

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

JAN.–JUL. 2023



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

jan.-jul. 2023



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2023 • www.bportugal.pt

Índice

Sumário executivo | 7

I Evolução registada | 11

II Matérias mais reclamadas | 15

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

III Instituições mais reclamadas | 25

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

IV Avaliação de irregularidades | 31

- 1 Depósitos bancários | 35
- 2 Crédito aos consumidores | 36
- 3 Crédito à habitação e hipotecário | 36
- 4 Serviços de pagamento | 37
- 5 Outras matérias | 37

Índice de gráficos

Gráfico I.1 • Evolução do número médio mensal de reclamações entradas
| 2013 — jan.-jul. 2023 | **13**

Gráfico I.2 • Entradas por proveniência (em percentagem) | jan.-jul. 2023 | **14**

Gráfico II.1.1 • Reclamações sobre crédito aos consumidores | jan.-jul. 2023 | **18**

Gráfico II.1.2 • Reclamações sobre cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel
| jan.-jul. 2023 | **18**

Gráfico II.2.1 • Reclamações sobre depósitos bancários | jan.-jul. 2023 | **19**

Gráfico II.3.1 • Reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário | jan.-jul. 2023 | **20**

Gráfico II.4.1 • Reclamações sobre cartões de pagamento | jan.-jul. 2023 | **21**

Gráfico II.5.1 • Reclamações sobre transferências a crédito | jan.-jul. 2023 | **22**

Gráfico II.7.1 • Reclamações sobre crédito às empresas | jan.-jul. 2023 | **23**

Gráfico IV.1 • Reclamações encerradas com irregularidades | jan.-jul. 2023 | **34**

Gráfico IV.2 • Percentagem de reclamações encerradas com irregularidades por matéria
| jan.-jul. 2023 | **34**

Índice de quadros

Quadro I.1 • Maiores contributos para a evolução do número de reclamações entradas
| 2022 — jan.-jul. 2023 | **13**

Quadro II.1 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário
| 2022 — jan.-jul. 2023 | **17**

Quadro III.1.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores
| 1.º semestre 2023 | **27**

Quadro III.2.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre 2023 | **28**

Quadro III.3.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário
| 1.º semestre 2023 | **29**

Quadro IV.1 • Reclamações encerradas com emissão de determinações específicas
e recomendações | jan.-jul. 2023 | **35**

Quadro IV.2 • Reclamações encerradas com instauração de processos de contraordenação
| jan.-jul. 2023 | **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

Esta publicação analisa a evolução, durante os primeiros sete meses de 2023, das reclamações apresentadas pelos clientes bancários a respeito da atuação das instituições financeiras em matérias inseridas no âmbito de atuação do Banco de Portugal.

Na Parte I, descreve-se a evolução das reclamações dos clientes bancários entre janeiro e julho de 2023 e as matérias que mais contribuíram para esta evolução e identificam-se os canais utilizados para a apresentação das reclamações.

Na Parte II, analisam-se as principais matérias das reclamações recebidas entre janeiro e julho de 2023, independentemente da conclusão resultante da sua análise, para cada um dos principais produtos e serviços bancários.

Na Parte III, identificam-se as instituições que mais reclamações receberam sobre matérias associadas aos principais produtos e serviços bancários: crédito aos consumidores, depósitos bancários e crédito à habitação e hipotecário. A informação relativa ao primeiro semestre de 2023 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, apresenta-se o número de reclamações encerradas entre janeiro e julho de 2023 e o respetivo prazo médio de encerramento, descrevendo-se os incumprimentos detetados e as medidas de supervisão adotadas pelo Banco de Portugal, designadamente a emissão de recomendações e de determinações específicas e a instauração de processos de contraordenação.

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.

... O número médio mensal de reclamações recebido pelo Banco de Portugal nos primeiros sete meses de 2023 cresceu 25% em relação a 2022. Neste período, foram detetadas irregularidades em 1,5% das reclamações encerradas.

Entre janeiro e julho de 2023, o Banco de Portugal recebeu 15 833 reclamações sobre matérias que se inserem no seu âmbito de atuação, numa média mensal de 2262 reclamações, mais 24,6% do que a média registada no ano de 2022.

Esta evolução reflete o aumento das reclamações sobre a qualidade da informação que as instituições reportam à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC), sobre alegadas situações de fraude na utilização de cartões em compras *online* ou em transferências através dos canais digitais e sobre a implementação das medidas de apoio aos mutuários de crédito habitação previstas no Decreto-Lei n.º 80-A/2022 que implementou medidas para mitigar o impacto da subida das taxas de juro.

Por produto bancário, as reclamações sobre matérias associadas ao crédito aos consumidores cresceram 25,9% relativamente à média mensal de 2022, mantendo-se relativamente estável o seu peso no total das reclamações recebidas (27,3%, o que compara com 27% em 2022). As reclamações sobre matérias associadas a depósitos bancários cresceram 5,4% e o seu peso no total das reclamações recebidas diminuiu para 25% (29,9% em 2022). As reclamações sobre matérias associadas ao crédito à habitação e hipotecário mais do que duplicaram face à média mensal de 2022, verificando-se um crescimento do seu peso no total, de 10,8% em 2022 para 17,8% nos primeiros sete meses de 2023.

O canal mais utilizado pelos clientes bancários para a apresentação de reclamações nos primeiros sete meses de 2023 foi o livro de reclamações em formato eletrónico (36,2% do total, que compara com 32% em 2022). De janeiro a julho de 2023, face a 2022, aumentou a importância relativa dos canais digitais (Livro de Reclamações eletrónico e Portal do Cliente Bancário), em contrapartida da utilização do Livro de Reclamações em formato físico disponibilizado nos balcões das instituições.

... O Banco de Portugal encerrou 13 887 reclamações nos primeiros ... sete meses de 2023, das quais 10 912 recebidas neste período.

O prazo médio de encerramento das reclamações, no período em análise, foi de 55 dias, o que compara com 52 dias no ano de 2022. 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 211 das 13 887 reclamações encerradas.

