

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

1.º SEM. 2022



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

1.º semestre 2022



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2022 • www.bportugal.pt

Índice

Sumário executivo | 7

I Evolução registada | 9

II Matérias mais reclamadas | 15

- 1 Depósitos bancários | 17
- 2 Crédito aos consumidores | 18
- 3 Crédito à habitação e hipotecário | 19
- 4 Cartões de pagamento | 20
- 5 Transferências a crédito | 21
- 6 Cheques | 22
- 7 Crédito às empresas | 23

III Instituições mais reclamadas | 25

- 1 Depósitos bancários | 27
- 2 Crédito aos consumidores | 28
- 3 Crédito à habitação e hipotecário | 29

IV Avaliação de irregularidades | 31

- 1 Depósitos bancários | 36
- 2 Crédito aos consumidores | 36
- 3 Crédito à habitação e hipotecário | 37
- 4 Serviços de pagamento | 37
- 5 Outras matérias | 38

Índice de gráficos

Gráfico I.1 • Evolução do número médio mensal de reclamações entradas
| 2011 – 1.º semestre 2022 | **11**

Gráfico I.2 • Entrada de reclamações por proveniência (em percentagem)
| 1.º semestre 2022 | **11**

Gráfico I.3 • Reclamações entradas por produto e serviço reclamado (em percentagem)
| 2021 – 1.º semestre 2022 | **13**

Gráfico II.1.1 • Reclamações sobre depósitos bancários | 1.º semestre 2022 | **17**

Gráfico II.2.1 • Reclamações sobre crédito aos consumidores | 1.º semestre 2022 | **18**

Gráfico II.2.2 • Reclamações sobre cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel
| 1.º semestre 2022 | **18**

Gráfico II.3.1 • Reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre 2022 | **19**

Gráfico II.4.1 • Reclamações sobre cartões de pagamento | 1.º semestre 2022 | **20**

Gráfico II.5.1 • Reclamações sobre transferências a crédito | 1.º semestre 2022 | **21**

Gráfico II.6.1 • Reclamações sobre cheques | 1.º semestre 2022 | **22**

Gráfico II.7.1 • Reclamações sobre crédito às empresas | 1.º semestre 2022 | **23**

Gráfico IV.1 • Reclamações encerradas com irregularidades | 1.º semestre 2022 | **34**

Gráfico IV.2 • Percentagem de reclamações encerradas com irregularidades por matéria
| 1.º semestre 2022 | **34**

Índice de quadros

Quadro I.1 • Número de reclamações entradas por produto e serviço bancário
| 2021 – 1.º semestre 2022 | **12**

Quadro III.1.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre 2022 | **27**

Quadro III.2.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores
| 1.º semestre 2022 | **28**

Quadro III.3.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário
| 1.º semestre 2022 | **29**

Quadro IV.1 • Reclamações encerradas com emissão de determinações específicas
e recomendações | 1.º semestre 2022 | **35**

Quadro IV.2 • Reclamações encerradas com instauração de processos de contraordenação
| 1.º semestre 2022 | **35**

Siglas

ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
LRE	Livro de Reclamações Eletrónico
LUR	Listagem de Utilizadores de cheque que oferecem Risco
PARI	Plano de Ação para o Risco de Incumprimento
PCB	Portal do Cliente Bancário
PERSI	Procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento
RCL	Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
RCO	Reclamação proveniente de outros meios
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
SMB	Serviços mínimos bancários
TAEG	Taxa anual de encargos efetiva global

Sumário executivo

O Banco de Portugal analisa nesta publicação a evolução das reclamações apresentadas pelos clientes bancários a respeito da atuação das instituições financeiras nos mercados bancários de retalho durante o primeiro semestre de 2022.

Na **Parte I** desta publicação, apresenta-se a evolução registada pelas reclamações de clientes bancários sobre matérias inseridas no âmbito de atuação do Banco de Portugal durante o primeiro semestre de 2022 e identificam-se os canais utilizados para a sua apresentação.

Na **Parte II**, descrevem-se as principais matérias das reclamações recebidas no primeiro semestre de 2022, independentemente do resultado da sua análise, para cada um dos principais produtos e serviços bancários de retalho.

Na **Parte III**, identificam-se as instituições que mais reclamações receberam a respeito de matérias associadas aos principais produtos bancários de retalho: contas de depósito, crédito à habitação e hipotecário e crédito aos consumidores. A informação apresentada pondera o número de reclamações dirigido a cada instituição pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados, e não tem em consideração o resultado da análise desenvolvida pelo Banco de Portugal sobre a atuação das instituições reclamadas nas situações objeto de reclamação.

Na **Parte IV**, refere-se o número de reclamações encerradas primeiro semestre de 2022 e o respetivo prazo médio de encerramento, descrevendo-se os incumprimentos detetados e as medidas de supervisão que o Banco de Portugal adotou nessas situações, designadamente a emissão de recomendações e de determinações específicas e a instauração de processos de contraordenação.

... O número de reclamações recebido pelo Banco de Portugal no primeiro semestre de 2022 manteve-se relativamente estável comparativamente ao ano de 2021.

Entre janeiro e junho de 2022, o Banco de Portugal recebeu 9757 reclamações sobre matérias que se inserem no seu âmbito de atuação, numa média mensal de 1626 reclamações, mais 1% do que a média mensal registada no ano de 2021.

Esta evolução reflete o aumento das reclamações sobre alegadas situações de fraude em pagamentos digitais, através da realização de transferências ou da utilização de cartões, e das reclamações associadas às dificuldades de abertura de conta de depósito à ordem por cidadãos estrangeiros migrantes ou deslocados em Portugal. Em sentido contrário, reflete também a redução, comparativamente ao ano anterior, das reclamações sobre cobrança de valores em dívida no crédito aos consumidores e a quase ausência de reclamações sobre moratórias de crédito, regime que cessou a sua vigência em 2021.

As contas de depósito, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário mantiveram-se como as matérias mais reclamadas no primeiro semestre de 2022, representando 68,1% do total.

As reclamações sobre matérias associadas a contas de depósito aumentaram o seu peso no total das reclamações recebidas, para 31,1%, devido ao crescimento de 8,8% relativamente à média mensal de 2021. Em contrapartida, as reclamações sobre matérias associadas a crédito aos consumidores e a crédito à habitação e hipotecário registaram uma redução do seu peso no total, para 26,4% e 10,6%, respetivamente. No primeiro caso, as reclamações diminuíram 10,1% face a 2021, enquanto as reclamações sobre matérias de crédito à habitação e hipotecário diminuíram 8,4% face a 2021.

O canal mais utilizado pelos clientes bancários para a apresentação de reclamações foi o Livro de Reclamações em formato físico disponibilizado pelas instituições financeiras nos seus balcões, num contexto de regresso a uma situação de maior normalidade na sequência da pandemia da COVID-19. Não obstante, em conjunto, os canais digitais para a apresentação de reclamações – Livro de Reclamações em formato eletrónico e Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal – mantiveram-se como os mais frequentemente usados (56,3%) para a apresentação de reclamações.

● O Banco de Portugal encerrou 9286 reclamações no primeiro semestre de 2022, das quais 7238 recebidas neste período.

O prazo médio de encerramento das reclamações, no período em análise, foi de 52 dias, o que compara com 50 dias no ano de 2021. O prazo médio indicado inclui o tempo de análise das reclamações pelo Banco de Portugal e pelas próprias instituições reclamadas. Assinala-se que as instituições reclamadas estão obrigadas a pronunciar-se, dentro dos prazos legal e regulamentarmente definidos, sobre as questões suscitadas pelos clientes bancários nas reclamações, devendo o Banco de Portugal ponderar os esclarecimentos prestados pelas instituições na análise que desenvolve.

