

Relatório de Supervisão Comportamental

2018



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

Relatório de Supervisão Comportamental

2018



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2019 • www.bportugal.pt

Índice

Nota de abertura | 13

Sumário executivo | 15

I Destaques da supervisão comportamental em 2018 | 27

1 Comparador de Comissões | 29

1.1 Informação divulgada e funcionalidades | 29

1.2 Serviços disponíveis | 30

2 Intermediários de crédito | 32

2.1 A importância da intermediação de crédito | 32

2.2 Implementação do novo regime | 34

2.3 Regime jurídico dos intermediários de crédito | 35

2.4 Autorização de intermediários de crédito | 37

2.5 Divulgação das entidades habilitadas | 42

3 Entidades formadoras | 44

3.1 Requisitos de competência técnica | 44

3.2 Entidades formadoras certificadas | 45

3.3 Monitorização das entidades formadoras | 47

4 Crédito aos consumidores nos canais digitais | 47

4.1 A crescente utilização dos canais digitais | 47

4.2 A monitorização *ex ante* | 49

4.3 Prioridades na fiscalização | 49

4.4 Preocupações da supervisão comportamental | 51

5 Crédito à habitação e hipotecário | 52

5.1 O novo regime | 52

5.2 Divulgação e monitorização | 55

6 Serviços mínimos bancários | 56

6.1 Novos direitos | 56

6.2 Características das contas de SMB | 57

6.3 Evolução das contas de SMB | 58

6.4 Divulgação e monitorização | 61

7 Depósitos estruturados | 64

7.1 O novo enquadramento normativo | 64

7.2 Divulgação e monitorização | 65

II Atividades de supervisão comportamental | 69

- 1 Fiscalização da publicidade | 71
- 2 Fiscalização por produto | 75
 - 2.1 Serviços mínimos bancários | 75
 - 2.2 Depósitos estruturados | 78
 - 2.2.1 Avaliação do documento de informação fundamental | 78
 - 2.2.2 Verificação das taxas de remuneração | 78
 - 2.3 Crédito aos consumidores | 79
 - 2.3.1 Reporte de novos contratos | 79
 - 2.3.2 Ações de inspeção | 80
 - 2.3.3 Monitorização da comercialização nos canais digitais | 82
 - 2.3.4 Reporte de contratos integrados em PERSI | 84
 - 2.4 Crédito à habitação e hipotecário | 88
 - 2.4.1 Ações de inspeção | 88
 - 2.4.2 Reporte de contratos integrados em PERSI | 89
 - 2.5 Serviços de pagamento | 92
- 3 Preçários e livro de reclamações | 94
- 4 Reclamações dos clientes bancários | 95
 - 4.1 Evolução recente | 95
 - 4.2 Evolução das reclamações por matéria | 96
 - 4.3 Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário | 99
 - 4.3.1 Contas de depósito | 99
 - 4.3.2 Crédito aos consumidores | 100
 - 4.3.3 Crédito à habitação e hipotecário | 102
 - 4.3.4 Cartões de pagamento | 103
 - 4.3.5 Transferências a crédito | 104
 - 4.3.6 Cheques | 105
 - 4.3.7 Crédito às empresas | 106
 - 4.4 Instituições mais reclamadas | 107
 - 4.4.1 Contas de depósito | 107
 - 4.4.2 Crédito aos consumidores | 108
 - 4.4.3 Crédito à habitação e hipotecário | 110
 - 4.5 Resultados das reclamações encerradas | 112
 - 4.6 Prazo de encerramento | 112
- 5 Correção de irregularidades e sancionamento | 113
 - 5.1 Determinações específicas e recomendações | 113
 - 5.1.1 Publicidade | 114
 - 5.1.2 Contas de depósito | 115

- 5.1.3 Crédito aos consumidores | 117
- 5.1.4 Crédito à habitação e hipotecário | 122
- 5.1.5 Serviços de pagamento | 124
- 5.1.6 Preçários | 125
- 5.1.7 Livro de reclamações | 126
- 5.2 Processos de contraordenação | 126
 - 5.2.1 Depósitos | 127
 - 5.2.2 Crédito aos consumidores | 127
 - 5.2.3 Crédito à habitação e hipotecário | 128
 - 5.2.4 Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito | 129
 - 5.2.5 Serviços de pagamento | 129
 - 5.2.6 Livro de reclamações | 130
 - 5.2.7 Outras situações | 130

III Iniciativas de informação e formação financeira | 131

- 1 Portal do Cliente Bancário | 133
 - 1.1 Novos direitos dos clientes bancários | 133
 - 1.2 Novas entidades no perímetro da supervisão | 134
 - 1.3 Serviços ao público | 135
 - 1.4 Pedidos de informação | 136
- 2 Iniciativas de formação financeira do Banco de Portugal | 137
 - 2.1 Materiais e campanhas de formação financeira | 137
 - 2.2 Ações de formação financeira | 140
 - 2.3 Cooperação com os BCPLP | 141
- 3 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira | 144

IV Envolvimento internacional da supervisão comportamental | 149

- 1 Fóruns internacionais | 151
 - 1.1 Autoridade Bancária Europeia | 151
 - 1.2 Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias | 154
 - 1.3 Comissão Europeia | 154
 - 1.4 Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet) | 155
 - 1.5 *G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection* | 156
 - 1.6 OECD/Internacional Network on Financial Education (INFE) | 157
 - 1.7 *G20/Global Partnership for Financial Inclusion* | 158
 - 1.8 Participação no *Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection Law and Policy* da UNCTAD | 158

2 Cooperação internacional | 159

2.1 Visitas de trabalho de autoridades de supervisão | 159

2.2 Fórum da Cidadania Financeira do Banco Central do Brasil | 159

2.3 CEMLA | 159

V Anexo 1: Iniciativas legislativas e regulamentares | 161

VI Anexo 2: Notas metodológicas para o cálculo das instituições
mais reclamadas | 165

Índice gráficos

Gráfico I.2.1 • Crédito aos consumidores | Montante concedido por canal de comercialização | Milhões de euros | 2015–2017 | **33**

Gráfico I.2.2 • Crédito automóvel | Crédito concedido por canal de comercialização | Milhões de euros | 2017 | **34**

Gráfico I.2.3 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização | 2018 | **37**

Gráfico I.2.4 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização por tipo de requerente | 2018 | **38**

Gráfico I.2.5 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização apresentados por pessoas coletivas, por divisão de atividade económica principal | 2018 | **38**

Gráfico I.2.6 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização por categoria | 2018 | **40**

Gráfico I.2.7 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização por tipo de crédito | 2018 | **41**

Gráfico I.2.8 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização para a prestação de serviços de consultoria por categoria | 2018 | **41**

Gráfico I.2.9 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização para a prestação de serviços de consultoria por tipo de crédito | 2018 | **42**

Gráfico I.6.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2015–2018 | **59**

Gráfico I.6.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2018 | **59**

Gráfico I.6.3 • SMB | Caracterização das contas constituídas no 2.º semestre de 2018 por género e idade | **60**

Gráfico I.6.4 • SMB | Caracterização das contas | 2018 | **61**

Gráfico II.1.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2017–2018 | **71**

Gráfico II.1.2 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2018 | **72**

Gráfico II.1.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 2017–2018 | **73**

Gráfico II.1.4 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades por tipo de produto | 2018 | **73**

Gráfico II.1.5 • Publicidade | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2017–2018 | **74**

Gráfico II.2.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2016–2018 | **79**

Gráfico II.2.2 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI por tipo de crédito | 2018 | **86**

Gráfico II.2.3 • PERSI | Motivos de extinção | Crédito aos consumidores | 2017–2018 | **86**

Gráfico II.2.4 • PERSI Motivos de extinção Crédito à habitação e hipotecário 2017–2018	91
Gráfico II.4.1 • Reclamações Evolução do número de entradas 2011–2017	95
Gráfico II.4.2 • Reclamações Produto e serviço reclamado (em percentagem) 2017–2018	98
Gráfico II.4.3 • Reclamações Contas de depósito 2018	99
Gráfico II.4.4 • Reclamações Produtos de crédito aos consumidores 2018	100
Gráfico II.4.5 • Reclamações Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel 2018	101
Gráfico II.4.6 • Reclamações Crédito à habitação e hipotecário 2018	102
Gráfico II.4.7 • Reclamações Cartões de pagamento 2018	103
Gráfico II.4.8 • Reclamações Transferências a crédito 2018	104
Gráfico II.4.9 • Reclamações Cheques 2018	105
Gráfico II.4.10 • Reclamações Crédito às empresas 2018	106
Gráfico II.4.11 • Reclamações Por 1000 contas de depósito à ordem 2018	108
Gráfico II.4.12 • Reclamações Por 1000 contratos de crédito aos consumidores 2018	110
Gráfico II.4.13 • Reclamações Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário 2018	111
Gráfico III.2.1 • Distribuição do número de participantes por público-alvo 2018	141

Índice quadros

Quadro I.6.1 • SMB Tipo de incumprimento por instituição de crédito	63
Quadro II.1.1 • Publicidade Suportes publicitários fiscalizados por tipo de produto 2017–2018	71
Quadro II.2.1 • Ações de inspeção aos SMB por matéria e tipo de ação	2018 75
Quadro II.2.2 • Depósitos estruturados Documentos de informação pré-contratual 2017–2018	78
Quadro II.2.3 • Depósitos estruturados Remunerações verificadas	2017–2018 79
Quadro II.2.4 • Ações de inspeção realizadas nos serviços centrais das instituições relacionadas com o crédito aos consumidores por matéria e tipo de ação	2018 80
Quadro II.2.5 • Ações de monitorização da comercialização de contratos de crédito aos consumidores nos canais digitais por matéria e tipo de crédito	2018 82
Quadro II.2.6 • PERSI Processos iniciados, em análise e concluídos Crédito aos consumidores	2017–2018 85
Quadro II.2.7 • PERSI Soluções acordadas nos processos concluídos Crédito aos consumidores	2017–2018 87
Quadro II.2.8 • PERSI Condições renegociadas nos processos concluídos Crédito aos consumidores	2017–2018 87
Quadro II.2.9 • Ações de inspeção ao crédito à habitação e hipotecário por matéria e tipo de ação	2018 88
Quadro II.2.10 • PERSI Processos iniciados, em análise e concluídos Crédito à habitação e hipotecário	2017–2018 90
Quadro II.2.11 • PERSI Soluções acordadas nos processos concluídos Crédito à habitação e hipotecário	2017–2018 91
Quadro II.2.12 • PERSI Condições renegociadas nos processos concluídos Crédito à habitação e hipotecário	2017–2018 92
Quadro II.2.13 • Ações de inspeção a contas de depósito e serviços de pagamento por matéria e tipo de ação	2018 92
Quadro II.3.1 • Ações de inspeção a preçários e livro de reclamações por matéria e tipo de ação	2018 94
Quadro II.3.2 • Reporte de preçários	2018 94
Quadro II.4.1 • Reclamações Número de entradas por proveniência	2017–2018 96
Quadro II.4.2 • Reclamações Número de reclamações por produto e serviço bancário	2017–2018 98
Quadro II.4.3 • Reclamações Por 1000 contas de depósito à ordem	2018 107
Quadro II.4.4 • Reclamações Por 1000 contratos de crédito aos consumidores	2018 109

Quadro II.4.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2018 | **111**

Quadro II.5.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 2018 | **113**

Quadro II.5.2 • Determinações específicas e recomendações | Publicidade | 2018 | **114**

Quadro II.5.3 • Determinações específicas e recomendações | Serviços mínimos bancários | 2018 | **116**

Quadro II.5.4 • Determinações específicas e recomendações | Depósitos bancários | 2018 | **116**

Quadro II.5.5 • Determinações específicas e recomendações | Crédito aos consumidores | 2018 | **118**

Quadro II.5.6 • Recomendações | Monitorização da comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais | 2018 | **121**

Quadro II.5.7 • Determinações específicas e recomendações | Crédito à habitação e hipotecário | 2018 | **123**

Quadro II.5.8 • Determinações específicas e recomendações | Serviços de pagamento | 2018 | **124**

Quadro II.5.9 • Determinações específicas e recomendações | Preçários | 2018 | **125**

Quadro II.5.10 • Determinações específicas e recomendações | Livro de reclamações | 2018 | **126**

Quadro II.5.11 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 2018 | **126**

Quadro III.1.1 • Pedidos de informação de clientes bancários | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2017–2018 | **137**

Quadro V.1.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares | **163**

Índice figuras

- Figura I.1.1 • Comparador de Comissões disponível no PCB | 32
- Figura I.2.1 • Intermediários de crédito | Mapa com pedidos de autorização por unidades territoriais do domicílio ou sede social | 2018 | 39
- Figura I.2.2 • PCB | Intermediários de crédito autorizados | 43
- Figura I.3.1 • Certificação de entidades formadoras pelo Banco de Portugal | 45
- Figura I.3.2 • Acesso à lista de entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal | 46
- Figura I.7.1 • Pesquisa de documentos de informação pré-contratual disponível no PCB | 66
- Figura I.7.2 • Remuneração de depósitos estruturados disponível no PCB | 67
- Figura III.1.1 • Materiais sobre intermediários de crédito no PCB | 135
- Figura III.2.1 • Novos materiais disponibilizados no PCB sobre crédito | 138
- Figura III.2.2 • Cartaz sobre serviços mínimos bancários | 139
- Figura III.2.3 • Divulgação da campanha #ficaadica no PCB e nas redes sociais | 139
- Figura III.2.4 • Brochura “5 dicas para ficares seguro online” | 140
- Figura III.2.5 • Iniciativas de inclusão e Formação Financeira | 143
- Figura III.3.1 • *Relatório de Atividades 2018 do PNFF* | 144
- Figura III.3.2 • *Caderno de Educação Financeira 3* | 146
- Figura IV.1.1 • *EBA Consumer Trends Report 2018/19* | 152
- Figura IV.1.2 • *EBA Financial Education Report 2017/18* | 152
- Figura IV.1.3 • *EBA Report on Cost and Past Performance of Structured Deposits* | 153
- Figura IV.1.4 • *The EBA's Fintech Roadmap* | 153
- Figura IV.1.5 • *Joint Committee Final Report on Big Data* | 154
- Figura IV.1.6 • Comissão Europeia | Avaliação da Diretiva do crédito aos consumidores | 154
- Figura IV.1.7 • *Digitalisation of Short-term, High-cost Consumer Credit: Guidance to Supervisors* | 155
- Figura IV.1.8 • *Practices and Tools required to support Risk-based Supervision in the Digital Age* | 155
- Figura IV.1.9 • *G20/OECD Policy Guidance on Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age* | 156
- Figura IV.1.10 • *Short-term consumer credit: provision, regulatory coverage and policy responses* | 156
- Figura IV.1.11 • *G20/OECD INFE Policy Guidance Note on Digitalisation and Financial Literacy* | 157
- Figura IV.1.12 • *G20 Policy Guide: Digitisation and informality – Harnessing digital financial inclusion for individuals and MSMEs in the informal economy* | 158

Siglas

AFI	Alliance for Financial Inclusion
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
ATS	<i>Automated Teller Stations</i>
BCPLP	Bancos Centrais de Países de Língua Portuguesa
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
DIF	Documento de informação fundamental
DSP2	Diretiva dos Serviços de Pagamento revista
EBA	European Banking Authority (Autoridade Bancária Europeia)
FinCoNet	International Financial Consumer Protection Organization (Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro)
FIN	Ficha de informação normalizada
FINE	Ficha de informação normalizada europeia
G20	Grupo dos 20
GPFI	Global Partnership for Financial Inclusion (Parceria Global para a Inclusão Financeira)
INFE	International Network on Financial Education (Rede Internacional de Educação Financeira)
MTIC	Montante total imputado ao consumidor
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PCB	Portal do Cliente Bancário
PERSI	Procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento
PRIIP	<i>Packaged retail and insurance-based investment products</i> (pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros)
RCL	Reclamação proveniente do livro de reclamações
RCO	Reclamação proveniente de outros meios
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
RJSPME	Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e Moeda Eletrónica
SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i> (Área Única de Pagamentos em Euros)
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
SICOI	Sistema de Compensação Interbancária
SMB	Serviços mínimos bancários
TAE	Taxa anual efetiva
TAEG	Taxa anual efetiva de encargos global
TAN	Taxa anual nominal
TANB	Taxa anual nominal bruta

Nota de abertura

O *Relatório de Supervisão Comportamental* referente ao ano de 2018 fala por si no que diz respeito à intensidade do trabalho que o Banco de Portugal desenvolveu no cumprimento dessa missão fundamental que lhe está cometida por lei.

Com uma estrutura ligeiramente diferente das edições dos anos anteriores, o Relatório inicia-se com um conjunto de destaques que se entendeu indispensável efetuar por terem sido, de facto, acontecimentos de grande alcance e com carácter inovador.

Desde logo, a criação e entrada em funcionamento do comparador de comissões bancárias, sem dúvida um instrumento fundamental para os clientes bancários fazerem uma gestão mais informada e racional das suas opções na relação com as instituições.

Depois, a enorme mudança decorrente do alargamento do perímetro da supervisão comportamental aos intermediários de crédito, tendo o Banco de Portugal passado a ser responsável pela autorização, registo e supervisão da sua atividade. Para alguns, o regime legal pode ser demasiado ambicioso. O dever do Banco de Portugal é, porém, o de o cumprir com rigor, mas também com adequação, proporcionalidade e bom senso. Tal enquadramento legal era – e bem – há muito reclamado. Surgiu da necessidade de implementar em Portugal a legislação europeia e estou certo de que, a prazo, serão evidentes os benefícios desta legislação para um mercado mais eficiente neste domínio.

Competência nova é também a de o Banco de Portugal ter passado a ser responsável pela certificação das entidades que dão formação aos trabalhadores das instituições de crédito, no âmbito do crédito à habitação e hipotecário, e aos intermediários de crédito. Um passo que vai igualmente na direção certa, mas que obrigou a Instituição a um esforço adicional para bem cumprir tal atribuição.

Noutro plano, o crescimento da comercialização de crédito aos consumidores através de canais digitais levou a que a fiscalização da observância das regras de proteção dos consumidores em tais mercados fosse também uma das prioridades da ação do Banco de Portugal em 2018.

Trata-se de um domínio que permanentemente coloca ao supervisor novos desafios e que, por isso mesmo, o caminho na direção certa se faz caminhando tendo presente a necessidade de – também permanentemente – se avaliarem as metodologias adotadas e, se necessário, modificá-las.

O regime jurídico dos serviços mínimos bancários foi igualmente objeto de alterações em 2018, que impuseram novas obrigações ao Banco de Portugal. Foram tomadas medidas visando, designadamente, reforçar a divulgação dos serviços mínimos bancários junto dos clientes das instituições e aumentar a fiscalização do cumprimento das normas que os regem.

Mereceu também particular atenção a implementação de várias medidas legislativas de reforço e de alargamento dos direitos dos clientes bancários na comercialização de crédito à habitação e de outros créditos garantidos por hipoteca previstas no novo regime do crédito hipotecário (v.g. obrigações relativas à entrega da “ficha de informação normalizada europeia” – FINE) e no novo regime dos depósitos estruturados (v.g. “documento de informação fundamental” – DIF).

Tudo isto, claro, a par das atividades correntes de supervisão (capítulo II) e das relativas à informação e formação financeira, algumas de carácter inovador, como foi o caso da campanha *#ficaadica* (capítulo III).

Como se verá pela leitura do capítulo IV, o trabalho no plano internacional foi bastante intenso, não podendo deixar de ser mencionado que 2018 foi o ano em que o Banco de Portugal organizou a Conferência Internacional “Supervisão Comportamental Bancária: dez anos depois da crise financeira”, cujo relevo justificou a publicação de um relatório autónomo.

O ano de 2018 foi, assim, pleno de trabalho e de realizações, que apresentamos no presente Relatório, o qual, como sempre, pretende ser um instrumento de prestação de contas e uma fonte de análise dos temas.

O nosso espírito não é, contudo, de autocontentamento. Muito pelo contrário, temos perfeita consciência de que a importância da missão que nos está cometida nos convoca a “fazer sempre melhor”, lema, aliás, do Plano Estratégico do Banco de Portugal.

Luís Máximo dos Santos

Vice-Governador

Sumário executivo

Em 2018, entraram em vigor, em Portugal, alterações muito substanciais às normas que regem a comercialização de produtos e serviços bancários de retalho. Estas alterações vieram alargar e reforçar os direitos dos clientes bancários num vasto conjunto de matérias e ampliar as obrigações cometidas às instituições financeiras. Também trouxeram novas competências e responsabilidades ao Banco de Portugal enquanto supervisor de conduta. A supervisão comportamental passou ainda a abranger novas entidades nos mercados bancários de retalho, como os intermediários de crédito e as entidades formadoras, em matérias como o crédito à habitação e hipotecário e o crédito aos consumidores.

A crescente utilização dos canais digitais para a comercialização de produtos e serviços bancários coloca, simultaneamente, novos desafios à forma como o Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento do enquadramento normativo aplicável e novas exigências em matéria de informação e formação financeira dos clientes bancários.

Todas estas alterações tiveram fortes repercussões na atividade desenvolvida, em 2018, pelo Banco de Portugal na supervisão dos mercados bancários de retalho: na regulação, na fiscalização, na exigência de correção de irregularidades, na divulgação de informação e na promoção da literacia financeira da população portuguesa.

Para melhor explicar a sua atuação no âmbito da supervisão de conduta, o Banco de Portugal modificou a habitual estrutura do seu Relatório de Supervisão Comportamental.

Na primeira parte do relatório, o Banco de Portugal destaca as principais atividades da supervisão comportamental em 2018:

- O lançamento do Comparador de Comissões;
- O alargamento do âmbito da supervisão comportamental aos intermediários de crédito e às entidades formadores responsáveis pela certificação dos intermediários e dos trabalhadores das instituições que participam na comercialização de crédito à habitação e hipotecário. Para os intermediários de crédito, são divulgados dados detalhados sobre os pedidos de autorização e registo submetidos ao Banco de Portugal;
- A atuação desenvolvida no âmbito da comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais;
- O acompanhamento da implementação das novas regras aplicáveis ao crédito à habitação e hipotecário, aos serviços mínimos bancários e aos depósitos estruturados. No caso dos serviços mínimos bancários, o Banco de Portugal apresenta, pela primeira vez, e em cumprimento de uma obrigação legal, informação sobre situações de incumprimento detetadas no decurso de 2018.

Na segunda parte, são detalhadas as atividades de supervisão conduzidas pelo Banco de Portugal ao longo do ano, que passam a ser apresentadas por tipo de produto e serviço bancário de retalho, proporcionando aos leitores uma visão integrada das iniciativas desenvolvidas pelo Banco de Portugal, através dos diferentes instrumentos de fiscalização usados na verificação das normas aplicáveis às contas de depósito, ao crédito aos consumidores, ao crédito à habitação e hipotecário, aos serviços de pagamento, aos preçários e à disponibilização do livro de reclamações. É fornecida informação sobre o tipo de matérias analisadas e os incumprimentos identificados nas ações de fiscalização realizadas e nas reclamações analisadas.

A terceira parte do relatório descreve as iniciativas desenvolvidas na promoção da informação e da formação financeira; e, finalmente, a quarta resume os principais tópicos na agenda dos fóruns internacionais da supervisão comportamental e as iniciativas de cooperação desenvolvidas pelo Banco de Portugal.

Um das principais preocupações do Banco de Portugal enquanto supervisor de conduta é a da transparência da informação prestada aos clientes sobre as características dos produtos e os serviços bancários de retalho. Em 2018, registaram-se importantes desenvolvimentos neste domínio, entre os quais se destaca o lançamento do Comparador de Comissões.

Em 2018, o Banco de Portugal lançou, no Portal do Cliente Bancário, o Comparador de Comissões, ferramenta que permite aos seus utilizadores comparar 93 comissões máximas praticadas por cerca de 200 instituições em Portugal pelos serviços mais representativos associados a contas de pagamento. Esta iniciativa resultou do mandato atribuído pelo legislador nacional ao Banco de Portugal no contexto da transposição da Diretiva das Contas de Pagamento e permitiu dar cumprimento a uma medida prevista pelo Governo no *Programa de Simplificação e Modernização Administrativa*.

Por decisão do legislador, o Banco de Portugal passou a ser responsável pela autorização, pelo registo e pela supervisão dos intermediários de crédito.

Os intermediários de crédito são entidades que, embora não estejam autorizadas a conceder crédito, intervêm na comercialização destes contratos: apresentando ou propondo contratos de crédito, celebrando contratos de crédito com consumidores em nome das instituições mutuantes (que concedem o crédito), auxiliando os consumidores em atos preparatórios da celebração desses contratos, ou prestando-lhes serviços de consultoria, através da emissão de recomendações personalizadas sobre contratos de crédito. Em Portugal, esta atividade tem conhecido um desenvolvimento significativo nos últimos anos. De acordo com a informação prestada pelas instituições mutuantes, os intermediários de crédito foram responsáveis pela comercialização de 45,4% dos contratos de crédito aos consumidores celebrados em 2017. No crédito automóvel, a atuação dos intermediários de crédito é preponderante: 90,9% dos contratos celebrados em 2017 foram comercializados por estas entidades.

Reconhecendo a importância dos intermediários de crédito, o legislador nacional determinou que o acesso a esta atividade passasse a depender de autorização e registo junto do Banco de Portugal. O legislador fixou ainda um conjunto de normas específicas aplicáveis à atividade – incluindo, deveres de conduta, deveres de informação e regras relativas à remuneração destas entidades – que complementam as normas que regulam a comercialização do crédito aos consumidores e do crédito hipotecário.

Em 2018, o Banco de Portugal recebeu 5329 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, dos quais aprovou 924 e rejeitou 128. Os pedidos deram entrada, sobretudo, a partir de julho; dezembro foi o mês no qual foi submetido o maior volume de pedidos (41%). As entidades que manifestaram interesse em exercer intermediação de crédito eram, na sua maioria, pessoas coletivas com atividade no comércio automóvel (46,3%) e no imobiliário (22,2%), pretendiam atuar sob responsabilidade de instituições autorizadas a conceder crédito (95,7% dos pedidos) e no crédito aos consumidores (82% dos pedidos).

No final de 2018, encontravam-se registados em Portugal 878 intermediários de crédito, incluindo 11 intermediários autorizados noutros Estados-Membros da União Europeia; estavam ainda habilitadas a exercer esta atividade 16 instituições de crédito, as quais não necessitam de obter autorização específica para este efeito.

O Banco de Portugal também passou a ser responsável pela certificação das entidades que formam os trabalhadores das instituições de crédito, no âmbito do crédito à habitação e hipotecário, e os intermediários de crédito.

Com o propósito de assegurar que os clientes são devidamente esclarecidos sobre as características e os riscos dos produtos que lhes são apresentados, de modo a poderem avaliar a

adequação desses produtos às suas necessidades e situação financeira, o novo regime estabelece que as instituições de crédito devem garantir que os trabalhadores que participam na elaboração, na comercialização e na celebração de contratos de crédito à habitação e hipotecário têm conhecimentos e competências específicas.

De igual modo, as pessoas singulares que atuam como intermediários de crédito, os membros do órgão de administração dos intermediários de crédito que assumam a natureza de pessoa coletiva e, quando existam, os responsáveis técnicos pela atividade de intermediário de crédito estão também obrigados, por força do disposto na lei, a demonstrar que dispõem dos conhecimentos e das competências adequados nas matérias relevantes para o exercício da atividade. O mesmo se exige aos trabalhadores dos intermediários de crédito que pretendam atuar no âmbito do crédito à habitação e hipotecário.

O legislador atribuiu ao Banco de Portugal a responsabilidade por certificar as entidades formadoras que conferem certificação profissional, uma das formas pelas quais o cumprimento destas novas exigências pode ser demonstrado. Compete ainda ao Banco de Portugal assegurar a qualidade dos conteúdos lecionados e a adequação do modelo de avaliação utilizado pelas entidades formadoras certificadas.

Em 2018, o Banco recebeu sete pedidos de certificação de entidades formadoras, dos quais deferiu quatro até ao final do ano.

A comercialização de crédito aos consumidores tem crescido nos canais digitais, colocando novos desafios à verificação do cumprimento do quadro normativo aplicável. A fiscalização deste mercado foi uma das prioridades do Banco de Portugal em 2018.

Em 2018, o Banco de Portugal exigiu às instituições que passassem a reportar informação sobre os produtos de crédito aos consumidores cuja contratação se inicie e conclua nos canais digitais (por intermédio do *homebanking*, de plataformas de internet ou de aplicações móveis). Esta informação permite ao Banco de Portugal acompanhar a evolução deste mercado e fiscalizar o cumprimento do quadro normativo aplicável, garantindo que os direitos dos clientes bancários são salvaguardados, independentemente de os produtos e serviços bancários de retalho serem comercializados aos balcões ou remotamente.

O Banco monitorizou o processo de contratação de produtos de crédito pessoal e de facilidades de descoberto comercializados com recurso exclusivo aos canais digitais (14 produtos de 13 instituições), tendo avaliado o cumprimento dos deveres cometidos às instituições – informação, assistência e avaliação da solvabilidade do consumidor –, a comercialização de produtos associados, os mecanismos de segurança implementados, a forma como o cliente confirma a sua vontade de contratar e a disponibilização de ferramentas nos canais digitais para o exercício do direito de livre revogação e do direito de reembolso antecipado por parte dos clientes. Em resultado desta monitorização, o Banco de Portugal emitiu 56 recomendações dirigidas a 10 instituições.

Em 2019, o Banco de Portugal continuará a acompanhar a forma como as instituições comercializam produtos bancários nos canais digitais, ponderando designadamente os resultados do 2º Questionário sobre produtos e serviços bancários nos canais digitais lançado em dezembro de 2018.

O novo regime do crédito à habitação e hipotecário veio reforçar e alargar os direitos dos clientes bancários na comercialização de crédito à habitação e de outros créditos garantidos por hipoteca.

Com a entrada em vigor do novo regime jurídico, a 1 de janeiro de 2018, as instituições de crédito passaram a estar obrigadas a entregar aos consumidores a “ficha de informação normalizada europeia” (FINE), em substituição da “ficha de informação normalizada” (FIN) que estavam

obrigadas a disponibilizar desde 2010. A FINE fornece aos consumidores informação detalhada sobre as características, os custos e os riscos associados à contratação do crédito hipotecário. Neste documento, o custo do crédito passou a ser apresentado com referência à taxa anual de encargos efetiva global (TAEG) – uma medida mais precisa do custo do crédito – e ao montante total do crédito imputado ao consumidor (MTIC) – que representa o valor total dos pagamentos a efetuar pelo cliente no âmbito do contrato de crédito.

Este quadro legal foi complementado pelo Banco de Portugal, que regulamentou os deveres de assistência, de avaliação da solvabilidade e de informação a observar pelas instituições no âmbito da comercialização destes produtos de crédito.

O acesso dos clientes aos serviços mínimos bancários foi facilitado. O Banco de Portugal exigiu às instituições que reforçassem a divulgação destes serviços junto dos seus clientes.

Por força das novas normas aplicáveis às contas de pagamento, que entraram em vigor a 1 de janeiro de 2018, passou a ser possível movimentar as contas de serviços mínimos bancários através de caixas automáticos na União Europeia e a realização de transferências interbancárias para outras contas domiciliadas na União Europeia.

Nessa ocasião, o legislador nacional decidiu ainda passar a utilizar o indexante dos apoios sociais na determinação do custo máximo anual dos serviços mínimos bancários, em substituição do valor do salário mínimo nacional, o que resultou numa redução do custo associado à prestação destes serviços.