Não foram identificados indícios de infração em 98,5% do total de reclamações encerradas. Em concreto, não foram detetados indícios de infração por parte das instituições visadas nem as reclamações apresentadas originaram qualquer intervenção por parte da instituição visada em 55,4% das reclamações encerradas (62,5% em 2022) e, em 43,1% dos casos, a situação que motivou a reclamação foi solucionada pela instituição, apesar de não existirem indícios de infração.

Em algumas situações, o cliente pode apresentar uma reclamação sobre a atuação da instituição, mesmo estando esta a proceder de forma correta. Estes casos ocorrem, em geral, quando os clientes não têm conhecimento completo das características dos produtos ou dos direitos que o quadro normativo lhes assegura. Mesmo não se verificando qualquer irregularidade ou incumprimento, as instituições acolhem, por vezes, as queixas apresentadas pelos clientes sobre a sua atuação.

As instituições também corrigem a situação reclamada por intervenção do Banco de Portugal. 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. De janeiro a julho de 2023, foram emitidas 14 determinações específicas e recomendações dirigidas a sete instituições financeiras, (abrangendo 14 reclamações) e foram instaurados 39 processos de contraordenação a 21 instituições (abrangendo 197 reclamações).

As determinações específicas foram emitidas para a correção de irregularidades relacionadas, sobretudo, com a cobrança de comissões pelo reembolso antecipado parcial de contratos de crédito à habitação própria permanente, contrariamente ao previsto no Decreto-Lei n.º 80-A/2022; e a transmissão

de informações imprecisas no reporte à Central de Responsabilidades de Crédito de contratos de crédito renegociados no âmbito do Decreto-Lei n.º 80-A/2022.

Os processos de contraordenação instaurados neste período resultaram maioritariamente da deteção de indícios da violação de deveres relativos ao bloqueio de instrumento de pagamento, à aplicação da autenticação forte exigida para aceder à conta de pagamento, ao reembolso imediato do montante da operação de pagamento não autorizada, ao cumprimento tempestivo da denúncia do contrato de abertura de conta de depósito por iniciativa do cliente.

Nas matérias que tiveram um maior contributo para o crescimento das reclamações, verifica-se que, nas encerradas no período de janeiro a julho de 2023, relacionadas com a informação na Central de Responsabilidades de Crédito, as instituições corrigiram a situação reclamada em 68% dos casos, tendo retificado aquela informação dentro do prazo previsto nas normas regulamentares aplicáveis, não tendo, por isso, sido necessária a atuação do Banco de Portugal.

Nas reclamações sobre a implementação das medidas de apoio aos mutuários de crédito à habitação previstas no Decreto-Lei n.º 80-A/2022, as instituições acolheram as queixas dos clientes por sua iniciativa em 32% dos casos, mesmo não se verificando qualquer irregularidade ou incumprimento, tendo o Banco de Portugal que atuar em 2% das reclamações encerradas, nomeadamente através da emissão de determinação específica exigindo às instituições a correção das infrações detetadas.

Nas reclamações encerradas sobre alegadas situações de fraude em pagamentos digitais e transferências foram detetados incumprimentos e irregularidades em 14% dos casos, tendo adicionalmente as instituições acolhido as queixas dos clientes em 10% dos casos mesmo não se verificando qualquer infração das normas aplicáveis.

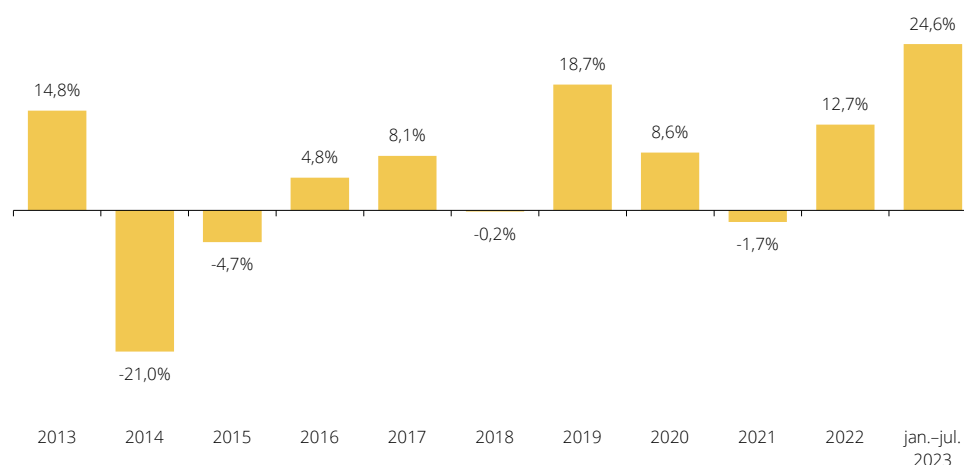


I Evolução registrada

Entre janeiro e julho de 2023 foram recebidas 15 833 reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal, numa média mensal de 2262 reclamações, mais 24,6% face a 2022.

Os maiores contributos para o aumento do número de reclamações durante os primeiros sete meses do ano de 2023 resultam do crescimento das matérias relacionadas com a qualidade da informação que as instituições reportam à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC) sobre as responsabilidades de crédito dos clientes e com situações de alegadas situações de fraudes na utilização de cartões em compras *online* ou em transferências através de canais digitais. Adicionalmente, foi recebido um número significativo de reclamações relacionadas com a implementação das medidas de apoio aos mutuários de crédito à habitação para mitigar o impacto da subida das taxas de juro, previstas no Decreto-Lei n.º 80-A/2022, o qual entrou em vigor no final de 2022.

Gráfico I.1 • Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2013 — jan.-jul. 2023



Fonte: Banco de Portugal.