● O Banco de Portugal detetou insuficiências e irregularidades em 236 reclamações, correspondendo a 2,5% do total das reclamações encerradas.

Não foram detetados indícios de infração por parte das instituições visadas em 62,5% das reclamações encerradas (61,7% em 2021). Em 35% dos casos, a situação que motivou a reclamação foi solucionada pela instituição, apesar de não existirem indícios de infração.

A análise de reclamações dos clientes bancários é um dos instrumentos a que o Banco de Portugal recorre para verificar a conformidade da atuação das instituições financeira com as normas que regulam a respetiva atividade.

A intervenção do Banco de Portugal visa fiscalizar a atuação das instituições, sendo a mediação ou arbitragem de litígios de consumo entre cliente e instituição reclamada uma função que, nos termos da lei, é desenvolvida por entidades que disponibilizem meios de resolução extrajudicial de conflitos e, em última análise, compete aos tribunais.

Nas situações em que deteta irregularidades, o Banco de Portugal exige às instituições a sua correção através da emissão de determinações específicas e sanciona os incumprimentos através da instauração de processos de contraordenação. No primeiro semestre de 2022, foram emitidas 39 determinações específicas e recomendações dirigidas a 12 instituições financeiras, (abrangendo 39 reclamações) e foram instaurados 59 processos de contraordenação a 25 instituições (abrangendo 197 reclamações).

As determinações específicas foram emitidas para a correção de irregularidades relacionadas, sobretudo, com a prestação de informação sobre a modificação unilateral dos termos dos contratos de abertura de conta de depósito à ordem, nos casos em que a instituição dispõe dessa prerrogativa, e com as regras aplicáveis à emissão e disponibilização gratuita do distrato de hipoteca em contratos de crédito à habitação e hipotecário.

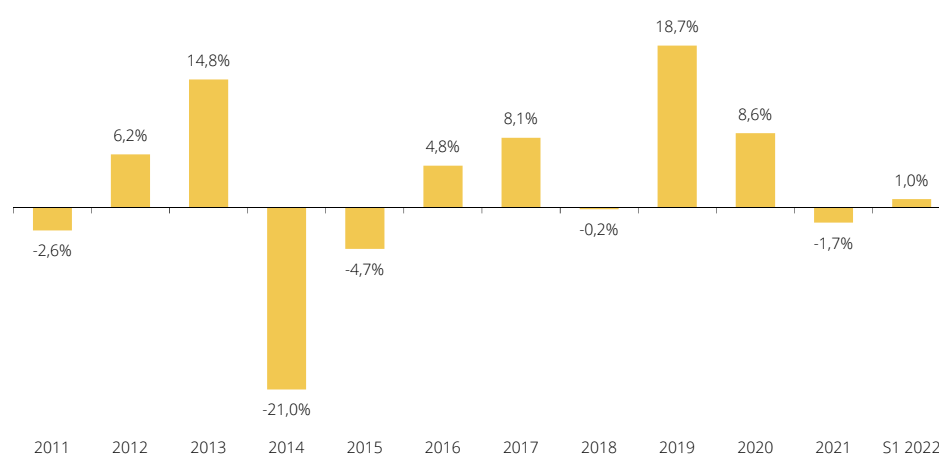
Os processos de contraordenação instaurados neste período resultaram maioritariamente da deteção de indícios da violação de deveres relativos à movimentação da conta de depósito à ordem, ao cumprimento tempestivo da denúncia do contrato de abertura de conta de depósito por iniciativa do cliente e ao bloqueio de instrumento de pagamento.

I Evolução registrada

Foram recebidas 9757 reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal, numa média mensal de 1626 reclamações, mais 1% face a 2021.

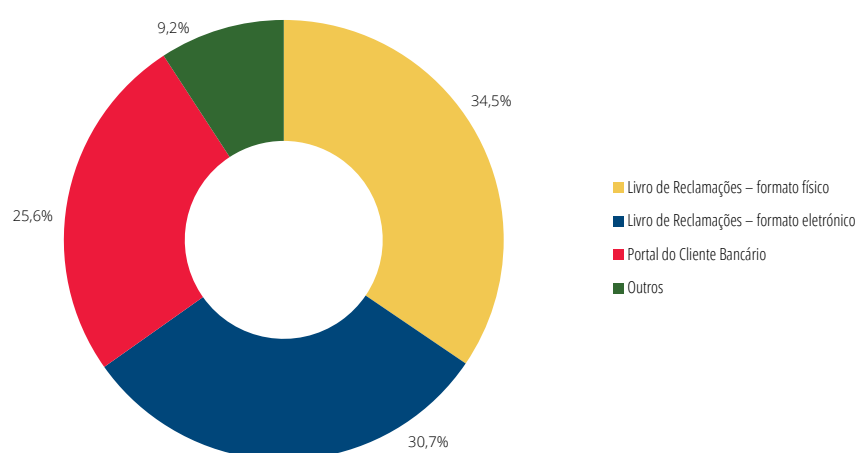
O canal mais utilizado pelos clientes bancários para a apresentação de reclamações foi o Livro de Reclamações em formato físico, disponibilizado aos balcões das instituições, (34,5% das reclamações entradas), num contexto de retoma da atividade presencial após a pandemia, seguido do Livro de Reclamações em formato eletrónico (LRE) (30,7%) e do Portal do Cliente Bancário (25,6%). O Banco de Portugal recebe também reclamações enviadas por outros meios (designadamente *e-mail* ou carta), que representaram 9,2% do total de reclamações recebidas no primeiro semestre de 2022.

Gráfico I.1 • Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011 – 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico I.2 • Entrada de reclamações por proveniência (em percentagem) | 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal. | Notas: Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. No primeiro semestre de 2022, foram ainda recebidas 1176 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal e que, por exemplo, incidem sobre situações em que não existe regulamentação específica aplicável ou sobre matérias que se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

À semelhança de períodos anteriores, os depósitos bancários, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário foram os produtos em que se inserem as matérias com o maior número de reclamações. Em conjunto, representaram 68,1% do total de reclamações, refletindo a importância destes mercados.

Para a análise da evolução das reclamações por produto e serviço, o número de reclamações recebidas é relativizado pela dimensão do mercado subjacente.

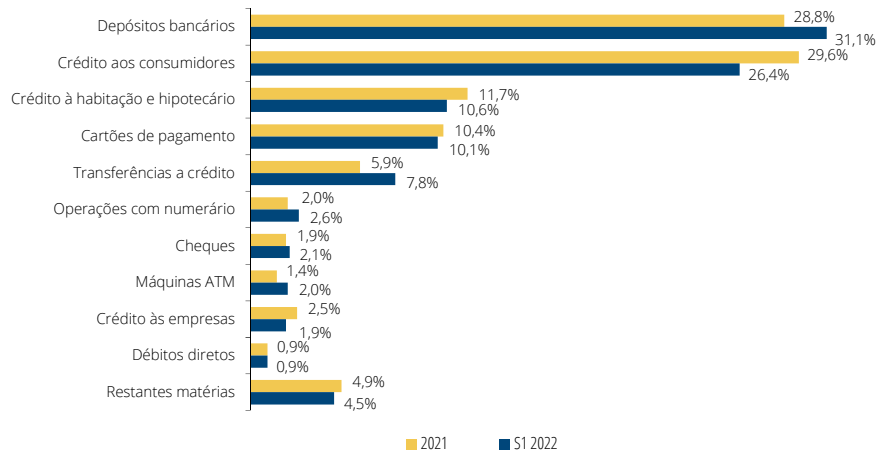
No primeiro semestre do ano, destaca-se o crescimento das reclamações sobre matérias associadas a depósitos bancários e a transferências e a redução das reclamações associadas a produtos de crédito, seja crédito hipotecário, aos consumidores ou a empresas (ver capítulo II sobre as matérias mais reclamadas). Embora com um peso reduzido no total das reclamações (inferior a 3%), as reclamações sobre matérias associadas a operações com numerário e a serviços prestados pelas máquinas ATM tiveram aumentos expressivos, o que poderá estar associado ao retorno à utilização destas máquinas, após o período de pandemia.

