CONFIA NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS?

O Relatório de Reclamações e Pedidos de Informação dos Investidores de 2018 da CMVM traz uma boa e uma má notícia.

A boa notícia é que o número de reclamações diminuiu significativamente, muito devido à estabilização do sistema financeiro e inexistência de eventos adversos a afectar qualquer intermediário financeiro, depois do período crítico da queda de gigantes e pequenos gigantes do sistema bancário português, como o BES, BANIF e BPP.

A má notícia é que o que os investidores mais reportam ao regulador dos mercados é a qualidade da informação prestada pelos bancos e demais intermediários financeiros, sobretudo na fase pré-contratual, isto é, na fase preliminar à escolha do instrumento de aplicação das poupanças.

Os deveres de informação são o mais importante de todos os deveres na relação cliente/banco, investidor/intermediário financeiro. São tão importantes que a cada alteração legislativa eles saem reforçados, como há cerca de um ano, na transposição da segunda Directiva Comunitária dos Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF II). E são tão importantes que a lei presume que a actuação de um banco é culposa sempre que estiver em causa a violação de tais deveres.

Significa isto que sempre que um intermediário financeiro violar os deveres de informação, o investidor não precisa de provar que aquele actuou com culpa, porque a culpa é presumida e esta presunção facilita a prova da responsabilidade civil do banco.

A responsabilidade civil dos intermediários financeiros tem vindo a ser acolhida na lei com intensidade crescente, desde logo, como dissemos, ao presumir culposa a violação dos deveres de informação, o que evidencia que o legislador vê no investidor a parte mais frágil na relação de intermediação financeira e, na prática, sabemos que o que desequilibra a relação cliente/banco é exactamente a diferença na quantidade e qualidade da informação de que este dispõe e dos conhecimentos para a sua análise.

Manda a lei que a informação a prestar pelo intermediário financeiro deve ser completa, verdadeira, actual, clara, objectiva e lícita. E manda ainda que deve ser tanto mais extensa e profunda quanto menor for o grau de conhecimento e experiência do cliente. Ou seja, o intermediário tem o dever de conhecer o cliente antes de o informar, dever que está na base do conjunto de procedimentos conhecidos na gíria bancária como *Know Your Client* (KYC).

O intermediário financeiro deve, assim, informar-se junto do cliente sobre os seus conhecimentos e experiência no que respeita ao tipo específico de instrumento financeiro ou serviço oferecido ou procurado bem como sobre a situação financeira, objectivos de rendibilidade e necessidades de liquidez do cliente. Deve colher informação que lhe permita traçar o perfil de investidor e cumprir o princípio da adequação do investimento à concreta situação financeira, características e capacidade de entendimento do investidor, impondo a lei a obrigação de o banco recusar uma ordem dada pelo cliente se for contrária aos interesses deste.

Voltando ao relatório da CMVM, em 38% dos casos os investidores tinham razão e apenas em 14% deles a entidade reclamada atendeu a pretensão do reclamante. Há, portanto, ainda um longo caminho a percorrer no que toca ao cumprimento dos deveres de informação pelos bancos e demais intermediários financeiros, num cenário de equilíbrio difícil por natureza, entre a pressão comercial para fazer negócio do lado dos bancos e a baixa literacia financeira com desejos de alta rendibilidade dos clientes.

Os deveres de informação vieram para ficar. As crises só os tornam mais exigentes e apertados. Mas a banca tradicional pode usá-los como trunfo na corrida com as *fintech*. Inteligência emocional é coisa que os algoritmos não têm. Reuniões e conversas olhos-nos-olhos não fazem. Com transparência e boa-fé, é aí que os bancos podem (re)ganhar a confiança das pessoas.

Marisa Silva Monteiro
Advogada-Consultora da JPAB-José Pedro Aguiar-Branco Advogados