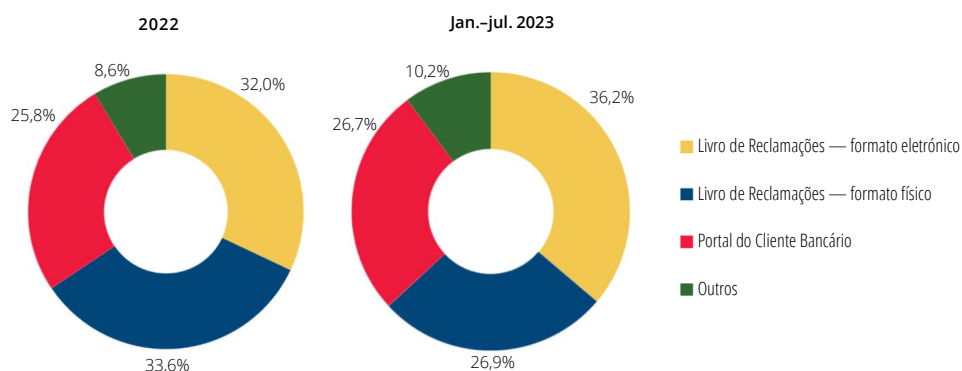
Quadro I.1 • Maiores contributos para a evolução do número de reclamações entradas | 2022 — jan.-jul. 2023

Matérias	2022	jan.-jul. 2023	Contributo para o crescimento (p.p.)
	Peso (%)	Peso (%)	
Informação sobre responsabilidades de crédito	11,6%	13,1%	4,7%
Alegadas situações de fraude em pagamentos digitais	7,2%	8,8%	3,8%
Implementação de medidas do Decreto-Lei n.º 80-A/2022	0,2%	3,1%	3,7%
Informação incluída nos contratos	4,2%	5,2%	2,3%
Reembolso antecipado (exclui medidas do DL 80-A/2022)	2,2%	3,3%	1,9%
Implementação de medidas do Decreto-Lei n.º 20-B/2023	-	1,1%	1,4%
Cálculo de prestações/TAEG em contratos de crédito	2,6%	2,7%	0,7%
Garantias em contratos de crédito	0,8%	1,1%	0,7%
Cobrança de valores em dívida	4,0%	3,7%	0,5%
Penhoras e Insolvências	2,4%	2,3%	0,5%

Fonte: Banco de Portugal.

O canal mais utilizado pelos clientes bancários para a apresentação de reclamações entre janeiro e julho de 2023 foi o Livro de Reclamações em formato eletrónico (LRE) (36,2% das reclamações entradas). De janeiro a julho de 2023, face a 2022, aumentou a importância relativa dos canais digitais (Livro de Reclamações eletrónico e Portal do Cliente Bancário), em contrapartida da diminuição do Livro de Reclamações em formato físico disponibilizado nos balcões das instituições.

Gráfico I.2 • Entradas por proveniência (em percentagem) | jan.-jul. 2023



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Refira-se que, em 2022 e de janeiro a julho de 2023 foram ainda recebidas, respetivamente, 2828 e 1847 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, sobre situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

II Matérias mais reclamadas

- 1 Crédito aos consumidores
- 2 Depósitos bancários
- 3 Crédito à habitação e hipotecário
- 4 Cartões de pagamento
- 5 Transferências a crédito
- 6 Operações com numerário e em máquinas ATM
- 7 Crédito às empresas

Nesta secção apresentam-se as principais matérias das reclamações recebidas entre janeiro e julho de 2023. O crédito aos consumidores, os depósitos bancários e o crédito à habitação e hipotecário foram os produtos com o maior número de reclamações. Em conjunto, representaram 70,3% do total de reclamações entradas entre janeiro e julho de 2023, refletindo a importância relativa destes mercados.

Quadro II.1 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2022 — jan.-jul. 2023

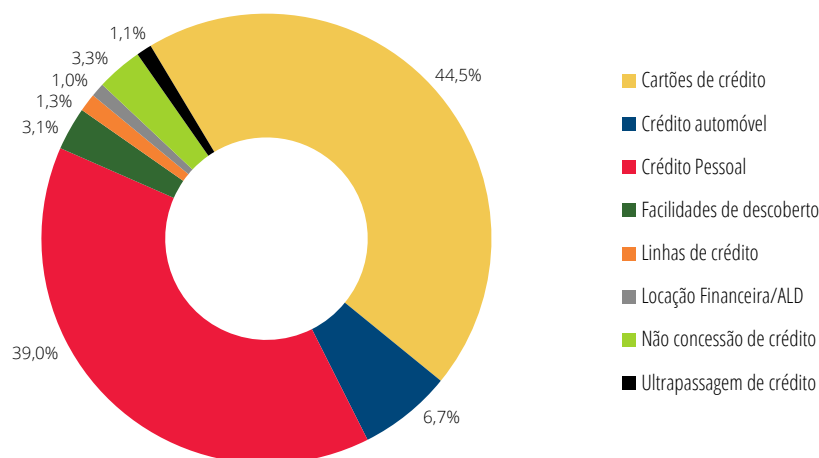
Produtos e serviços reclamados ^(a)	Valores absolutos			Distribuição percentual		
	2022	jan.-jul. 2023	Δ média mensal	2022	jan.-jul. 2023	Δ. p.p.
Crédito aos consumidores	5893	4327	25,9%	27,0%	27,3%	0,3
Depósitos bancários	6503	3997	5,4%	29,9%	25,2%	-4,7
Crédito à habitação e hipotecário	2356	2814	104,8%	10,8%	17,8%	7,0
Cartões de pagamento	2480	1838	27,1%	11,4%	11,6%	0,2
Transferências a crédito	1605	1084	15,8%	7,4%	6,9%	-0,5
Operações com numerário	539	312	-0,8%	2,5%	2,0%	-0,5
Máquinas ATM	323	248	31,6%	1,5%	1,6%	0,1
Crédito às empresas	394	244	6,2%	1,8%	1,5%	-0,3
Cheques	422	226	-8,2%	1,9%	1,4%	-0,5
Débitos diretos	210	132	7,8%	1,0%	0,8%	-0,2
Restantes matérias	1053	611	-0,5%	4,8%	3,9%	-0,9
Total	21 778	15 833	24,6%	100,0%	100,0%	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal. 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.