Em maio, igualmente por iniciativa do legislador nacional, foram introduzidas novas alterações: foi facilitado o acesso aos serviços mínimos bancários, o número de transferências interbancárias que podem ser realizadas gratuitamente através de *homebanking* foi ampliado de 12 para 24, e passou a permitir-se a movimentação da conta de serviços mínimos bancários para além do saldo disponível em situações decorrentes da utilização do cartão de débito nomeadamente quando os sistemas de pagamento não estão a funcionar em tempo real (o que pode suceder, por exemplo, no caso do pagamento de portagens ou em alguns pagamentos efetuados no estrangeiro). Em complemento destas alterações, o Banco de Portugal definiu novos deveres a observar pelas instituições que prestam serviços mínimos bancários, exigindo, entre outros requisitos, que passassem a fornecer aos titulares de contas de depósito à ordem, juntamente com o extrato emitido em cada ano civil, um documento padronizado que os informe sobre a possibilidade de converterem a sua conta numa conta de serviços mínimos bancários.

No final de 2018, existiam 59 173 contas de serviços mínimos bancários, mais 32,6% do que no final de 2017. Durante o ano, foram abertas 17 202 contas; em 59,6% dos casos por conversão de uma conta de depósito à ordem.

As instituições de crédito estão, agora, obrigadas a entregar aos clientes um novo documento padronizado de informação pré-contratual que sistematiza as características do depósito estruturado adotando normas harmonizadas a nível europeu.

Ao longo de 2018 entraram em vigor novas normas aplicáveis à comercialização de depósitos estruturados – anteriormente designados por “depósitos indexados” –, cuja comercialização está sujeita à supervisão do Banco de Portugal.

Das novas regras, destaca-se que as instituições passaram a ter de fornecer aos clientes um novo documento padronizado de informação pré-contratual, o “documento de informação fundamental” (DIF), que sistematiza as características do depósito estruturado. Mantém-se a intervenção *ex ante* do Banco de Portugal na análise da informação que consta do DIF. Por outro lado, as instituições foram proibidas de comercializar depósitos em conjunto com outros produtos financeiros que não garantam, a todo o tempo, o capital investido, bem como de condicionarem a

subscrição de um depósito à contratação de outros produtos sem garantia de capital, em linha com o que o Banco de Portugal recomendara em 2011.

O Banco de Portugal passou igualmente a dispor da possibilidade de proibir ou de suspender a comercialização de um depósito estruturado em caso de incumprimento das normas aplicáveis, tendo em vista a salvaguarda dos direitos dos clientes bancários e da confiança dos depositantes.

O Banco de Portugal deu prioridade à fiscalização dos serviços mínimos bancários, do crédito aos consumidores e do crédito à habitação e hipotecário.

O Banco de Portugal supervisiona a conduta das entidades nos mercados bancários de retalho através da fiscalização da informação que lhe é reportada por estas entidades, da realização de ações de inspeção e da análise das reclamações apresentadas pelos clientes bancários contra estas entidades.

Em 2018, o Banco de Portugal fiscalizou 9739 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários de retalho, mais 3% do que em 2017, divulgados por 56 instituições de crédito. Dos suportes analisados, 97,7% não apresentavam irregularidades (97,9% em 2017).

Para avaliar a implementação do regime dos serviços mínimos bancários, o Banco de Portugal conduziu ações de inspeção a 106 instituições, nas quais fiscalizou o cumprimento dos deveres de divulgação destes serviços e a implementação das alterações ao quadro normativo.

Nos depósitos estruturados, além da publicidade, que está sujeita à sua aprovação prévia, o Banco de Portugal fiscalizou os 91 documentos de informação fundamental submetidos pelas instituições. Também verificou o valor das taxas de remuneração apuradas para os 162 depósitos estruturados que se venceram nesse ano.

No crédito aos consumidores, o Banco avaliou o cumprimento dos limites máximos à TAEG de 1 627 313 contratos de crédito, mais 1,6% do que em 2017, que lhe foram reportados por 55 instituições. Detetou indícios de incumprimento desses limites em 244 contratos de 10 instituições, tendo adotado medidas adequadas relativamente a 196 contratos de 1 instituição.

Além da especial atenção conferida aos produtos comercializados nos canais digitais, o Banco de Portugal conduziu 85 ações de inspeção aos serviços centrais de 24 instituições para avaliar o cumprimento do quadro normativo aplicável à comercialização do crédito aos consumidores. Foram analisados os procedimentos referentes à definição da data de celebração dos contratos; os limites máximos à TAEG; o cumprimento dos requisitos de informação pré-contratual e contratual; a observância do dever de reporte ao Banco de Portugal; o respeito pelas regras relativas ao reembolso antecipado; a aplicação do regime da mora; e a informação prestada aos clientes na vigência dos contratos de crédito.

No crédito hipotecário, o Banco de Portugal conduziu 250 ações de inspeção em 29 instituições para verificar a informação fornecida nos respetivos sítios, a disponibilização da ficha de informação normalizada europeia, o cálculo da TAEG e o cumprimento dos deveres de informação e de assistência aos clientes.

O Banco continuou a acompanhar a implementação do regime geral do incumprimento. No crédito aos consumidores, foram reportados ao Banco de Portugal 599 590 novos processos no âmbito do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI), respeitantes a 442 337 contratos de crédito aos consumidores e a um montante em dívida de 994,6 milhões de euros. O número de novos processos cresceu 12,4%, contrariando o decréscimo de 11% ocorrido em 2017. Ao longo do ano, as instituições concluíram 589 152 processos PERSI; 42,8% foram encerrados com regularização do incumprimento (45,5% em 2017). No crédito hipotecário, as instituições comunicaram a abertura de 85 238 processos PERSI, menos 11,6% do que em 2017, que abrangiam 55 413 contratos de crédito aos consumidores e um montante

em dívida de 2,5 mil milhões de euros. Foram concluídos 85 951 processos, 65,2% dos quais com a regularização do incumprimento (63, 7% em 2017).

Nos serviços de pagamento, o Banco de Portugal desenvolveu 195 ações de inspeção a 123 instituições para avaliar o envio da fatura-recibo, os procedimentos associados à cessação do contrato-quadro e a disponibilização do novo documento de informação sobre comissões.

O Banco conduziu ainda 161 ações de inspeção para verificar a divulgação dos preçários e do livro de reclamações em 81 instituições.

O Banco de Portugal recebeu 15 254 reclamações dos clientes bancários, um número próximo, ainda que ligeiramente inferior, ao registado em 2017.

Em 2018, o Banco de Portugal recebeu 15 254 reclamações apresentadas por clientes bancários contra instituições supervisionadas (15 282 reclamações em 2017). Pela sua preponderância em termos do número de contratos celebrados entre as instituições e os seus clientes, as matérias mais visadas continuaram a ser as contas de depósito, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário, que representaram 31,5%, 24,8% e 13,0% das reclamações recebidas, respetivamente.

As reclamações sobre contas de depósito diminuíram 5,1% relativamente a 2017; a cobrança de comissões ou encargos foi a matéria mais reclamada neste domínio, embora com um menor peso relativo do que no ano anterior. Em contrapartida, as reclamações sobre o crédito aos consumidores aumentaram 10,1%; neste âmbito, o reporte das responsabilidades de crédito dos clientes foi a matéria que mais reclamações suscitou.

Não foram detetados indícios de infração na atuação da instituição de crédito em 56% das reclamações encerradas (62% em 2017); nas restantes 44%, a situação foi sanada pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por imposição do Banco de Portugal.

Em 2018, o Banco de Portugal demorou, em média, 28 dias a encerrar uma reclamação, menos 11 dias do que no ano anterior.

No âmbito da supervisão dos mercados bancários de retalho, o Banco de Portugal emitiu 922 determinações específicas e recomendações dirigidas 66 instituições e instaurou 47 processos de contraordenação contra 19 instituições.

Na sequência das ações de fiscalização desenvolvidas e da análise de reclamações dos clientes bancários, o Banco de Portugal emitiu, em 2018, 922 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 66 instituições. A maioria das determinações e recomendações incidiu sobre o crédito à habitação e hipotecário (344 determinações e recomendações dirigidas a 25 instituições) e o crédito aos consumidores (301 determinações e recomendações endereçadas a 32 instituições), tendo em vista, em particular, o cumprimento de deveres de informação aos clientes bancários.

No âmbito da supervisão dos mercados bancários de retalho, o Banco de Portugal instaurou 47 processos de contraordenação a 19 instituições, sobretudo em matérias relacionadas com depósitos, crédito aos consumidores e serviços de pagamento. A maioria dos processos (85,1%) decorreu da análise de reclamações apresentadas por clientes bancários.

A promoção da informação e da formação financeiras continuou a ser uma das prioridades do Banco de Portugal. Clientes mais informados tendem a ser clientes mais atentos e mais exigentes e estão em melhores condições para escolher produtos e serviços financeiros mais adequados ao seu perfil e objetivos.

A informação e a formação financeira dos clientes bancários constituem um dos pilares da supervisão comportamental do Banco de Portugal.

Para promover a informação financeira dos clientes bancários, o Banco de Portugal utiliza como canal privilegiado o Portal do Cliente Bancário. Em 2018, divulgou no Portal as alterações ao quadro de direitos e deveres dos clientes nos mercados bancários de retalho, incluindo sob a forma de brochuras, desdobráveis, descodificadores e vídeos. Também recebeu e tratou 2647 pedidos de informação de clientes bancários; estes pedidos respeitaram, na sua maioria, aos produtos e serviços bancários e aos serviços prestados pelo Banco de Portugal.

O Banco de Portugal lançou uma estratégia de educação financeira digital, com o objetivo de promover a utilização segura dos canais digitais no acesso a produtos e serviços bancários. Em setembro, o Banco iniciou, no Portal do Cliente Bancário e no Instagram, a campanha de educação financeira digital *#ficaadica*, destinada a alertar os jovens para os cuidados que devem observar na utilização da internet e dos dispositivos móveis, com vista à adoção de procedimentos seguros para prevenção da fraude e do sobre-endividamento. No âmbito desta campanha, o Banco de Portugal preparou uma brochura para distribuição às escolas. Com o apoio da sua rede regional, o Banco de Portugal organizou ainda 449 ações de formação, que reuniram um total de 14 364 participantes.

No âmbito do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF), e em parceria com um vasto conjunto de entidades, o Banco de Portugal dinamizou o Plano Nacional de Formação Financeira. Em 2018, os supervisores celebraram protocolos com novos parceiros, incluindo com o Instituto do Emprego e da Formação Profissional e com a Ordem dos Psicólogos Portugueses, com o objetivo de potenciar a capilaridade do Plano. Com o Ministério da Educação e as associações do setor financeiro, o CNSF lançou o caderno de educação financeira para o 3.º ciclo do ensino básico, dando cumprimento a mais uma etapa da estratégia de implementação da educação financeira nas escolas. O Plano estendeu também a sua atuação junto das autarquias locais com novo protocolo celebrado com a CIM do Alto Tâmega, com o apoio da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte.

O Banco de Portugal interveio nos principais fóruns internacionais dedicados à supervisão comportamental, participando na discussão dos temas que marcam a agenda dos supervisores de conduta, e cooperou com os Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa, com particular incidência na promoção da formação financeira.

O Banco de Portugal participou nos trabalhos da Autoridade Bancária Europeia (EBA), do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (ESA), na Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet) e em grupos dedicados da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), do G20/Global Partnership for Financial Inclusion e da Comissão Europeia.

No âmbito da Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet), da qual assegura a vice-presidência, o Banco de Portugal coordenou os trabalhos desenvolvidos sobre segurança nos pagamentos digitais e sobre crédito de curta duração comercializado nos canais digitais, que culminaram na publicação de dois relatórios daquela entidade.

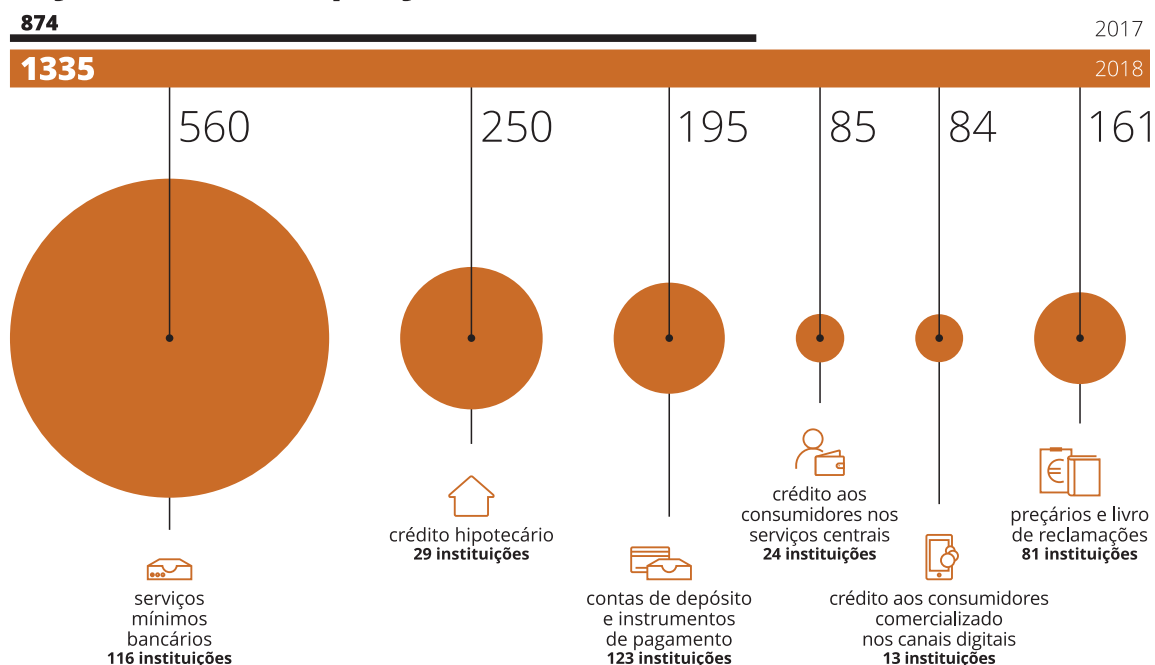
Em 2018, na cooperação com os BCPLP, destaca-se o início de um programa de assistência técnica pelo Banco de Portugal ao Banco Central de Timor-Leste no âmbito do Plano Estratégico Nacional para a Literacia Financeira do BCTL, e a realização, em Lisboa, em conjunto com a Alliance for Financial Inclusion (AFI) e o Banco Central do Brasil, do primeiro curso de formação de formadores em finanças pessoais para técnicos dos BCPLP.

A cooperação com a AFI mereceu a atribuição por esta entidade, em 2018, ao Banco de Portugal e ao Banco Central do Brasil de um prémio especial, em reconhecimento do contributo dado por estes dois bancos centrais para a promoção da inclusão e da formação financeira nos países de língua portuguesa.

A supervisão comportamental em números **2018**

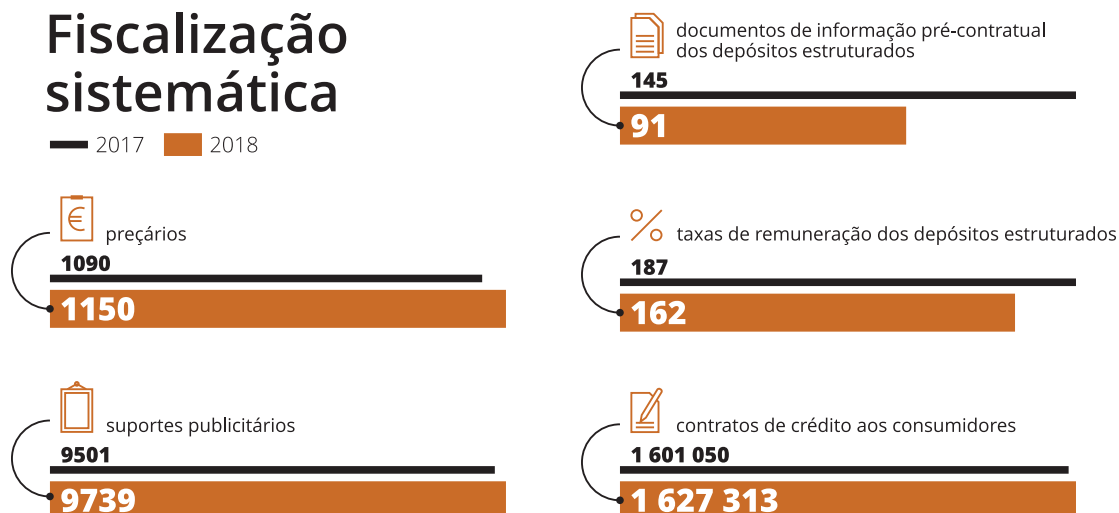
O Banco de Portugal é responsável pela supervisão comportamental das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamento, das instituições de moeda eletrónica e, desde 2018, dos intermediários de crédito.

Ações de inspeção



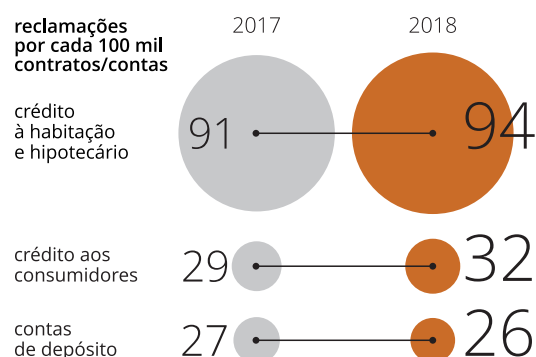
Fiscalização sistemática

— 2017 — 2018

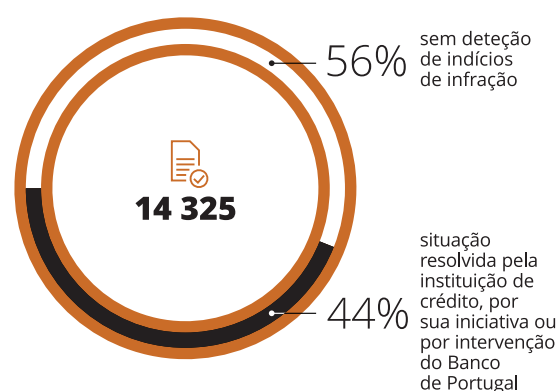


Reclamações

recebidas de clientes bancários

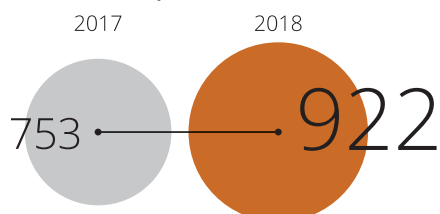


encerradas

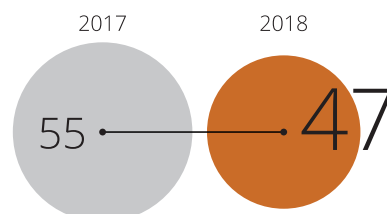


Correção de irregularidades e sancionamento

 determinações específicas e recomendações

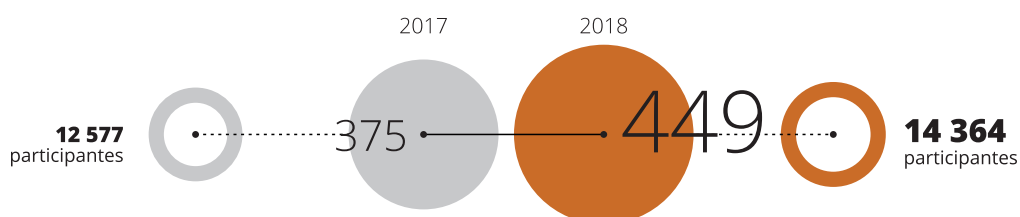


 processos de contraordenação instaurados



Formação financeira

 ações de formação financeira



Clientes informados estão mais capacitados para escolher produtos e serviços financeiros adequados ao seu perfil e objetivos.

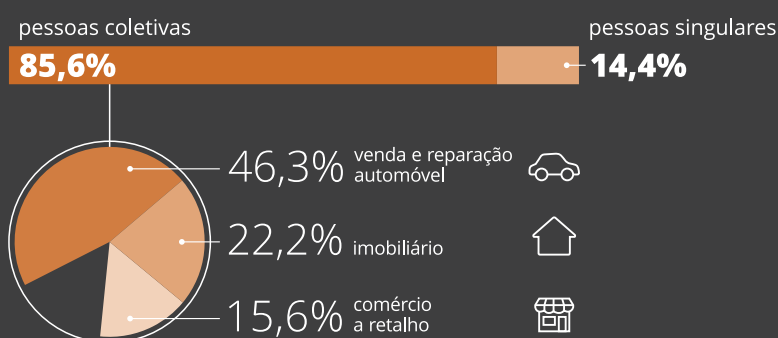
Autorização e registo de intermediários de crédito

2018

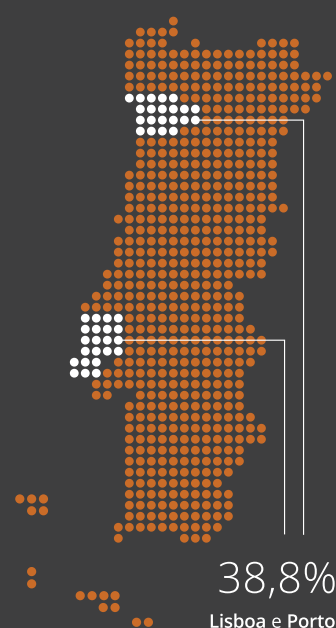
Em 2018, o Banco de Portugal passou a ser responsável pela autorização e registo dos intermediários de crédito. Ao longo do ano, o Banco de Portugal recebeu 5329 pedidos de autorização para o exercício desta atividade, dos quais, autorizou 924 e rejeitou 128. Cerca de 41% dos pedidos foram submetidos em dezembro e 65% no último trimestre do ano.

Pedidos de autorização

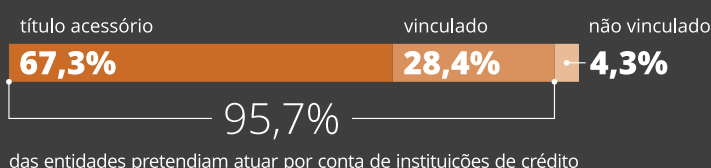
por entidade



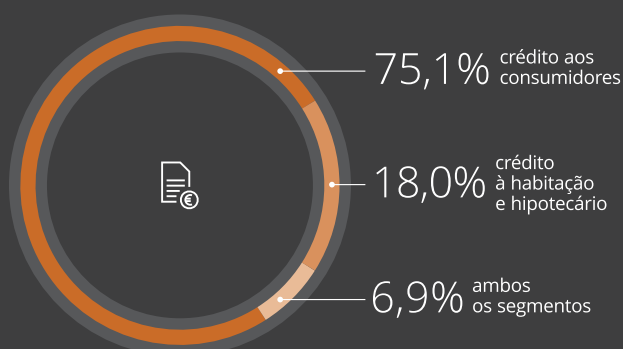
por domicílio/sede



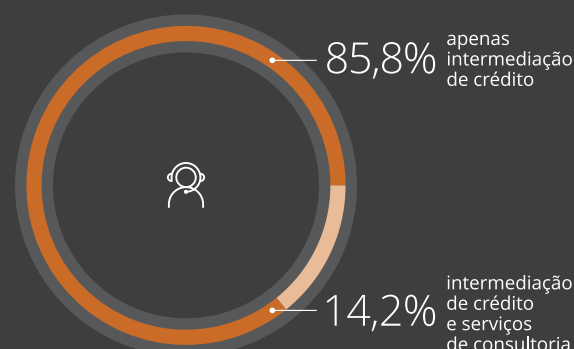
por categoria



por tipo de crédito



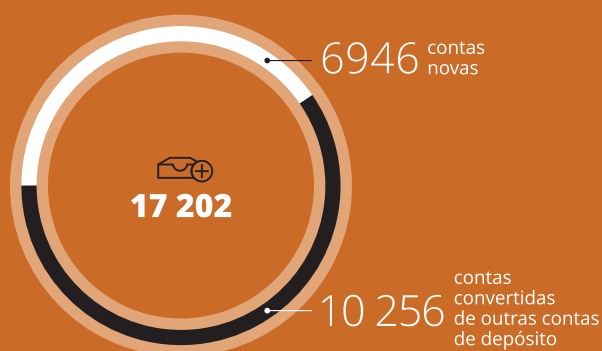
por tipo de serviço



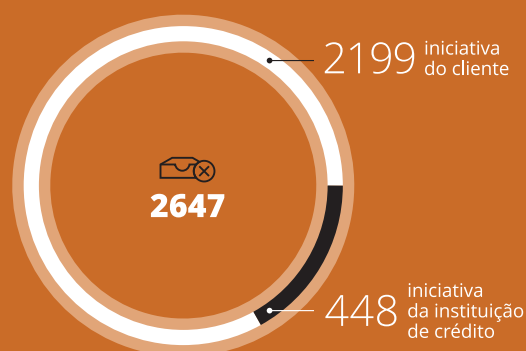
Evolução das contas de serviços mínimos bancários 2018

Em 2018, o legislador facilitou o acesso aos serviços mínimos bancários e alargou o elenco de serviços que são prestados. No final do ano, existiam 59 173 contas de serviços mínimos bancários, mais 32,6% do que em igual período de 2017.

Contas constituídas



Contas encerradas



contas constituídas no 2.º semestre | primeiros titulares



Contas a 31 dez. 2018

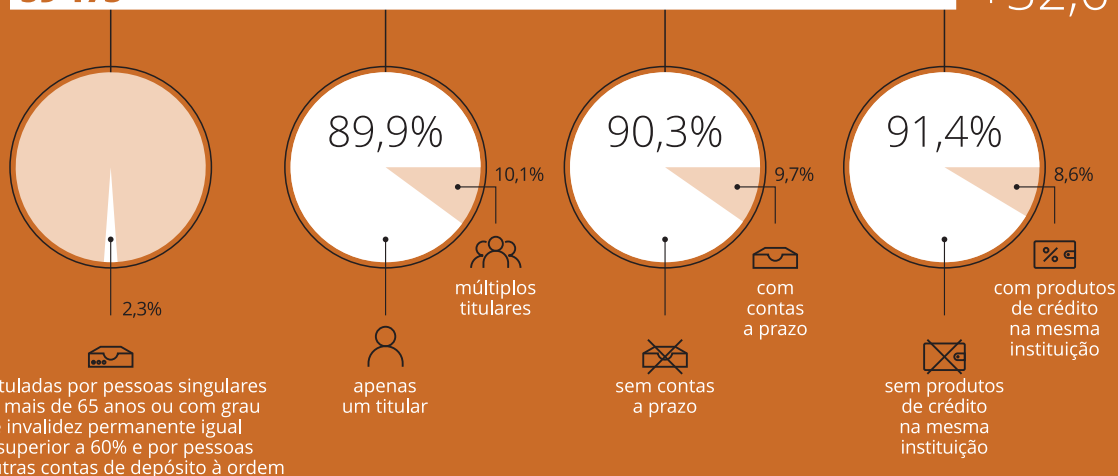
44 618

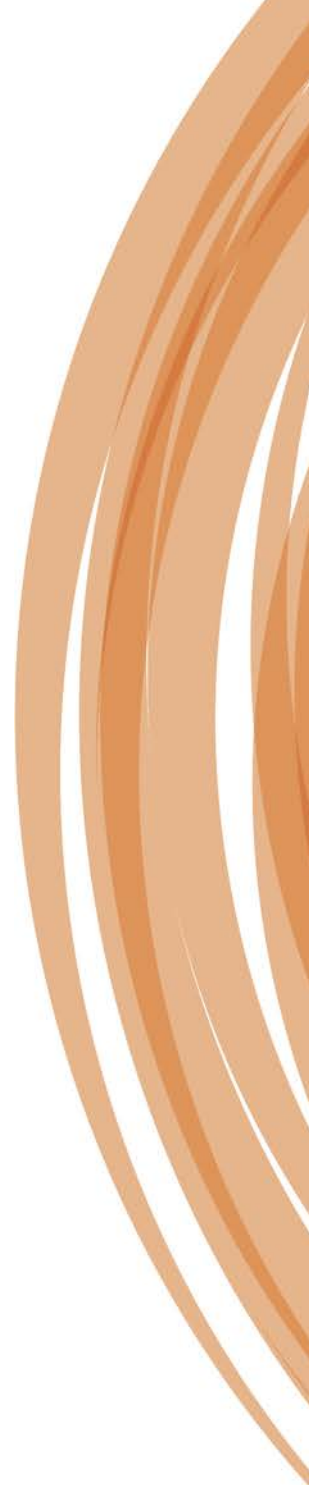
59 173

2017

2018

+32,6%







I Destaques da supervisão comportamental em 2018

- 1 Comparador de Comissões
- 2 Intermediários de crédito
- 3 Entidades formadoras
- 4 Crédito aos consumidores nos canais digitais
- 5 Crédito à habitação e hipotecário
- 6 Serviços mínimos bancários
- 7 Depósitos estruturados

1 Comparador de Comissões

1.1 Informação divulgada e funcionalidades

Em 1 de outubro de 2018, o Banco de Portugal lançou o Comparador de Comissões.

Esta ferramenta, disponibilizada no Portal do Cliente Bancário (PCB), possibilita a comparação de 93 comissões relativas a serviços associados a contas de pagamento prestados por cerca de 200 instituições, incluindo as respeitantes aos serviços mais representativos, cuja identificação e designação harmonizada foram previamente definidas pelo Banco de Portugal¹.

A disponibilização do sítio comparativo de comissões responde a uma obrigação legal que decorre da transposição da Diretiva das Contas de Pagamento² e traduz-se também na execução de uma das medidas do Simplex – Programa de Simplificação e Modernização Administrativa³.

Através desta ferramenta é possível comparar as comissões relativas a diferentes serviços prestados por uma instituição ou comparar as comissões exigidas por várias instituições pela prestação de um determinado serviço. Os resultados das pesquisas realizadas podem ser impressos ou guardados, sendo igualmente possível descarregar ficheiros com os dados sobre todas as comissões em vigor e com o histórico das comissões praticadas por todas as instituições que disponibilizam os serviços abrangidos.

São apresentados os valores máximos das comissões, incluindo os montantes devidos a título de imposto. A informação disponível tem em consideração os canais de comercialização mais relevantes: balcão, ATM, ATS, em linha (*online*), dispositivo móvel (*mobile*), SMS, telefone com operador, telefone sem operador e correio. Nos produtos em que existe maior diversidade na oferta das instituições (contas pacote, cartões de débito, cartões de crédito e cartões de crédito privados), os consumidores podem comparar a contraprestação exigida pela prestação dos serviços tendo por base os produtos mais representativos da oferta de cada instituição. Para obter informação sobre as características dos serviços incluídos no Comparador de Comissões, é possível consultar o ícone “i” associado a cada serviço.

A informação disponibilizada ao público é objetiva, exata e atual, refletindo, em cada momento, as práticas de comissionamento seguidas pelas instituições que prestam esses serviços, tendo por base os dados por estas fornecidos⁴. As instituições devem comunicar ao Banco de Portugal, com a antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data prevista para a sua aplicação, qualquer alteração à informação reportada em momento anterior, garantindo a permanente atualização dos valores disponibilizados.

A forma como é divulgada a informação assegura o tratamento imparcial das instituições, designadamente nos resultados das pesquisas, como é expressamente exigido na lei. O Comparador de Comissões não recomenda nem aconselha os clientes bancários, disponibilizando informação de acordo com os critérios de pesquisa definidos pelos próprios.

1. As comissões relativas aos serviços mais representativos associados a contas de pagamento são identificadas na Instrução n.º 11/2018.

2. Artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, diploma que procedeu à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas.