Quadro I.1 • Número de reclamações entradas por produto e serviço bancário | 2021 – 1.º semestre 2022

Produtos e serviços reclamados ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos ^(b)			Unidade de referência
	2021	S1 2022	Δ média mensal	2021	S1 2022	Δ	
Depósitos bancários*	5570	3030	8,8%	15	16	8,3%	100 mil contas
Crédito aos consumidores*	5724	2574	-10,1%	22	21	-7,4%	100 mil contratos
Crédito à habitação e hipotecário*	2255	1033	-8,4%	55	51	-7,9%	100 mil contratos
Cartões de pagamento*	2017	988	-2,0%	43	43	0,3%	milhão de cartões
Transferências a crédito	1132	763	34,8%	53	67	27,3%	10 milhões de transferências
Operações com numerário	381	255	33,9%	104	133	27,6%	100 milhões de operações
Cheques	372	205	10,2%	27	34	26,1%	milhão de cheques
Máquinas ATM*	278	194	39,6%	90	126	39,5%	10 mil máquinas ATM
Crédito às empresas*	482	190	-21,2%	21	16	-22,4%	100 mil contratos
Débitos diretos	174	89	2,3%	77	75	-2,2%	100 milhões de operações
Restantes matérias	937	436	-6,9%	-	-	-	-
Total	19 322	9757	1,0%	-	-	-	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Para as matérias assinaladas com (*), o valor relativo apresentado para 2021 corresponde à média de seis meses. Este ajustamento é necessário para que o valor relativo apresentado para 2021 seja comparável com o registado no primeiro semestre de 2022, na medida em que, sendo as unidades de referência utilizadas nestas matérias variáveis *stock*, a comparação só é possível para períodos temporais de igual dimensão. Nas matérias não assinaladas com (*), esta correção não é necessária, já que a própria unidade de referência é uma variável *fluxo*. Na rubrica “Restantes matérias” foram contabilizadas reclamações sobre matérias diversas, bem como os conteúdos temáticos com menos de 1% do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização do livro de reclamações. (b) As unidades de referência utilizadas na relativização de cada uma das matérias encontram-se especificadas nas notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas publicadas na *Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental* de 2021.

Gráfico I.3 • Reclamações entradas por produto e serviço reclamado (em percentagem)
 | 2021 – 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal.



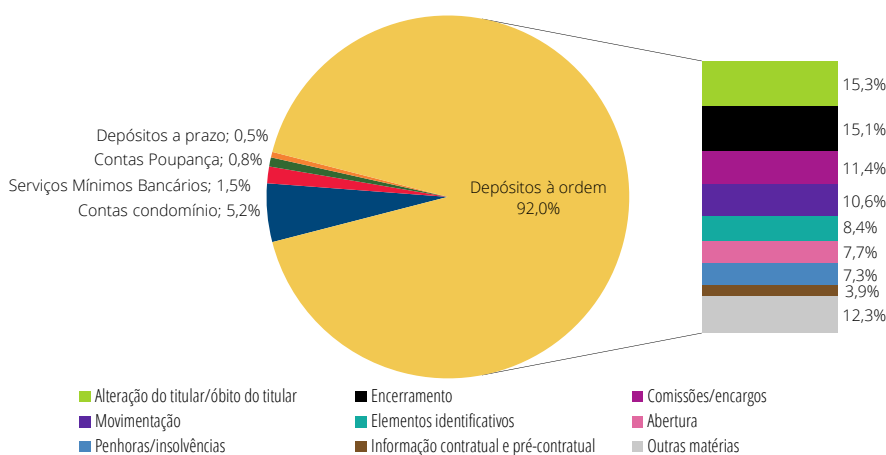
II Matérias mais reclamadas

- 1 Depósitos bancários
- 1 Crédito aos consumidores
- 2 Crédito à habitação e hipotecário
- 3 Cartões de pagamento
- 4 Transferências a crédito
- 5 Cheques
- 6 Crédito às empresas

1 Depósitos bancários

As reclamações sobre matérias associadas a depósitos bancários aumentaram 8,8%, face à média mensal de 2021, tendo o Banco de Portugal recebido um total de 3030 reclamações sobre esta matéria no primeiro semestre de 2022. Este aumento é explicado sobretudo pelo crescimento das reclamações relacionadas com a dificuldade de abertura de conta por cidadãos estrangeiros migrantes ou deslocados em Portugal e com a alteração ou óbito do titular.

Gráfico II.1.1 • Reclamações sobre depósitos bancários | 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal.

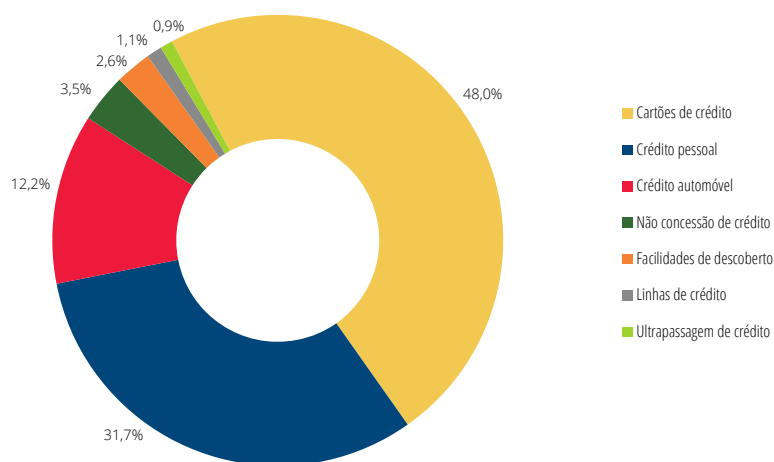
As matérias mais reclamadas nas contas de depósito à ordem, que representaram 92% do total, incidiram principalmente sobre:

- **Alteração ou óbito do titular da conta (15,3%)**, com destaque para (i) a demora no processo de habilitação em virtude do óbito do titular da conta, (ii) as dificuldades de movimentação da conta após o falecimento do respetivo titular e (iii) a alteração de titularidade das contas de depósito à ordem, em especial na desvinculação de titulares, por exemplo, em resultado de situações de divórcio;
- **Encerramento da conta (15,1%)**, com enfoque (i) a demora no encerramento da conta de depósito à ordem e (ii) nos procedimentos exigidos pela instituição com vista ao encerramento da conta;
- **Cobrança de comissões ou encargos (11,4%)**, salientando-se (i) a alteração das condições aplicáveis à cobrança de comissões associadas às contas de depósito à ordem e (ii) os montantes exigidos pelas instituições pelo serviço de manutenção de conta;
- **Movimentação das contas (10,6%)**, designadamente (i) os débitos efetuados pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente, (ii) as restrições no acesso à conta, em particular resultantes da indisponibilidade dos canais digitais e (iii) o bloqueio de conta de depósito à ordem;
- **Elementos identificativos (8,4%)**, nomeadamente (i) a necessidade de atualização dos elementos identificativos e os procedimentos definidos pelas instituições para esse efeito, (ii) a exigência de apresentação de documento de identificação para a realização de operações;
- **Abertura de conta (7,7%)**, destacando-se situações relacionadas com a exigência de documentos e alegados entraves na abertura de contas por cidadãos estrangeiros migrantes ou deslocados em Portugal.