1 Crédito aos consumidores

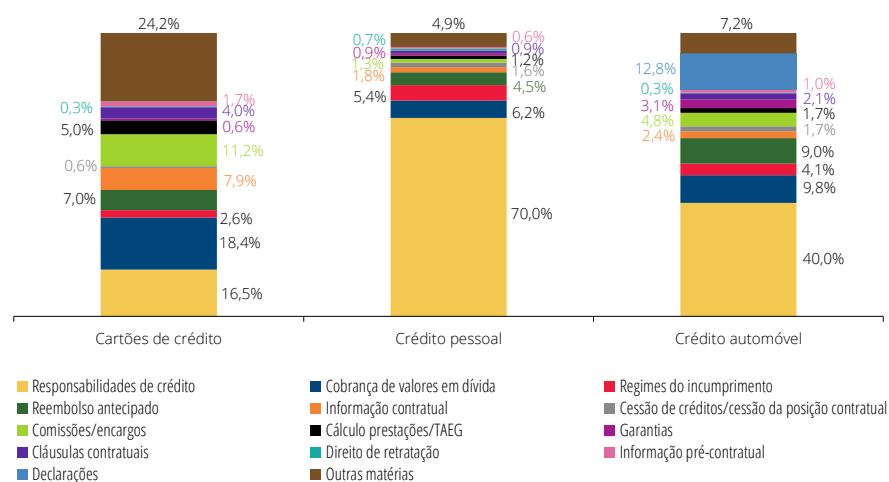
Entre janeiro e julho de 2023, foram recebidas 4327 reclamações sobre crédito aos consumidores, o que representa um aumento de 25,9% face à média mensal de reclamações entradas em 2022 sobre este produto de crédito. Este aumento é sobretudo explicado pelo aumento das reclamações relativas a crédito pessoal, em particular nas matérias relacionadas com a qualidade da informação reportada pelas instituições à Central de Responsabilidades de Crédito.

Gráfico II.1.1 • Reclamações sobre crédito aos consumidores | jan.-jul. 2023



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico II.1.2 • Reclamações sobre cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel^(a) | jan.-jul. 2023



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

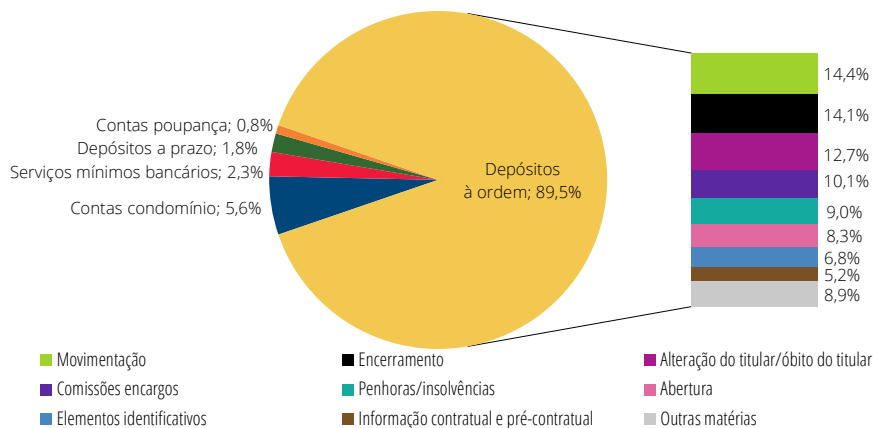
As matérias mais reclamadas no crédito aos consumidores¹ incidiram sobre:

- **Responsabilidades de crédito (41,4%)**, estando em causa a informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito pelas entidades participantes, destacando-se as matérias relacionadas com (i) a incorreção da informação reportada pelas referidas entidades, designadamente em resultado do despacho de exoneração do passivo restante no âmbito de processo de insolvência e com a demora na retificação de informação incorretamente reportada, e (ii) o alegado desconhecimento, por parte do cliente, do crédito reportado e da entidade que reporta informação à Central de Responsabilidades de Crédito, nomeadamente após a cessão do crédito;
- **Cobrança de valores em dívida (12,5%)**, estando em causa, essencialmente, reclamações sobre (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 (6,4%)**, identificando-se reclamações respeitantes, em particular, (i) à legitimidade da cobrança de comissões no âmbito dos contratos de crédito em apreço, designadamente quando estão em causa comissões de recuperação de valores em dívida, e (ii) à cobrança de juros devidos pelo não reembolso integral do montante de crédito utilizado na data de vencimento da prestação e (iii) ao valor da taxa de juro aplicada ao contrato.

2 Depósitos bancários

As reclamações sobre matérias associadas a depósitos bancários entradas entre janeiro e julho de 2023 aumentaram 5,4%, face à média mensal de 2022, tendo o Banco de Portugal recebido um total de 3997 reclamações sobre esta matéria. Este aumento é explicado sobretudo pelo crescimento das reclamações relacionadas com o encerramento e a movimentação de contas de depósitos à ordem.

Gráfico II.2.1 • Reclamações sobre depósitos bancários | jan.-jul. 2023



Fonte: Banco de Portugal.

1. As percentagens indicadas referem-se às reclamações sobre cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel.

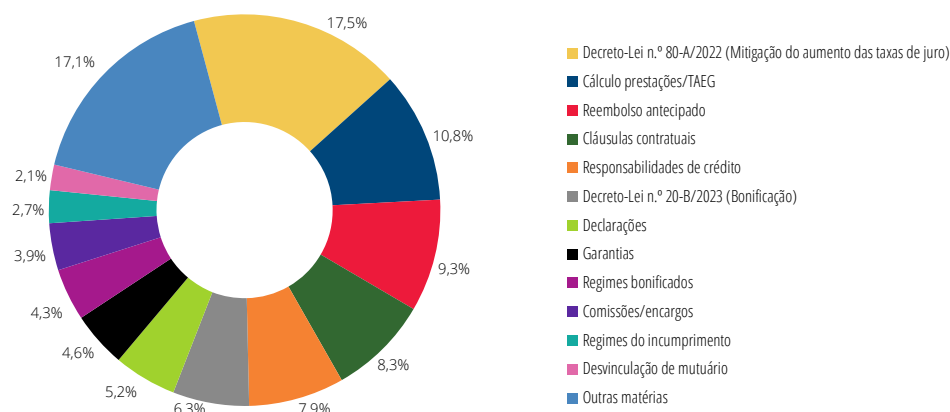
As matérias mais reclamadas nas contas de depósito à ordem, que representaram 89,5% do total, incidiram principalmente sobre:

- **Movimentação de contas (14,4%)**, designadamente, em casos respeitantes (i) a débitos efetuados pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente e (ii) ao bloqueio de conta de depósito à ordem;
- **Encerramento de conta (14,1%)**, com especial enfoque (i) na demora no encerramento da conta de depósito à ordem e (ii) nos procedimentos exigidos pela instituição com vista ao encerramento da conta;
- **Alteração ou óbito do titular da conta (12,7%)**, em grande medida sobre (i) a demora na conclusão do processo de habilitação de herdeiros, em virtude do óbito do titular da conta, (ii) as dificuldades de movimentação da conta após o falecimento do respetivo titular e (iii) o procedimento das instituições para alterar a titularidade das contas de depósito à ordem, em especial na desvinculação de titulares, por exemplo, em resultado de situações de divórcio.
- **Cobrança de comissões ou encargos (10,1%)**, sendo de salientar as reclamações sobre (i) a alteração das condições aplicáveis à cobrança de comissões associadas às contas de depósito à ordem e (ii) os montantes exigidos pelas instituições como contrapartida pelos serviços prestados, designadamente pelo serviço de manutenção de conta;
- **Penhoras e insolvências (9%)**, destacando-se situações relacionadas com a impossibilidade de movimentação da conta e de acesso aos respetivos fundos, em situações em que os clientes alegam desconhecer a existência de penhora ou afirmam o seu levantamento;
- **Abertura de conta (8,3%)**, destacando-se situações relacionadas com (i) a demora na abertura de conta e (ii) a exigência de documentos e alegados entraves na abertura de contas por cidadãos estrangeiros migrantes ou deslocados em Portugal.

3 Crédito à habitação e hipotecário

O número de reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário entradas entre janeiro e julho de 2023 mais do que duplicou face à média mensal de 2022, tendo sido recebido um total de 2814 reclamações neste período. Este aumento deve-se maioritariamente ao elevado número de reclamações relacionadas com a implementação das medidas de mitigação do efeito da subida das taxas de juro nos mutuários de crédito à habitação, introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 80-A/2022.

Gráfico II.3.1 • Reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário | jan.-jul. 2023



Fonte: Banco de Portugal.

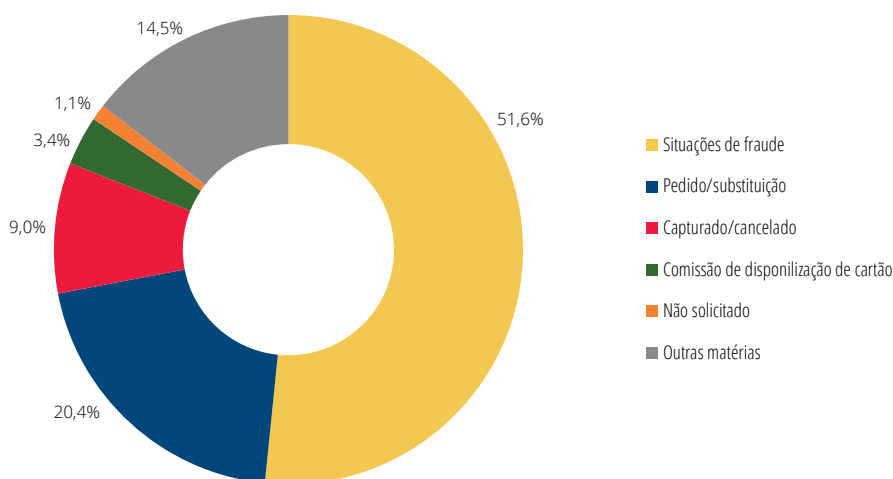
As matérias mais reclamadas no crédito à habitação e hipotecário incidiram sobre:

- **Implementação das medidas de apoio aos mutuários previstas no Decreto-Lei n.º 80-A/2022 (17,5%)**, salientando-se (i) a ausência de resposta, por parte da entidade reclamada, a pedidos de renegociação ao abrigo do referido regime jurídico, (ii) a não aplicação das medidas previstas no referido regime jurídico, em situações de aumento da prestação relativa ao contrato de crédito, por não se encontrarem reunidos os respetivos pressupostos e (iii) a alegada não aplicação da isenção de comissão de reembolso antecipado nos contratos de crédito para habitação própria permanente a taxa variável;
- **Cálculo das prestações e da TAEG (10,8%)**, assumindo relevo (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;
- **Reembolso antecipado (9,3%)**, relacionadas, em particular, com (i) a demora no processamento do reembolso antecipado e (ii) a não prestação das informações sobre o impacto do reembolso do crédito para o consumidor;
- **Cláusulas contratuais (8,3%)**, em que se evidenciam reclamações relacionadas com (i) a demora no tratamento de pedidos de revisão do *spread* e (ii) a não aplicação da taxa de juro contratualizada.

4 Cartões de pagamento

Foram recebidas 1838 reclamações sobre cartões de pagamento, entre janeiro e julho de 2023, um aumento de 27,1% face à média mensal de 2022. Para este aumento, destaca-se o contributo das reclamações sobre situações de fraude.

Gráfico II.4.1 • Reclamações sobre cartões de pagamento | jan.-jul. 2023



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas nos cartões de pagamento incidiram sobre:

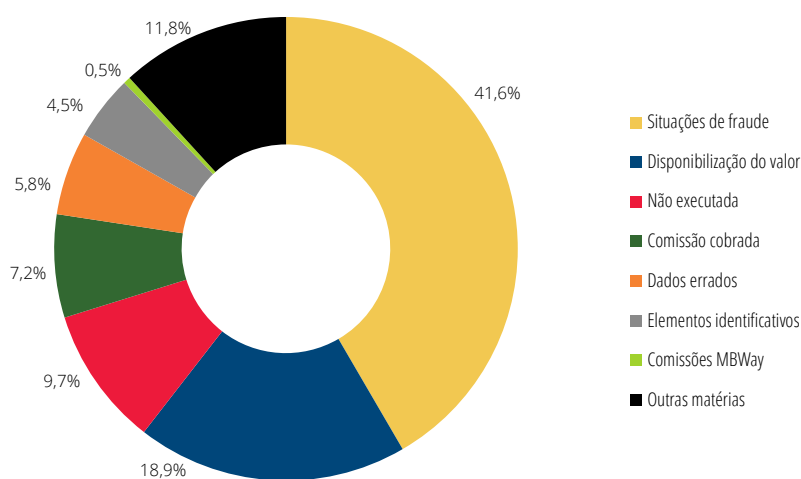
- **Situações de fraude (51,6%)**, estando, geralmente, em causa (i) a alegada utilização deste instrumento, sobretudo em contexto digital, sem que o respetivo titular tenha consentido e (ii) a responsabilidade das instituições pela execução de operações alegadamente fraudulentas;

- **Pedido ou substituição de cartões (20,4%)**, com especial incidência (i) na demora associada à emissão ou substituição dos cartões de pagamento e (ii) nas comissões cobradas neste contexto;
- **Situações de captura e de cancelamento de cartões (9%)**, com destaque para as situações relacionadas com (i) a captura de cartões em caixas automáticos e (ii) o bloqueio dos cartões pelas respetivas instituições emittentes, designadamente por razões de segurança e por registos de incumprimento.