3. Medida n.º 199 do programa SIMPLEX+2017 – “Consumo financeiro + informado”.

4. O reporte de informação para o Comparador de Comissões está regulado na Instrução n.º 19/2018.

1.2 Serviços disponíveis

O Comparador inclui os serviços mais representativos definidos pelo Banco de Portugal em cumprimento do mandato atribuído pelo legislador e também outros que assumem particular relevância no mercado nacional. Os serviços que se encontram disponíveis nesta ferramenta são os seguintes:

- **Manutenção de conta.** Corresponde à gestão da conta de pagamento mais representativa da oferta da instituição, com as características mais simples e que não se destina a segmentos de clientes específicos.
- **Manutenção de conta pacote.** Corresponde à gestão da conta de pagamento que tem associada a disponibilização de outros serviços e cuja prestação é remunerada pelo pagamento de uma única comissão. O Comparador apresenta as comissões das três contas pacote mais representativas na oferta de cada instituição que não se destinam a segmentos de clientes específicos.
- **Manutenção da conta de serviços mínimos bancários.** Corresponde à gestão da conta de serviços mínimos bancários (SMB)⁵.
- **Manutenção da conta base.** Corresponde ao serviço associado à gestão da conta base⁶.
- **Disponibilização de cartão de débito.** Corresponde ao serviço relativo à disponibilização de um cartão de pagamento a débito associado a uma conta de pagamento. O Comparador apresenta as comissões relativas aos três cartões de débito mais representativos na oferta de cada instituição que não se destinam a segmentos de clientes específicos.
- **Disponibilização de cartão de crédito.** Corresponde ao serviço relativo à disponibilização de um cartão de pagamento a crédito associado a uma conta de pagamento. O Comparador apresenta as comissões relativas aos três cartões de crédito mais representativos na oferta de cada instituição que não se destinam a segmentos de clientes específicos.
- **Disponibilização de cartão de crédito privativo.** Corresponde ao serviço associado à disponibilização, nos termos de um contrato de crédito celebrado entre a instituição e o cliente, de um cartão que apenas pode ser utilizado em determinados espaços comerciais ou para adquirir uma gama muito restrita de bens e serviços. O Comparador apresenta as comissões relativas aos três cartões de crédito privativos mais representativos na oferta de cada instituição que não se destinam a segmentos de clientes específicos.
- **Levantamento de numerário.** Corresponde ao serviço em que o cliente retira numerário da sua conta de pagamento. O Comparador apresenta as comissões relativas ao levantamento de numerário ao balcão, no ATM e no ATS⁷.
- **Adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*).** Corresponde ao serviço em que o cliente retira numerário a crédito (*cash advance*), utilizando o limite de crédito disponível no cartão de crédito. O Comparador apresenta o valor máximo da comissão associada a um

5. Os serviços incluídos nos SMB estão previstos no artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na sua redação atual.

6. Nos termos definidos pelo Banco de Portugal (Carta Circular n.º 24/2014/DSC, de 10 de março).

7. As instituições não podem cobrar qualquer encargo pelo levantamento de numerário em caixas automáticos (ATM e ATS).

adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*) no valor de 200 euros⁸, possível de ser efetuado pelos três cartões de crédito mais representativos na oferta de cada instituição. A comissão é apresentada em função do canal através do qual pode ser prestado este serviço: balcão, ATM ou ATS.

- **Requisição e entrega de cheques cruzados, à ordem e não à ordem.** Corresponde à disponibilização de cheques cruzados à ordem ou não à ordem. O Comparador apresenta as comissões aplicáveis em função dos canais de comercialização através dos quais o cheque é requisitado, balcão, ATM, ATS, em linha, dispositivo móvel, SMS, telefone com operador e telefone sem operador e é entregue, ao balcão ou por correio.
- **Transferência a crédito intrabancária.** Corresponde ao serviço em que a instituição transfere, por ordem do cliente, fundos da conta do cliente para outra conta na mesma instituição. O Comparador apresenta as comissões quando esta transferência é realizada através dos canais: balcão, ATM, ATS, em linha, dispositivo móvel, telefone com operador e telefone sem operador.
- **Ordem permanente intrabancária.** Corresponde à realização de transferências regulares de um montante fixo de dinheiro da conta do cliente bancário para outra conta na mesma instituição. O Comparador apresenta as comissões relativas às ordens realizadas através dos seguintes canais: balcão, em linha, dispositivo móvel, telefone com operador e telefone sem operador.
- **Transferência a crédito SEPA +.** Corresponde ao serviço relativo à transferência de fundos em euros, em coroas suecas ou em leus romenos, realizada em condições equivalentes, entre contas que estejam domiciliadas nos países que integram o espaço SEPA⁹. O Comparador apresenta informação sobre comissões cobradas quando as transferências são realizadas através de balcão, ATM, ATS, em linha, dispositivo móvel, telefone com operador e telefone sem operador.
- **Ordem permanente SEPA +.** Corresponde ao serviço relativo à realização de transferências regulares de um montante fixo em euros, em coroas suecas ou em leus romenos em condições equivalentes, entre contas que estejam domiciliadas nos países que integram o espaço SEPA. O Comparador apresenta informação sobre as comissões cobradas quando estas são realizadas através dos canais: balcão, em linha, dispositivo móvel, telefone com operador e telefone sem operador.
- **Transferência a crédito não SEPA +.** Corresponde ao serviço relativo à transferência de fundos em que a conta do ordenante, do beneficiário ou de ambos não está domiciliada no espaço SEPA, ou em que a transferência é efetuada em moeda diferente do euro, da coroa sueca ou do leu romeno, mesmo quando as contas do ordenante, do beneficiário ou de ambos estejam domiciliadas no referido espaço SEPA. O Comparador apresenta informação sobre a realização destas transferências através do balcão, em linha, de dispositivo móvel, de telefone com operador e de telefone sem operador.
- **Ordem permanente não SEPA +¹⁰.** Corresponde ao serviço através do qual são realizadas transferências regulares de fundos em que a conta do ordenante, do beneficiário ou de ambos não estão domiciliadas no espaço SEPA. O Comparador apresenta informação sobre a

8. O valor máximo da comissão associada ao adiantamento de numerário a crédito no valor de 200 euros pode ser apresentado no seu contravalor em coroas suecas ou leus romenos, em qualquer um dos países do Espaço Económico Europeu, que inclui os 28 Estados-Membros da União Europeia, a Noruega, o Liechtenstein e a Islândia.

9. 28 Estados-Membros da União Europeia, Andorra, Islândia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega, San Marino, Suíça e Vaticano.

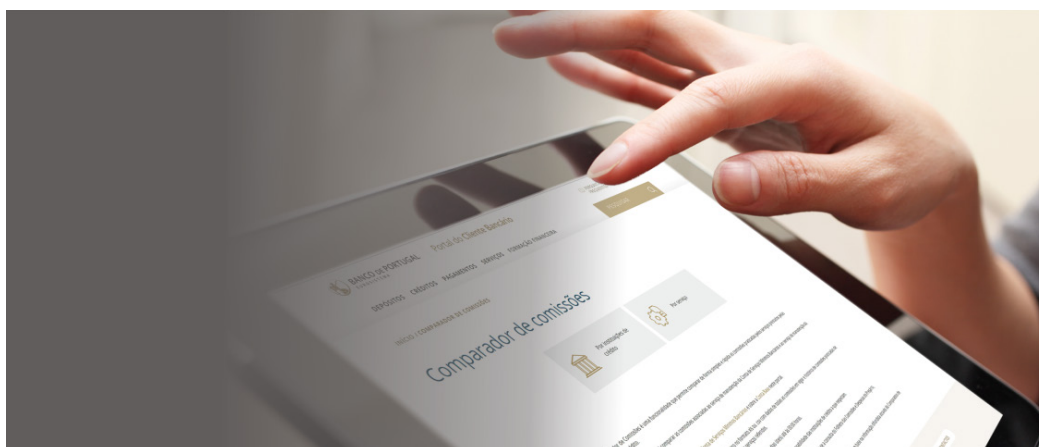
10. Também é considerada uma "ordem permanente não SEPA +" aquela que é realizada em moeda diferente do euro, da coroa sueca ou do leu romeno, mesmo quando as contas do ordenante, do beneficiário ou de ambos estejam domiciliadas no espaço SEPA.

realização destas ordens quando realizadas ao balcão, em linha, através de dispositivo móvel, de telefone com operador e de telefone sem operador.

O Banco de Portugal poderá, no futuro, incluir outros serviços no Comparador de Comissões.

O Comparador de Comissões pode ser consultado no PCB, onde é também disponibilizado um vídeo sobre a utilização desta ferramenta. É ainda possível aceder a um glossário da terminologia utilizada, bem como a um conjunto de perguntas frequentes.

Figura I.1.1 • Comparador de Comissões disponível no PCB



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/aplicacao/comparador-de-comissoes>).

O lançamento do Comparador no dia 1 de outubro de 2018 originou um número significativo de visitas ao PCB, sendo que, em outubro, cerca de 26% dos acessos resultaram da consulta àquela ferramenta. No quarto trimestre, o número de consultas ao Comparador representou 14% do total das visitas ao PCB.

Entre outubro de 2018 e março de 2019, o Comparador de Comissões teve 88 179 visitas, o que corresponde, em média, a cerca de 14 697 visitas por mês.

2 Intermediários de crédito

2.1 A importância da intermediação de crédito

A intermediação de crédito é uma atividade desenvolvida por pessoas singulares ou coletivas que, apesar de não estarem autorizadas a conceder crédito, intervêm no processo de comercialização de contratos de crédito. Estas entidades, designadas por intermediários de crédito, apresentam ou propõem contratos de crédito, muito embora também possam celebrar contratos de crédito em nome das instituições mutuantes, auxiliar os consumidores em atos preparatórios à celebração desses contratos, ou prestar-lhes serviços de consultoria.

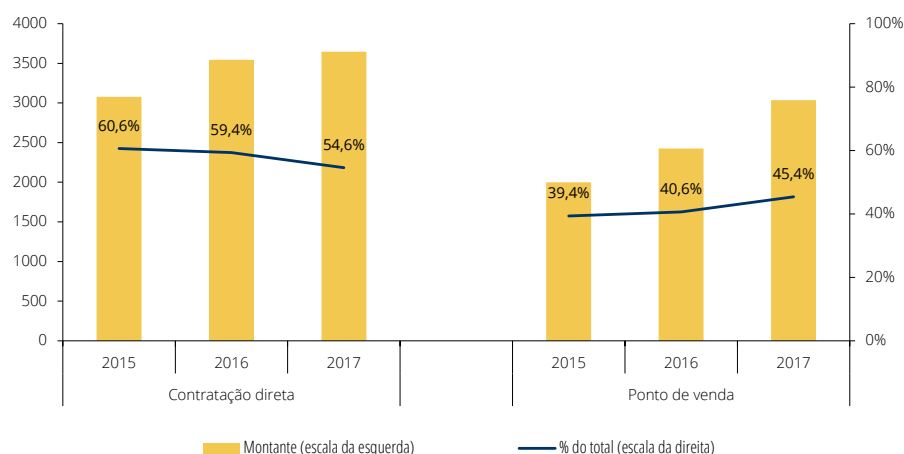
A atividade dos intermediários de crédito é objeto de regulação há alguns anos em vários países da União Europeia. O relevante papel desempenhado pelos intermediários de crédito nesses mercados e a deteção de riscos associados à sua intervenção, designadamente no que toca à adequação da informação prestada aos clientes bancários, levou a que se regulasse esta atividade.

O legislador comunitário reconhece a importância da atividade dos intermediários de crédito e os riscos que lhe estão associados desde a Segunda Diretiva do Crédito aos Consumidores¹¹, tendo sujeitado os intermediários de crédito que intervêm no âmbito do crédito aos consumidores ao cumprimento dos mesmos deveres de informação pré-contratual e de assistência que exige às instituições de crédito. Seis anos volvidos, o legislador comunitário intensificou a regulação dos intermediários de crédito, tendo criado na Diretiva do Crédito Hipotecário¹² um conjunto de regras harmonizadas para o acesso e o exercício desta atividade no âmbito do crédito à habitação e hipotecário. Subjacente a este reforço regulatório estiveram preocupações com a concessão responsável de crédito e a promoção de práticas de comercialização que ponderem os interesses dos clientes bancários e assegurem o seu cabal esclarecimento quanto às características e riscos dos contratos de crédito. Outros objetivos, como a mitigação de riscos reputacionais das instituições mutuantes, a harmonização de enquadramentos normativos e a promoção da concorrência, também foram prosseguidos pelo legislador comunitário com esta intervenção.

A atividade de intermediação de crédito em Portugal tem conhecido um desenvolvimento significativo nos últimos anos, desempenhando atualmente um papel relevante no funcionamento do mercado de crédito.

De acordo com a informação prestada pelas instituições mutuantes que atuam no crédito aos consumidores, os intermediários de crédito foram responsáveis pela comercialização de 45,4% do total de contratos de crédito celebrados em 2017¹³. Entre 2015 e 2017, a importância dos intermediários de crédito na comercialização de contratos de crédito aos consumidores cresceu seis pontos percentuais.

Gráfico I.2.1 • Crédito aos consumidores | Montante concedido por canal de comercialização
| Milhões de euros | 2015–2017



Fonte: Banco de Portugal.

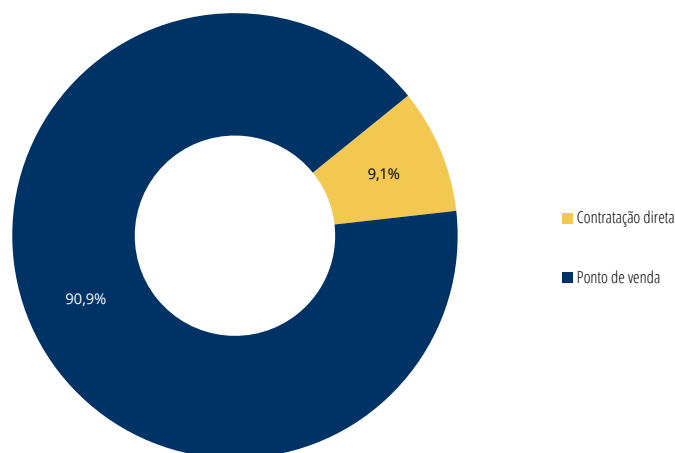
11. Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores. A referida diretiva foi transposta para o ordenamento jurídico nacional através do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

12. Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação. A diretiva em causa foi transposta para o ordenamento jurídico nacional pelo Decreto-Lei 74-A/2017, de 23 de junho, e pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho.

13. Para mais informações, sugere-se a consulta do Relatório de Acompanhamento dos Mercados Bancários de Retalho relativo a 2017, disponível no PCB.

No âmbito do crédito automóvel, a intervenção dos intermediários de crédito é, aliás, preponderante, tendo comercializado 90,9% dos contratos celebrados em 2017.

Gráfico I.2.2 • Crédito automóvel | Crédito concedido por canal de comercialização
| Milhões de euros | 2017



Fonte: Banco de Portugal.

A relevância do papel dos intermediários de crédito na comercialização de contratos de crédito aos consumidores e de contratos de crédito à habitação e hipotecário é, aliás, demonstrada pelo número de intermediários com quem as instituições mutuantes presentes nestes mercados pretendem vir a atuar. Tendo por base os elementos disponíveis relativamente aos intermediários de crédito registados em 2018, verifica-se que, em média, cada uma das 23 instituições mutuantes que recorre a intermediários de crédito para a comercialização de contratos de crédito aos consumidores celebrou contratos de vinculação com 100 intermediários de crédito. De igual modo, em média, cada uma das 13 instituições mutuantes que recorre a intermediários de crédito para a comercialização de contratos de crédito à habitação e hipotecário celebrou contratos de vinculação com 25 intermediários de crédito.

2.2 Implementação do novo regime

Reconhecendo a importância da intermediação de crédito, o legislador nacional optou por regular esta atividade de forma transversal aquando da transposição da Diretiva do Crédito Hipotecário, fixando regras que, em termos gerais, são aplicáveis aos intermediários de crédito que pretendam atuar no crédito à habitação e hipotecário e aos que pretendam exercer a sua atividade no âmbito do crédito aos consumidores¹⁴.

A partir de 1 de janeiro de 2018, em cumprimento do mandato que lhe foi confiado pela lei, o Banco de Portugal acompanha a implementação do regime jurídico dos intermediários de crédito.

A primeira etapa deste processo consiste na autorização e registo dos intermediários de crédito. O legislador permitiu que as entidades que exerciam a atividade de intermediação de crédito antes de 1 janeiro de 2018 continuassem a atuar sem estar autorizadas e registadas junto do

14. Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, que aprovou o regime jurídico que estabelece os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria.

Banco de Portugal até 31 de dezembro desse ano. Por decisão do legislador tomada no final de 2018, permitiu-se que as entidades que já exerciam a atividade de intermediário de crédito antes de 1 de janeiro de 2018 e que apresentaram pedido de autorização até ao final desse ano continuassem a atuar sem autorização do Banco de Portugal, no máximo, até ao dia 31 de julho de 2019¹⁵.

Como forma de apoiar os interessados em exercer a atividade de intermediário de crédito na preparação e submissão dos respetivos pedidos de autorização, o Banco de Portugal divulgou, no início de 2018, um vídeo com um conjunto de informações gerais sobre o procedimento de autorização. Foram igualmente disponibilizados no PCB conteúdos e materiais específicos, incluindo uma brochura, sobre o regime jurídico dos intermediários de crédito, os requisitos de acesso à atividade e o procedimento a seguir para a solicitação de autorização.

Complementarmente, para ajudar a esclarecer os consumidores sobre a atividade dos intermediários de crédito e sobre os principais deveres a que estes estão sujeitos, foi disponibilizado um decodificador denominado “Intermediários de crédito – o que mudou para o cliente bancário”.

Ao longo de 2018, o Banco de Portugal esclareceu as dúvidas suscitadas a respeito do regime jurídico aplicável e do procedimento de autorização para o exercício da atividade. Foram respondidos 791 pedidos de informação recebidos sobre o acesso à atividade de intermediário de crédito e as regras que regem o seu exercício. Foram ainda realizadas mais de duas dezenas de reuniões com interessados e com associações representativas dos diferentes setores da atividade económica, designadamente comércio automóvel, empresas de distribuição e mediação imobiliária. Adicionalmente, foram promovidas sessões de trabalho com associações do setor financeiro e com instituições de crédito para o esclarecimento de aspetos relacionados com o enquadramento normativo desta atividade, de modo a potenciar o apoio prestado por essas instituições aos interessados em atuar como intermediários de crédito.

A filial e as agências do Banco de Portugal distribuídas pelo continente e pelas regiões autónomas acompanharam os interessados em exercer a atividade de intermediário de crédito. Para além da receção de cerca de 300 pedidos de autorização submetidos em suporte físico, prestaram esclarecimentos ao público sobre as normas que enquadram o exercício da atividade e sobre o procedimento de autorização e na disponibilização de equipamentos informáticos para que os interessados pudessem apresentar eletronicamente o pedido de autorização.

Foi também disponibilizada uma ferramenta no PCB que permite a consulta do estado de cada pedido de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito que tenha sido submetido ao Banco de Portugal. A partir de dezembro de 2018, o Banco de Portugal passou a divulgar, semanalmente no PCB, dados globais sobre os pedidos de autorização apresentados e a evolução da respetiva análise.

2.3 Regime jurídico dos intermediários de crédito

O acesso à atividade de intermediário de crédito depende de autorização e de registo junto do Banco de Portugal.

Para o efeito, os interessados devem submeter um pedido de autorização ao Banco de Portugal através de formulário próprio disponível no PCB. O pedido de autorização deve ser instruído

15. Decreto-Lei n.º 122/2018, de 28 de dezembro.

com os documentos que demonstrem o cumprimento dos requisitos estabelecidos na lei, designadamente no que respeita aos conhecimentos e competências adequados, à idoneidade, à organização comercial e administrativa adequada e à subscrição de seguro de responsabilidade civil profissional ou à titularidade de outra garantia equivalente. Após a concessão de autorização, o Banco de Portugal promove, em regra, o registo oficioso dos intermediários de crédito, divulgando publicamente elementos constantes desse registo, nomeadamente no que respeita à identidade dos intermediários de crédito autorizados, ao seu número de registo, à respetiva categoria, aos contratos de crédito relativamente aos quais prestam serviços de intermediação, entre outros¹⁶.

A atividade de intermediário de crédito pode igualmente ser exercida por instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica, que não necessitam de autorização específica para tal. Caso pretendam desenvolver esta atividade, as referidas instituições devem comunicar essa intenção ao Banco de Portugal, que disponibiliza ao público, através do PCB, uma lista destas instituições¹⁷.

Os intermediários de crédito autorizados noutros Estados-Membros da União Europeia a atuar no âmbito do crédito à habitação e hipotecário podem igualmente desenvolver essa atividade em território nacional, através de sucursal ou ao abrigo da liberdade de prestação de serviços. Compete às autoridades competentes desses países comunicar ao Banco de Portugal informação sobre o intermediário de crédito em causa e sobre a atividade que o mesmo pretende exercer em Portugal. O Banco de Portugal procede ao registo destes intermediários de crédito com base na informação recebida, divulgando publicamente os elementos registados na lista das entidades autorizadas.

O legislador previu um conjunto de disposições gerais aplicáveis ao exercício da atividade dos intermediários de crédito que complementam as regras específicas previstas nas normas que regulam a comercialização de contratos de crédito aos consumidores e de contratos de crédito à habitação e hipotecário. Estão em causa, designadamente, deveres de conduta e de prestação de informação aos consumidores sobre os serviços de intermediação de crédito e as condições em que os mesmos são prestados.

É igualmente regulada a remuneração dos serviços prestados pelos intermediários de crédito, estabelecendo-se, nomeadamente, que os intermediários de crédito não vinculados só podem ser remunerados pelos clientes bancários e que os intermediários de crédito que atuam em nome e sob responsabilidade de instituição mutuante (intermediários de crédito vinculados e intermediários de crédito a título acessório) apenas são remunerados pela instituição mutuante, não podendo receber quaisquer valores dos consumidores, designadamente a título de retribuição, comissão ou despesa.

São ainda previstas regras específicas para a publicidade dos serviços prestados pelos intermediários de crédito, estabelecendo-se ainda as condições em que estes podem publicitar os produtos de crédito que comercializam.

16. A lista dos intermediários autorizados e registados pelo Banco de Portugal pode ser encontrada no PCB, em <https://www.bportugal.pt/intermediarios-credito/>.

17. A lista das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica que atuam como intermediários de crédito está disponível no PCB, em <https://www.bportugal.pt/instituicoes-financeiras-intermediacao>.

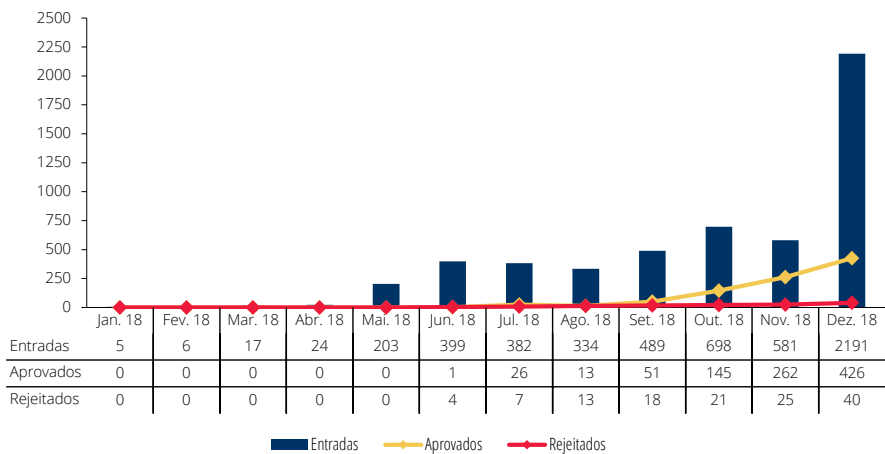
O legislador incumbiu o Banco de Portugal da regulamentação de diversos aspetos do regime jurídico dos intermediários de crédito. Em cumprimento deste mandato, o Banco de Portugal procedeu à concretização dos requisitos previstos no regime jurídico dos intermediários de crédito para a apresentação e instrução do pedido de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito e à explicitação das regras a observar na definição, aprovação, monitorização e revisão das políticas de remuneração a adotar pelas entidades que desenvolvem a atividade de intermediário de crédito¹⁸.

2.4 Autorização de intermediários de crédito

Ao longo de 2018, o Banco de Portugal recebeu 5329 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, dos quais 924 foram aprovados e 128 recusados.

Os pedidos de autorização foram recebidos, sobretudo, a partir do início do segundo semestre, destacando-se o elevado número de pedidos que deu entrada em dezembro.

Gráfico I.2.3 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização | 2018

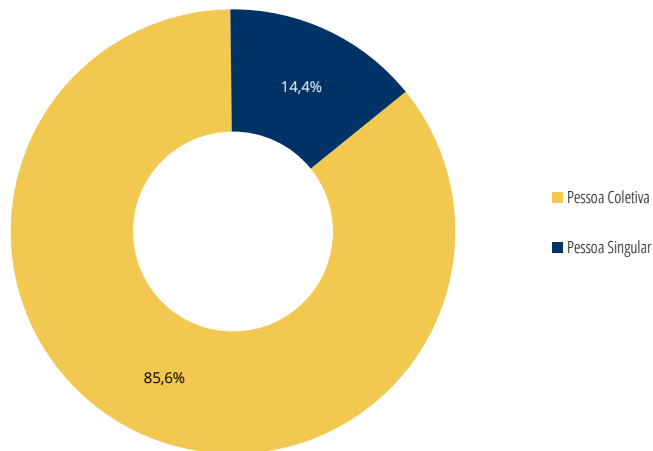


Fonte: Banco de Portugal.

Os interessados em atuar como intermediário de crédito que submeteram pedidos de autorização em 2018 são, sobretudo, pessoas coletivas que desenvolvem atividade comercial noutros domínios. Destaca-se a venda e a reparação de veículos automóveis (46,3%), a atividade imobiliária (22,2%) e o comércio a retalho (15,6%).

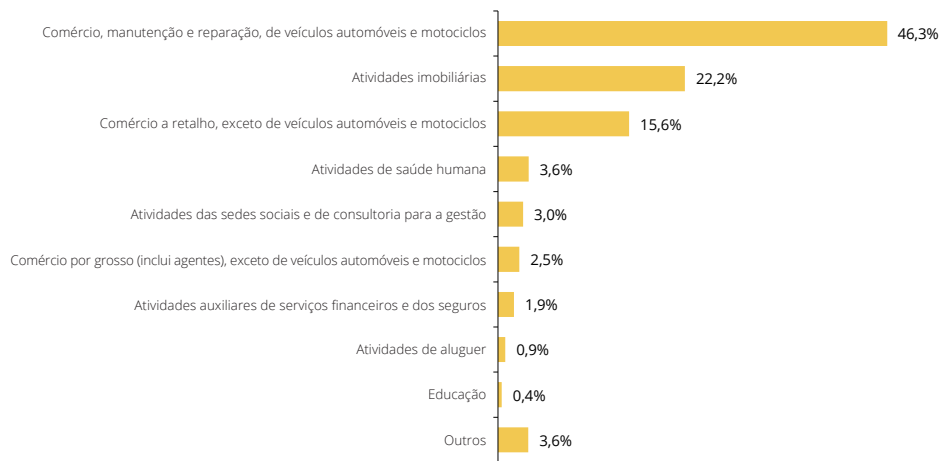
18. Aviso do Banco de Portugal n.º 6/2017 e Instrução n.º 16/2017.

Gráfico I.2.4 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização por tipo de requerente | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico I.2.5 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização apresentados por pessoas coletivas, por divisão de atividade económica principal^(a) | 2018



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) CAE-Rev 3.

Os interessados em exercer a atividade de intermediário de crédito estão distribuídos pelo território nacional, embora haja uma maior concentração no litoral do continente, com especial incidência em Lisboa e no Porto, distritos de domicílio ou sede de 38,8% dos interessados que apresentaram pedido de autorização em 2018.

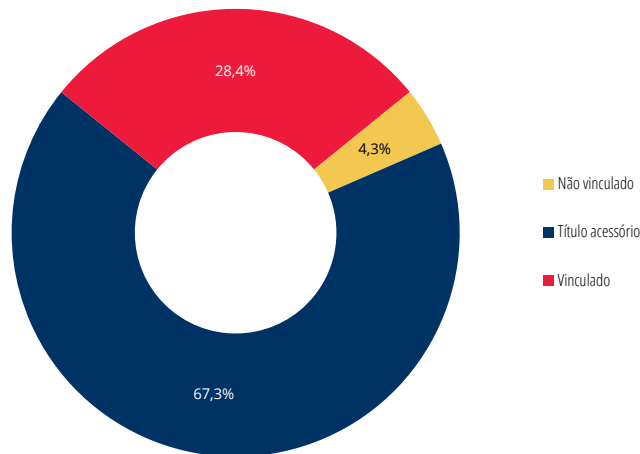
Figura I.2.1 • Intermediários de crédito | Mapa com pedidos de autorização por unidades territoriais do domicílio ou sede social | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

A generalidade dos interessados pretende atuar por conta e sob a responsabilidade de instituições mutuantes, sendo que apenas 4,3% dos interessados manifesta a intenção de desenvolver a atividade de forma independente e sem qualquer vínculo a instituições mutuantes.

Gráfico I.2.6 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização por categoria | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

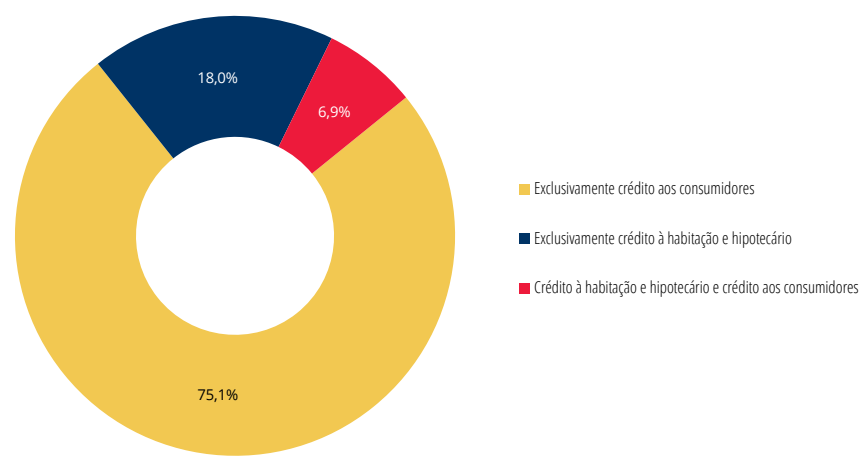
A grande maioria dos interessados pretende atuar por conta de mais do que uma instituição mutuante, embora também haja interessados que referem ser sua intenção atuar em regime de exclusividade com apenas uma instituição mutuante (9%). Em média, os pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito apenas no crédito aos consumidores estão acompanhados de projetos de contrato de vinculação com duas instituições mutuantes distintas, ao passo que os interessados que preveem atuar apenas no crédito à habitação e hipotecário submeteram, em média, projetos de contrato de vinculação com quatro instituições mutuantes¹⁹.

Salienta-se que, de acordo com as normas aplicáveis, os intermediários de crédito podem celebrar contratos de vinculação com uma única instituição mutuante, um único grupo de instituições mutuantes ou com um número de instituições mutuantes ou grupos que não represente a “maioria do mercado”. Considera-se que existe uma situação de “maioria do mercado” quando as instituições mutuantes ou os grupos de instituições mutuantes em causa representem mais de 50% do número total de instituições mutuantes que comercializam contratos de crédito à habitação e hipotecário ou contratos de crédito aos consumidores, consoante o tipo de crédito em que o intermediário pretende desenvolver a sua atividade.