2 Crédito aos consumidores

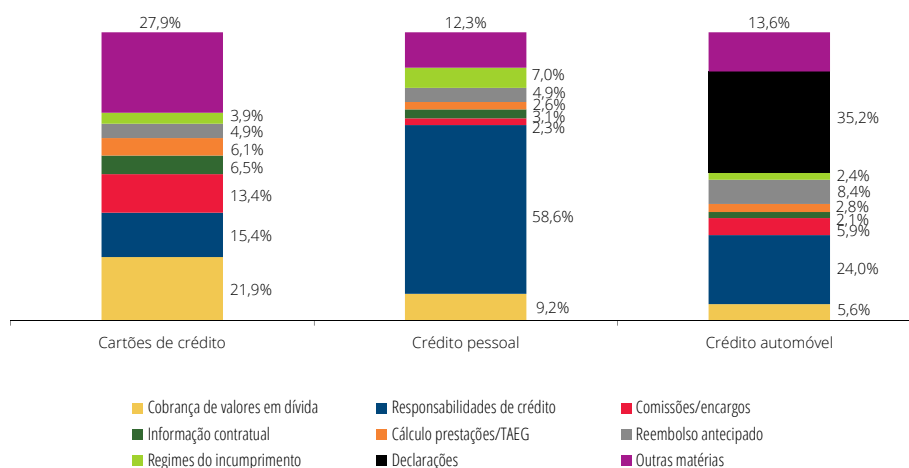
Foram recebidas 2574 reclamações sobre matérias enquadradas pelo regime do crédito aos consumidores, menos 10,1% do que a média mensal das reclamações entradas em 2021. Esta diminuição é sobretudo explicada pela redução do número de reclamações sobre a cobrança de valores em dívida em cartões de crédito. O cartão de crédito foi o produto com maior número de reclamações, correspondendo a 48% do total de reclamações nesta matéria, seguindo-se o crédito pessoal (31,7% das reclamações) e o crédito automóvel (12,2%).

Gráfico II.2.1 • Reclamações sobre crédito aos consumidores | 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico II.2.2 • Reclamações sobre cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel^(a) | 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Neste gráfico, as reclamações relativas a crédito automóvel excluem as reclamações sobre locação financeira/ALD.

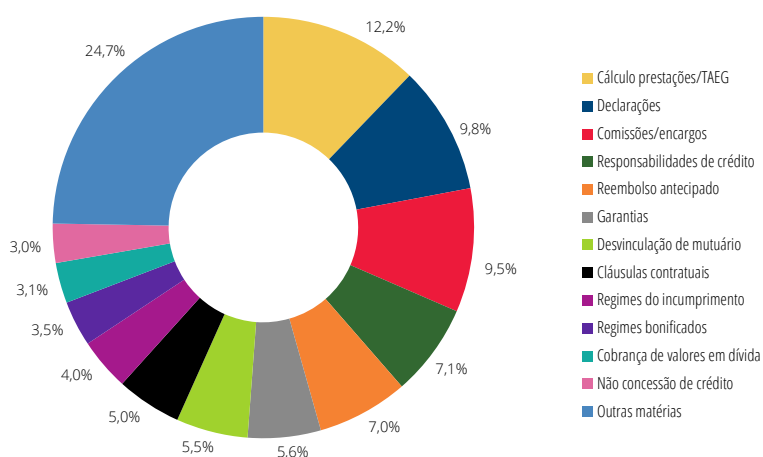
As matérias mais reclamadas no crédito aos consumidores¹ incidiram sobre:

- **Responsabilidades de crédito (31,5%)**, estando em causa o reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito, mais precisamente (i) a incorreção da informação reportada pelas instituições financeiras, (ii) a demora na retificação de informação reportada, designadamente em resultado do despacho de exoneração do passivo restante no âmbito de processo de insolvência, (iii) a não prestação de informação ao cliente sobre o início do reporte de informação sobre créditos em incumprimento e (iv) o alegado desconhecimento da entidade que reporta informação à Central de Responsabilidades de Crédito, nomeadamente após a cessão do crédito;
- **Cobrança de valores em dívida (15,5%)**, nomeadamente (i) a exigência do pagamento dos montantes em dívida e o apuramento desses montantes, (ii) as dificuldades associadas ao pagamento dos valores em dívida e (iii) os procedimentos adotados pelas instituições e pelas entidades por estas subcontratadas para a cobrança de valores em dívida;
- **Cobrança de comissões ou encargos (8,6%)**, com destaque para (i) a legitimidade da cobrança de comissões no âmbito dos contratos de créditos em apreço, designadamente sobre comissões de recuperação de valores em dívida e (ii) o montante cobrado como contrapartida do serviço prestado pela instituição.

3 Crédito à habitação e hipotecário

O número de reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário diminuiu 8,4%, face à média mensal de 2021, tendo sido recebido um total de 1033 reclamações no primeiro semestre de 2022. Esta redução deve-se sobretudo à diminuição das reclamações sobre o regime da moratória pública implementado no âmbito da pandemia de COVID-19 e que terminou em 2021.

Gráfico II.3.1 • Reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal.

1. As percentagens indicadas referem-se às reclamações sobre cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel, os três produtos de crédito aos consumidores mais reclamados.

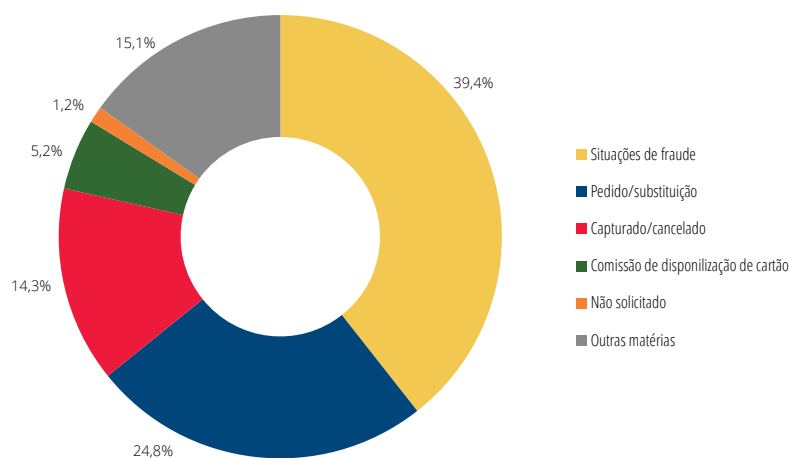
As matérias mais reclamadas no crédito à habitação e hipotecário incidiram sobre:

- **Cálculo das prestações e da TAEG (12,2%)**, com destaque para (i) a determinação do *spread* aplicável, tendo em conta as bonificações resultantes das vendas associadas facultativas e (ii) a definição do montante da prestação de acordo com o cálculo da média aritmética do indexante por ocasião da sua revisão periódica;
- **Declarações (9,8%)**, salientando-se (i) a inobservância do prazo legal definido para a emissão e disponibilização do distrate, (ii) a cobrança de montantes pela emissão e disponibilização do distrate, (iii) a cobrança de montantes pela emissão e disponibilização do distrate e (iii) o custo associado e a demora na emissão de outras declarações;
- **Cobrança de comissões ou encargos (9,5%)**, com enfoque (i) no montante das comissões associadas ao contrato de crédito em causa, (ii) na legitimidade da cobrança de determinadas comissões, como por exemplo a comissão de avaliação do imóvel e a comissão de reembolso antecipado e (iii) no débito de montantes relacionados com os seguros associados ao crédito à habitação;
- **Responsabilidades de crédito (7,1%)**, em que se evidenciam reclamações relacionadas com (i) a incorreção da informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito, (ii) a demora na correção da informação incorretamente efetuada à Central de Responsabilidades de Crédito, designadamente a não atualização de informação em resultado do despacho de exoneração do passivo restante no âmbito de processo de insolvência, (iii) a ausência de informação ao cliente sobre o reporte de informação relativamente à existência de créditos em incumprimento e (iv) o desconhecimento da entidade que reporta informação à Central de Responsabilidades de Crédito, após a cessão do crédito.