5 Transferências a crédito

As reclamações entradas sobre transferências a crédito aumentaram 15,8% no período de janeiro e julho de 2023, face à média mensal de 2022, tendo sido recebidas 1084 reclamações sobre esta matéria. Este aumento deve-se sobretudo às reclamações sobre situações de fraude.

Gráfico II.5.1 • Reclamações sobre transferências a crédito | jan.–jul. 2023



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas nas transferências a crédito incidiram sobre:

- **Situações de fraude (41,6%)**, em grande medida respeitantes (i) à ausência de consentimento do utilizador de serviços de pagamento no que respeita a transferências alegadamente ordenadas de forma fraudulenta e (ii) à responsabilidade das instituições pela execução dessas operações;
- **Disponibilização do valor transferido (18,9%)**, destacando-se as reclamações sobre (i) a demora na disponibilização do montante da transferência na conta do beneficiário e (ii) o atraso na execução de transferência;
- **Operações não executadas (9,7%)**, estando em causa a não realização de transferências ordenadas pelo reclamante, designadamente por desatualização de dados pessoais ou alertas de fraude;
- **Cobrança de comissões (7,2%)**, em particular no que respeita ao montante da comissão exigida pelas instituições aquando da execução, receção ou devolução das transferências.

6 Operações com numerário e em máquinas ATM

Foram recebidas 312 reclamações relativas a operações com numerário entre janeiro e julho de 2023, uma diminuição de 0,8% face à média mensal de 2022. A matéria mais reclamada nas operações com numerário esteve relacionada com alegadas diferenças de valores em operações de depósito e levantamento realizadas pelos clientes.

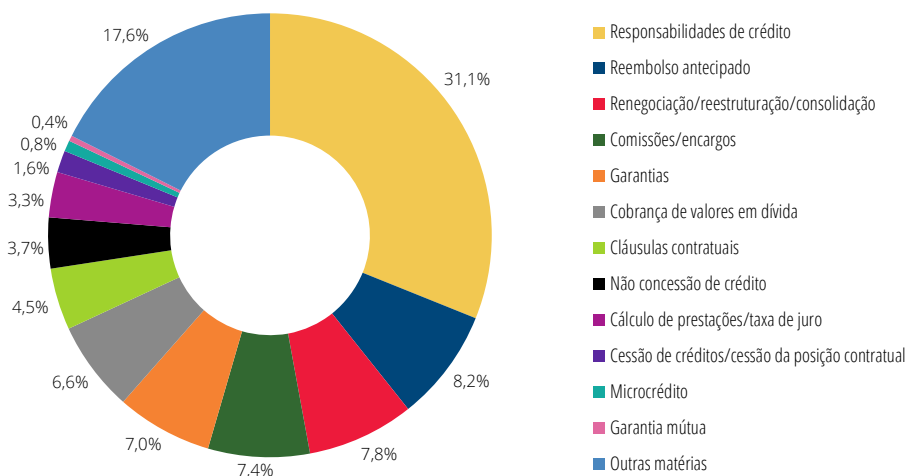
As reclamações entradas sobre máquinas ATM aumentaram 31,6% entre janeiro e julho de 2023, face à média mensal de 2022, tendo sido recebidas 248 reclamações sobre esta matéria.

Estas reclamações incidiram maioritariamente sobre o não funcionamento das máquinas ATM ou a não disponibilização de alguns serviços, a demora na resolução das questões relacionadas com a inoperacionalidade dos equipamentos e a demora na regularização de diferenças de numerário ocorridas na utilização de máquinas ATM, tanto em depósitos, como em levantamentos.

7 Crédito às empresas

Foram recebidas 244 reclamações sobre crédito a empresas entre janeiro e julho de 2023, um aumento de 6,2% face à média mensal de 2022.

Gráfico II.7.1 • Reclamações sobre crédito às empresas | jan.-jul. 2023



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas no crédito às empresas incidiram sobre:

- **Responsabilidades de crédito (31,1%)**, onde se inserem, designadamente, reclamações sobre (i) a incorreção da informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito, e (ii) a demora na correção da informação incorreta ou indevidamente reportada;

- **Reembolso antecipado (8,2%)**, salientando-se situações relativas (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;
- **Renegociação/reestruturação/consolidação (7,8%)**, que abrange as reclamações sobre a morosidade e as condições exigidas nos processos de renegociação, reestruturação e consolidação de contratos de crédito.

III Instituições mais reclamadas

1 Crédito aos consumidores

2 Depósitos bancários

3 Crédito à habitação e hipotecário

1 Crédito aos consumidores

O quadro seguinte apresenta, para o primeiro semestre de 2023, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

Quadro III.1.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre 2023

Sigla	Instituição de crédito	S1 2023
CAUTO	CA AUTO BANK S.p.A — SUCURSAL EM PORTUGAL	2,49
BACTT	BANCO CTT, S. A.	1,17
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	1,10
SCFS	SANTANDER CONSUMER FINANCE S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	1,08
ABSER	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,86
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,78
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,74
UNVSO	UNIVERSO, IME, S. A.	0,74
WBSUC	WIZINK BANK, S. A. U. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,70
BACTI	BANCO ACTIOBANK, S. A.	0,58
UNICR	UNICRE — INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,54
BBEST	BEST — BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,51
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL — SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,51
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO — INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,44
BICRE	BICREDIT, SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,42
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,37
321CR	321 CRÉDITO — INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,35
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,35
BANSU	BANKINTER, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,31
	Média do sistema	0,31
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,28
COFID	COFIDIS	0,27
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,26
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,25
ONEYB	ONEY BANK — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,22
BCFSP	BANKINTER CONSUMER FINANCE, E.F.C., S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,20
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,20
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., S. A.	0,20
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,20
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,18
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,15
CBPCS	CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,15
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,15
BNPSU	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,14
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,13

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 31 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

As instituições do quadro acima tiveram, em média, mais do que duas reclamações por trimestre em 2023¹.

