou privados

É associado um número de telefone ao número do documento de identificação (Cartão de Cidadão, Passaporte, Título de residência, Cartão de residência)

A CMD tem dois fatores de segurança:

- PIN de quatro dígitos escolhido pelo titular
- Código de segurança numérico e temporário, válido apenas para uma autenticação, enviado por SMS, *e-mail* ou notificação no telemóvel

CUIDADOS A TER NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO DO CRÉDITO ONLINE



Procedimentos de autenticação forte

Procedimentos de Autenticação Forte - efetuados através da combinação de dois fatores, que podem ser um elemento próprio do utilizador (inerência), um elemento que só ele conhece (conhecimento) ou que só ele possui (posse)



Inerência, por exemplo, uma impressão digital



Conhecimento, por exemplo, um PIN



Posse, por exemplo, um SMS com um código de utilização única

Palavra-passe



Código enviado por SMS



Algo que só o cliente conhece

Algo que só o cliente possui

CUIDADOS A TER DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO DE CRÉDITO ONLINE

Depois de celebrado o contrato de crédito aos consumidores através dos canais digitais, **a instituição deve disponibilizar um espaço na plataforma de comercialização, no site ou na app**, que permita ao cliente comunicar o interesse em:

- **Exercer o direito de livre revogação**, no prazo de 14 dias de calendário, desistindo do contrato, sem necessidade de justificar a decisão
- **Reembolsar antecipadamente o crédito**, isto é, amortizar o crédito (no todo ou em parte), antes do prazo previsto no contrato. Nos casos de reembolso antecipado, poderá haver lugar ao pagamento de uma **comissão**, se este ocorrer num período em que a **taxa nominal do contrato seja fixa**

Quando haja lugar ao pagamento de uma **comissão** pelo reembolso antecipado, o seu **valor não pode exceder**:

- **0,5% do montante do capital reembolsado**, se o período remanescente entre a data de reembolso antecipado e a data estipulada para o termo do contrato for superior a 1 ano
- **0,25% do montante do capital reembolsado**, se o período remanescente entre a data de reembolso antecipado e a data estipulada para o termo do contrato for inferior ou igual a 1 ano

CUIDADOS A TER DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO DE CRÉDITO ONLINE

Existem **outros cuidados gerais**, que devem ser adotados após a celebração do contrato de crédito aos consumidores, quer seja celebrado *online*, quer o seja através de outros meios:

- **Estar atento às comunicações enviadas pela instituição** durante o contrato (seja através de *e-mail*, SMS ou outras formas de notificação)
- **Verificar os extratos disponibilizados** periodicamente pela instituição
- Manter os **dados pessoais atualizados** junto da instituição (contactos, morada...)
- **Pagar atempadamente** as prestações do crédito (informando a instituição, caso se preveja alguma dificuldade em assegurar esse pagamento)