A maior parte dos interessados solicitou autorização para atuar exclusivamente no âmbito do crédito aos consumidores (75,1%), sendo que cerca de 25% dos interessados pretende atuar no âmbito do crédito à habitação e hipotecário, dos quais cerca de 18% em exclusividade.

19. Estes dados não consideram os intermediários de crédito que pretendem atuar simultaneamente no âmbito do crédito à habitação e hipotecário e no âmbito do crédito aos consumidores.

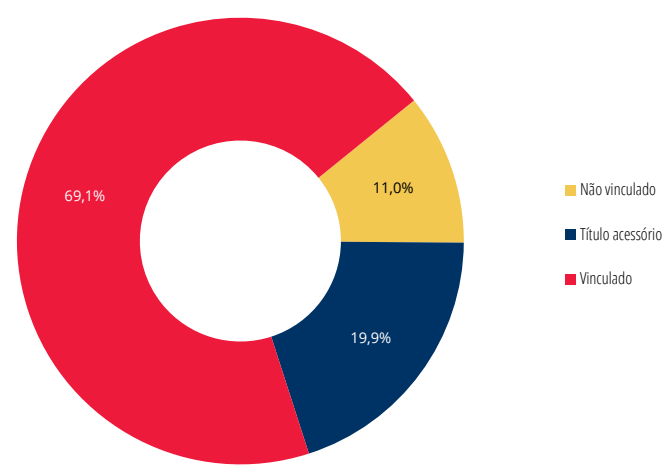
Gráfico I.2.7 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização por tipo de crédito | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

O número de interessados em exercer a atividade de intermediário de crédito que solicitou autorização para a prestação de serviços de consultoria é relativamente menor. Apenas 759 interessados (14,2% dos que submeteram pedido de autorização em 2018) requereram autorização para exercer as duas atividades, sendo que a esmagadora maioria desses interessados pretende exercer a atividade de intermediário de crédito com vínculo a uma instituição mutuante (69,1% como intermediário de crédito vinculado e 19,9% na categoria de intermediário de crédito a título acessório).

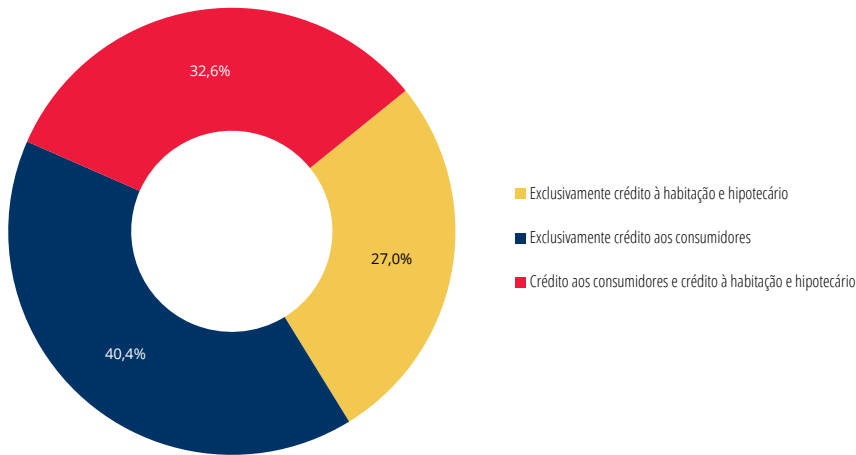
Gráfico I.2.8 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização para a prestação de serviços de consultoria por categoria | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

Durante o ano de 2018, 40,4% dos interessados em prestar serviços de consultoria indicaram pretender prestar esses serviços relativamente a contratos de crédito aos consumidores, 27,0% no âmbito do crédito à habitação e hipotecário e 32,6% no âmbito dos dois tipos de crédito.

Gráfico I.2.9 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização para a prestação de serviços de consultoria por tipo de crédito | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

2.5 Divulgação das entidades habilitadas

O Banco de Portugal é responsável pelo registo dos intermediários de crédito, cabendo-lhe, em regra, promover oficiosamente o registo dos interessados autorizados a exercer a atividade no prazo de 30 dias após a autorização ter sido concedida.

A divulgação pública de informação sobre o registo dos intermediários de crédito é feita através do PCB. Para além de ser possível a consulta individualizada dos elementos relativos aos intermediários de crédito autorizados a atuar em Portugal, incluindo os que desenvolvem a atividade ao abrigo de livre prestação de serviços ou através de sucursal, disponibiliza-se ainda um ficheiro que contém os principais elementos informativos relativos aos intermediários de crédito inscritos no registo. O PCB fornece igualmente informação sobre as instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica que atuam como intermediários de crédito.

Figura I.2.2 • PCB | Intermediários de crédito autorizados



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Intermediários de crédito (<https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/intermediarios-de-credito-autorizados>).

No final de 2018, estavam inscritos 878 intermediários de crédito no registo das entidades habilitadas a atuar como intermediário de crédito. A maioria dos intermediários registados foi autorizada pelo Banco de Portugal (867 intermediários de crédito), a que acresce informação sobre 11 intermediários de crédito autorizados noutros Estados-Membros da União Europeia e que exercem atividade em território nacional no âmbito do crédito à habitação e hipotecário. Estas comunicações de outros Estados-Membros foram provenientes das autoridades de supervisão de França (cinco), Reino Unido (quatro) e Países Baixos (duas). A generalidade destes intermediários exerce a atividade ao abrigo da liberdade de prestação de serviços, registando-se apenas um caso em que o intermediário de crédito optou por estabelecer sucursal em território nacional.

Adicionalmente, no final de 2018, a lista das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica que prestavam serviços de intermediação de crédito continha 16 entradas, todas elas relativas a instituições de crédito.

3 Entidades formadoras

3.1 Requisitos de competência técnica

As instituições de crédito estão, desde 1 de janeiro de 2018, obrigadas a assegurar que os seus trabalhadores envolvidos na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito à habitação e hipotecário possuem e mantêm atualizado um nível adequado de conhecimentos e competências²⁰.

De igual modo, as pessoas singulares que atuam como intermediários de crédito, os membros do órgão de administração dos intermediários de crédito que assumam a natureza de pessoa coletiva e, quando existam, os responsáveis técnicos pela atividade de intermediário de crédito devem demonstrar possuir um nível adequado de conhecimentos e competências nas matérias relevantes para o exercício dessa atividade. O mesmo requisito é ainda aplicável aos trabalhadores dos intermediários de crédito que pretendam atuar no âmbito do crédito à habitação e hipotecário²¹.

A exigência de um nível adequado de conhecimentos e competências das pessoas envolvidas na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho enquadra-se na crescente preocupação da supervisão de conduta em garantir que os clientes são devidamente esclarecidos sobre as características e os riscos dos produtos que lhes são propostos, de modo a que possam avaliar se os mesmos são adequados às suas necessidades e situação financeira.

Esta preocupação é particularmente relevante quando estão em causa produtos com um impacto significativo na vida financeira dos clientes bancários, como o crédito à habitação e hipotecário. Neste contexto, o legislador europeu, na Diretiva do Crédito Hipotecário²², procurou assegurar que as instituições mutuantes e, bem assim, os intermediários de crédito contribuem ativamente para a contratação responsável de crédito por parte dos clientes bancários, mediante a afetação à comercialização destes contratos de pessoas com os conhecimentos e as competências necessárias para prestar esclarecimentos e informações suscetíveis de influir de forma positiva na formulação de uma decisão de contratar ponderada e esclarecida.

De modo a permitir a adaptação das instituições de crédito e dos intermediários de crédito a estas novas exigências, o legislador nacional estabeleceu um período transitório durante o qual foi possível demonstrar o cumprimento dos requisitos de conhecimentos e competências com base na experiência profissional. Com efeito, até 21 de março de 2019, considerou-se que possuíam um nível adequado de conhecimentos e competências as pessoas que demonstrassem ter exercido, durante três anos, consecutivos ou interpolados, funções ou responsabilidades relacionadas com a celebração de contratos de crédito.

Uma vez terminado o período transitório, o cumprimento destes requisitos depende da demonstração da titularidade de um grau académico, de um diploma de técnico superior profissional ou

20. Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho. Os requisitos previstos neste diploma legal são específicos para o desenvolvimento destas atividades, complementando, por conseguinte, o disposto no artigo 73.º do RGICSF, preceito através do qual é exigido que as instituições de crédito assegurem, em todas as atividades que exerçam, elevados níveis de competência técnica e que garantam que a sua organização empresarial funciona com os meios humanos e materiais adequados a assegurar condições apropriadas de qualidade e eficiência.

21. Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho.

22. Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação.

de uma formação de nível pós-secundário conferente de diploma, cujo plano de estudos inclua um conjunto de conteúdos mínimos, ou, em alternativa, da conclusão da escolaridade obrigatória e da obtenção de certificação profissional específica ministrada por entidade formadora certificada pelo Banco de Portugal.

O legislador atribuiu ao Banco de Portugal um importante papel na implementação do processo de capacitação dos profissionais envolvidos na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito, cabendo-lhe assegurar que a atividade formativa desenvolvida pelas entidades formadoras por si certificadas promove a aquisição de um nível adequado de conhecimentos e competências para o exercício dessas atividades.

3.2 Entidades formadoras certificadas

O Banco de Portugal certifica, desde o dia 1 de janeiro de 2018, as entidades responsáveis por ministrar as formações que conferem certificação profissional aos trabalhadores das instituições de crédito envolvidos na concessão e comercialização de contratos de crédito à habitação e hipotecário e às pessoas que, nos termos das regras que regulam a atuação dos intermediários de crédito, devem comprovar o preenchimento do requisito relativo aos conhecimentos e competências²³.

Pode solicitar certificação como entidade formadora qualquer pessoa singular ou coletiva reconhecida pelo Sistema Nacional de Qualificações que pretenda lecionar estas matérias e que demonstre preencher um conjunto de requisitos específicos. O pedido de certificação deve ser submetido através de formulário eletrónico disponível no PCB.

Figura I.3.1 • Certificação de entidades formadoras pelo Banco de Portugal



Fonte: Banco de Portugal (<https://www.bportugal.pt/page/certificacao-de-entidades-formadoras-pelo-banco-de-portugal>).

23. O regime jurídico de certificação das entidades formadoras pelo Banco de Portugal, bem como os conteúdos mínimos das formações que serão ministradas por estas entidades encontram-se concretizados em Portarias do Governo (Portaria n.º 385-D/2017, Portaria n.º 385-B/2017 e a Portaria n.º 385-C/2017).

Em 2018, foram recebidos sete pedidos de certificação de entidades formadoras, tendo sido deferidos os pedidos apresentados pelas seguintes entidades:

- Associação Portuguesa de Bancos/Instituto de Formação Bancária
- SPESI – Sociedade de Promoção de Ensino Superior Imobiliário, S.A.
- UNYLEYA – Ensino e Formação à Distância, S.A.
- Rede Global Gestão e Exploração de Franquias S.A.

No decurso do processo de certificação, o Banco de Portugal tem vindo a interagir com as entidades formadoras, prestando as informações e os esclarecimentos necessários à correta instrução e submissão dos pedidos, nomeadamente através da realização de reuniões de trabalho.

A lista de entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal encontra-se permanentemente atualizada e disponível para consulta no PCB.

Figura I.3.2 • Acesso à lista de entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Entidades formadoras (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/certificacao-de-entidades-formadoras>).

3.3 Monitorização das entidades formadoras

O Banco de Portugal é igualmente responsável por acompanhar, monitorizar e garantir a qualidade do sistema de certificação.

Para esse efeito, as entidades formadoras certificadas estão obrigadas a analisar e avaliar os resultados da sua atividade formativa numa base regular, devendo remeter ao Banco de Portugal um relatório anual sobre a formação realizada, que contenha, designadamente, uma apreciação crítica dos resultados relativos ao desenvolvimento das formações e as medidas de melhoria que pretendem implementar.

Adicionalmente, o Banco de Portugal pode realizar ações de acompanhamento e monitorização, com vista a verificar o cumprimento dos requisitos aplicáveis à formação. No decurso das ações de monitorização, as entidades formadoras estão obrigadas a permitir o acesso do Banco de Portugal às sessões de formação presencial, bem como aos canais utilizados para a formação à distância, devendo ainda disponibilizar toda a informação que lhes seja solicitada. Caso verifique que as entidades formadoras não cumprem os requisitos aplicáveis, não garantindo, na sua atividade formativa um nível adequado de qualidade e exigência, o Banco de Portugal pode revogar a certificação conferida para o exercício desta atividade.

Em 2018, o Banco de Portugal iniciou as ações de monitorização das formações que conferem certificação profissional, tendo acompanhado a atividade desenvolvida por entidades formadoras certificadas. O Banco de Portugal acompanhou sessões de formação presenciais e analisou a formação ministrada através de meios de comunicação à distância, tendo em vista assegurar o rigor e a qualidade dos conteúdos lecionados na formação e, bem assim, avaliar a adequação dos critérios e métodos de avaliação dos formandos.

As conclusões da monitorização foram transmitidas pelo Banco de Portugal às entidades em causa.

4 Crédito aos consumidores nos canais digitais

4.1 A crescente utilização dos canais digitais

A generalidade dos produtos e serviços bancários de retalho são hoje passíveis de ser contratados através do *homebanking*, de *app* (aplicações para dispositivos móveis) e também de plataformas *online* especificamente criadas pelas instituições para a comercialização desses produtos.

A oferta das instituições nos canais digitais é cada vez mais variada, abrangendo a abertura de contas de depósito e a comercialização de produtos de crédito aos consumidores, além da disponibilização de serviços de pagamento, em particular cartões pré-pagos, cartões de débito e cartões crédito. O cliente bancário tem a possibilidade de contratar produtos e serviços bancários de retalho de forma totalmente digital, o que lhe proporciona maior conveniência, mas exige simultaneamente uma maior proatividade e capacidade crítica na análise das características desses produtos e serviços. O cliente bancário é chamado a assumir um papel cada vez mais determinante em toda a fase de contratação nos canais digitais, na medida em que

não pode contar com o apoio presencial de um colaborador da instituição. Às instituições cabe desenvolver ferramentas que apoiem adequadamente os respetivos clientes em todo o processo de contratação.

A possibilidade de contratação de produtos e serviços bancários nos canais digitais acarreta potenciais benefícios para os clientes e para as instituições. Os clientes têm a capacidade de ter acesso a produtos e serviços bancários de uma forma mais cómoda e beneficiam da possibilidade de compararem produtos e serviços de uma forma mais simples. As instituições podem diversificar a sua oferta e captar novos segmentos de clientes, num mercado cada vez mais concorrencial e sem fronteiras.

O Banco de Portugal tem acompanhado a comercialização de produtos e serviços bancários de retalho nos canais digitais e tomou um conjunto de iniciativas, tendo em vista estimular o desenvolvimento de processos de contratação integralmente digitais.

Através da alteração do enquadramento regulamentar aplicável à abertura de conta de depósito à ordem, o Banco de Portugal permitiu às instituições utilizarem a videoconferência assistida como meio alternativo de comprovação dos elementos identificativos dos clientes bancários. Esta alteração criou condições para uma maior concorrência no mercado, garantindo aos clientes bancários a possibilidade de procederem à abertura de conta de forma conveniente junto de instituições sujeitas à supervisão do Banco de Portugal.

A monitorização próxima dos procedimentos de contratação de produtos e serviços bancários de retalho nos canais digitais motivou também o Banco de Portugal a refletir sobre a forma como os clientes devem dar o seu consentimento no âmbito da celebração de contratos de crédito aos consumidores. O Banco de Portugal transmitiu às instituições que deveriam adotar métodos seguros que configurem a autenticação forte do cliente bancário no acesso ao canal digital e no momento da manifestação da sua vontade de celebrar o contrato de crédito.

Ainda a respeito da concessão de crédito aos consumidores, o Banco de Portugal definiu procedimentos e critérios a observar pelas instituições de crédito na avaliação da solvabilidade dos consumidores, tendo estabelecido a possibilidade de as instituições efetuarem essa avaliação com base em métodos indiretos nos créditos de montante inferior a dez salários mínimos nacionais ou no aumento temporário (por um período inferior a três meses) do montante total do crédito. As instituições permanecem, todavia, vinculadas ao adequado cumprimento do dever de avaliação da solvabilidade.

A utilização dos canais digitais na contratação de produtos e serviços bancários de retalho pode permitir ao supervisor de conduta acompanhar, de forma mais próxima, o desenvolvimento de todo o processo de comercialização desses produtos e serviços, se ele próprio tiver acesso e conhecer detalhadamente as etapas de comercialização que são apresentadas ao cliente. Mas, para poder exercer de forma efetiva e tempestiva a sua atividade fiscalizadora, tem de atuar a montante, avaliando se a forma como o produto ou o serviço é comercializado nos canais digitais observa o enquadramento normativo que lhe é aplicável, nomeadamente em termos de prestação de informação e segurança. O supervisor comportamental vê-se, assim, confrontado com a necessidade de exigir, numa fase anterior à disponibilização do produto ou do serviço nos canais digitais, o reporte de informação sobre as respetivas características, fluxo de contratação e procedimentos de segurança. A análise da informação reportada carece ainda de ser complementada com a demonstração das fases de contratação de produtos e serviços nos canais digitais, tendo em conta que a ação de fiscalização de cliente mistério, tão útil nos balcões, perde relevância em contexto digital.

4.2 A monitorização *ex ante*

Tendo em vista assegurar a fiscalização *a priori* da comercialização de produtos de crédito aos consumidores nos canais digitais, o Banco de Portugal emitiu, no início de 2018, uma Carta Circular²⁴, nos termos da qual deu indicações às instituições para que estas reportassem, com uma antecedência mínima de dez dias úteis, informação sobre os produtos de crédito aos consumidores, cujo processo de contratação se inicie e conclua em ambiente digital.

Desde o início do ano transato que as instituições remetem informação detalhada ao Banco de Portugal sobre as principais características e o processo de contratação de produtos de crédito aos consumidores, incluindo sobre os mecanismos de segurança adotados. O Banco de Portugal é, assim, informado sobre o público-alvo do produto e os respetivos canais (*online* ou *mobile*) de disponibilização, a forma como o cliente tem acesso à ficha de informação normalizada (FIN) e à minuta do contrato, o modo como pode visualizar essa informação e a forma como pode guardar a informação contratual relativa ao contrato de crédito. As instituições reportam ainda os procedimentos de segurança implementados para garantir o acesso do cliente bancário ao canal digital e para a confirmação, pelo cliente, da vontade de contratar o crédito. Conjuntamente com a prestação desta informação, as instituições devem habilitar o Banco de Portugal com os documentos de informação pré-contratual (modelo de FIN) e a ficha técnica relativos ao produto em causa.

Esta informação permite ao Banco de Portugal avaliar o cumprimento do quadro normativo por parte das instituições no âmbito do crédito aos consumidores nos canais digitais, o qual é independente do canal de contratação utilizado (princípio da neutralidade tecnológica).

4.3 Prioridades na fiscalização

No âmbito da fiscalização da comercialização de produtos de crédito aos consumidores nos canais digitais, o Banco de Portugal, com base na informação reportada pelas instituições ao abrigo da Carta Circular, estabeleceu como prioridade de atuação a fiscalização do crédito pessoal e das facilidades de descoberto. A atividade inspetiva abrangeu todos os 14 produtos reportados, envolvendo 13 instituições.

A atuação do Banco de Portugal incidiu especialmente sobre a forma como cada instituição assegura o cumprimento dos deveres de informação e de assistência e permite aos clientes o exercício dos direitos de livre revogação e de reembolso antecipado nos canais digitais, bem como sobre os procedimentos de segurança implementados e a forma como o cliente confirma a sua vontade de contratar. Esta análise teve por base os elementos de informação remetidos pelas instituições, tendo ainda sido solicitados os *printscreens* dos ecrãs de comercialização dos produtos de crédito em causa. O Banco de Portugal realizou igualmente reuniões bilaterais com as instituições para a análise detalhada e demonstração (em ambientes de qualidade ou de produção) dos fluxos de contratação através dos canais *online* ou *mobile* disponibilizados.

A reflexão desenvolvida com as instituições incidiu sobre os requisitos aplicáveis à comercialização de produtos de crédito aos consumidores, tendo também presentes os ensinamentos da economia comportamental e as boas práticas internacionais:

24. Carta Circular n.º 4/2018 – “Prestação de informação ao Banco de Portugal no âmbito da comercialização de produtos de crédito aos consumidores através de canais digitais”.

- Observância do **dever de prestação de informação pré-contratual e contratual** ao consumidor

O Banco de Portugal avalia o momento em que o cliente tem conhecimento das principais características do produto de crédito e a forma como pode selecionar as condições mais adequadas às suas preferências. Analisa igualmente de que forma e em que fase do processo de contratação o cliente tem conhecimento da FIN para ponderar adequadamente a contratação do crédito. Avalia também se a FIN apresentada ao cliente contém as principais características do produto de crédito, tendo em conta a informação e as opções escolhidas pelo cliente bancário. Adicionalmente, o Banco de Portugal verifica se o cliente tem a possibilidade de solicitar uma cópia da minuta do contrato de forma gratuita e em que momento essa possibilidade lhe era conferida. Pondera ainda se a FIN e a proposta de contrato de crédito incorporam mecanismos para uma adequada visualização e leitura por parte do cliente, em particular se asseguram o *scroll down* obrigatório por parte do cliente.

- Cumprimento do **dever de assistência** ao consumidor

O Banco de Portugal analisa os mecanismos disponibilizados pelas instituições nos canais digitais para informar o cliente sobre as características do produto de crédito e permitir que este pondere se o produto proposto é adequado às suas necessidades e situação financeira. O Banco de Portugal avalia também se os processos de contratação nos canais digitais incorporam os meios necessários para esclarecer as dúvidas e questões dos clientes, em particular advertências e notas informativas, acesso a páginas com respostas a perguntas frequentes (FAQs), linhas de apoio telefónico sem custos para o cliente, acesso a *chat* com assistente da instituição, ou *chat-bot*, de forma a garantir que idênticos mecanismos são equivalentes aos esclarecimentos que os funcionários das instituições são obrigados a prestar nos balcões.

- **Comercialização associada ao crédito de outros produtos financeiros e opção de financiamento de encargos**

No âmbito da comercialização, de forma conjunta, do contrato de crédito aos consumidores com outros produtos financeiros, em particular seguros (facultativos), o Banco de Portugal avalia se o cliente tem a possibilidade de manifestar, de forma expressa, a intenção de contratar esses produtos ou se, ao invés, essa opção surge pré-selecionada. Verifica igualmente se idêntica prática ocorre no âmbito da possibilidade de financiamento dos encargos associados ao crédito, isto é, se o cliente pode fazer a respetiva escolha através de questão formulada pela positiva e com clareza.

- Cumprimento do dever de **avaliação da solvabilidade** do consumidor com vista ao cumprimento do princípio de **contratação responsável de crédito**

O Banco de Portugal dedica especial atenção aos mecanismos utilizados pelas instituições para avaliar a solvabilidade do cliente, nomeadamente se o recurso a métodos indiretos apenas ocorre quando estão em causa contratos cujo montante total do crédito é inferior a dez salários mínimos nacionais. Analisa também os procedimentos instituídos pelas instituições para informar o cliente sobre a recusa do crédito, quando esta tem por fundamento informação consultada em bases de dados, nomeadamente, de responsabilidades de crédito.

- Exercício do direito de **livre revogação** e do direito ao **reembolso antecipado** nos canais digitais

O Banco de Portugal analisa a forma como as instituições asseguram ao cliente bancário o exercício do direito de livre revogação e do direito de reembolso antecipado nos canais digitais. Avalia se é disponibilizada ao cliente bancário a possibilidade de revogar o contrato de crédito nos canais digitais nos 14 dias subsequentes ao da sua celebração, garantindo que a revogação

ocorre de forma tão conveniente quanto a contratação. Analisa ainda se o cliente tem a possibilidade de comunicar a intenção de reembolsar antecipadamente o crédito através de canais digitais, de forma a acautelar-se idêntica conveniência na contratação e no reembolso antecipado.

- Adoção de **procedimentos de segurança** no processo de contratação do crédito

Tendo por base o entendimento do Banco de Portugal oportunamente transmitido às instituições quanto à celebração de contratos de crédito nos canais digitais, analisam-se os procedimentos de segurança adotados pelas instituições para assegurar que a contratação de produtos de crédito ocorre através de mecanismos de autenticação forte do cliente semelhantes aos previstos para os serviços de pagamento. Neste contexto, verifica se as instituições utilizam dois ou mais elementos independentes entre si e pertencentes à categoria conhecimento (e.g. password), de posse (e.g. cartão-matriz de coordenadas) ou de inerência (e.g. impressão digital) para o cliente manifestar a vontade de contratar um produto de crédito.

4.4 Preocupações da supervisão comportamental

Em resultado da atuação do Banco de Portugal, foram emitidas recomendações às instituições sempre que se detetou que o processo de contratação de produtos de crédito aos consumidores nos canais digitais não permitia assegurar a forma como o Banco de Portugal entende que os direitos dos clientes bancários devem ser acautelados nesses canais.

Estudos da economia comportamental evidenciam, por exemplo, que os clientes bancários têm a tendência de sobrevalorizar o presente em face do futuro e a tomar decisões por impulso. Estes enviesamentos comportamentais intensificam-se aquando da contratação de crédito nos canais digitais, em que aumenta a facilidade e a rapidez no acesso a este produto. Por conseguinte, as organizações internacionais, como a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), têm chamado a atenção dos supervisores para a importância de tomarem em consideração os ensinamentos da economia do comportamento na sua atuação: *“Having a better understanding of consumers’ decision-making processes and of the biases likely to influence their economic and financial decisions are key areas of interest to financial services policy makers, regulators and supervisors”*²⁵.

O Banco de Portugal, com base no princípio da neutralidade tecnológica, nos ensinamentos da economia comportamental e nas melhores práticas internacionais, recomendou às instituições que²⁶:

- Adotassem mecanismos de *scroll down* obrigatório da informação pré-contratual e do contrato para estimular a leitura dessa informação por parte do cliente;
- Exigissem a manifestação expressa do cliente para a contratação de produtos financeiros associados ao crédito ou para o financiamento dos encargos;
- Desenvolvessem ferramentas para assegurar o adequado esclarecimento do cliente bancário sobre as características do produto de crédito;
- Disponibilizassem dois ou mais elementos independentes entre si e pertencentes à categoria de conhecimento, posse ou inerência para assegurar a autenticação forte dos clientes

25. Lefevre, A. and M. Chapman (2017), *“Behavioural economics and financial consumer protection”*, *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, No. 42, *OECD Publishing*, Paris, disponível em <http://dx.doi.org/10.1787/0c8685b2-en> (consultado em março de 2019). Para maiores desenvolvimentos, cf. ainda a apresentação do Banco de Portugal subordinada ao tema “A regulação e a supervisão do crédito aos consumidores: contributos da economia comportamental”, disponível em https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/intervpub20181022_1_1.pdf (consultada na mesma data).

26. Ponto 2.3.3 do capítulo II deste Relatório.

nos canais digitais e aquando da manifestação da vontade de contratar um produto de crédito;

- Disponibilizassem ao cliente a possibilidade de exercer o direito de revogação do contrato, no prazo de 14 dias, e o direito de reembolso antecipado nos canais digitais;
- Identificassem adequadamente a instituição nos casos em que a comercialização dos produtos de crédito ocorre em plataformas *online* e nas *apps* especificamente vocacionadas para esse efeito.

O Banco de Portugal tem vindo também a acompanhar as instituições no âmbito da implementação das recomendações emitidas para avaliar as alterações efetuadas aos respetivos processos de contratação.

Este trabalho de monitorização da comercialização de produtos e serviços bancários de retalho nos canais digitais estender-se-á a todos os produtos disponibilizados pelas instituições nesses canais, continuando o Banco de Portugal a conferir especial atenção aos produtos de crédito aos consumidores.

Outras iniciativas poderão ser adotadas pelo Banco de Portugal no âmbito da monitorização e da fiscalização da conduta das instituições nos canais digitais. Para além da ponderação dos resultados do 2.º Questionário sobre produtos e serviços bancários nos canais digitais, lançado em dezembro de 2018, o Banco de Portugal estará atento à forma como as instituições promovem os produtos e serviços comercializados nesses canais, designadamente a estratégia de divulgação dos produtos e serviços, cada vez mais inovadora e disruptiva. As instituições estão não só a diversificar os suportes e os meios de divulgação de produtos, aproveitando os benefícios das redes sociais, mas também a focar-se cada vez mais na publicitação do produto e, sobretudo, na respetiva marca.

5 Crédito à habitação e hipotecário

5.1 O novo regime

O quadro normativo aplicável à comercialização de crédito à habitação e de créditos garantidos por hipoteca foi objeto de alterações significativas no início de 2018, com a entrada em vigor do novo regime jurídico do crédito à habitação e hipotecário²⁷, em resultado da transposição da primeira Diretiva europeia sobre esta matéria.

O novo regime de crédito à habitação e hipotecário reforçou o quadro de direitos já existentes a nível nacional, nomeadamente no âmbito da prestação de informação em momento prévio à celebração do contrato de crédito, através da disponibilização da ficha de informação normalizada europeia (FINE). Adicionalmente, este regime consagrou novos direitos para os clientes bancários, como os decorrentes da definição de um período de reflexão obrigatório ou dos deveres de assistência e de avaliação da solvabilidade que impendem sobre as instituições de crédito.

27. Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, diploma que transpõe para a ordem jurídico nacional a Diretiva 2014/2017/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação.

A partir de 1 de janeiro de 2018, as instituições de crédito estão obrigadas a entregar aos consumidores uma FINE. A FINE substituiu a FIN²⁸, documento de informação pré-contratual que em Portugal as instituições de crédito estavam obrigadas a disponibilizar desde 2010, e veio densificar a informação prestada ao consumidor sobre as características, os custos e os riscos associados à contratação de um crédito à habitação e de um contrato de crédito hipotecário.

Através da FINE, o consumidor obtém informação sobre a taxa anual efetiva de encargos global (TAEG) do empréstimo que pretende contratar e, bem assim, sobre o montante total do crédito imputado ao consumidor (MTIC). A TAEG, que substituiu a taxa anual efetiva (TAE), é uma importante medida de custo que apresenta com maior precisão o custo total do crédito para o consumidor (na medida em que são considerados todos os encargos que tem de suportar com o contrato de crédito, nomeadamente juros, comissões, despesas e impostos). A TAEG permite ainda ao consumidor comparar com maior rigor propostas com características semelhantes.

A FINE inclui também informação sobre os riscos associados ao contrato que o consumidor vai celebrar. Por exemplo, no caso de contratos de crédito a taxa de juro variável, as instituições devem apresentar um plano de reembolso que assuma um aumento do indexante para o valor mais elevado registado pela Euribor nos últimos 20 anos, com o objetivo de informar o cliente sobre o risco de alteração das condições financeiras do empréstimo ao longo da sua vigência e o impacto que essa alteração pode ter na capacidade de o consumidor cumprir as suas obrigações. A FINE inclui ainda alertas, apresentados de forma destacada, relacionados, designadamente, com as consequências decorrentes do eventual incumprimento do contrato de crédito.

À semelhança do que já sucedia com a FIN, as instituições de crédito estão obrigadas a disponibilizar uma FINE aos consumidores com a simulação do empréstimo e com a aprovação da proposta de crédito. Quando a proposta de crédito é aprovada, as instituições devem igualmente entregar ao cliente uma minuta do contrato a celebrar.