4 Cartões de pagamento

Foram recebidas 988 reclamações sobre cartões de pagamento no primeiro semestre de 2022, uma diminuição de 2% face à média mensal de 2021. Para este decréscimo, destaca-se a queda das reclamações sobre as comissões de disponibilização de cartão.

Gráfico II.4.1 • Reclamações sobre cartões de pagamento | 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal.

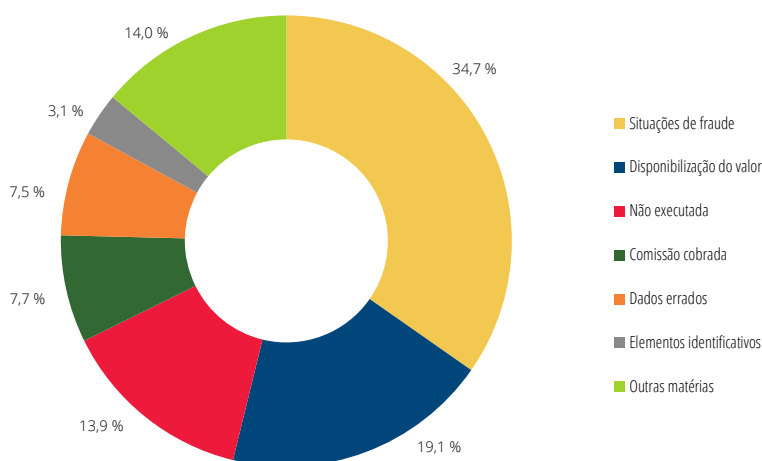
As matérias mais reclamadas nos cartões de pagamento incidiram sobre:

- **Situações de fraude (39,4%)**, salientando-se (i) a utilização deste instrumento sem que o respetivo titular tenha consentido, (ii) situações de fraude em contexto digital e (iii) a responsabilidade das instituições pela execução de operações alegadamente fraudulentas;
- **Pedido ou substituição de cartões (24,8%)**, com destaque para (i) a demora associada à emissão ou substituição dos cartões de pagamento e (ii) as comissões cobradas neste contexto;
- **Situações de captura e de cancelamento de cartões (14,3%)**, nomeadamente (i) a captura de cartões em caixas automáticos e (ii) o bloqueio dos cartões pelas respetivas instituições emitentes, designadamente por razões de segurança.

5 Transferências a crédito

As reclamações entradas sobre transferências a crédito aumentaram 34,8% no primeiro semestre de 2022, face à média mensal de 2021, tendo sido recebidas 763 reclamações sobre esta matéria. Este aumento deve-se sobretudo às reclamações sobre situações de fraude.

Gráfico II.5.1 • Reclamações sobre transferências a crédito | 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal.

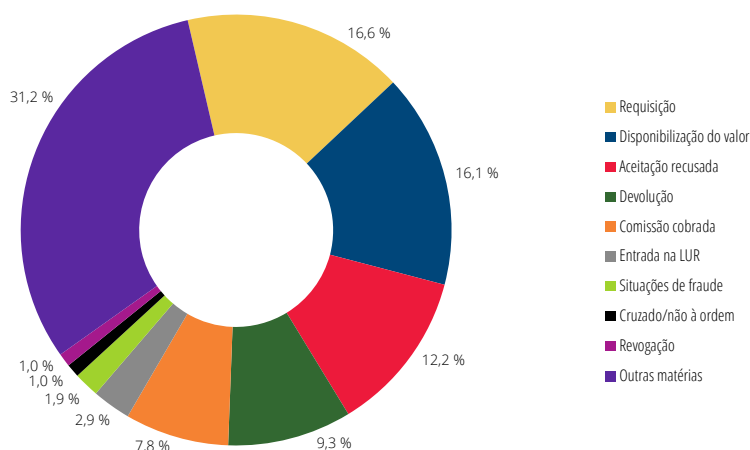
As matérias mais reclamadas nas transferências a crédito incidiram sobre:

- **Situações de fraude (34,7%)**, com destaque para (i) a ausência de consentimento do utilizador de serviços de pagamento no que respeita a transferências alegadamente ordenadas de forma fraudulenta e (ii) a responsabilidade das instituições pela execução dessas operações;
- **Disponibilização do valor transferido (19,1%)**, designadamente (i) a demora na disponibilização do montante da transferência na conta do beneficiário e (ii) o atraso na execução de transferência;
- **Operações não executadas (13,9%)**, invocando a não realização de transferências ordenadas pelo reclamante, designadamente por desatualização de dados pessoais ou alertas de fraude;
- **Cobrança de comissões (7,7%)**, em particular no que respeita ao montante da comissão exigida pelas instituições aquando da execução, receção ou devolução das transferências.

6 Cheques

Foram recebidas 205 reclamações relativas a cheques no primeiro semestre de 2022, um aumento de 10,2% face à média mensal de 2021.

Gráfico II.6.1 • Reclamações sobre cheques | 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal.

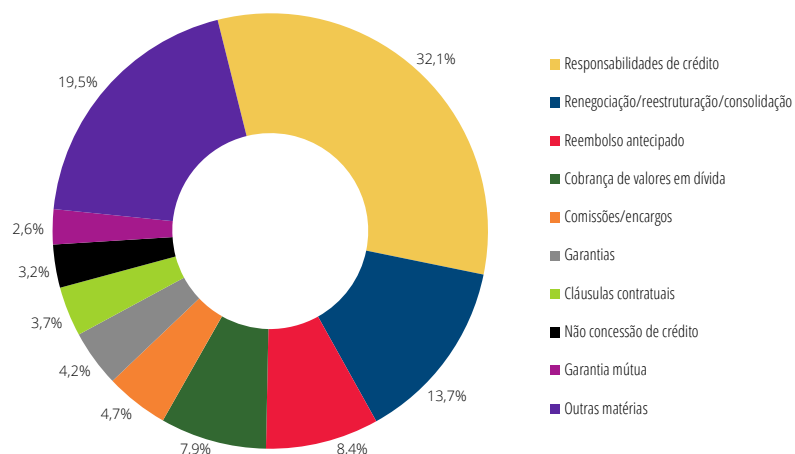
As matérias mais reclamadas nos cheques incidiram sobre:

- **Requisição de cheques (16,6%)**, devido (i) à não disponibilização de cheques ou de módulos de cheques por parte das instituições ou (ii) à demora no tratamento do pedido de cheques ou de módulos de cheques efetuados pelos clientes;
- **Disponibilização do valor (16,1%)**, devido à demora na disponibilização do montante titulado pelo cheque;
- **Recusa de aceitação de cheques (12,2%)**, em particular por (i) apresentação do cheque a pagamento por pessoa diferente do seu beneficiário, e (ii) preenchimento irregular do cheque;
- **Devolução de cheques (9,3%)**, devido ao não pagamento de cheques, designadamente por falta de provisão da conta.