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: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S. A., Banco Finantia, S. A., Banco de Investimento Global, S. A., Banco L. J. Carregosa, S. A., BMW Bank GMBH, Sucursal Portuguesa, BNI — Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., FCE Bank P.L.C., Novo Banco dos Açores, S. A. e Toyota Kreditbank GMBH — Sucursal Em Portugal.

Na área do crédito aos consumidores, não foi recebida qualquer reclamação relativamente às seguintes instituições: Banco Atlântico Europa, S. A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L. e Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo — Caixa Económica Bancária.

2 Depósitos bancários

O quadro seguinte apresenta, para o primeiro semestre de 2023, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre depósitos bancários, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

Quadro III.2.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre 2023

Sigla	Instituição de crédito	S1 2023
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,43
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,31
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,30
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,26
BANSU	BANKINTER, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,23
BAEUR	BANCO ATLÂNTICO EUROPA, S. A.	0,21
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,21
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,19
	Média do sistema	0,18
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,18
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,18
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,16
BBEST	BEST — BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,15
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,14
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,12
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,08
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,08

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 18 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

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 em 2023.

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 do Brasil AG — Sucursal em Portugal, Banco Invest, S. A., Banco L. J. Carregosa, S. A., Banco Português de Gestão, S. A., BNI — Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L. e Novo Banco dos Açores, S. A.

Na área das contas de depósito, não foi recebida qualquer reclamação relativamente às seguintes instituições: Banco BAI Europa, S. A., Banco Finantia, S.A, Bison Bank, S. A., BNP Paribas, Caixa — Banco de Investimento, S. A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Bombarral, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo De Mafra, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L. e Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo — Caixa Económica Bancária, S. A.

3 Crédito à habitação e hipotecário

O quadro seguinte apresenta, para o primeiro semestre de 2023, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação e hipotecário, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre 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 2023

Sigla	Instituição de crédito	S1 2023
BACTT	BANCO CTT, S. A.	8,17
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	3,94
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	1,78
BANSU	BANKINTER, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	1,78
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	1,45
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	1,40
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	1,25
	Média do sistema	1,24
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	1,22
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	1,07
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,97
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,86
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS INMOBILIÁRIOS, S. A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,71
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,67

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 124 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito à habitação e hipotecário.

As instituições do quadro acima tiveram, em média, mais do que duas reclamações por trimestre no primeiro semestre de 2023.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito à habitação e 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: BNI — Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A. e Novo Banco dos Açores, S. A.

Na área do crédito à habitação e hipotecário, não foi recebida qualquer reclamação relativamente à seguinte instituição: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L.

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 13 887 reclamações entre janeiro e julho de 2023, das quais 10 912 reclamações deram entrada neste período.

O encerramento das reclamações pelo Banco de Portugal teve lugar num prazo médio de 55 dias, que compara com 52 dias em 2022. No caso das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, o prazo médio de encerramento foi de 72 dias (66 dias em 2022), enquanto no caso das reclamações apresentadas no Livro de Reclamações ao balcão da instituição este prazo foi de 35 dias (35 dias em 2022) e nas reclamações entradas pelo LRE foi de 55 dias (57 dias em 2022).

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.

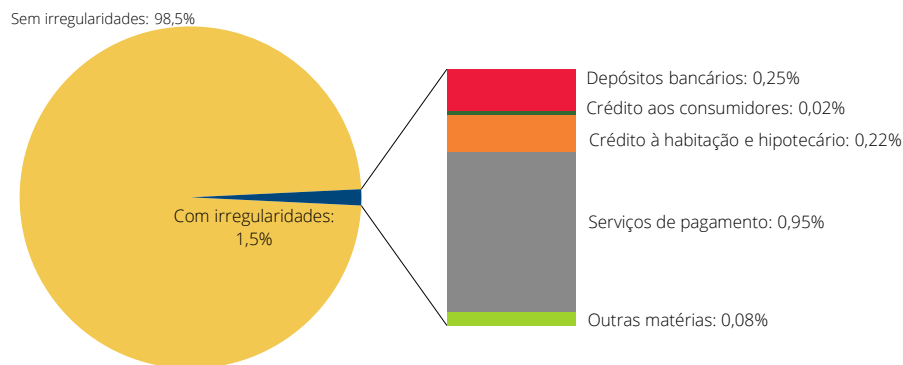
O Banco de Portugal pode solicitar esclarecimentos adicionais às instituições no âmbito da apreciação de RCO e de RCL, dispondo estas de três dias úteis para envio de resposta.

... Foram identificadas insuficiências e irregularidades em 211 reclamações, correspondendo a 1,5% do total das reclamações encerradas.

Nas reclamações encerradas no período de janeiro a julho de 2023 não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada em 55,4% dos casos (62,5% em 2022). As instituições resolveram a situação reclamada, apesar de não existirem indícios de infração, em 43,1% das reclamações encerradas¹. Ou seja, em 98,5% das reclamações encerradas não se detetaram irregularidades.