De modo a assegurar que os consumidores dispõem de um período de tempo para avaliar se a proposta de crédito apresentada pela instituição se adequa às suas necessidades e objetivos e comparar outras ofertas no mercado, o novo regime do crédito à habitação e hipotecário estabelece um período mínimo de 30 dias durante o qual as instituições de crédito permanecem vinculadas à proposta contratual apresentada ao consumidor, não podendo retirar nem modificar essa proposta. Os consumidores dispõem ainda de um período de reflexão obrigatório, não podendo aceitar a proposta apresentada pela instituição durante os sete dias subsequentes à sua apresentação.

Os fiadores passaram também a ter direito a receber uma cópia da FINE e da minuta do contrato de crédito, beneficiando igualmente do período de reflexão obrigatório de sete dias.

Tendo em vista assegurar que, durante o período de reflexão, os clientes dispõem das informações necessárias para tomar uma decisão esclarecida, as instituições de crédito estão obrigadas a prestar assistência aos consumidores, fornecendo-lhes as informações pré-contratuais e esclarecendo-os sobre as características do contrato de crédito proposto e de eventuais produtos e serviços acessórios. Para esse efeito, exige-se que os trabalhadores das instituições envolvidos na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito à habitação e hipotecário possuam e mantenham atualizado um nível adequado de conhecimentos e competências, sendo capazes de esclarecer de forma adequada os consumidores.

28. A obrigação de disponibilização da FIN foi introduzida no ordenamento jurídico nacional pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010.

As instituições devem ainda assegurar que os consumidores têm capacidade financeira para cumprir as obrigações do contrato de crédito, avaliando a sua solvabilidade.

O novo regime do crédito à habitação e hipotecário veio também reconhecer a importância dos intermediários de crédito na comercialização de crédito à habitação e de crédito hipotecário. Assim, vários deveres que impendem sobre as instituições de crédito são também aplicáveis aos intermediários de crédito quando estes intervêm na comercialização do crédito, como sucede com o dever de disponibilização da FINE com a simulação das condições do contrato de crédito e com o dever de assistência ao consumidor.

Este quadro legal foi complementado pelo Banco de Portugal, que procedeu à regulamentação do dever de assistência, da avaliação da solvabilidade e da informação a prestar na vigência do contrato de crédito.

No que respeita ao dever de assistência, e em cumprimento dos deveres instituídos pelo Banco de Portugal²⁹, as instituições de crédito e, sendo caso disso, os intermediários de crédito, devem esclarecer os consumidores sobre o conteúdo da FINE, da minuta do contrato de crédito e dos documentos anexos à FINE, explicitar as principais características e os riscos do contrato de crédito apresentado, identificar separadamente as características e o custo de cada um dos produtos ou serviços propostos como vendas associadas facultativas, bem como o impacto da contratação desses produtos ou serviços no custo do contrato de crédito.

As instituições devem ainda esclarecer os consumidores sobre a possibilidade de o contrato de crédito ser celebrado sem vendas associadas facultativas e sobre o processo de contratação do crédito, responder às dúvidas colocadas e informar o consumidor sobre os canais de comunicação disponibilizados para o esclarecimento de dúvidas adicionais e para a solicitação de outras informações. Sempre que a informação pré-contratual seja prestada através de meios de comunicação à distância, as instituições de crédito e, se for o caso, os intermediários de crédito devem disponibilizar ao consumidor linhas de atendimento dedicadas e conteúdos específicos, em suporte áudio, vídeo ou texto, adequados ao meio de comunicação utilizado para a prestação de informação pré-contratual.

No que respeita ao dever de avaliação da solvabilidade, as instituições devem, em observância das regras e procedimentos definidos pelo Banco de Portugal³⁰, recolher informações e documentos para apurarem os rendimentos e despesas dos clientes, sem prejuízo da possibilidade de recurso a métodos indiretos quando estejam em causa contratos de crédito de montante inferior a dez vezes o salário mínimo nacional. As instituições devem igualmente ponderar circunstâncias futuras com potencial impacto na capacidade do cliente para cumprir o contrato de crédito, como, por exemplo, a cessação de contrato de trabalho a termo certo ou o aumento da taxa de juro em contratos de crédito sujeitos a um regime de taxa de juro variável ou mista.

Acresce que o Banco de Portugal, no exercício da sua atuação macroprudencial, aprovou uma recomendação³¹ que introduz limites a alguns dos critérios utilizados na avaliação do risco das operações de crédito, como sejam o rácio entre o rendimento do consumidor e o montante da dívida ou o rácio entre o montante do empréstimo e o valor do imóvel.

29. Cfr. Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017.

30. Cfr. Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2017.

31. Recomendação do Banco de Portugal aprovada por deliberação do Conselho de Administração de 30 de janeiro de 2018: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/recomendacao_contratoscredito.pdf.

No que concerne à prestação de informação na vigência do contrato de crédito, o Banco de Portugal manteve o dever de as instituições de crédito disponibilizarem periodicamente aos seus clientes um extrato detalhado com informação sobre a evolução do empréstimo e, bem assim, o dever de prestarem outras informações, relacionadas designadamente com as alterações das condições contratuais com reflexo no valor da prestação ou do montante a pagar, a existência de situações de incumprimento, de regularização de situações de incumprimento ou de reembolso antecipado do contrato de crédito³².

O novo regime do crédito à habitação e hipotecário foi objeto de alteração ainda no decurso de 2018, tendo o legislador nacional instituído a obrigatoriedade de as instituições de crédito refletirem totalmente a descida da Euribor nos contratos de crédito à habitação³³.

5.2 Divulgação e monitorização

Tendo em conta as importantes alterações às regras aplicáveis ao crédito à habitação e ao crédito hipotecário, o Banco de Portugal divulgou novos conteúdos no PCB, publicou notícias e um vídeo sobre as novas regras e disponibilizou vários descodificadores, designadamente sobre a TAEG e o MTIC³⁴.

O Banco de Portugal também esclareceu os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres relativamente ao novo regime do crédito à habitação e hipotecário através da resposta aos pedidos de informação que lhe foram dirigidos.

A fiscalização da implementação deste novo regime, designadamente o cumprimento dos novos deveres de informação pré-contratual e de assistência, a aplicação da nova medida de custo total (TAEG) e o respeito pelo período de reflexão, constituiu uma das prioridades da ação inspetiva do Banco de Portugal em 2018. Foram realizadas ações nos balcões e à distância que abrangeram todas as 29 instituições que comercializam crédito à habitação e crédito hipotecário³⁵.

Numa primeira fase, foi avaliado o cumprimento dos deveres de prestação de informação através da análise da FINE e demais informação disponibilizada nos sítios da internet das 15 instituições que dispõem de simuladores. Estas ações à distância foram depois complementadas pela realização de ações de inspeção em 46 balcões, em que o Banco de Portugal, atuando como cliente mistério e, sempre que necessário, de forma credenciada, avaliou a informação e a assistência prestada aos clientes pelas instituições.

Para além das ações de inspeção, a atuação das instituições foi também fiscalizada através da apreciação de reclamações relacionadas com o crédito à habitação e com créditos hipotecários³⁶. As reclamações recebidas em 2018, aumentaram para 94 por cada 100 mil contratos (o que compara com 91 reclamações por cada 100 mil contratos, em 2017). Esta evolução resulta sobretudo do acréscimo de reclamações sobre o cálculo de prestações, a informação pré-contratual prestada ao cliente e a demora na emissão de declarações.

32. Cfr. Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017. Este Aviso revogou o Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010, que estabeleceu pela primeira vez os deveres aplicáveis à prestação de informação na vigência de contratos de crédito à habitação e de contratos de crédito hipotecário.

33. Lei n.º 32/2018, de 18 de julho, que entrou em vigor em 19 de julho de 2018.

34. Pontos 1 e 2 do capítulo III deste Relatório.

35. Ponto 2.4.1 do capítulo II deste Relatório.

36. Ponto 4.4.3 do capítulo II deste Relatório.

Durante o ano de 2018, e em resultado da atuação fiscalizadora do Banco de Portugal no âmbito do crédito à habitação e hipotecário, foram emitidas 344 determinações específicas dirigidas a 25 instituições, exigindo a correção das irregularidades detetadas, sobretudo relacionadas com o incumprimento de requisitos de informação pré-contratual³⁷. Foram ainda instaurados três processos de contraordenação contra duas instituições relativos à aplicação do regime geral do incumprimento³⁸.

6 Serviços mínimos bancários

6.1 Novos direitos

Em 2018, foram introduzidas modificações relevantes às normas que regulam a prestação de serviços mínimos bancários (SMB).

Com a entrada em vigor, em 1 de janeiro de 2018, das disposições legais que transpuseram as normas europeias relativas às contas de pagamento³⁹, foi alargado o elenco de serviços incluídos nos SMB, passando a ser possível a movimentação destas contas através de caixas automáticos na União Europeia e a realização de transferências interbancárias para outras contas domiciliadas no espaço da União Europeia. Também se estabeleceu que as instituições de crédito só podem invocar a ausência de movimentação da conta de SMB como fundamento para encerrar estas contas se os respetivos titulares não tiverem realizado qualquer operação de pagamento durante, pelo menos, 24 meses consecutivos. As instituições de crédito que prestam SMB passaram ainda a estar obrigadas a disponibilizar aos seus clientes meios de resolução alternativa de litígios referentes à prestação destes serviços.

Nesta ocasião, o legislador nacional entendeu estabelecer como valor máximo para a comissão de manutenção da conta de SMB o montante de 1% do valor do indexante dos apoios sociais (substituindo a regra então vigente de 1% do salário mínimo nacional), reduzindo, desta forma, o custo associado à prestação destes serviços.

No decurso de 2018, em maio, o legislador nacional procedeu a novas alterações ao regime dos SMB⁴⁰, facilitando o acesso e alargando o conjunto de serviços bancários abrangidos⁴¹.

Em resultado desta iniciativa, as pessoas singulares passaram a poder ser titulares de uma conta de SMB mesmo que já sejam titulares de outra conta de serviços mínimos com pessoas com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60%, desde que não tenham outras contas de depósito à ordem.

37. Ponto 5.1.4 do capítulo II deste Relatório.

38. Ponto 5.2.3 do capítulo II deste Relatório.

39. Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, diploma pelo qual foi transposta a Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas. Esta diretiva consagrou, pela primeira vez a nível europeu, um regime de acesso a uma conta com características básicas. No entanto, o regime jurídico dos SMB, vigente em Portugal desde 2000, é mais abrangente e completo do que o regime consagrado pelo legislador europeu. Por exemplo apenas se exige na diretiva que a conta de pagamento com características básicas seja disponibilizada por uma instituição de crédito com cobertura no território do Estado-Membro; todavia, em Portugal, os SMB são, desde 2015, obrigatoriamente disponibilizados por todas as instituições de crédito que comercializam ao público os serviços incluídos no elenco de serviços considerados como SMB.

40. O Banco de Portugal foi chamado a pronunciar-se sobre essas alterações no âmbito da audição na Comissão de Orçamento, Finanças e Modernização Administrativa do Parlamento.

41. Lei n.º 21/2018, de 8 de maio.

Foi igualmente ampliado de 12 para 24 o número de transferências interbancárias que os detentores de contas de SMB podem realizar gratuitamente em cada ano civil, através de *homebanking*, para contas domiciliadas em território nacional e da União Europeia.

A lei estabeleceu também que as instituições de crédito podem permitir a movimentação da conta de SMB para além do saldo disponível nessa conta quando estejam em causa movimentos realizados através de cartão de débito, nomeadamente quando os sistemas de pagamento não estão a funcionar em tempo real (o que pode suceder, por exemplo, no caso do pagamento de portagens ou em alguns pagamentos efetuados no estrangeiro).

Na sequência destas alterações, o Banco de Portugal definiu novos regulamentos, fixando deveres a observar pelas instituições de crédito na divulgação de informação sobre SMB⁴².

O Banco de Portugal reforçou os deveres de informação que as instituições de crédito prestam aos titulares de contas de depósito à ordem sobre os SMB e a possibilidade de conversão das contas de depósito à ordem em contas de SMB, exigindo às instituições de crédito que lhes disponibilizem um documento informativo de conteúdo e formato padronizado. Este documento deve acompanhar o primeiro extrato emitido em cada ano civil, contendo informação sobre as principais características do regime dos SMB, para que o cliente interessado na conversão da sua conta de depósito à ordem em conta de SMB possa avaliar se preenche as respetivas condições de acesso.

O Banco de Portugal redefiniu ainda os requisitos da informação que as instituições de crédito lhe devem reportar para efeitos do acompanhamento e monitorização da aplicação das regras legais que enquadram a prestação de SMB⁴³. Um dos novos requisitos de informação estabelecidos prende-se com a caracterização dos beneficiários dos SMB, por género e idade, elemento muito relevante para a definição de estratégias de divulgação destes serviços junto dos clientes bancários.

6.2 Caraterísticas das contas de SMB

Os SMB são um conjunto de serviços considerados essenciais, a que os cidadãos podem aceder a um custo reduzido. Incluem a abertura de uma conta de depósito à ordem – a conta de SMB – e a disponibilização de um conjunto de serviços de pagamento, que abrange a disponibilização do cartão de débito.

O acesso a estes serviços bancários essenciais está legalmente consagrado desde 2000⁴⁴, embora o enquadramento normativo aplicável tenha sofrido alterações significativas ao longo dos anos. Num primeiro momento, a prestação de SMB por parte das instituições de crédito assentava numa base voluntária, mas, desde 2015, todas as instituições de crédito que disponibilizam ao público os serviços que integram o elenco dos SMB estão obrigadas a prestar SMB.

Podem aceder a uma conta de SMB:

- Pessoas singulares que não sejam titulares de contas de depósito à ordem ou que tenham apenas uma conta de depósito à ordem, que pode ser convertida numa conta de SMB;

42. Aviso do Banco de Portugal n.º 1/2018 e Instrução n.º 16/2018.

43. Instrução n.º 15/2018.

44. Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

- Pessoas singulares que detenham outras contas de depósito à ordem podem ser titulares de uma conta de SMB com uma pessoa com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% que não tenha outras contas; e
- Pessoas singulares que já sejam titulares de uma conta de SMB com outro cliente que tenha mais de 65 anos ou um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% podem aceder individualmente a uma conta de SMB, se não tiverem outras contas de depósito à ordem.

Os SMB incluem os seguintes serviços:

- Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem – a conta de SMB;
- Disponibilização de cartão de débito para movimentação da conta, não podendo este ter características específicas mais restritivas do que os outros cartões de débito disponibilizados fora do regime;
- Acesso à movimentação da conta de SMB através de caixas automáticos na União Europeia, serviço de *homebanking* e balcões da instituição de crédito;
- Realização de depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços e débitos diretos;
- Realização de transferências intrabancárias (isto é, transferências para contas abertas na mesma instituição de crédito), sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas;
- Realização de transferências interbancárias (isto é, transferências para contas abertas noutras instituições) através de caixas automáticos, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas, e de *homebanking*, caso em que existe um máximo, por cada ano civil, de 24 transferências interbancárias nacionais e na União Europeia.

As instituições de crédito não podem cobrar pela prestação dos SMB comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente e no seu conjunto, representem um valor superior a 1% do valor do indexante dos apoios sociais (IAS), ou seja, 4,35 euros de acordo com o valor do IAS em 2019.

As comissões relativas à manutenção da conta de SMB praticadas pelas instituições de crédito são divulgadas no PCB, no Comparador de Comissões⁴⁵. Os clientes podem também consultar a informação sobre o custo dos SMB no folheto de comissões e despesas do preçário das instituições de crédito.

No final de março de 2019, existiam sete instituições que isentavam os seus clientes do pagamento de comissões ou outros encargos nas contas de SMB: o Banco Actibank, S.A., o Banco BPI, S.A., o Banco do Brasil AG – Sucursal em Portugal, o Banco CTT, S.A., o BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S.A., a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C.R.L. e a Caixa Geral de Depósitos, S.A. Outras 100 cobravam o valor inferior à comissão máxima.

6.3 Evolução das contas de SMB

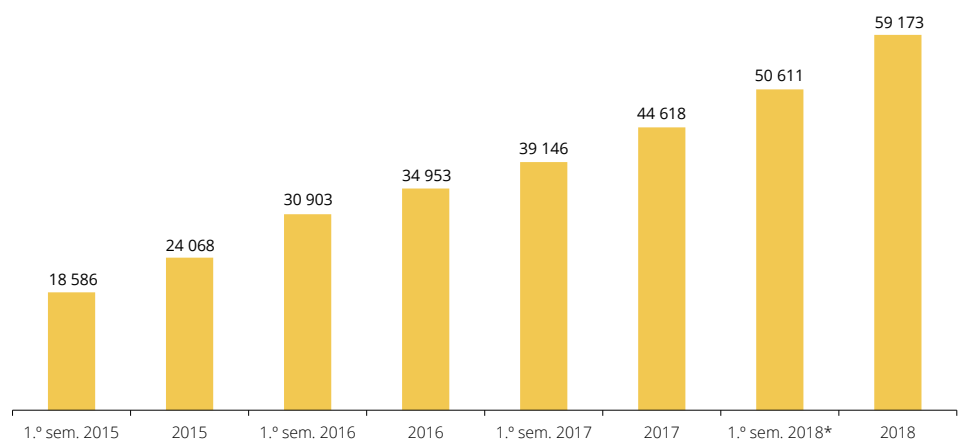
No final de 2018, estavam abertas 59 173 contas de SMB, o que corresponde a um crescimento de 32,6% face ao final de 2017 (mais 14 555 contas).

As alterações introduzidas pelo legislador nos requisitos de acesso e nas condições de prestação dos SMB e o esforço desenvolvido por diversas entidades na sua divulgação contribuíram para o aumento do número de cidadãos que beneficia deste regime.

45. <https://cliente.bancario.bportugal.pt/aplicacao/comparador-de-comissoes>.

No decurso do ano, foram constituídas 17 202 contas de SMB (7405, no primeiro semestre e 9797 no segundo semestre). Em 59,6% dos casos, a constituição da conta de SMB resultou da conversão de uma conta de depósito à ordem já existente, uma percentagem superior à verificada em 2017 (50,7%). Nas restantes situações (40,4%), esteve em causa a abertura de nova conta de SMB (49,3% em 2017).

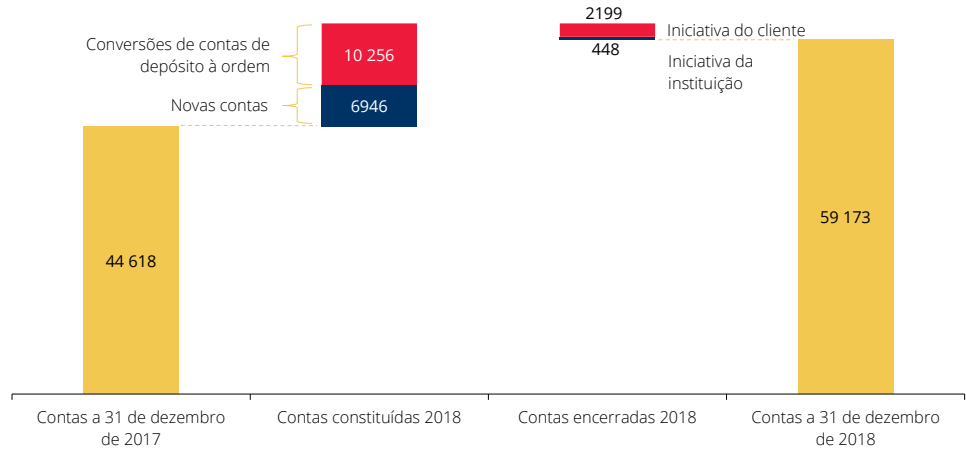
Gráfico I.6.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2015-2018



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2018, foram encerradas 2647 contas de SMB. Destas, 2199 (83,1%) foram encerradas por iniciativa do cliente e 448 por iniciativa da instituição de crédito (16,9%). As causas subjacentes ao encerramento de contas de serviços mínimos por iniciativa das instituições residem, sobretudo, na inexistência de movimentos nos últimos 24 meses, no facto de o titular da conta ter deixado de ser residente legal na União Europeia ou na constatação de que o titular da conta de SMB é detentor de outras contas de depósito à ordem.

Gráfico I.6.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2018



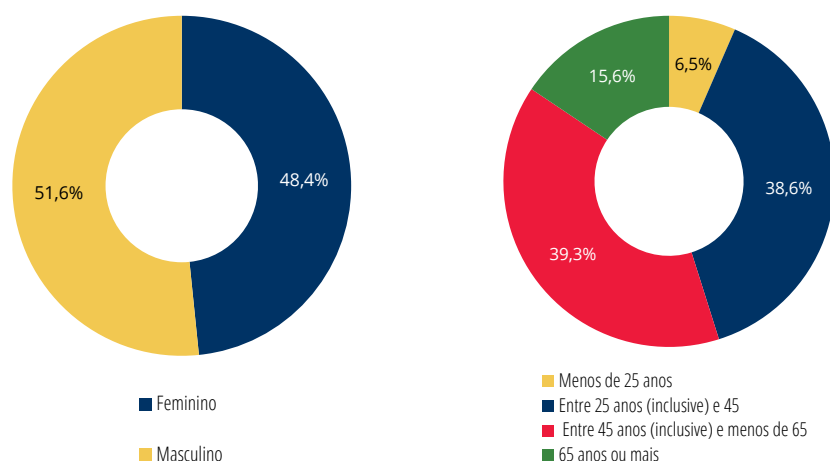
Fonte: Banco de Portugal.

Em 2018, foram constituídas 1082 contas contitulas por pessoas singulares com mais de 65 anos ou com grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% e por pessoas singulares que detêm outras contas de depósito à ordem (6,3% do total de contas constituídas), o que representa um aumento significativo face ao número de contas de SMB constituídas em 2017 com estas características (552). No final do ano, existiam 1346 contas de serviços mínimos contitulas com estas características (2,3% do total).

Por seu turno, 87 clientes bancários beneficiaram da possibilidade de acesso aos SMB que a lei passou a conferir às pessoas singulares que são contitulas de contas de SMB em conjunto com pessoas singulares com mais de 65 anos ou com grau de invalidez permanente igual ou superior a 60%.

Nas 9797 contas de SMB constituídas no segundo semestre do ano, momento a partir do qual se passou a exigir às instituições, a prestação de informação sobre o género e a idade dos titulares destas contas, verificou-se uma distribuição relativamente equitativa entre clientes do género masculino (51,6%) e feminino (48,4%). Na maioria das contas de SMB abertas neste período, os primeiros titulares têm idade igual ou superior a 45 anos e inferior a 65 anos (39,3%), enquanto os jovens com idade inferior a 25 anos foram os que menos recorreram a este regime (6,5%).

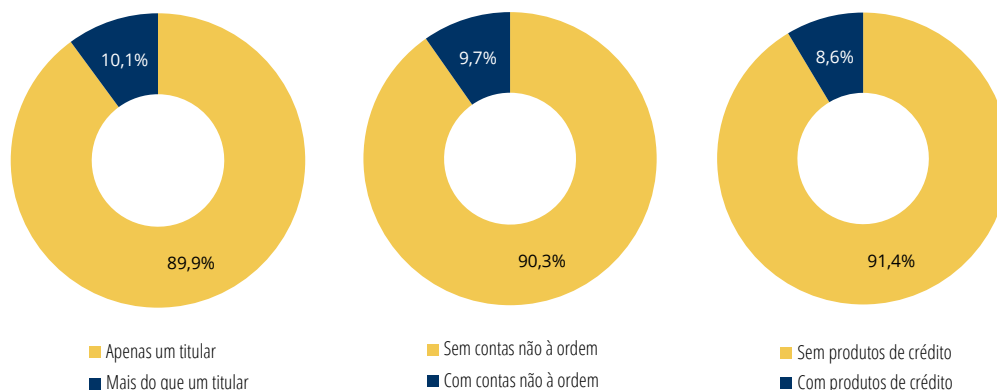
Gráfico I.6.3 • SMB | Caraterização das contas constituídas no 2.º semestre de 2018 por género e idade



Fonte: Banco de Portugal.

Das 59 173 contas de SMB existentes no final de 2018, 89,9% tinham apenas um titular e 10,1% tinham múltiplos titulares. À semelhança do que se verificou em anos anteriores, a maior parte dos titulares de contas de SMB, não detinha depósitos a prazo (90,3%), nem produtos de crédito (91,4%) na mesma instituição.

Gráfico I.6.4 • SMB | Caraterização das contas | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

Apesar do crescimento do número de contas de SMB, face a 2017, no final de 2018, 90% do total de contas de SMB existentes estavam domiciliadas em cinco instituições.

6.4 Divulgação e monitorização

O acesso a uma conta de SMB é um direito conferido por lei, cujo exercício depende da manifestação da vontade dos clientes. A divulgação de informação sobre os SMB assume um papel determinante para que os clientes tenham conhecimento da existência destas contas e das suas características e possam exercer este direito.

O Banco de Portugal tem promovido ativamente a divulgação das novas regras aplicáveis às contas de SMB junto dos clientes bancários, designadamente, através da publicação de conteúdos e materiais específicos no PCB (brochura, desdobrável e descodificador), da dinamização de iniciativas de formação financeira junto da população em diferentes regiões do país e da colaboração com a Segurança Social na produção de materiais para afixação nos respetivos postos de atendimento⁴⁶.

O Banco de Portugal contribuiu para o esclarecimento dos clientes bancários sobre os seus direitos e deveres relativamente ao regime dos SMB através da resposta a pedidos de informação.

O Banco de Portugal também fiscalizou o cumprimento pelas instituições de crédito das regras aplicáveis aos SMB, matéria que continuou a constituir uma prioridade. Em 2018, realizaram-se ações de inspeção às instituições que disponibilizam estes serviços para avaliar o cumprimento dos deveres de divulgação dos SMB e das alterações ao quadro normativo aplicável que entraram em vigor no decurso do ano.

As instituições de crédito que disponibilizam os SMB devem divulgar, junto dos seus clientes, a possibilidade de conversão da conta de depósito à ordem em conta de SMB. Esta divulgação é efetuada anualmente, no primeiro extrato da conta de depósito à ordem emitido no ano civil,

46. Pontos 1 e 2 do capítulo III deste Relatório.

dando a essa informação o destaque definido pelo Banco de Portugal⁴⁷. O Banco de Portugal exigiu às 106 instituições que comercializam estes serviços, prova documental do cumprimento destes deveres⁴⁸, tendo sido detetado o incumprimento desta obrigação por parte de duas instituições.

As instituições devem ainda afixar, nas suas agências, um cartaz sobre os SMB. Este cartaz deve estar em local bem visível e seguir o modelo definido pelo Banco de Portugal. Foram efetuadas inspeções “cliente mistério” em balcões de instituições para avaliar a sua disponibilização e conteúdo, designadamente se estava atualizado em conformidade com as alterações legislativas introduzidas em 2018. Em agências de quatro instituições, verificou-se que o cartaz não se encontrava afixado em local bem visível.

O Banco de Portugal realizou ações “cliente mistério” em 34 agências de 13 instituições de crédito localizadas em diversos distritos do país. Nestas ações foi verificado se os funcionários das instituições prestavam informação correta sobre as condições de acesso aos SMB, as características desta conta e o facto de o cliente poder contratar outros produtos, com exceção de facilidades de descoberto. Nos casos em que foi prestada informação incorreta, o Banco de Portugal interveio, esclarecendo, numa primeira fase, os funcionários em causa e, posteriormente, instando as instituições a assegurar a correção da informação prestada aos balcões.

O Banco de Portugal solicitou ainda informação a todas as instituições que disponibilizam SMB sobre a parametrização dos cartões de débito usado em caixas automáticos no espaço da União Europeia, não podendo apresentar características que resultem em condições de utilização mais restritivas do que as existentes para os cartões de débito disponibilizados aos clientes fora deste regime.

O respeito pelo limite máximo da comissão de manutenção da conta de SMB foi igualmente verificado pelo Banco de Portugal em todas as instituições que disponibilizam SMB. Em resultado da ação desenvolvida, detetou-se que sete instituições não tinham procedido atempadamente à atualização da informação sobre a referida comissão nos preçários, sítios da internet e Fichas de Informação Normalizada (FIN) das contas de serviços mínimos, tendo sido ainda possível detetar que quatro instituições cobraram valores além do limite máximo legalmente estabelecido.

Através da análise dos preçários das instituições e das FIN das contas de SMB, verificou-se o cumprimento das regras relativas ao alargamento do conjunto de serviços de pagamento disponibilizados na conta de SMB, que passou a incluir 24 transferências interbancárias por *homebanking*. A correta aplicação das alterações introduzidas em 2018 às condições de resolução da conta de SMB foi igualmente confirmada pelo Banco de Portugal, através da análise das FIN, tendo sido identificada informação incorreta nas FIN disponibilizadas por 13 instituições de crédito.

A fiscalização do cumprimento do regime dos SMB passou também pela apreciação das reclamações apresentadas pelos clientes bancários sobre estes serviços, as quais registaram, em 2018, um aumento de 74,6% face a 2017.

As reclamações apresentadas pelos clientes bancários sobre SMB durante o ano de 2018 incidiram, sobretudo, sobre o processo de conversão da conta de depósito à ordem numa conta de SMB (49 reclamações num total de 117). Em particular, os clientes contestaram a prestação, aos balcões, de informação pouco rigorosa acerca das condições para o exercício deste direito. Os clientes bancários reclamaram também das informações prestadas pelas instituições sobre os serviços que estão incluídos nos SMB.

47. Aviso do Banco de Portugal n.º 9/2017, substituído em agosto de 2018 pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 1/2018 e Instrução n.º 16/2018.

48. Ponto 2.1 do capítulo II deste Relatório.

Atentos os resultados da ação fiscalizadora desenvolvida pelo Banco de Portugal, é possível concluir que, em 2018, a generalidade das instituições de crédito cumpriu as regras aplicáveis aos SMB.

Não obstante, foram detetadas algumas práticas que não se mostram conformes com o disposto no Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, e nas normas regulamentares que o concretizam.

Nos termos do artigo 7.º-C, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, que cria o sistema de acesso aos SMB, o Banco de Portugal “avalia a aplicação das regras previstas no presente diploma, publicando os resultados dessa avaliação no seu relatório de supervisão comportamental, discriminando por instituição financeira o tipo de incumprimentos verificados no âmbito da sua competência fiscalizadora”, o que se cumpre nos termos do quadro que segue:

Quadro I.6.1 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição de crédito

Cobrança de comissões superiores ao montante máximo definido	Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo Deutsche Bank Aktiengesellschaft – Sucursal em Portugal Novo Banco dos Açores, S.A. Novo Banco, S.A.
Não divulgação, em lugar bem visível nos balcões e locais de atendimento ao público, do cartaz sobre os SMB	Banco Activobank, S.A. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega, C.R.L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Alcácer do Sal e Montemor-o-Novo, C.R.L. Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S.A.
Não prestação ou prestação inadequada de informação no extrato da conta de depósito à ordem de informação sobre a possibilidade de conversão da conta de depósito à ordem em conta SMB	Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C.R.L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C.R.L.
Recusa, sem fundamento legal, de conversão de conta de depósito à ordem em conta de SMB	Banco Comercial Português, S.A.

Fonte: Banco de Portugal.

O referido preceito foi introduzido pela Lei n.º 21/2018, de 8 de maio, pelo que é a primeira vez que se lhe está a dar cumprimento. Na ausência de qualquer critério previsto na lei que permita fazer de outro modo, salienta-se que a identificação das instituições e a imputação dos respetivos incumprimentos é efetuada independentemente do impacto das irregularidades em causa, seja em termos do número de clientes afetados, seja dos montantes envolvidos. Sendo assim, afigura-se importante assinalar que as irregularidades detetadas são meramente pontuais e não apresentam relevo material.