7 Crédito às empresas

Foram recebidas 190 reclamações sobre crédito a empresas no primeiro semestre de 2022, uma redução de 21,2% face à média mensal de 2021. Esta redução é explicada sobretudo pela diminuição do número de reclamações sobre a aplicação da moratória pública.

Gráfico II.7.1 • Reclamações sobre crédito às empresas | 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas no crédito às empresas incidiram sobre:

- **Responsabilidades de crédito (32,1%)**, devido (i) à incorreção da informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito, e (ii) à demora na correção da informação incorreta ou indevidamente reportada;
- **Renegociação/reestruturação/consolidação (13,7%)**, devido à morosidade e as condições exigidas nos processos de renegociação, reestruturação e consolidação de contratos de crédito;
- **Reembolso antecipado (8,4%)**, devido (i) à alegada incorreção do apuramento do montante em dívida, (ii) à cobrança da comissão de reembolso antecipado, em particular, a legitimidade da cobrança e o montante cobrado e (iii) à demora na disponibilização de documentação posteriormente ao reembolso antecipado, como sejam documentos comprovativos de extinção da reserva de propriedade.



III Instituições mais reclamadas

- 1 Depósitos bancários
- 2 Crédito aos consumidores
- 3 Crédito à habitação e hipotecário

1 Depósitos bancários

O quadro seguinte apresenta, com base nas reclamações recebidas no primeiro semestre de 2022, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem na carteira, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal envolvendo depósitos bancários, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

Quadro III.1.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre 2022

Sigla	Instituição de crédito	S1 2022
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,32
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,26
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,26
BAEUR	BANCO ATLÂNTICO EUROPA, S. A.	0,22
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,20
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,19
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,19
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,18
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,17
	Média do sistema	0,16
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,16
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,16
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,13
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,13
CCEI	CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DE LEIRIA, C. R. L.	0,12
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,12
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,06

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: A média do sistema equivale a 16 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem. As notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas encontram-se publicadas no Anexo 2 da *Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental de 2021*, disponível no Portal do Cliente Bancário.

As instituições do quadro acima tiveram, em média, mais do que duas reclamações por trimestre em 2022.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre depósitos bancários. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco de Investimento Global, S. A., Banco do Brasil AG – Sucursal em Portugal, Banco Invest, S. A., BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo – Caixa Económica Bancária, S. A., Deutsche Bank Aktiengesellschaft – Sucursal em Portugal e Novo Banco dos Açores, S. A.

Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, S. A., do Banco Finantia, S. A., do Banco L. J. Carregosa, S. A., do Banco Português de Gestão, S. A., do Bison Bank, S. A., do BNP Paribas, da Caixa – Banco de Investimento, S. A., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C. R. L., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Bombarral, C. R. L., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C. R. L., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L. e do Haitong Bank, S. A.

2 Crédito aos consumidores

O quadro seguinte apresenta, com base nas reclamações recebidas no primeiro semestre de 2022, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores na carteira, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal envolvendo este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

Quadro III.2.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre 2022

Sigla	Instituição de crédito	S1 2022
FCACP	FCA CAPITAL PORTUGAL, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	2,82
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	0,95
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,92
SCFS	SANTANDER CONSUMER FINANCE S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,79
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,56
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,48
WBSUC	WIZINK BANK, S. A. U. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,48
UNVSO	UNIVERSO, IME, S. A.	0,45
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,36
ABSER	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E. F. C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,33
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,30
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,30
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,27
321CR	321 CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,26
CBPCS	CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E. F. C., E. P., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,23
	Média do sistema	0,21
COFID	COFIDIS	0,20
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,19
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S. F. C., S. A.	0,19
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,18
BCFSP	BANKINTER CONSUMER FINANCE, E. F. C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,16
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,16
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,16
ONEYB	ONEY BANK – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,15
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,14
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,14
BNPSU	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,11
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,10
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,09
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,07
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,07

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: A média do sistema equivale a 21 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores. As notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas encontram-se publicadas no Anexo 2 da *Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental* de 2021, disponível no Portal do Cliente Bancário.

As instituições do quadro acima tiveram, em média, mais do que duas reclamações por trimestre em 2022¹.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito aos consumidores. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Abanca Corporación Bancaria, S. A. – Sucursal em Portugal, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S. A., Banco Efisa, S. A., Banco Finantia, S. A., Banco Invest, S. A., BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, S. A., BMW Bank GMBH, Sucursal Portuguesa, BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., BNP Paribas Lease Group, S. A., FCE Bank P. L. C., Mercedes-Benz Financial Services Portugal – Sociedade Financeira de Crédito, S. A., Novo Banco dos Açores, S. A. e Toyota Kreditbank GMBH – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições na área do crédito aos consumidores, como é o caso do Banco de Investimento Global, S. A., do Banco Atlântico Europa, S. A., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L. e da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo – Caixa Económica Bancária.

3 Crédito à habitação e hipotecário

O quadro seguinte apresenta, com base nas reclamações recebidas no primeiro semestre de 2022, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação e hipotecário na carteira, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal envolvendo este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

Quadro III.3.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário
| 1.º semestre 2022

Sigla	Instituição de crédito	S1 2022
BACTT	BANCO CTT, S. A.	1,50
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,70
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS IMOBILIÁRIOS, S. A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,56
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,53
Média do sistema		0,51
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,50
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,49
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,49
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,49
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,47
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,46
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,40
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,33
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,23

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: A média do sistema equivale a 51 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito à habitação e hipotecário. As notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas encontram-se publicadas no Anexo 2 da *Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental* de 2021, disponível no Portal do Cliente Bancário.

1. Não foram consideradas as instituições que, estando sedeadas noutros Estados-Membros da União Europeia, exercem atividade em Portugal ao abrigo do regime de livre prestação de serviços, como é o caso do CaixaBank Payments, E. F. C. E. P., S. A.

As instituições do quadro acima tiveram, em média, mais do que duas reclamações por trimestre no primeiro semestre de 2022.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito à habitação e crédito hipotecário. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: 321 Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S. A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L., Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S. A. e Novo Banco dos Açores, S. A.

IV Avaliação de irregularidades

- 1 Depósitos bancários
- 2 Crédito aos consumidores
- 3 Crédito à habitação e hipotecário
- 4 Serviços de pagamento
- 5 Outras matérias

· O Banco de Portugal encerrou 9286 reclamações no primeiro semestre de 2022, das quais 7238 reclamações deram entrada neste período.

O encerramento das reclamações pelo Banco de Portugal teve lugar num prazo médio de 52 dias, que compara com 50 dias em 2021. No caso das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, o prazo médio de encerramento foi de 66 dias (65 dias em 2021), enquanto no caso das reclamações apresentadas no Livro de Reclamações ao balcão da instituição este prazo foi de 35 dias (31 dias em 2021) e nas reclamações entradas pelo LRE foi de 57 dias (47 dias em 2021).

O prazo médio indicado inclui o tempo de análise da reclamação pelo Banco de Portugal e pelas próprias instituições reclamadas. De acordo com o disposto na lei e nos regulamentos aplicáveis, o Banco de Portugal tem sempre de ouvir a instituição reclamada. O prazo estabelecido para a resposta das instituições varia consoante a reclamação seja apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO) ou inscrita num Livro de Reclamações de uma instituição de crédito em formato físico ou eletrónico (RCL).

O canal de envio das reclamações ao Banco de Portugal determina diferentes prazos de análise, que decorrem dos quadros normativos diferentes e determinam procedimentos distintos consoante a reclamação seja apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO) ou inscrita num Livro de Reclamações de uma instituição de crédito em formato físico ou eletrónico (RCL). No caso das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, as instituições são de imediato questionadas sobre o conteúdo da reclamação, tendo 20 dias úteis para responder ao reclamante e dar conhecimento dessa resposta ao Banco de Portugal.