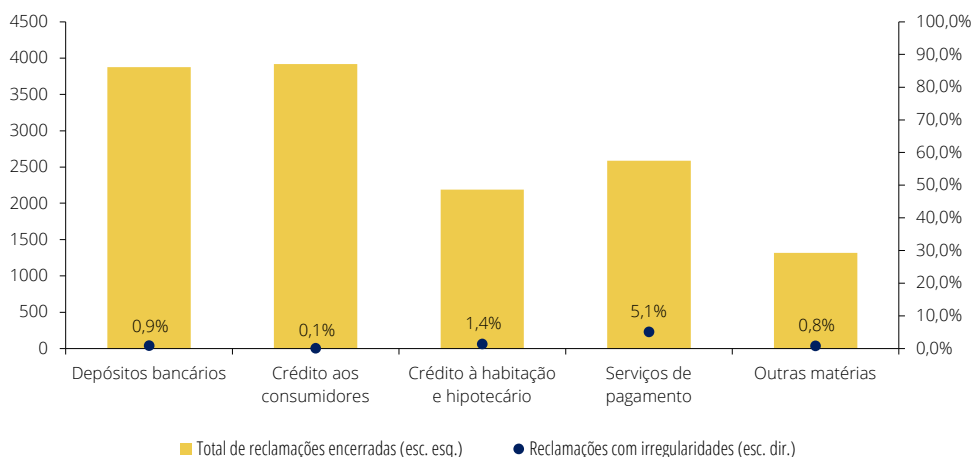
1. O tipo de resultados descritos aplica-se às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Em relação às reclamações que, apesar de terem sido remetidas ao Banco de Portugal, não se encontram no seu âmbito de atuação, os resultados podem ser de dois tipos: encaminhamento da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

Gráfico IV.1 • Reclamações encerradas com irregularidades | jan.–jul. 2023



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico IV.2 • Percentagem de reclamações encerradas com irregularidades por matéria | jan.–jul. 2023



Fonte: Banco de Portugal.

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 (como seja, por exemplo, a ASF ou a 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 entre janeiro e julho de 2023, foram emitidas 14 determinações específicas e recomendações dirigidas a sete instituições e instaurados 39 processos de contraordenação a 21 instituições.

Quadro IV.1 • Reclamações encerradas com emissão de determinações específicas e recomendações | jan.-jul. 2023

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Determinações específicas e recomendações	
		Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	1	1	1
Crédito à habitação e hipotecário	6	6	4
Outras matérias	7	7	4
Total	14	14	(a)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Foram emitidas determinações específicas e recomendações a sete instituições.

Quadro IV.2 • Reclamações encerradas com instauração de processos de contraordenação | jan.-jul. 2023

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Processos de contraordenação	
		Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	34	13	5
Crédito aos consumidores	3	3	3
Crédito à habitação e hipotecário	24	8	5
Serviços de pagamento	132	22	14
Outras matérias	4	4	3
Total	197	(a)	(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 39 processos de contraordenação a 21 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 35 reclamações relativas a depósitos bancários (0,9% do total das reclamações encerradas nesta matéria).

Tendo por base os indícios apurados na análise desenvolvida a estas reclamações, o Banco de Portugal emitiu uma determinação específica e instaurou 13 processos de contraordenação a cinco instituições pela violação de deveres relacionados sobretudo com:

- O cumprimento, em tempo útil, do pedido de denúncia do contrato de abertura de conta de depósito à ordem apresentado pelo cliente;
- A movimentação de conta de depósito à ordem, em particular a abstenção de introdução de bloqueios ou outros impedimentos que não tenham fundamento legal ou contratual;
- A lealdade e o respeito consciencioso pelos interesses dos clientes, na sequência da alteração unilateral e com efeitos imediatos das condições contratuais aplicáveis a contratos de depósitos a prazo.

2 Crédito aos consumidores

Foram detetadas irregularidades em três reclamações relativas a crédito aos consumidores (0,1% do total das reclamações encerradas nesta matéria).

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

- 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 relativa ao contrato de crédito, caso se mantenha o incumprimento deste;
- O direito do cliente a reembolsar antecipadamente o contrato de crédito.

3 Crédito à habitação e hipotecário

Foram detetadas irregularidades em 30 reclamações relativas a crédito à habitação e hipotecário (1,4% do total das reclamações encerradas nesta matéria).

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

- A cobrança de comissões pelo reembolso antecipado parcial de contratos de crédito à habitação própria permanente, contrariamente ao previsto no Decreto-Lei n.º 80-A/2022;
- O incumprimento do prazo para a disponibilização do distrato de hipoteca após o reembolso antecipado do crédito;
- A transmissão de informações imprecisas sobre o reporte à Central de Responsabilidades de Crédito de contratos de crédito renegociados no âmbito do Decreto-Lei n.º 80-A/2022.

Tendo por base os indícios apurados na análise a 24 reclamações, o Banco de Portugal instaurou oito processos de contraordenação a cinco instituições pela violação de deveres relacionados sobretudo com:

- O cumprimento dos deveres de informação associados à alteração da taxa de juro do contrato de crédito à habitação;
- O dever de disponibilizar ao cliente o relatório de avaliação de imóvel efetuada no âmbito de processo de concessão de crédito à habitação;
- O cumprimento dos deveres de informação a prestar às empresas de seguros sobre a evolução do montante em dívida em contratos de crédito à habitação;
- O direito do cliente a reembolsar antecipadamente, total ou parcialmente, o contrato de crédito à habitação, em qualquer momento da vigência do contrato;
- 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 do dever de apresentação ao cliente de propostas de mitigação do risco de incumprimento no âmbito do PARI, em suporte duradouro, no prazo máximo de 15 dias.

4 Serviços de pagamento

Foram detetadas irregularidades em 132 reclamações relativas a serviços de pagamento (5,1% do total das reclamações encerradas nesta matéria).

Tendo por base os indícios apurados na análise destas reclamações, o Banco de Portugal instaurou 22 processos de contraordenação a 14 instituições pela violação de deveres relacionados sobretudo com:

- O bloqueio de instrumento de pagamento, nomeadamente a inexistência de fundamento e a não prestação de informação ao titular do cartão de pagamento sobre o bloqueio e a respetiva justificação;
- 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;
- 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;
- O incumprimento do prazo de disponibilização do montante da transferência na conta do beneficiário.

5 Outras matérias

Foram detetadas insuficiências e irregularidades em onze reclamações relativas a outras matérias (0,8% do total das reclamações encerradas nestas outras matérias).

Da análise a sete reclamações, foram emitidas duas determinações específicas e cinco recomendações, dirigidas a quatro instituições de crédito, relacionadas com:

- A realização de operações com numerário em dispositivos automáticos;
- A aceitação de um vale de correio para depósito em conta titulada por pessoa distinta do beneficiário, sem existência de endosso.

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

- A violação das regras legais sobre a 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 realização de operações com numerário ao balcão;
- A informação a comunicar ao cliente quando os dispositivos automáticos operados por estes classifiquem as notas processadas como «notas contrafeitas».