7 Depósitos estruturados

7.1 O novo enquadramento normativo

Ao longo de 2018, ocorreram importantes alterações no quadro normativo aplicável aos depósitos estruturados (anteriormente designados depósitos indexados).

Essas alterações decorreram, fundamentalmente, da necessária adaptação da ordem jurídica interna a novas regras europeias que vieram equiparar os depósitos estruturados a outros produtos de investimento de retalho.

A partir de 1 de janeiro de 2018, com a entrada em vigor das normas⁴⁹ aplicáveis à comercialização de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIPs)⁵⁰, foi harmonizada a informação que deve ser prestada aos clientes antes da contratação destes produtos, nos quais se incluem os depósitos estruturados.

O documento de informação fundamental (DIF) passa a ser o documento de informação pré-contratual que as instituições de crédito devem fornecer aos clientes em momento anterior ao da constituição do depósito estruturado. O DIF descreve as principais características do depósito estruturado, incluindo a forma de remuneração, indicadores sumários de risco e de custos e cenários de desempenho. Para facilitar a comparabilidade da informação entre produtos, o DIF segue um modelo padronizado e não pode exceder três páginas em formato A4.

Em 1 de agosto de 2018, entrou em vigor um conjunto de regras aprovadas pelo legislador nacional com especial impacto na comercialização de depósitos estruturados⁵¹. As disposições em causa visaram assegurar a implementação das normas europeias aplicáveis aos PRIIPs e a transposição de outras regras igualmente relevantes para a comercialização de depósitos estruturados.

O legislador nacional optou por estabelecer normas transversalmente aplicáveis a todos os produtos de investimento passíveis de ser configurados como PRIIPs, fixando depois regras complementares específicas para a comercialização de depósitos estruturados.

O novo enquadramento normativo aplicável a estes depósitos resultante das alterações introduzidas em 2018 procura não só promover a transparência da informação e a adequada conduta

49. Regulamento (UE) n.º 1286/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014, sobre os documentos de informação fundamental para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIPs), e o Regulamento Delegado (UE) 2017/653 da Comissão, de 8 de março de 2017, que complementa o Regulamento (UE) n.º 1286/2014, estabelecendo normas técnicas de regulamentação no que diz respeito à apresentação, ao conteúdo, ao reexame e à revisão dos documentos de informação fundamental, bem como às condições para o cumprimento do requisito de fornecer esses documentos.

50. A abreviatura PRIIPs, resulta do inglês *Packaged Retail and Insurance based Investment Products*, e passou a ser utilizada para designar os produtos financeiros em que o montante a receber pelo cliente não é conhecido à partida, por estar dependente da evolução de valores de referência ou do desempenho de ativos não diretamente adquiridos pelo cliente. Podem assumir diversas formas, designadamente as de fundos de investimento, seguros do ramo vida com elemento de investimento, produtos estruturados e depósitos estruturados, estes últimos sujeitos à supervisão do Banco de Portugal.

51. Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, diploma pelo qual foram transpostas, entre outras, a Diretiva 2014/65/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa aos mercados de instrumentos financeiros, e a Diretiva Delegada (UE) 2017/593, da Comissão, de 7 de abril de 2016, que complementa a Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, no que diz respeito à proteção dos instrumentos financeiros e dos fundos pertencentes a clientes, às obrigações em matéria de governação de produtos e às regras aplicáveis ao pagamento ou receção de remunerações, comissões ou quaisquer benefícios monetários ou não monetários. Através desta lei, procedeu-se ainda à adaptação da ordem jurídica interna ao Regulamento (UE) n.º 1286/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014, sobre os documentos de informação fundamental para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIPs), e ao Regulamento Delegado (UE) 2017/653 da Comissão, de 8 de março de 2017, que complementa o Regulamento (UE) n.º 1286/2014.

das instituições, mas também acautelar novas preocupações da supervisão comportamental bancária. Passou exigir-se que as instituições de crédito que comercializam depósitos estruturados afetem trabalhadores com conhecimentos e competências adequados à prestação de informação aos clientes sobre estes depósitos. As instituições de crédito passaram também a ter de avaliar a adequação dos depósitos estruturados aos conhecimentos e experiência dos clientes bancários. As instituições têm de categorizar os clientes para efeitos da comercialização de depósitos estruturados (clientes não profissionais, clientes profissionais e contrapartes elegíveis) e de adotar procedimentos de governação e monitorização na criação e na comercialização destes produtos, de forma a assegurar que os depósitos são adequados aos interesses, necessidades, características e objetivos do respetivo público-alvo.

Das novas regras decorre ainda a proibição de as instituições comercializarem, de forma conjunta, depósitos (estruturados ou simples) com outros produtos financeiros de poupança ou de investimento que não garantam o capital investido a todo o tempo, ou de condicionarem a subscrição de depósitos à contratação de produtos sem garantia de capital a todo o tempo, em linha com as boas práticas recomendadas pelo Banco de Portugal através da Carta Circular n.º 31/2011/DSC.

Os poderes de intervenção do Banco de Portugal foram reforçados, sendo-lhe conferida a possibilidade de proibir ou suspender a comercialização de um depósito estruturado se se considerar que não há cumprimento das normas aplicáveis, para salvaguarda dos direitos dos interessados e da confiança dos depositantes.

7.2 Divulgação e monitorização

O conhecimento pelos clientes bancários do novo enquadramento normativo dos depósitos estruturados e das características e riscos deste tipo de depósitos foi promovido pelo Banco de Portugal através do PCB. O formato e o conteúdo do novo DIF que as instituições passaram a estar obrigadas a disponibilizar aos clientes previamente à constituição destes depósitos foi explicado através da divulgação de notícias e de novos conteúdos (in)formativos.

O modelo de fiscalização dos depósitos estruturados adotado pelo Banco desde 2009⁵² manteve as suas características fundamentais, continuando as instituições de crédito a ter de submeter à aprovação prévia do Banco de Portugal a publicidade a depósitos estruturados e a ter de remeter a este Banco o respetivo documento de informação pré-contratual antes do início da comercialização destes depósitos. Todavia, os prazos de intervenção do Banco de Portugal foram encurtados em ambos os casos, de dez para sete dias úteis e de cinco para dois dias úteis, respetivamente.

O Banco de Portugal continua a divulgar no PCB os documentos de informação pré-contratual, após a verificação do cumprimento dos requisitos legais que lhes são aplicáveis, bem como a disponibilizar informação sobre a taxa anual nominal bruta (TANB) dos depósitos estruturados que chegaram ao seu termo, depois de confirmada a respetiva taxa de remuneração. O DIF tem também de ser publicado no sítio de internet da instituição que comercializa o depósito estruturado antes da sua disponibilização aos clientes.

52. O referido modelo de fiscalização encontrava-se previsto no artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de novembro, e no Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2009.

Em 2018, o Banco de Portugal aprovou 117 campanhas publicitárias que versaram sobre depósitos estruturados e fiscalizou os 91 DIF dos depósitos estruturados comercializados nesse ano, dados que representam um decréscimo face ao ano precedente e confirmam a tendência de redução deste mercado registada nos últimos anos. O Banco de Portugal verificou também o valor das taxas de remuneração apuradas para os 162 depósitos estruturados que se venceram em 2018⁵³.

Ainda no contexto da fiscalização do mercado português de depósitos estruturados, o Banco de Portugal recebeu 16 reclamações relativas à atuação das instituições de crédito neste domínio, sendo que não se identificaram indícios de infração às normas aplicáveis.

Figura I.7.1 • Pesquisa de documentos de informação pré-contratual disponível no PCB

Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/prospetos-informativos>).

53. Ponto 2.2 do capítulo II deste Relatório.

Figura I.7.2 • Remuneração de depósitos estruturados disponível no PCB

BANCO DE PORTUGAL Portal do Cliente Bancário

IDIOMA: POR PERGUNTAS FREQUENTES GLOSSÁRIO

DEPÓSITOS CRÉDITOS PAGAMENTOS SERVIÇOS FORMAÇÃO FINANCEIRA PESQUISAR

INÍCIO / REMUNERAÇÃO DE DEPÓSITOS ESTRUTURADOS

Remuneração de depósitos estruturados

Consulte a remuneração – taxa anual nominal bruta (TANB) – dos seguintes depósitos que já chegaram ao seu termo:

- Depósitos indexados e duais comercializados até 31 de dezembro de 2017
- Depósitos estruturados comercializados a partir de 1 de janeiro de 2018;

Note-se que, desde 1 de janeiro de 2018, a designação "depósitos estruturados" substituiu a designação "depósitos indexados".

A comparação das remunerações pagas nos diferentes depósitos deve ter em conta as características indicadas nos respetivos documentos de informação pré-contratual.

Pesquisar por

NOME DA INSTITUIÇÃO PRAZO DE DEPÓSITO

MERCADO SUBJACENTE MOEDA

FILTRAR POR TERMO

PESQUISAR

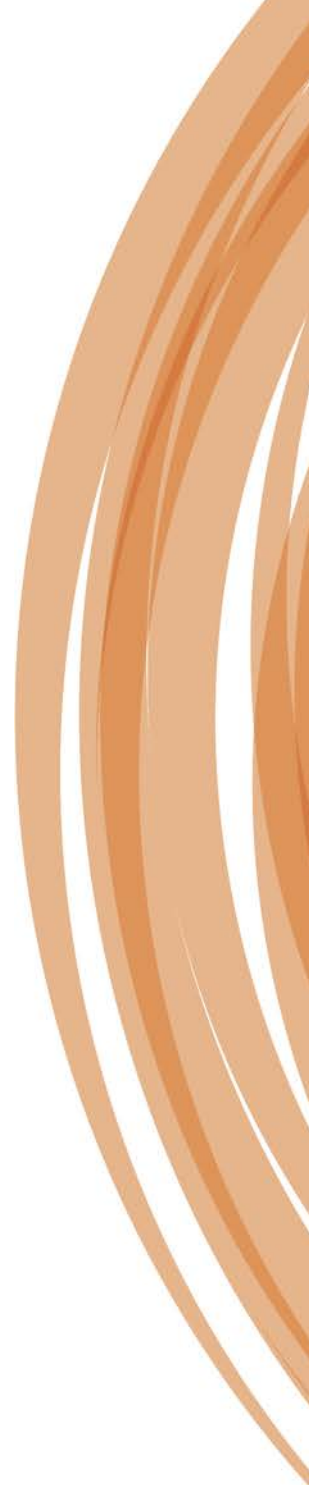
Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/consulta-de-remuneracao-de-indexados-e-duais>).

No contexto do papel que o legislador europeu conferiu à Autoridade Bancária Europeia (EBA) de monitorização do mercado europeu dos depósitos estruturados⁵⁴, o Banco de Portugal participou, em meados de 2018, na resposta a um questionário lançado por aquela autoridade. Através do referido questionário, a EBA pretendeu, sobretudo, recolher informação sobre a evolução e as principais características dos mercados nacionais de depósitos estruturados e dados relativos aos custos e à *performance* passada dos depósitos estruturados comercializados nestes mercados.

Em janeiro de 2019, a EBA publicou um relatório sobre depósitos estruturados, em que é destacado o acompanhamento do mercado de depósitos estruturados efetuado pelo Banco de Portugal⁵⁵, em particular das suas tendências, sendo este a única autoridade que recolhe, avalia e disponibiliza informação sobre este mercado desde 2010. Como se refere nesse relatório "(...) one NCA (PT), reported comprehensive information on market trends since 2010 (...). PT, stood out compared to all other NCAs in terms of data available and related work on the market for SDs. PT collects and checks regularly data from the industry on SDs and reports, in its annual Retail Banking Markets Monitoring Report, both quantitative information on SDs reported by credit institutions and qualitative information collected from the pre-contractual documents provided by credit institutions".

54. De acordo com o previsto no n.º 2 do artigo 39.º e nos artigos 41.º a 43.º do Regulamento (UE) n.º 600/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativo aos mercados de instrumentos financeiros.

55. O *Report on cost and past performance of structured deposits* pode ser consultado em: <https://eba.europa.eu/-/eba-publishes-report-on-cost-and-performance-of-structured-deposits>.





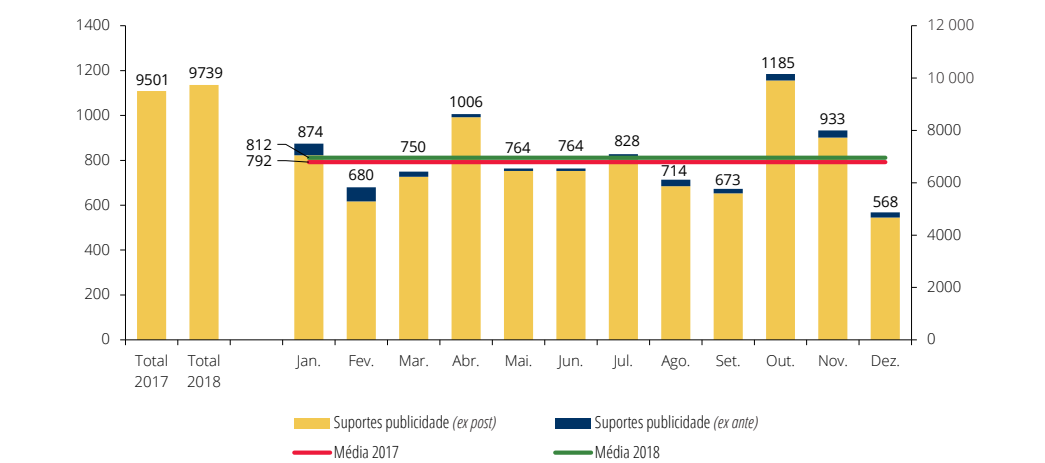
II Atividades de supervisão comportamental

- 1 Fiscalização da publicidade
- 2 Fiscalização por produto
- 3 Preçários e livro de reclamações
- 4 Reclamações dos clientes bancários
- 5 Correção de irregularidades e sancionamento

1 Fiscalização da publicidade

Durante o ano de 2018, foram fiscalizados 9739 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, divulgados por 56 instituições de crédito. O número de suportes de publicidade difundidos pelas instituições aumentou 3% em relação a 2017.

Gráfico II.1.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2017-2018



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2018, foram fiscalizados 9739 suportes, dos quais 117 relativos a depósitos estruturados. Os valores totais por ano devem ser lidos na escala da direita e os valores mensais na escala da esquerda.

Dos suportes de publicidade fiscalizados pelo Banco de Portugal em 2018, 9410 (97%) foram reportados após a sua divulgação pública (*ex post*), 212 foram pedidos de parecer prévio apresentados pelas instituições de crédito (*ex ante*) e 117 corresponderam a suportes de publicidade a depósitos estruturados, sujeitos por lei a aprovação prévia.

Quadro II.1.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados por tipo de produto | 2017-2018

Âmbito	2017		2018		Δ
	Número	Peso	Número	Peso	
Produtos e serviços	8764	92%	8873	91%	1%
Crédito aos consumidores	7322	77%	7285	75%	-1%
Cartão de crédito	5224	55%	5162	53%	-1%
Crédito pessoal	1462	15%	1481	15%	1%
Crédito automóvel	459	5%	529	5%	15%
Facilidade de descoberto	95	1%	73	1%	-23%
Linha de crédito	82	1%	40	0%	-51%
Crédito à habitação	303	3%	444	5%	47%
Depósitos bancários	369	4%	370	4%	0%
Depósitos simples	193	2%	253	3%	31%
Depósitos estruturados	176	2%	117	1%	-34%
Multiproduto	336	4%	361	4%	7%
Crédito a empresas	251	3%	208	2%	-17%
Serviços de pagamento	183	2%	205	2%	12%
Institucional	737	8%	866	9%	18%
Total	9501	100%	9739	100%	3%

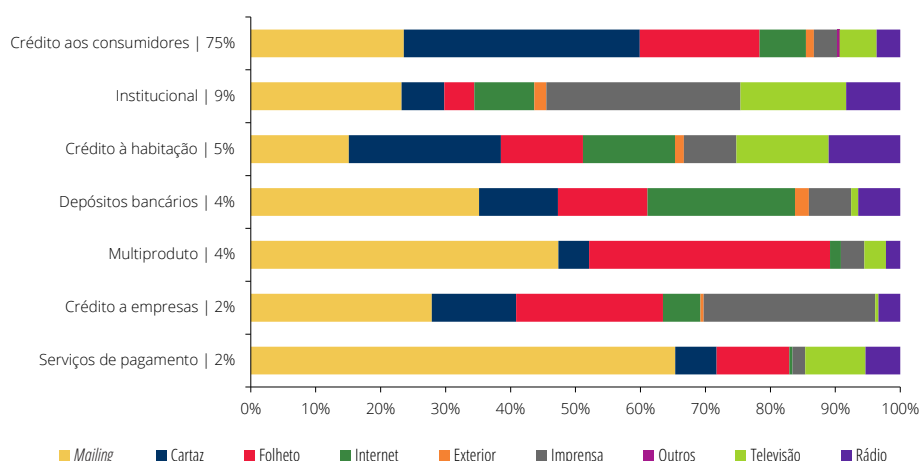
Fonte: Banco de Portugal.

A maioria dos suportes de publicidade fiscalizados em 2018 diz respeito a produtos de crédito aos consumidores (75%), predominando dentro desta categoria os suportes referentes a cartão de crédito (53%) e a crédito pessoal (15%). A publicidade institucional divulgada pelas instituições de crédito representou 9% dos suportes analisados, um peso semelhante ao observado em 2017.

Em 2018, verificou-se um aumento dos suportes de publicidade a crédito à habitação (mais 47%), acompanhando o crescimento verificado neste mercado de crédito. A publicidade institucional e a crédito automóvel também aumentou (mais 18% e mais 15%, respetivamente). Em contrapartida, destaca-se a diminuição dos suportes de publicidade relativos a linhas de crédito (menos 51%).

Na publicidade a depósitos bancários, regista-se um aumento de 31% dos suportes relativos a depósitos simples (contas de depósito à ordem e depósitos a prazo), compensado pelo decréscimo dos suportes publicitários de depósitos estruturados, que acompanhou a diminuição do número de depósitos estruturados que foi comercializado.

Gráfico II.1.2 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2018



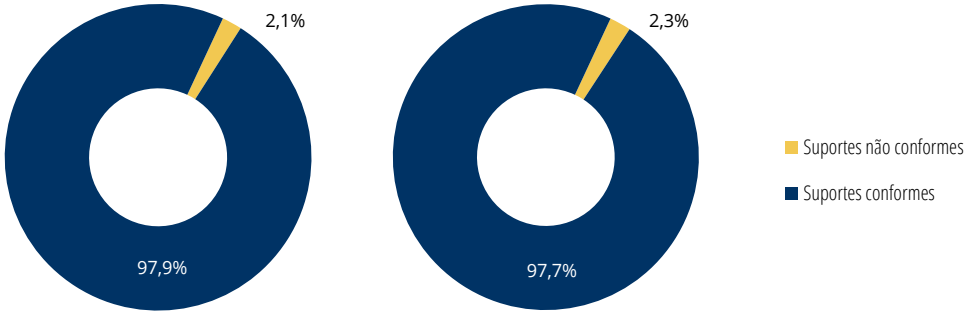
Fonte: Banco de Portugal.

Nas campanhas de publicidade a produtos de crédito aos consumidores, o meio de difusão mais utilizado foram os cartazes colocados no interior das agências bancárias, que representaram 36% dos suportes analisados neste tipo de produto, seguindo-se os *mailings* (24%) e os folhetos (18%).

A publicidade a crédito à habitação também foi difundida sobretudo através de cartazes de interior (23%), mas destacam-se igualmente os *mailings* (15%), a internet (14%) e a televisão (14%).

Nas campanhas de natureza institucional, a imprensa foi o meio preferencial de difusão, representando 30% dos suportes analisados.

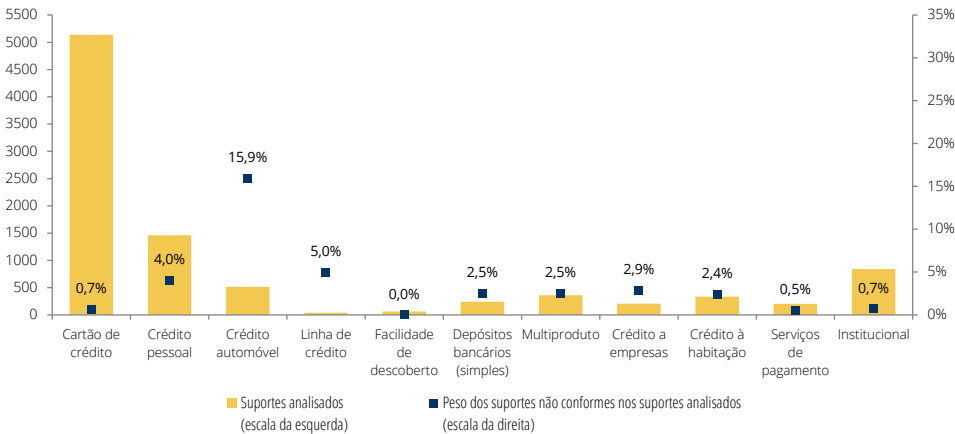
Gráfico II.1.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 2017-2018



Fonte: Banco de Portugal.

A análise dos suportes de publicidade fiscalizados após a sua divulgação pública (*ex post*) resultou na identificação de irregularidades e incumprimentos, cuja correção foi exigida às instituições através da emissão de determinações específicas e recomendações para modificação dos referidos suportes, as quais envolveram 214 suportes de 27 instituições¹. Os suportes corrigidos representaram 2,3% dos suportes analisados, o que compara com 2,1% em 2017.

Gráfico II.1.4 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades por tipo de produto | 2018



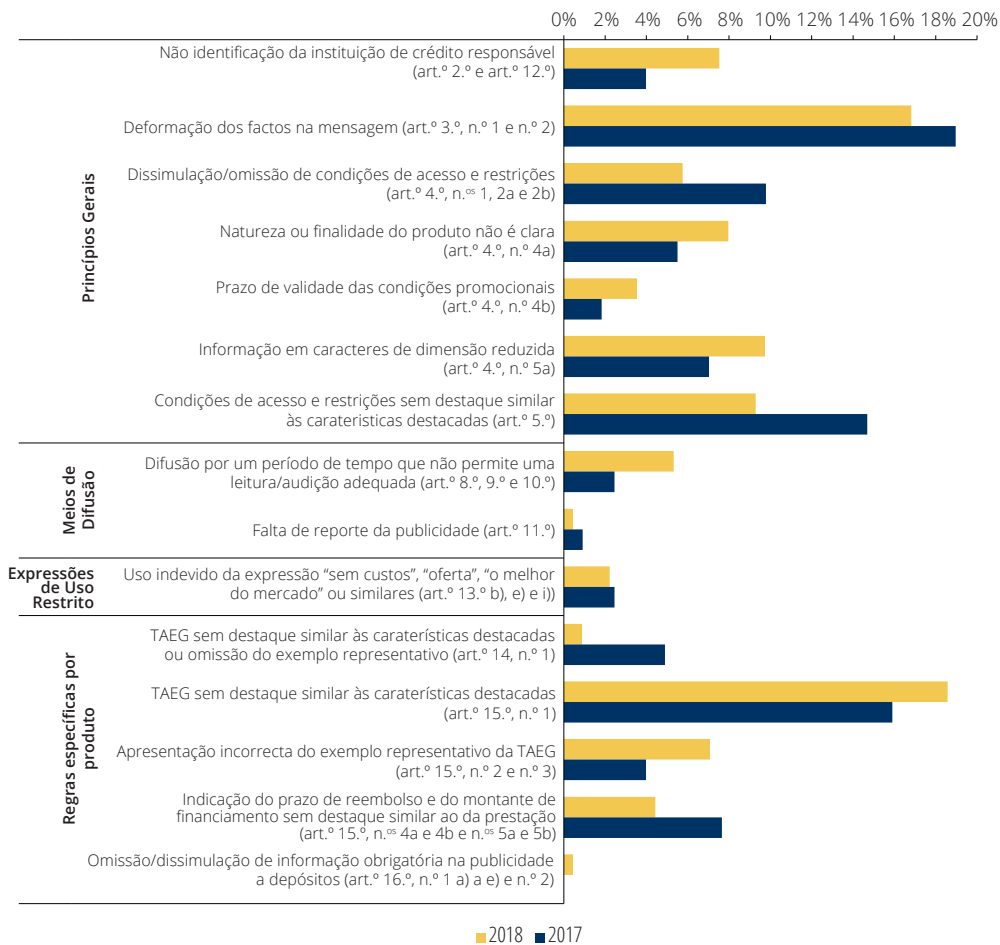
Fonte: Banco de Portugal.

As campanhas relativas a produtos de crédito automóvel foram as que apresentaram maior rácio de incumprimento (15,9%).

As campanhas de publicidade a cartões de crédito, apesar de serem as mais frequentes (53% dos suportes), apresentaram um rácio de incumprimento relativamente baixo (0,7%). No crédito pessoal, o segundo produto mais publicitado (15% dos suportes), a percentagem de suportes com irregularidades situou-se nos 4%.

1. Ponto 5.1.1 deste capítulo.

Gráfico II.1.5 • Publicidade | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2017-2018



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O Aviso n.º 5/2017 alterou a redacção do artigo 14.º do Aviso n.º 10/2008. Para 2017, o incumprimento verificou-se na TAE e para 2018 na TAE.

Em 2018, os incumprimentos com maior incidência nas determinações específicas emitidas estiveram relacionados com a apresentação da medida de custo total (TAE) dos produtos de crédito aos consumidores sem destaque similar ao das caraterísticas destacadas pelas instituições, bem como a deformação de factos na mensagem apresentada nos suportes publicitários (sobretudo apresentação de informação incorreta sobre o produto e as suas caraterísticas).

Comparando os resultados da fiscalização desenvolvida em 2017, registou-se, em 2018, um aumento da incidência dos incumprimentos relativos à não identificação da instituição de crédito responsável pela publicidade, à apresentação do exemplo representativo da TAE do crédito aos consumidores incorretamente formulado e à difusão da mensagem publicitária por um período de tempo insuficiente para uma leitura ou audição adequadas.

Assinala-se, contudo, a redução dos incumprimentos relacionados com a falta de destaque similar ou omissão das condições de acesso e restrições às caraterísticas dos produtos destacadas pelas instituições. Registou-se também uma redução dos incumprimentos relativos à apresentação da medida de custo total (TAE) dos produtos de crédito à habitação e crédito hipotecário sem destaque similar às caraterísticas destacadas ou dos relativos à omissão do exemplo representativo.

2 Fiscalização por produto

2.1 Serviços mínimos bancários

O regime dos serviços mínimos bancários (SMB) continuou a merecer, em 2018, especial atenção do Banco de Portugal no contexto da sua atuação inspetiva nos mercados bancários de retalho.

O quadro normativo registou importantes alterações em 2018, quer no que se refere aos deveres de divulgação dos SMB pelas instituições, quer no que respeita às condições associadas à prestação destes serviços².

As ações de inspeção do Banco de Portugal neste domínio centraram-se na fiscalização do cumprimento dos deveres de divulgação dos SMB, na avaliação da informação que os funcionários das instituições prestam aos clientes sobre os SMB e as condições de acesso a estes serviços e na verificação do cumprimento do quadro normativo, designadamente no que respeita às novas exigências relativas às características e parametrização dos cartões de débito e ao novo limite para as comissões e encargos associados à prestação de SMB.

Quadro II.2.1 • Ações de inspeção^(a) aos SMB por matéria e tipo de ação | 2018

Matérias	Cliente mistério	Credenciada aos balcões	À distância ^(b)	Total ^(b)	Entidades abrangidas ^(b)
Informação no extrato sobre conversão em conta de SMB			106	106	106
Cartaz sobre SMB – afixação e conteúdo	82			82	19
Prestação de informação	34	20		54	13
Caraterísticas do cartão de débito			106	106	106
Limite máximo de comissões e encargos			106	106	106
Requisitos de informação no preçário e na FIN			106	106	106
Total	116	20	424	560	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) O número de ações de inspeção é determinado pelos produtos e serviços bancários inspecionados e respetivas matérias por instituição. (b) Considera de forma individual as inspeções realizadas às 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM. Foram inspecionadas 106 instituições.

Informação no extrato sobre conversão em conta de SMB. As instituições de crédito que prestam SMB devem informar os seus clientes sobre a possibilidade de conversão da conta de depósito à ordem já existente em conta de SMB. A informação em causa deve ser prestada anualmente, no primeiro extrato da conta de depósito à ordem emitido em cada ano civil, e observar os termos definidos pelo Banco de Portugal³.

2. Ponto 6 do capítulo I deste Relatório.

3. Aviso do Banco de Portugal n.º 9/2017, revogado em agosto de 2018 pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 1/2018, o qual foi complementado pela Instrução n.º 16/2018.

Como forma de avaliar a atuação das 106 instituições que disponibilizam SMB, solicitou-se a apresentação de prova documental do cumprimento deste dever.

Na sequência destas ações de inspeção à distância, foram identificadas duas instituições que não tinham enviado a informação exigida, uma vez que as contas em causa não tinham registado movimentos que justificassem o envio do respetivo extrato neste mês. Essas situações foram corrigidas por exigência do Banco de Portugal⁴.

Cartaz sobre SMB – afixação e informação prestada. As instituições devem afixar em local bem visível nas suas agências e locais de atendimento ao público um cartaz sobre SMB definido pelo Banco de Portugal.

Em 2018, foram realizadas inspeções “cliente mistério” a 82 agências de 19 instituições para verificar se o cartaz estava afixado em local visível e, bem assim, se o documento em causa estava atualizado.

Em agências de nove instituições, o cartaz de SMB não se encontrava afixado em local visível e o seu conteúdo apresentava-se desatualizado.

Prestação de informação. Os funcionários das instituições de crédito devem prestar informação correta sobre as condições de acesso aos SMB, as características destes serviços e o facto de ser possível ao titular de uma conta de SMB contratar outros produtos, com exceção das facilidades de descoberto.

Foram realizadas ações “cliente mistério” em 34 agências de 13 instituições, em diversos distritos do país, com o objetivo de avaliar a informação prestada aos clientes bancários.

No decurso destas ações, o “cliente mistério” verificou se os funcionários indicavam condições de acesso aos SMB que não se encontram previstas na lei, como, por exemplo, a referência ao facto de estes serviços serem destinados a clientes de baixos rendimentos ou a clientes desempregados. Adicionalmente, também se aferiu se os funcionários das instituições transmitiam indicações erradas sobre alegadas restrições existentes quanto ao acesso a SMB por parte de clientes que sejam titulares de depósitos a prazo, que tenham celebrado contratos de crédito à habitação, que tenham cartões de crédito ou que tenham celebrado convenção de cheque.

O “cliente mistério” avaliou igualmente se os funcionários, confrontados com o pedido de acesso à conta de SMB, exigiam documentos adicionais aos necessários para a abertura de uma conta de depósito à ordem, definiam um valor mínimo para a abertura de conta, ou exigiam a aquisição de produtos ou serviços adicionais.

Os funcionários foram questionados sobre eventuais restrições existentes à realização de determinadas operações (por exemplo, transferências interbancárias via *homebanking*) por parte de um cliente detentor de conta de SMB, e ainda sobre as condições de utilização do cartão de débito associado a essa conta, nomeadamente se o mesmo poderia ser utilizado no pagamento de portagens ou fora do território nacional.

4. Ponto 5.1.2 deste capítulo.

O Banco de Portugal avaliou a informação prestada pelos funcionários, tendo atuado nas situações em que detetou a prestação de informação incorreta. Em 20 balcões de nove instituições, a inspeção “cliente mistério” passou a credenciada, tendo sido imediatamente assinaladas as irregularidades detetadas, sem prejuízo da intervenção posterior junto das instituições.