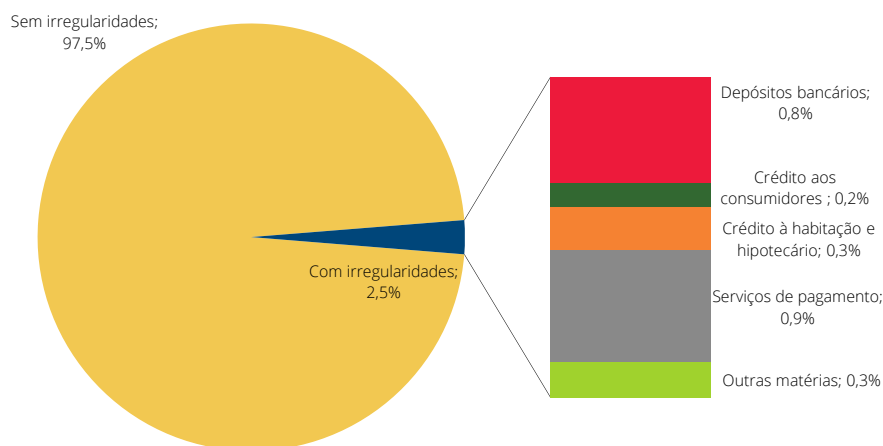
No caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações em formato físico disponibilizado ao balcão, as instituições enviam ao Banco de Portugal, no prazo de 15 dias úteis, cópia da folha do Livro de Reclamações em conjunto com os documentos relevantes e frequentemente com a sua análise da situação. As reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações Eletrónico são recebidas de imediato no Banco de Portugal, que tem de aguardar as alegações das instituições durante 15 dias úteis, prazo após o qual inicia a análise da reclamação. O Banco de Portugal pode solicitar esclarecimentos adicionais às instituições no âmbito da apreciação de RCO e de RCL, dispondo estas de três dias úteis para envio de resposta.

· Foram identificadas insuficiências e irregularidades em 236 reclamações, correspondendo a 2,5% do total das reclamações encerradas.

No primeiro semestre de 2022, não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada em 62,5% das reclamações encerradas (61,7% em 2021). As instituições resolveram a situação reclamada apesar de não existirem indícios de infração em 35% das reclamações encerradas¹.

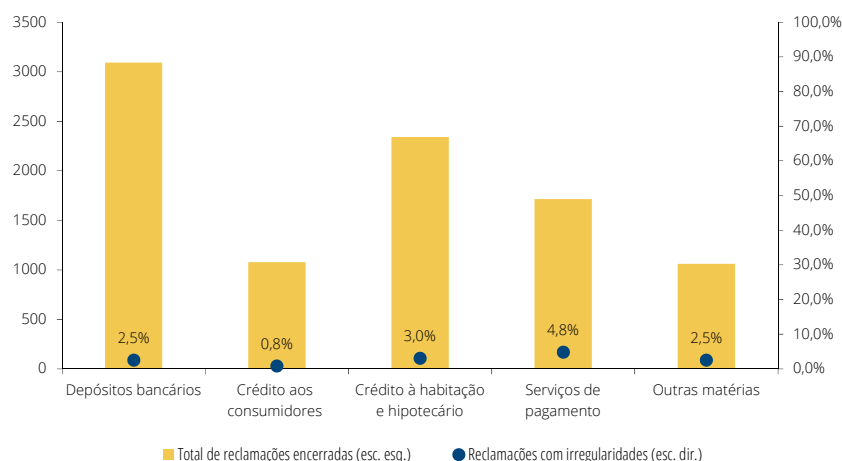
1. O tipo de resultados descritos aplica-se às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Em relação às reclamações que, apesar de terem sido remetidas ao Banco de Portugal, não se encontram no seu âmbito de atuação, os resultados podem ser de dois tipos: encaminhamento da reclamação para outra entidade reguladora (CMVM ou ASF) ou fora do âmbito de competências dos supervisores financeiros.

Gráfico IV.1 • Reclamações encerradas com irregularidades | 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico IV.2 • Percentagem de reclamações encerradas com irregularidades por matéria | 1.º semestre 2022



Fonte: Banco de Portugal.

De acordo com a lei, compete ao Banco de Portugal avaliar o cumprimento das normas que regem a atividade das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica no âmbito da comercialização de produtos e serviços nos mercados bancários de retalho. A análise de reclamações é um dos instrumentos de fiscalização que permite ao Banco de Portugal verificar a conformidade da atuação dessas instituições com o quadro normativo aplicável.

Sempre que deteta irregularidades e insuficiências no cumprimento das normas, o Banco de Portugal emite determinações específicas e recomendações, podendo também instaurar processos de contraordenação. O Banco de Portugal exige que as instituições façam prova do cumprimento das determinações específicas emitidas, sem prejuízo da adoção das diligências necessárias ao acompanhamento da

situação, designadamente através da realização de ações de inspeção. O não acatamento das determinações específicas é passível de constituir ilícito contraordenacional, podendo, assim, dar lugar à instauração de processo de contraordenação.

Na apreciação de reclamações, o Banco de Portugal não pode pronunciar-se sobre a atuação das instituições em domínios cuja fiscalização é da competência de outras entidades (ASF ou CMVM), nem pode dirimir os litígios resultantes das relações comerciais entre as instituições e os seus clientes. A mediação ou arbitragem de litígios de consumo entre cliente e instituição reclamada é uma função que, nos termos da lei, está atribuída a entidades que disponibilizem meios de resolução extrajudicial de conflitos e, em última análise, compete aos tribunais.

Na sequência da análise desenvolvida às reclamações encerradas no primeiro semestre de 2022, foram emitidas 39 determinações específicas e recomendações dirigidas a 12 instituições e instaurados 59 processos de contraordenação a 25 instituições. Das 236 reclamações em que o Banco de Portugal detetou irregularidades, 39 foram objeto de determinações específicas e recomendações e 197 foram objeto de processos de contraordenação.

Quadro IV.1 • Reclamações encerradas com emissão de determinações específicas e recomendações | 1.º semestre 2022

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Determinações específicas e recomendações	
		Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	10	10	5
dos quais Conta de Serviços Mínimos Bancários	4	4	2
Crédito aos consumidores	2	2	2
Crédito à habitação e hipotecário	16	16	3
Serviços de pagamento	8	8	4
Outras matérias	3	3	2
Total	39	39	(a)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) No primeiro semestre de 2022, foram dirigidas determinações específicas a 12 instituições.

Quadro IV.2 • Reclamações encerradas com instauração de processos de contraordenação | 1.º semestre 2022

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Processos de contraordenação	
		Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	68	20	11
Crédito aos consumidores	16	10	8
Crédito à habitação e hipotecário	16	7	3
Serviços de pagamento	74	19	13
Outras matérias	23	14	7
Total	(a)	59	(a)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Por razões de economia processual, existem processos de contraordenação que agregam indícios de infração a diferentes normas, pelo que a soma dos processos por matéria não corresponde ao número total de processos instaurados. No total foram instaurados 59 processos de contraordenação a 25 instituições (abrangendo 197 reclamações).

No presente capítulo, apresenta-se informação detalhada sobre os principais incumprimentos detetados nas reclamações encerradas.

1 Depósitos bancários

Foram detetadas irregularidades em 78 reclamações relativas a depósitos bancários (2,5% do total das reclamações encerradas nesta matéria).