Caraterísticas do cartão de débito. Em 2018, o cartão de débito associado à conta de SMB passou a poder ser utilizado fora do território nacional e a não poder apresentar caraterísticas que resultem em condições de utilização mais restritivas do que as existentes para os cartões de débito disponibilizados aos clientes fora deste regime (como sejam, por exemplo, pagamentos de portagens).

O Banco de Portugal solicitou informação específica sobre as parametrizações dos cartões de débito às instituições que comercializam SMB (106 instituições), tendo em vista assegurar a introdução das alterações necessárias.

Limite máximo das comissões e encargos. A partir de janeiro de 2018, foi reduzido o limite máximo de comissões e encargos que as instituições podem cobrar relativamente aos SMB. O valor total de comissões e encargos anuais da conta de SMB passou a não poder exceder 1% do indexante dos apoios sociais, substituindo o valor máximo de 1% do salário mínimo nacional que até então vigorava.

Com o objetivo de verificar, de forma tempestiva, o ajustamento das práticas de comissionamento por todas as 106 instituições, o Banco de Portugal analisou os preçários e os sítios de internet das instituições, fiscalizando também as fichas de informação normalizada (FIN) das contas de SMB.

Foram identificadas sete instituições que não tinham procedido atempadamente à atualização desta informação, tendo sido ainda possível detetar que quatro dessas instituições cobraram valores além do limite máximo legalmente estabelecido.

Requisitos de informação no preçário e na FIN. O conjunto de serviços de pagamento disponibilizados na conta de SMB passou a incluir a realização de 24 transferências interbancárias através do *homebanking*. O Banco de Portugal analisou os preçários das instituições e as FIN das contas de SMB para confirmar a referência a essa alteração nesses suportes de informação.

Em 2018, foram alteradas condições de resolução da conta de SMB. O Banco de Portugal, através da análise das FIN, verificou, igualmente, se as instituições ajustaram as condições de resolução em conformidade com as alterações normativas.

Em 13 instituições, a informação prestada nos suportes analisados não tinha sido atualizada para refletir os novos serviços e as novas condições de resolução.

2.2 Depósitos estruturados

2.2.1 Avaliação do documento de informação fundamental

O documento de informação fundamental (DIF), novo documento de informação pré-contratual associado aos depósitos estruturados, veio, a partir do início de 2018, substituir o prospeto informativo relativo aos depósitos indexados.

Quadro II.2.2 • Depósitos estruturados | Documentos de informação pré-contratual | 2017-2018

Tipo de depósito	2017		2018	
	Submetidos	Instituições emitentes	Submetidos	Instituições emitentes
Estruturado	111	-	91	-
1.º Trimestre	29	9	14	6
2.º Trimestre	27	8	18	6
3.º Trimestre	32	6	22	6
4.º Trimestre	23	6	37	7
Dual	34	3	-	-
Total	145	-	91	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2017, foram fiscalizados os prospets informativos relativos aos depósitos indexados de 12 instituições. Em 2018, foram verificados os DIF dos depósitos estruturados de 8 instituições.

Durante 2018, o Banco de Portugal foi notificado dos DIF relativos a 91 depósitos estruturados. As instituições que comercializam depósitos estruturados estão obrigadas a notificar previamente o Banco de Portugal do respetivo DIF com, pelo menos, dois dias úteis de antecedência relativamente à data pretendida para a disponibilização do depósito ao público. Conquanto tenha sido reduzido o prazo de que dispõe para avaliar, em momento prévio ao do início da comercialização do depósito estruturado, o documento de informação pré-contratual relativo a estes depósitos (até 31 de dezembro de 2017, o prazo para essa análise era de cinco dias úteis), o Banco de Portugal avaliou atempadamente o teor de todos os DIF de que foi notificado por parte das instituições de crédito, verificando a conformidade dos requisitos legalmente estabelecidos e o rigor da informação de índole quantitativa apresentada, nomeadamente os indicadores de risco e de custos e os cenários de desempenho.

O Banco de Portugal publicou posteriormente no Portal do Cliente Bancário (PCB) os DIF de todos os depósitos estruturados que observavam os requisitos aplicáveis e que apresentavam a informação de índole quantitativa rigorosa.

Em 2018, o número de depósitos estruturados fiscalizados registou uma redução de 37% face ao ano anterior, para o que também contribuiu o facto de terem estado envolvidas menos instituições neste segmento de mercado (oito instituições, quando, em 2017, tinham sido 12 as instituições com oferta neste segmento).

2.2.2 Verificação das taxas de remuneração

O Banco de Portugal verificou também as taxas de remuneração apuradas para os depósitos que se venceram em 2018. Foi fiscalizada a taxa de remuneração de 162 depósitos vencidos neste período. O Banco de Portugal verificou, nomeadamente, o valor do(s) indexante(s) associado(s)

a cada depósito apurado pelas instituições e a sua aplicação, de acordo com a fórmula de cálculo da remuneração indicada no respetivo documento de informação pré-contratual. Na sequência desta verificação, as taxas de remuneração dos referidos depósitos foram divulgadas no PCB.

Quadro II.2.3 • Depósitos estruturados | Remunerações verificadas | 2017-2018

Tipo de depósito	2017		2018	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Indexado	143	13	140	10
Dual	44	3	22	3
Componente fixa	30		–	
Componente indexada	14		22	
Total	187	–	162	–

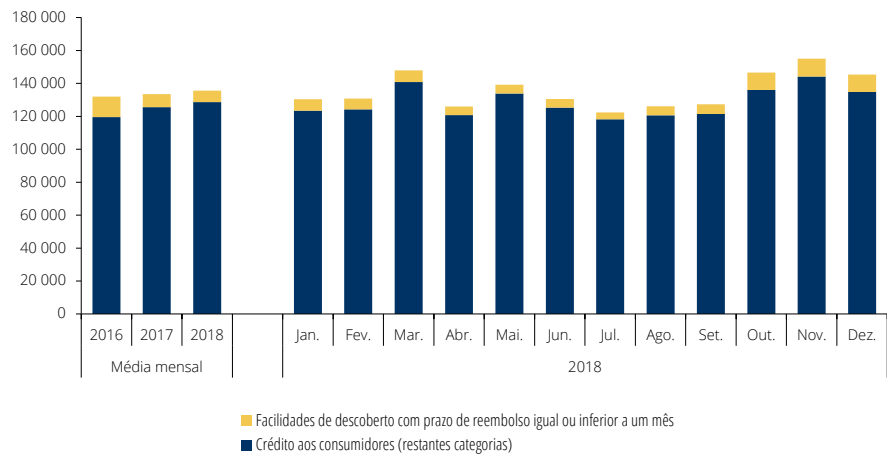
Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2017 e 2018, foram fiscalizadas as remunerações pagas por 15 e 12 instituições, respetivamente.

2.3 Crédito aos consumidores

2.3.1 Reporte de novos contratos

As instituições de crédito reportam mensalmente ao Banco de Portugal informação sobre as principais características dos novos contratos de crédito aos consumidores (i.e., crédito pessoal, auto-móvel e *revolving*) celebrados no mês anterior. A informação é enviada para cálculo dos limites máximos de TAEG em vigor no crédito aos consumidores. A partir desta informação, o Banco de Portugal efetua uma primeira avaliação do cumprimento pelas instituições das taxas aplicáveis aos contratos celebrados.

Gráfico II.2.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2016-2018



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O total de contratos reportados em 2018 é de 1 627 313.

Em 2018, esta avaliação incidiu sobre 1 627 313 contratos de crédito aos consumidores reportados por 55 instituições, o que corresponde a uma média de cerca de 136 mil contratos por mês e representa um aumento de 1,6%, face a 2017⁵.

Na fiscalização da informação reportada pelas instituições de crédito, foram detetados, em 2018, 244 contratos de 10 instituições com indícios de incumprimento dos limites máximos à TAEG, tendo sido de imediato solicitada informação às instituições para avaliação desses indícios. Na sequência da análise desenvolvida, o Banco de Portugal adotou medidas adequadas relativamente a 196 contratos de 1 instituição.

2.3.2 Ações de inspeção

Em 2018, o Banco de Portugal continuou a dedicar especial atenção à fiscalização do cumprimento do quadro normativo aplicável à comercialização de contratos de crédito aos consumidores.

A diversidade de produtos de crédito em causa (crédito pessoal, automóvel e *revolving*), as suas características e o crescimento registado na contratação destes produtos justificam o particular enfoque atribuído ao acompanhamento da atuação das instituições neste segmento do mercado de crédito.

Quadro II.2.4 • Ações de inspeção realizadas nos serviços centrais das instituições relacionadas com o crédito aos consumidores por matéria e tipo de ação | 2018

Matérias	Serviços centrais	Total	Entidades abrangidas
Data de celebração dos contratos	39	39	18
Requisitos de informação pré-contratual e contratual	7	7	5
Limites máximos à TAEG	7	7	5
Dever de reporte ao Banco de Portugal	7	7	5
Reembolso antecipado	7	7	5
Mora e encargos associados ao incumprimento	11	11	9
Informação durante a vigência do contrato	7	7	5
Total	85	85	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O número de ações de inspeção é determinado pelos produtos e serviços bancários inspecionados e respetivas matérias por instituição. Foram inspecionadas 24 instituições.

O Banco de Portugal realizou ações de inspeção aos serviços centrais de 24 instituições para avaliar o cumprimento do quadro normativo aplicável. Estas inspeções permitem uma análise aprofundada das práticas de comercialização destas instituições, envolvendo a avaliação dos procedimentos instituídos, dos sistemas de informação de suporte à atividade comercial, dos riscos de conduta existentes e da estrutura de controlos implementada. As ações de inspeção são direcionadas para as matérias identificadas como tendo maior risco e impacto para o cliente bancário.

Data de celebração dos contratos. O Banco de Portugal analisou os procedimentos adotados por 18 instituições relativamente à definição da data de celebração dos contratos de crédito aos consumidores, aspeto que é determinante para o cumprimento de um conjunto de deveres, nomeadamente os associados à avaliação da solvabilidade do consumidor e à observância do limite máximo da TAEG.

5. Estão incluídos neste reporte os contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com prazo de reembolso até um mês, que também estão sujeitos por lei aos limites máximos de TAEG. Se se excluírem estes contratos, que apresentaram em 2018 uma redução de 11,3%, verifica-se que o número de contratos de crédito aos consumidores celebrados em 2018 cresceu 2,4%.

Observou-se que os suportes contratuais de várias instituições não são claros quanto à data de celebração do contrato, podendo não ser evidente para o consumidor a diferença entre proposta de crédito e contrato de crédito, bem como o momento em que o contrato se considera celebrado.

Requisitos de informação pré-contratual e contratual. Foi avaliada a forma como foi dado cumprimento ao dever de prestação de informação pré-contratual e verificada a consistência entre as condições contratadas pelo consumidor e a informação que a instituição lhe prestou previamente à celebração do contrato.

Identificaram-se irregularidades nas cinco instituições inspecionadas, designadamente a inexistência de evidência da disponibilização da informação pré-contratual ao consumidor e a não formalização de todos os contratos de crédito. Foram igualmente detetadas omissões e incorreções na informação que constava nos clausulados contratuais.

Limites máximos à TAEG. Em cinco instituições, procedeu-se à verificação da observância dos limites máximos à TAEG. Para o efeito, foi avaliada a forma como foi determinada a TAEG em operações de crédito já contratadas. Em particular, tendo por base informação recolhida nos sistemas de informação das instituições, verificou-se se todos os encargos tinham sido corretamente considerados no cálculo da TAEG. Também se analisou a conformidade dos juros remuneratórios cobrados e do comissionamento aplicado.

As irregularidades identificadas nestas ações de inspeção estão relacionadas com a não inclusão no cálculo da TAEG de todos os encargos do crédito, tendo ainda sido detetada a cobrança de juros indevidos, relativos, nomeadamente, a valores de capital que não estava em dívida, bem como a cobrança de comissões em desconformidade com o disposto nos preçários e, nalgumas situações, nas normas em vigor.

Dever de reporte ao Banco de Portugal. O cumprimento atempado dos deveres de reporte ao Banco de Portugal e a qualidade da informação sobre os dados relativos aos novos contratos de crédito celebrados foram igualmente avaliados em cinco instituições, tendo sido identificadas situações de omissão de reporte de contratos celebrados, bem como incorreções na informação reportada.

Reembolso antecipado. Outra das matérias analisadas em cinco ações de inspeção foi o cumprimento das normas que enquadram o reembolso antecipado, total ou parcial, do contrato de crédito, nomeadamente no que respeita aos deveres de informação a que as instituições estão obrigadas e aos limites às comissões que podem ser exigidas aos clientes nessas situações.

Observou-se que algumas instituições restringiam indevidamente o exercício do direito ao reembolso antecipado por parte dos clientes e que nem sempre era prestada informação aos clientes sobre os valores reembolsados antecipadamente.

Mora e encargos associados ao incumprimento. Nas ações de inspeção aos serviços centrais de nove instituições, o Banco de Portugal verificou a observância das regras aplicáveis à mora do devedor em contratos de crédito e o cumprimento das disposições que consagram direitos dos clientes bancários em situação de incumprimento.

Foi verificada a correta aplicação dos valores exigidos aos clientes bancários a título de juros moratórios e de comissão pela recuperação de valores em dívida, tendo sido identificadas situações de cobrança indevida de juros moratórios e de comissões.

Foram igualmente analisadas as práticas adotadas no âmbito das soluções de regularização de contratos em situação de incumprimento, nomeadamente o enquadramento das novas operações de crédito celebradas no regime de crédito aos consumidores, a correção dos valores

incluídos nas renegociações e o cumprimento dos deveres de informação. As ações desenvolvidas permitiram detetar a falta de transparência em soluções de regularização de contratos em situação de incumprimento.

Informação durante a vigência do contrato. O Banco de Portugal avaliou a forma como cinco instituições asseguram o cumprimento dos deveres de informação estabelecidos durante a vigência dos contratos de crédito aos consumidores⁶.

As averiguações desenvolvidas permitiram detetar a existência de omissões relevantes na informação transmitida pelas instituições nos extratos periodicamente remetidos aos clientes bancários, bem como casos em que o formato utilizado para a prestação da informação não era adequado.

2.3.3 Monitorização da comercialização nos canais digitais

Perante a crescente oferta de produtos de crédito aos consumidores nos canais digitais, o Banco de Portugal iniciou, no ano de 2018, um conjunto de ações destinadas a avaliar, com base no princípio da neutralidade tecnológica, o cumprimento do quadro normativo vigente, nomeadamente em matéria de deveres de informação e de assistência, bem como os procedimentos adotados pelas instituições para garantir a autenticação forte do cliente na contratação destes produtos.

O Banco de Portugal solicitou às instituições a prestação de informação sobre os produtos de crédito aos consumidores comercializados através de canais digitais⁷. Em concreto, solicitou-se às instituições que, com, pelo menos, dez dias úteis de antecedência face à data prevista para o início da disponibilização desses produtos ao público, prestassem informação sobre os produtos de crédito cujo processo de contratação decorre integralmente nos canais digitais, nomeadamente sobre as características desses produtos, a forma como é assegurado o cumprimento dos deveres de informação aos clientes e os procedimentos de segurança implementados.

Quadro II.2.5 • Ações de monitorização da comercialização de contratos de crédito aos consumidores nos canais digitais por matéria e tipo de crédito | 2018

Matérias	Crédito pessoal	Facilidade de descoberto	Total	Instituições abrangidas
Informação pré-contratual e contratual	12	2	14	13
Venda facultativa de produtos	12	2	14	13
Dever de assistência ao consumidor	12	2	14	13
Avaliação da solvabilidade	12	2	14	13
Direito de livre revogação e direito ao reembolso antecipado	12	2	14	13
Procedimentos de segurança	12	2	14	13
Total	72	12	84	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O número de ações de inspeção é determinado pelos produtos e serviços bancários inspecionados e respetivas matérias por instituição. Foram inspecionadas 13 instituições.

Em 2018, o Banco de Portugal analisou 12 produtos de crédito pessoal e 2 facilidades de descoberto, comercializados por 13 instituições através dos canais *online* ou *mobile*.

6. Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

7. Carta Circular n.º 4/2018.

A monitorização pelo Banco de Portugal incidiu sobre as várias etapas do processo de contratação. Foram analisadas as opções que as instituições se propunham adotar na fase prévia ao lançamento do produto nos canais digitais.

Informação pré-contratual e contratual. Analisou-se o momento em que é apresentada a FIN ao cliente e a forma como é efetuada a disponibilização desse documento. Complementarmente, avaliou-se se a FIN disponibilizada ao cliente incorpora as preferências por este expressas, e se são adotados mecanismos adequados de leitura da documentação pré-contratual, com particular destaque para o *scroll down* obrigatório.

Da análise efetuada, verificou-se que em muitos dos processos de contratação:

- A FIN não era apresentada no momento mais adequado;
- Não estava previsto um mecanismo de *scroll down* obrigatório de todas as páginas dos documentos de informação pré-contratual e contratual disponibilizados ao cliente (FIN e proposta contratual);
- A confirmação, pelo cliente, das condições de contratação, através de *tick-box* “Li e aceito”, surgia antes da documentação pré-contratual e contratual que o cliente estava a declarar aceitar;
- O clausulado dos contratos de crédito não incluía informação quanto ao processo de contratação a ocorrer em canal digital, nem sobre a forma de confirmação da vontade de contratar.

Venda facultativa de produtos. Avaliou-se se, no decurso do processo de contratação, eram sugeridos outros produtos financeiros ao cliente, bem como a forma prevista para que o cliente manifestasse a intenção de adquirir esses produtos. De igual modo, também se aferiu de que forma os clientes podem manifestar interesse na inclusão do valor dos encargos associados à operação de crédito no montante do financiamento.

No decurso da análise efetuada, identificaram-se processos de contratação em que:

- A adesão ao seguro de vida encontrava-se pré-selecionada com a opção “Sim”, nem sempre sendo claro para o cliente que se tratava de um produto opcional;
- A adesão ao seguro de vida era apresentada através de uma questão formulada pela negativa;
- A opção de financiamento dos encargos e despesas estava pré-selecionada.

Dever de assistência ao consumidor. Verificou-se se as plataformas digitais incorporavam os meios necessários ao adequado esclarecimento do cliente, em substituição do funcionário bancário, como sejam, por exemplo, a apresentação de linhas de apoio telefónicas sem custos para o consumidor, o acesso a *chat* com assistente da instituição, *chatbots*, a apresentação de advertências e notas informativas ou a disponibilização do acesso a páginas com respostas a perguntas frequentes (FAQs).

A análise efetuada permitiu identificar processos de contratação em que:

- Os mecanismos de assistência ao cliente não eram disponibilizados de forma acessível e conveniente e a informação prestada não era específica do produto de crédito em causa;
- Não se assegurava o esclarecimento do cliente sobre o significado de termos utilizados na informação prestada, nomeadamente TAEG, taxa anual nominal (TAN) e montante total do crédito imputado ao consumidor (MTIC).

Avaliação da solvabilidade. Foram objeto de análise os procedimentos previstos para a avaliação da solvabilidade do cliente. Aferiu-se ainda se o recurso a métodos indiretos para a avaliação da solvabilidade dos clientes era utilizado dentro dos limites legalmente estabelecidos, se era utilizado o recurso a bases de dados de responsabilidades de crédito para avaliação da capacidade financeira do consumidor e se o cliente era informado sobre o motivo da recusa do crédito, nas situações em que essa recusa decorria da consulta a bases de dados, designadamente de bases de dados de responsabilidades de crédito.

Em resultado destas ações, foi possível concluir que, na maioria das situações analisadas, o cliente não era informado sobre o motivo da recusa do crédito quando a referida recusa tinha fundamento na informação disponível nas bases de dados de responsabilidades de crédito.

Direito de livre revogação e direito ao reembolso antecipado. Avaliou-se se era conferida aos clientes bancários a possibilidade de os direitos de livre revogação e de reembolso antecipado serem exercidos nos canais digitais, através de mecanismos de acessibilidade e conveniência equiparáveis às das ferramentas disponibilizadas para a celebração de contratos de crédito nesses canais. Também se analisou a informação prestada aos clientes a respeito do exercício desses direitos.

Da análise efetuada, verificou-se que em muitos dos processos de contratação:

- Não estava prevista a possibilidade de os clientes bancários exercerem o direito de livre revogação e o direito de reembolso antecipado nos canais digitais;
- Em alguns dos casos em que se permitia o exercício do direito de livre revogação nos canais digitais, a informação constante da documentação contratual disponibilizada ao cliente não fazia menção a essa possibilidade.

Procedimentos de segurança. Analisou-se a forma como era recolhida a manifestação da vontade do cliente e se assegurava que esta era expressa de forma livre, refletida e ponderada. Verificou-se ainda se as instituições dispunham de mecanismos que garantissem a autenticação forte do cliente na confirmação da vontade de contratar.

A análise efetuada permitiu concluir que muitos dos processos de contratação não previam procedimentos de autenticação forte do cliente no âmbito da celebração dos contratos de crédito, não exigindo a utilização de dois ou mais elementos independentes entre si e pertencentes à categoria de conhecimento (e.g. password), de posse (e.g. cartão-matriz de coordenadas) ou de inerência (e.g. impressão digital).

O Banco de Portugal emitiu um conjunto de recomendações às instituições para que as preocupações de supervisão comportamental evidenciadas fossem acauteladas pelas instituições⁸.

2.3.4 Reporte de contratos integrados em PERSI⁹

No ano de 2018, as instituições de crédito iniciaram 599 590 processos PERSI (procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento) relativos a crédito aos consumidores, envolvendo um total de 442 337 contratos de crédito e um montante em dívida de 994,6 milhões de euros. Estes contratos apresentavam um rácio de incumprimento de 12%, o mais

8. Ponto 5.1.3 deste capítulo.

9. A informação disponibilizada provém de um reporte efetuado pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal. Neste âmbito, foram introduzidas retificações à informação remetida no primeiro semestre de 2018, razão pela qual a informação que se apresenta neste relatório não coincide totalmente com a divulgada na *Síntese de Atividades da Supervisão Comportamental* referente ao primeiro semestre de 2018.

baixo desde 2013, ano em que entrou em vigor o regime geral do incumprimento¹⁰. O rácio de incumprimento corresponde à proporção entre o montante total em incumprimento e o montante total em dívida. Em 2018, a diminuição do rácio de incumprimento no crédito aos consumidores deveu-se à queda significativa do rácio observado nos contratos de crédito *revolving*.

Quadro II.2.6 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2017–2018

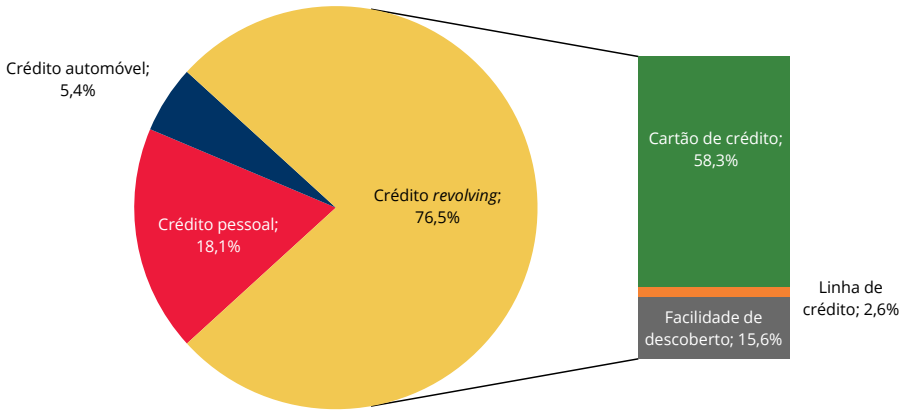
	Processos		Contratos ^(a)	
	2017	2018	2017	2018
Processos PERSI iniciados				
Número	533 463	599 590	368 862	442 337
Montante total (milhões de euros) ^(b)	–	–	764,4	994,6
Rácio de incumprimento ^(c)	–	–	14,4%	12,0%
Processos PERSI em análise^(d)				
Número	114 298	124 736		–
Processos PERSI concluídos				
Número	539 694	589 152	386 817	419 942
Montante total (milhões de euros)	–	–	821,7	926,7
Rácio de incumprimento	–	–	15,8%	13,7%
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	245 408	252 338	–	–
Pagamento dos montantes em mora	227 367	234 065	–	–
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	18 041	18 273	–	–
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/Processos PERSI concluídos	45,5%	42,8%	–	–

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) O total de contratos integrados em PERSI não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado em PERSI mais do que uma vez. (b) O montante total corresponde à soma do montante em dívida em situação regular com o montante em incumprimento (vencido). (c) Rácio entre o montante em incumprimento (vencido) e o montante total. (d) Valores no final do período. (e) Processos concluídos por um dos seguintes motivos: pagamento dos montantes em mora, renegociação do contrato de crédito, consolidação de créditos, refinanciamento do contrato de crédito, concessão de um empréstimo adicional para pagamento das prestações, dação em cumprimento. (f) Renegociação; consolidação de créditos; refinanciamento; concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações; dação em cumprimento.

O número de PERSI iniciados relativos a crédito aos consumidores aumentou 12,4% em 2018, face ao ano anterior, contrariando o decréscimo de 11% verificado nesse ano.

10. Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

Gráfico II.2.2 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI por tipo de crédito | 2018

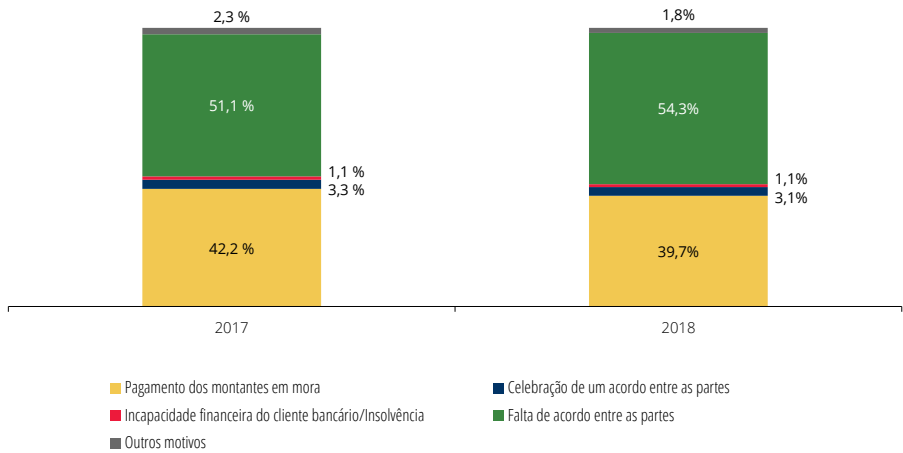


Fonte: Banco de Portugal.

Tal como nos anos anteriores, em 2018, a maioria dos contratos integrados em PERSI no crédito aos consumidores incidiu sobre produtos de crédito *revolving* (76,5%), destacando-se os cartões de crédito (58,3%). Os contratos de crédito pessoal e de crédito automóvel representaram, respetivamente, 18,1% e 5,4% dos processos iniciados.

Em 2018, foram concluídos 589 152 processos PERSI, envolvendo 419 942 contratos de crédito aos consumidores, os quais representavam um total de 926,7 milhões de euros, o que representa um aumento face a 2017. Estes contratos registaram um rácio de incumprimento de 13,7%, o mais baixo registado desde o início de vigência do regime jurídico que regula a prevenção e a gestão de situações de incumprimento. No final deste ano, encontravam-se em análise ou em negociação 124 736 processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores.

Gráfico II.2.3 • PERSI | Motivos de extinção | Crédito aos consumidores | 2017-2018



Fonte: Banco de Portugal.

O número de processos encerrados com regularização do incumprimento aumentou. Todavia, a percentagem de processos PERSI concluídos em 2018 com a regularização das situações de incumprimento relativamente ao número total de processos concluídos foi de 42,8%, abaixo do verificado no ano anterior (45,5%). Em 54,3% dos processos concluídos, a situação de incumprimento não foi resolvida por falta de acordo entre as partes.

Quadro II.2.7 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | Crédito aos consumidores | 2017-2018^{(a)-(b)}

	2017		2018	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	13 666	9,8	14 360	7,0
Consolidação de créditos	1038	5,1	1455	6,1
Refinanciamento	2162	15,7	1510	10,0
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	1161	9,1	907	7,4
Dação em cumprimento	22	–	43	–

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato. (b) Nos processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento no ano de 2018 foram abrangidos 17 183 contratos de crédito aos consumidores.

No crédito aos consumidores, 14 360 processos PERSI levaram à renegociação dos contratos, envolvendo um montante total de 7 milhões de euros. Entre as condições renegociadas, destacam-se o diferimento do pagamento de capital para a última prestação (11 623 processos) e o alargamento do prazo do contrato (3465 processos).

A segunda solução mais frequente foi o refinanciamento da dívida (1510 processos), seguido da consolidação de créditos (1455 processos) e da concessão de um empréstimo adicional para pagamento de prestações (907 processos).

Quadro II.2.8 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | Crédito aos consumidores | 2017-2018^{(a)-(c)}

	2017	2018
Spread/Taxa de juro	209	127
Prazo	2692	3465
Período de carência de capital (e/ou juros)	230	227
Diferimento de capital para a última prestação	10 687	11 623
Outras condições ^(b)	2042	2151

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente quadro. (b) Esta categoria abrange, designadamente, planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade. O reporte de todas estas opções é realizado de uma forma agregada, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas incluídas nesta categoria. (c) Nos processos PERSI concluídos em 2018 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 8225 contratos de crédito aos consumidores.

2.4 Crédito à habitação e hipotecário

2.4.1 Ações de inspeção

As alterações ao quadro normativo aplicável à comercialização de contratos de crédito à habitação e de créditos garantidos por hipoteca¹¹ levaram o Banco de Portugal a priorizar a fiscalização atuação das instituições de crédito neste segmento de mercado, designadamente no que respeita aos deveres de informação pré-contratual, à aplicação da nova medida de custo do crédito (TAEG) e aos deveres de assistência ao cliente.

Quadro II.2.9 • Ações de inspeção ao crédito à habitação e hipotecário por matéria e tipo de ação | 2018

Matérias	Cliente mistério	Credenciada aos balcões	À distância	Total	Entidades abrangidas
Disponibilização de informação no sítio da internet			29	29	29
Disponibilização de FINE	46	31	15	92	26
Requisitos de informação pré-contratual (FINE)			26	26	26
Cálculo da TAEG			26	26	26
Dever de assistência	46	31		77	24
Total	92	62	96	250	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O número de ações de inspeção é determinado pelos produtos e serviços bancários inspecionados e respetivas matérias por instituição. Foram inspecionadas 29 instituições.

Disponibilização de informação no sítio da internet. De acordo com as novas regras, as instituições de crédito devem disponibilizar, nos seus sítios de internet, informação sobre as principais características dos seus produtos de crédito à habitação e de crédito hipotecário. O cumprimento dessa obrigação foi fiscalizado à distância, tendo sido analisados os sítios na internet de 29 instituições.

Foram identificadas sete instituições que não apresentavam nos seus sítios na internet a referida informação e 12 com informação incorreta ou incompleta, por exemplo, por não referir as diversas finalidades de crédito ou um exemplo representativo com a indicação da TAEG e de outros custos aplicáveis.

Disponibilização de FINE. As instituições passaram também a ter de disponibilizar, no momento da simulação de crédito, a ficha de informação normalizada europeia (FINE), documento de informação pré-contratual que veio substituir a FIN, em vigor em Portugal desde 2010.

Numa primeira fase, a ação de fiscalização incidiu sobre as 15 instituições que dispõem de simulador de crédito à habitação no seu sítio na internet, aferindo da disponibilização da correspondente FINE aquando da realização de simulações. A análise desenvolvida permitiu verificar que todas as instituições fiscalizadas disponibilizavam a FINE.