Na sequência da análise desenvolvida a dez dessas reclamações, foram emitidas dez determinações específicas, dirigidas a cinco instituições, para correção de irregularidades relacionadas sobretudo com:

- O cumprimento do dever de disponibilização de cartão de débito a todos os titulares das contas de serviços mínimos bancários;
- A informação que deve ser prestada aos clientes nas situações em que as instituições exercem prerrogativas contratuais que lhes permitem modificar unilateralmente os termos dos contratos de duração indeterminada;
- Os requisitos que devem ser observados pelas instituições no bloqueio das credenciais de acesso à conta através de canais digitais.

Tendo por base os indícios apurados na análise a 68 reclamações, o Banco de Portugal instaurou 20 processos de contraordenação a 11 instituições pela violação de deveres relacionados sobretudo com:

- A movimentação de conta de depósito à ordem, em particular a estrita observância das condições acordadas entre a instituição de crédito e o cliente bancário e a abstenção de introdução de bloqueios ou outros impedimentos que não tenham fundamento legal ou contratual;
- O cumprimento, em tempo útil, do pedido de denúncia do contrato de abertura de conta de depósito à ordem apresentado pelo cliente;
- A prestação de informação aos clientes, nomeadamente o envio de um extrato com a informação relativa aos movimentos efetuados na conta de depósito à ordem com periodicidade mínima mensal, exceto quando não tenham ocorrido movimentos no mês em causa, caso em que deve ser respeitada uma periodicidade mínima anual.

2 Crédito aos consumidores

Foram detetadas irregularidades em 18 reclamações relativas a crédito aos consumidores (0,8% do total das reclamações encerradas nesta matéria).

Na sequência da análise desenvolvida a duas dessas reclamações, foram emitidas duas determinações específicas, dirigidas a duas instituições, relacionadas com o reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC) e o cumprimento dos deveres de retificação da informação comunicada.

Tendo por base os indícios apurados na análise a 16 reclamações, o Banco de Portugal instaurou dez processos de contraordenação a oito instituições pela violação de deveres relacionados sobretudo com:

- O cumprimento dos deveres de informação associados ao reporte à CRC;
- A disponibilização da Ficha de Informação Normalizada e de um exemplar do contrato de crédito após a sua celebração, quer a mesma ocorra presencialmente quer através de meios de comunicação à distância;
- A informação que deve constar das comunicações remetidas aos clientes bancários no âmbito do PERSI;
- O cumprimento, em tempo útil, do pedido de denúncia do contrato de utilização do cartão de crédito apresentado pelo cliente;

- O dever de comunicar ao cliente, em suporte duradouro, o resultado da avaliação da respetiva capacidade financeira, nos 30 dias subsequentes à integração no PERSI;
- O direito do cliente a reembolsar antecipadamente o contrato de crédito;
- A observância dos limites máximos da TAEG vigentes à data da celebração do contrato.

3 Crédito à habitação e hipotecário

Foram detetadas irregularidades em 32 reclamações relativas a crédito à habitação e hipotecário (3% do total das reclamações encerradas nesta matéria).

Na sequência da análise desenvolvida a 16 dessas reclamações, foram emitidas 16 determinações específicas dirigidas a três instituições, para correção de irregularidades identificadas relacionadas com:

- A emissão e disponibilização gratuita do distrato de hipoteca, no prazo de 14 dias úteis após a cessação do contrato de crédito;
- O agravamento de *spread* com fundamento em mora do cliente.

Tendo por base os indícios apurados na análise a 16 reclamações, o Banco de Portugal instaurou sete processos de contraordenação a três instituições pela violação de deveres relacionados sobretudo com:

- O direito do cliente a reembolsar antecipadamente, total ou parcialmente, o contrato de crédito, em qualquer momento da vigência do contrato;
- O cumprimento dos deveres de informação associados à comunicação de responsabilidades à CRC;
- A integração de contratos de crédito em PERSI entre o 31.º dia e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação de contrato de crédito hipotecário, caso se mantenha o incumprimento deste;
- O cumprimento da obrigação de refletir o valor negativo da taxa de juros nos contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento;
- O dever de informar o fiador, no prazo máximo de 15 dias após o vencimento da obrigação em mora, do atraso no pagamento da prestação do contrato.

4 Serviços de pagamento

Foram detetadas irregularidades em 82 reclamações relativas a cartões de pagamento (4,8% do total das reclamações encerradas nesta matéria).

Na sequência da análise desenvolvida a oito dessas reclamações, foram emitidas oito determinações específicas dirigidas a quatro instituições, para correção de irregularidades relacionadas sobretudo com a duração do bloqueio de instrumentos de pagamento, com as formalidades impostas pelas instituições no âmbito da comunicação de operações de pagamento não autorizadas pelo utilizador de serviços de pagamento e com o envio de comunicações suscetíveis de induzir os clientes em erro.

Tendo por base os indícios apurados na análise a 74 reclamações, o Banco de Portugal instaurou 19 processos de contraordenação a 13 instituições pela violação de deveres relacionados sobretudo com:

- O bloqueio de instrumento de pagamento, nomeadamente a inexistência de fundamento e a prestação de informação ao titular de cartão de pagamento sobre o bloqueio e a respetiva justificação;

- A informação prestada aos clientes nas situações em que as instituições exercem prerrogativas contratuais que lhes permitem modificar unilateralmente os termos do contrato de abertura de conta de depósito à ordem;
- O reembolso imediato do montante da operação de pagamento não autorizada e, se for caso disso, a reposição da conta de pagamento debitada na situação em que estaria se a operação de pagamento não autorizada não tivesse sido executada;
- A aplicação da autenticação forte exigida para aceder à conta de pagamento, para realizar operações de pagamento eletrónico ou ações, através de um canal remoto, que envolvam um risco de fraude ou outros abusos;
- A data-valor atribuída aos montantes titulados por cheques normalizados depositados ao balcão e sacados sobre instituição de crédito distinta e à disponibilização dos montantes titulados por cheque depositado em terminais automáticos;
- As regras a observar pelas instituições de crédito nos contactos com os clientes em risco de incumprimento ou em mora do cumprimento das obrigações decorrentes de contratos de crédito;
- A necessidade do consentimento dos clientes para a subscrição de produtos.

5 Outras matérias

Foram detetadas insuficiências e irregularidades em 26 reclamações relativas a outras matérias (2,5% do total das reclamações encerradas nestas outras matérias).

Da análise a duas reclamações, foram efetuadas duas recomendações a duas instituições de crédito, relacionadas com:

- A realização de operações de troco de numerário ao balcão;
- Os procedimentos adotados em operações realizadas com a intervenção de empresa de transporte de valores.

Na sequência da análise desenvolvida a uma reclamação, foi emitida uma determinação específica a uma instituição, para correção de irregularidades relacionadas com a demora na regularização de valores devidos ao cliente no âmbito de uma operação com numerário.

Tendo por base os indícios apurados na análise de 23 reclamações, o Banco de Portugal instaurou 14 processos de contraordenação a sete instituições pela violação de deveres relacionados sobretudo com:

- A violação das regras legais sobre disponibilização do Livro de Reclamações;
- A violação do dever de segredo bancário a que os membros dos órgãos de administração ou fiscalização das instituições e os seus colaboradores se encontram adstritos;
- A comunicação de responsabilidades de crédito, nomeadamente a retificação de informação incompleta ou inexata reportada à CRC relativamente a operações de crédito a empresas e o cumprimento dos deveres de informação associados ao reporte de responsabilidades em situação de incumprimento;
- A violação do dever de retenção de notas e moedas metálicas contrafeitas, falsas ou suspeitas.