Numa segunda fase, foram efetuadas inspeções “cliente mistério” nas agências das instituições que não disponibilizavam um simulador no seu sítio de internet. Foram identificadas três instituições que não apresentavam a FINE com a simulação do crédito, tendo o Banco de Portugal exigido a correção desta prática irregular.

11. Ponto 5 do capítulo I deste Relatório.

Requisitos de informação pré-contratual (FINE). Em complemento a estas ações, foi avaliado o cumprimento dos requisitos estabelecidos para o formato da FINE e para informação a prestar nesse documento. Foram detetados diversos incumprimentos às exigências relativas ao formato da FINE e à informação disponibilizada, nomeadamente sobre os encargos e taxas de juro, a contratação de seguros e a aquisição de outros produtos com vista à redução dos custos do empréstimo. O Banco de Portugal exigiu às instituições a correção destas irregularidades¹².

Cálculo da TAEG. O Banco de Portugal fiscalizou a forma como as instituições de crédito determinaram a TAEG nas FINE disponibilizadas nos respetivos sítios de internet ou nos balcões aquando da realização de simulações de operações de crédito.

Foram detetadas incorreções no cálculo da TAEG em 15 das 26 instituições fiscalizadas. Estão em causa, sobretudo, situações que decorrem da não inclusão de todos os encargos na TAEG ou da utilização de pressupostos de cálculo incorretos.

Dever de assistência. Tendo presente que foram reforçados os deveres de assistência, o Banco de Portugal avaliou, através de ações “cliente mistério” junto das agências, o cumprimento dos deveres de informação e de assistência por parte dos funcionários de 24 instituições. Além da disponibilização de informação pré-contratual, foram objeto de análise os esclarecimentos prestados sobre o conteúdo da FINE e as principais características dos empréstimos.

Em nove instituições, foram identificadas situações em que os funcionários não prestavam a devida informação relativa às condições simuladas, não explicavam ou prestavam informação incorreta sobre aspetos como a TAEG, as comissões, a taxa de juro ou o impacto no empréstimo da aquisição de outros produtos financeiros.

O “cliente mistério” também avaliou se os funcionários exigiam a aquisição de produtos ou serviços junto da instituição para a celebração do contrato de crédito, prática que é proibida por lei e que foi identificada em seis instituições.

Em 31 das 46 agências visitadas, os técnicos inspetores do Banco de Portugal apresentaram a sua credenciação, tendo assinalado as irregularidades detetadas, sem prejuízo da intervenção posterior junto das instituições.

2.4.2 Reporte de contratos integrados em PERSI

No segmento do crédito à habitação e hipotecário, as instituições de crédito iniciaram 85 238 processos PERSI ao longo de 2018, envolvendo 55 413 contratos de crédito e um montante total em dívida de 2566 milhões de euros. O rácio de incumprimento registado nestes contratos de crédito foi de 1,7%, um valor superior ao de 2017 (1,3%).

12. Ponto 5.1.4 deste capítulo.

Quadro II.2.10 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito à habitação e hipotecário | 2017-2018

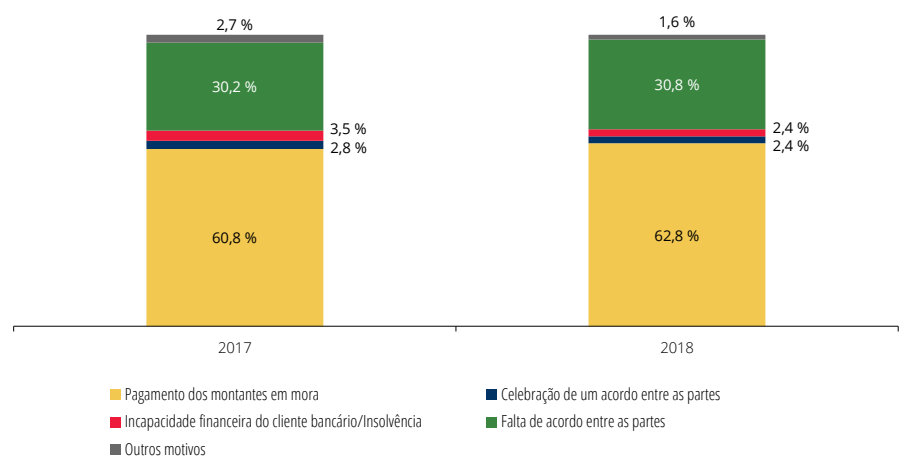
	Processos		Contratos ^(a)	
	2017	2018	2017	2018
Processos PERSI iniciados				
Número	96 387	85 238	55 028	55 413
Montante total (milhões de euros) ^(b)	–	–	2509,1	2565,6
Rácio de incumprimento ^(c)	–	–	1,3%	1,7%
Processos PERSI em análise^(d)				
Número	22 720	22 007		–
Processos PERSI concluídos				
Número	104 741	85 951	63 421	51 037
Montante total (milhões de euros)	–	–	2994	2377
Rácio de incumprimento	–	–	1,9%	2,0%
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	66 704	56 007	–	–
Pagamento dos montantes em mora	63 720	53 959	–	–
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	2984	2048	–	–
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/Processos PERSI concluídos	63,7%	65,2%	–	–

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) O total de contratos integrados no PERSI não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez. (b) O montante total corresponde à soma do montante em dívida em situação regular com o montante em incumprimento (vencido). (c) Rácio entre o montante em incumprimento (vencido) e o montante total. (d) Valores no final do período. (e) Processos concluídos por um dos seguintes motivos: pagamento dos montantes em mora, renegociação do contrato de crédito, consolidação de créditos, refinanciamento do contrato de crédito, concessão de um empréstimo adicional para pagamento das prestações, dação em cumprimento. (f) Renegociação; consolidação de créditos; refinanciamento; concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações; dação em cumprimento.

O número de processos PERSI iniciados diminuiu 11,6%, face a 2017, reforçando a diminuição verificada nesse ano (-19,2%, face a 2016). Em 2018, os dados da CRC indicam que se manteve a tendência de redução do montante de crédito vencido e do número de devedores com crédito vencido neste tipo de crédito que se vem registando desde 2013.

Durante o ano 2018, foram concluídos 85 951 processos PERSI relativos a crédito à habitação e a crédito hipotecário, que envolveram 51 037 contratos de crédito e um montante total em dívida de 2377 milhões de euros. Estes contratos apresentaram um rácio de incumprimento de 2%, ligeiramente acima do observado no ano anterior (1,9%). No final de 2018, encontravam-se em análise ou negociação 22 007 processos PERSI relativos a contratos de crédito à habitação ou de crédito hipotecário.

Gráfico II.2.4 • PERSI | Motivos de extinção | Crédito à habitação e hipotecário | 2017-2018



Fonte: Banco de Portugal.

Em 65,2% dos casos, os processos PERSI foram concluídos com a regularização das situações de incumprimento (o que compara com 63,7%, em 2017). O motivo mais indicado pelas instituições de crédito para a conclusão dos processos PERSI continuou a ser o pagamento dos montantes em mora pelos clientes bancários, tendo a sua importância aumentado (de 60,8%, em 2017, para 62,8%, em 2018). Este motivo de extinção inclui também as situações em que o pagamento dos montantes em mora é feito em várias mensalidades ao longo do tempo. Neste ano, em 2,4% dos processos concluídos foi celebrado um acordo entre a instituição de crédito e o cliente (e.g. renegociação do contrato de crédito, consolidação de créditos ou refinanciamento) e em 30,8% dos processos a situação de incumprimento não se resolveu por falta de acordo entre as partes.

Quadro II.2.11 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | Crédito à habitação e hipotecário | 2017-2018^{(a)-(b)}

	2017		2018	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	2727	70,5	1931	36,6
Consolidação de créditos	13	0,4	3	0,4
Refinanciamento	36	1,1	20	1,2
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	169	1,0	81	0,3
Dação em cumprimento	46	–	19	–

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato. (b) Nos processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento no ano de 2018 foram abrangidos 1751 contratos de crédito à habitação e hipotecário.

No que respeita às soluções acordadas entre as partes, verificou-se que 1931 processos PERSI foram concluídos com a renegociação das condições dos contratos, envolvendo um montante total de 36,6 milhões de euros. As condições mais frequentemente renegociadas foram a introdução de períodos de carência de capital ou juros (325 processos) e o alargamento do prazo do contrato (160 processos).

As instituições de crédito e os clientes bancários acordaram ainda a concessão de empréstimos adicionais para pagamento de prestações (81 processos PERSI), o refinanciamento da dívida (20 processos), a dação em cumprimento do imóvel (19 processos) e a consolidação de créditos (3 processos).

Quadro II.2.12 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | Crédito à habitação e hipotecário | 2017-2018^{(a)-(c)}

	2017	2018
Spread/Taxa de juro	106	36
Prazo	261	160
Período de carência de capital (e/ou juros)	580	325
Diferimento de capital para a última prestação	116	88
Outras condições ^(b)	2359	1646

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente quadro. (b) Esta categoria abrange, designadamente, planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade. O reporte de todas estas opções é realizado de uma forma agregada, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas incluídas nesta categoria. (c) Nos processos PERSI concluídos em 2018 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 1188 contratos de crédito à habitação e de crédito hipotecário.

2.5 Serviços de pagamento

No âmbito dos serviços de pagamento, o Banco de Portugal avaliou o envio da fatura-recibo, a prática de devolução de comissões em cartões aquando da denúncia de contratos e a disponibilização do novo documento de informação sobre comissões.

Quadro II.2.13 • Ações de inspeção^(a) a contas de depósito e serviços de pagamento por matéria e tipo de ação | 2018

Matérias	Cliente mistério	À distância ^(b)	Total ^(b)	Entidades abrangidas ^(b)
Envio da fatura-recibo		123	123	123
Cessação de contrato-quadro		29	29	29
Disponibilização do documento de informação sobre comissões	30	13	43	13
Total	30	165	195	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) O número de ações de inspeção é determinado pelos produtos e serviços bancários inspecionados e respetivas matérias por instituição. (b) Considera de forma individual as inspeções realizadas às 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM. Foram inspecionadas 123 instituições.

Envio da fatura-recibo. As instituições devem enviar aos seus clientes, no mês de janeiro, uma “fatura-recibo” discriminando todas as comissões e despesas associadas a conta de depósito à ordem que foram cobradas no ano civil anterior.

À semelhança do que se verificou em anos anteriores, o Banco de Portugal fiscalizou, no início de 2018, o cumprimento desta obrigação por parte de todas as instituições de crédito. Para o efeito, foram solicitados comprovativos do envio da “fatura-recibo” a clientes particulares e

outros clientes, tendo sido analisado o conteúdo e a data de envio desta informação. O Banco de Portugal pediu informação específica sobre o número de clientes abrangidos e os diversos canais utilizados pelas instituições para a disponibilização desta informação, com desagregação por tipo de suporte duradouro, incluindo canais digitais. Todas as 123 instituições reportaram a informação solicitada, não tendo sido identificadas irregularidades.

Cessação do contrato-quadro. De acordo com o disposto na lei, em caso de denúncia ou resolução de contratos relativos a cartões de pagamento, o cliente tem direito à devolução dos encargos cobrados, designadamente da comissão pela disponibilização de um cartão, na parte proporcional ao período ainda não decorrido. Esta regra é aplicável independentemente de a iniciativa de denúncia ou de resolução do contrato ter partido da instituição ou do cliente.

Para avaliar as práticas das instituições neste domínio, realizou-se um conjunto de inspeções à distância, abrangendo 29 instituições, a quem foi solicitada informação sobre denúncias de contratos de cartões, bem como a disponibilização de minutas de contratos e das normas procedimentais em vigor. Foram identificadas 11 instituições com práticas irregulares.

No decurso destas ações, foi igualmente avaliado o cumprimento dos prazos previstos na lei de pré-aviso para a denúncia dos contratos e o rigor da informação constante dos contratos. O Banco de Portugal detetou em 11 instituições situações em que não foi dada sequência à denúncia do contrato solicitada pelo cliente, bem como o não cumprimento do prazo mínimo de dois meses que a instituição tem de dar ao cliente, quando a denúncia ocorre por sua iniciativa.

Disponibilização do documento de informação sobre comissões. A partir de outubro de 2018 as instituições de crédito passaram a ter de disponibilizar aos clientes o “Documento de Informação sobre Comissões” nos seus sítios de internet e também nos balcões, antes da abertura da conta.

Este documento apresenta, num formato harmonizado a nível europeu, as comissões cobradas pelas instituições associadas aos dez serviços considerados mais representativos a nível nacional¹³.

O Banco de Portugal avaliou a disponibilização do documento de informação sobre comissões recorrendo a inspeções à distância aos sítios na internet de 13 instituições. A estas ações seguiram-se inspeções a 30 balcões dessas instituições, para avaliar se os funcionários disponibilizavam este documento ao “cliente mistério”.

Verificou-se que uma instituição não disponibilizava o documento de informação sobre comissões no seu sítio de internet. Nas inspeções aos balcões, este documento não foi entregue ao “cliente mistério” em 11 agências.

13. A lista dos dez serviços mais representativos foi estabelecida na Instrução n.º 11/2018.

3 Preçários e livro de reclamações

A fiscalização dos deveres de divulgação do preçário e do livro de reclamações ocorre, por regra, quando o Banco de Portugal realiza inspeções a agências das instituições com o objetivo de avaliar o cumprimento do quadro normativo aplicável à comercialização de produtos e serviços bancários.

Quadro II.3.1 • Ações de inspeção a preçários e livro de reclamações por matéria e tipo de ação | 2018

Matérias	Cliente mistério	Credenciada aos balcões	À distância	Total	Entidades abrangidas
Divulgação e acessibilidade do preçário ao balcão	30	20	81	50	13
Atualização do preçário no sítio de internet				81	81
Afixação do letreiro do livro de reclamações	30			30	13
Total	60	20	81	161	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O número de ações de inspeção é determinado pelos produtos e serviços bancários inspecionados e respetivas matérias por instituição. Foram inspecionadas 81 instituições.

Divulgação e acessibilidade do preçário ao balcão. O Banco de Portugal avaliou, em 30 agências de 13 instituições, o cumprimento do dever de divulgação do preçário em local bem visível e de acesso direto. Verificou, ainda, se o preçário publicado se apresentava colocado em dispositivo de fácil consulta e se estava completo e atualizado com a informação reportada ao Banco de Portugal. Foram detetadas irregularidades em uma instituição.

Atualização do preçário no sítio de internet. O Banco de Portugal realizou igualmente ações de fiscalização aos sítios de internet de 81 instituições, incluindo instituições de pagamento, para avaliar o cumprimento dos deveres de divulgação do preçário. Foram detetadas irregularidades em 20 instituições.

Afixação do letreiro do livro de reclamações. Em 2018, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento do dever relativo à afixação do letreiro a informar da existência de livro de reclamações e da menção relativa à autoridade de supervisão competente para a apreciação dessas reclamações. Foram visitadas, para o efeito, 30 agências de 13 instituições, tendo-se detetado irregularidades em duas instituições.

A fiscalização dos deveres de divulgação do preçário comporta ainda, para além das visitas às agências das instituições e da análise aos respetivos sítios de internet, a avaliação do reporte de informação que as instituições estão adstritas. De acordo com as regras aplicáveis, as instituições devem reportar ao Banco de Portugal os folhetos de comissões e despesas dos respetivos preçários sempre que efetuem uma alteração ao seu conteúdo, estando ainda obrigadas a reportar o folheto de taxas de juro trimestralmente.

Quadro II.3.2 • Reporte de preçários | 2018

Folhetos reportados	À distância	Entidades abrangidas
Folheto de comissões e despesas	676	77
Folheto de taxas de juro	474	84
Total	1150	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O número de reportes respeita a um total de 84 instituições.

4 Reclamações dos clientes bancários

4.1 Evolução recente

A análise de reclamações constitui um instrumento de fiscalização do cumprimento das normas em vigor por parte das entidades supervisionadas, relevante para as atividades de supervisão comportamental bancária do Banco de Portugal.

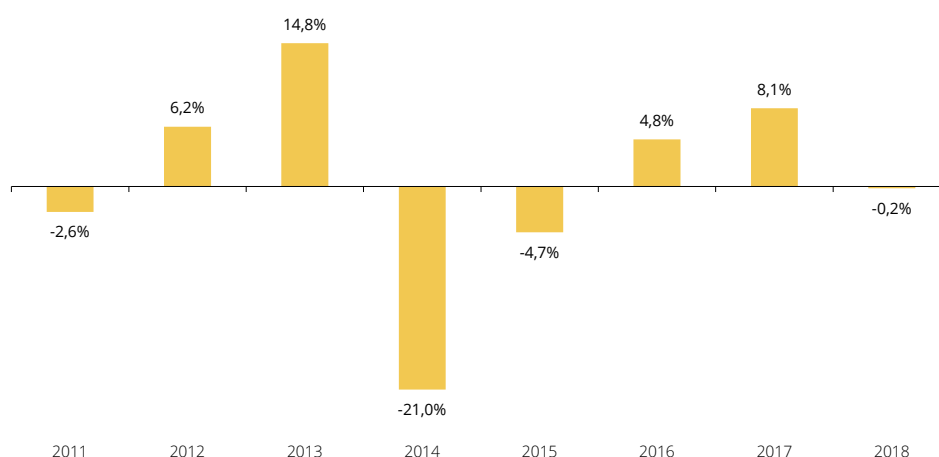
Em 2018, foram recebidas 15 254 reclamações sobre matérias do âmbito de atuação do Banco de Portugal, numa média de 1271 reclamações por mês, em linha com o verificado em 2017 (em média, 1273 reclamações por mês).

Esta evolução reflete a redução do número de reclamações sobre contas de depósito, compensada pelo aumento verificado nas reclamações sobre crédito aos consumidores.

O PCB foi o canal através do qual chegaram ao Banco de Portugal 41% das reclamações entradas em 2018, embora o livro de reclamações disponibilizado nos balcões das instituições continue a ser o canal mais frequentemente utilizado pelos clientes bancários (48%). O Banco de Portugal recebe também reclamações enviadas por outros meios (designadamente *e-mail* ou carta), sendo que, em 2018, as recebidas por esta via representaram cerca de 11% do total.

O prazo de encerramento de reclamações por parte do Banco de Portugal reduziu-se de 39 dias, em 2017, para 28 dias, em 2018. A análise que, em 2018, o Banco de Portugal desenvolveu às reclamações dos clientes bancários conduziu, em 44% dos casos, à resolução da situação reclamada pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou na sequência de recomendação ou determinação específica do Banco de Portugal (o que compara com 38%, em 2017). Em cerca de 56% das reclamações encerradas em 2018 não foram encontrados indícios de infração por parte da entidade reclamada (62% em 2017).

Gráfico II.4.1 • Reclamações | Evolução do número de entradas | 2011–2017



Fonte: Banco de Portugal.

Quadro II.4.1 • Reclamações | Número de entradas por proveniência | 2017-2018

Ano	Mês	Entradas ^(a)			
		RCL ^(b)	RCO ^(c)		Total
			Total	das quais PCB	
2017		7652	7630	6027	15 282
2018	Janeiro	681	641	488	1322
	Fevereiro	543	658	521	1201
	Março	620	691	555	1311
	Abril	511	608	494	1119
	Maio	681	703	574	1384
	Junho	569	639	515	1208
	Julho	650	756	588	1406
	Agosto	780	639	503	1419
	Setembro	521	572	462	1093
	Outubro	653	632	490	1285
	Novembro	572	704	563	1276
	Dezembro	598	632	504	1230
	2018	7379	7875	6257	15 254

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Em 2017 e 2018 foram ainda recebidas, respetivamente, 2602, 2489 e 3020 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, que se referem a 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. (b) Reclamações apresentadas através do livro de reclamações. (c) Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal. (d) Portal do Cliente Bancário.

4.2 Evolução das reclamações por matéria

As contas de depósito, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário foram as matérias mais reclamadas. A preponderância destas matérias está relacionada com o maior número de contratos de contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário celebrados entre as instituições e os seus clientes. Por esta razão, a análise da evolução das reclamações por matéria deve considerar a dimensão do respetivo mercado, tornando-se necessário relativizar o número de reclamações pelo volume de produtos e serviços subjacentes.

Em 2018, as **contas de depósito** representaram 31,5% do total de reclamações recebidas. Todavia, o número relativo de reclamações sobre contas de depósito diminuiu ligeiramente, de 27 reclamações por cada 100 mil contas, em 2017, para 26, em 2018. A redução do número de reclamações sobre esta matéria (de 5070 reclamações, em 2017, para 4811 reclamações, em 2018) resulta do menor número de reclamações relacionadas com os constrangimentos associados a movimentos de contas por penhora das mesmas ou por insolvência dos titulares dessas contas, bem como das reclamações sobre a cobrança de comissões ou encargos. Em 2018, registou-se, no entanto, um aumento de 74,6% do número de reclamações relativas a SMB, cifrando-se em 117 o número de reclamações recebidas sobre esta matéria (o que compara com as 67 reclamações recebidas em 2017).

As reclamações sobre **crédito aos consumidores**, que representaram 24,8% do total, aumentaram de 29 reclamações por cada 100 mil contratos, em 2017, para 32 reclamações, em 2018.

Esta evolução reflete sobretudo o crescimento das reclamações sobre crédito aos consumidores (de 3440, em 2017, para 3788, em 2018), destacando-se o aumento registado no número de reclamações sobre a comunicação de informação à CRC, as comissões ou encargos e a cobrança de valores em dívida. Por produto, destaca-se o contributo do crédito pessoal e dos cartões de crédito para esta evolução.

No **crédito à habitação e hipotecário**, que representou 13% das reclamações recebidas em 2018, as reclamações aumentaram para 94 por cada 100 mil contratos (o que compara com 91 reclamações por cada 100 mil contratos, em 2017). Esta evolução é explicada pelo aumento do número de reclamações (entre 2017 e 2018, o número de reclamações recebidas passou de 1921 para 1989), uma vez que o número de contratos de crédito à habitação e hipotecário reportado pelas instituições manteve-se praticamente inalterado. O crescimento das reclamações neste âmbito resulta sobretudo do acréscimo de reclamações sobre o cálculo de prestações, a informação pré-contratual prestada ao cliente e a demora na emissão de declarações.

Os **cartões de pagamento** representaram 9,6% do total de reclamações de 2018, tendo sido recebidas 70 reclamações por cada milhão de cartões em circulação, o que representa uma diminuição face ao verificado em 2017 (em que se registaram 72 reclamações por cada milhão de cartões em circulação). Esta redução deveu-se ao crescimento acentuado do número de cartões de pagamento reportados pelas instituições, uma vez que o número de reclamações deste âmbito aumentou ligeiramente (passando de 1455 para 1472 reclamações). Em 2018, destacou-se o aumento das reclamações sobre alegadas situações de fraude.

As **transferências a crédito** foram responsáveis por 4,3% do total de reclamações, tendo o seu número relativo diminuído de 48 para 41 reclamações por cada 10 milhões de transferências. O número de reclamações sobre esta matéria diminuiu entre 2017 e 2018, de 705 para 659, sobretudo devido ao menor número de reclamações recebido a respeito de operações não executadas e de alegadas situações de fraude.

Nos **cheques**, que representaram 3,2% das reclamações, o número de reclamações aumentou ligeiramente, de 17 para 18 reclamações por cada milhão de cheques. Este aumento reflete uma diminuição acentuada do número de cheques usados, uma vez que as reclamações sobre esta matéria diminuíram ligeiramente (de 554 reclamações, em 2017, para 495, em 2018). Destaca-se o menor número de reclamações sobre as comissões cobradas, sobre a devolução de cheques e sobre aceitação recusada.

As reclamações sobre **crédito às empresas** representaram 2,3% das reclamações, tendo o seu número relativo diminuído de 39 para 33 reclamações por cada 100 mil contratos, em resultado da redução do número de reclamações sobre esta matéria (de 410 reclamações, em 2017, para 344 reclamações, em 2018). Para esta redução, contribuiu, sobretudo, o facto de terem sido recebidas menos reclamações sobre a comunicação de informação à CRC, as comissões e encargos e a não concessão de crédito.

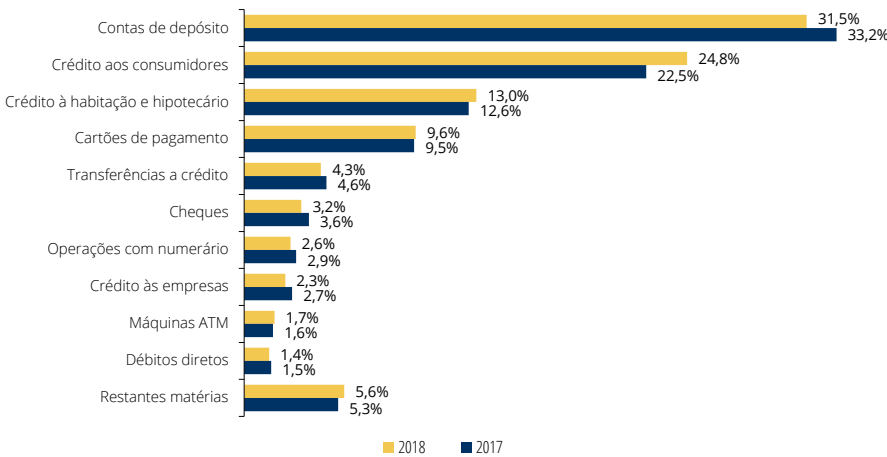
Em 2018, verificaram-se ainda reduções nas reclamações sobre **operações com numerário** (de 103 para 89 reclamações por cada 100 milhões de operações de depósito e levantamento) e **débitos diretos** (de 116 para 107 reclamações por cada 100 milhões de operações). Em contrapartida, as reclamações sobre **máquinas ATM** aumentaram de 156 para 163 por cada 10 mil máquinas ATM.

Quadro II.4.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2017-2018

Produtos e serviços reclamados ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos ^(b)			
	2017	2018	Δ média mensal	2017	2018	Δ	Unidade de referência
Contas de depósito	5070	4811	-5,1%	27	26	-1,4%	100 mil contas
Crédito aos consumidores	3440	3788	10,1%	29	32	7,3%	100 mil contratos
Crédito à habitação e hipotecário	1921	1989	3,5%	91	94	3,1%	100 mil contratos
Cartões de pagamento	1455	1472	1,2%	72	70	-2,6%	milhão de cartões
Transferências a crédito	705	659	-6,5%	48	41	-15,1%	10 milhões de transferências
Cheques	554	495	-10,6%	17	18	1,4%	milhão de cheques
Operações com numerário	445	390	-12,4%	103	89	-13,3%	100 milhões de operações
Crédito às empresas	410	344	-16,1%	39	33	-15,2%	100 mil contratos
Máquinas ATM	247	255	3,2%	156	163	5,0%	10 mil máquinas ATM
Débitos diretos	231	216	-6,5%	116	107	-7,9%	100 milhões de operações
Restantes matérias	804	835	3,9%	-	-	-	-
Total	15 282	15 254	-0,2%	-	-	-	-

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 ao cliente. (b) As unidades de referência utilizadas na relativização de cada uma das matérias encontram-se especificadas no Capítulo VI Anexo 2 relativo às notas metodológicas.

Gráfico II.4.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2017-2018



Fonte: Banco de Portugal.

Para os três produtos com maior número de reclamações – contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário que, no seu conjunto, representaram 69,3% do total de reclamações – foi ponderado o número de reclamações dirigidas a cada instituição pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados¹⁴.

14. Ponto 4.4 deste capítulo.

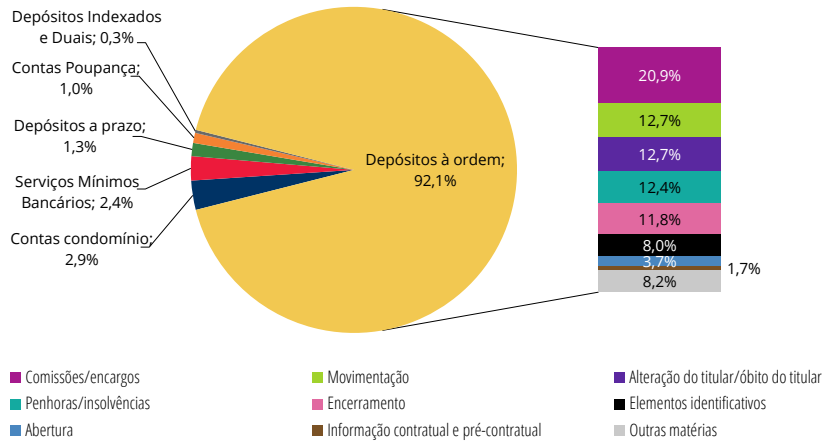
4.3 Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário

Nesta secção, destacam-se os temas mais frequentes das principais matérias reclamadas em 2018, independentemente do resultado da análise das reclamações.

4.3.1 Contas de depósito

Em 2018, as reclamações sobre contas de depósito diminuíram 5,1% face a 2017. A generalidade das reclamações sobre contas de depósito incidiu sobre contas de depósito à ordem (92,1%). Consta-se, ainda, a diminuição do número de reclamações relativas à cobrança de comissões ou encargos e aos constrangimentos associados a movimentos de contas por penhora das mesmas ou por insolvência dos titulares dessas contas.

Gráfico II.4.3 • Reclamações | Contas de depósito | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

Nas contas de depósito, as matérias mais reclamadas incidiram sobre:

- **Cobrança de comissões ou encargos (20,9%)**, estando maioritariamente em causa (i) a prestação de informação relativa às comissões associadas à conta de depósitos à ordem e (ii) os montantes exigidos a título de comissões de manutenção de conta;
- **Condições de movimentação das contas (12,7%)**, em particular situações relativas (i) ao alegado incumprimento de instruções dadas pelos clientes para a movimentação das contas de depósito à ordem, (ii) à alegada execução de operações de débito sem autorização do cliente e (iii) às restrições de movimentação de conta decorrentes do cumprimento dos deveres a que as instituições de crédito estão adstritas no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- **Alteração do titular ou óbito do titular da conta (12,7%)**, estando maioritariamente em causa reclamações relativas (i) ao procedimento de alteração da titularidade das contas de depósito à ordem (em caso de inclusão de um novo titular ou de pedido de exclusão de um dos titulares) e (ii) à morosidade e as alegadas dificuldades colocadas pelas instituições de crédito para o acesso e a movimentação de contas após falecimento do respetivo titular;

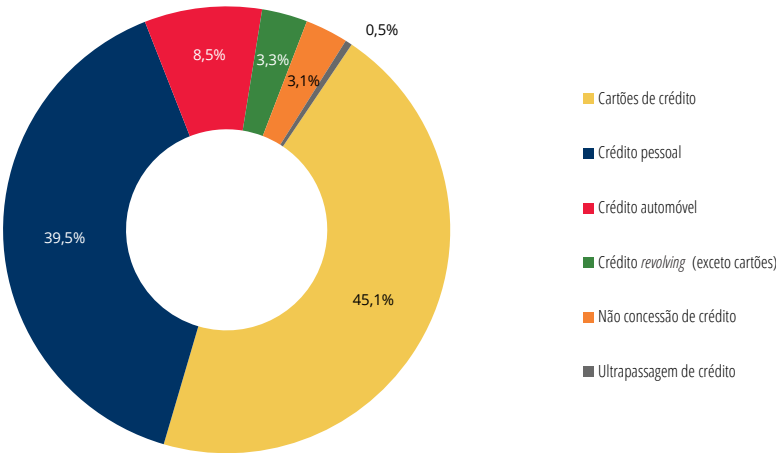
- **Penhoras ou insolvências (12,4%),** em particular situações relativas (i) à demora no levantamento da penhora após pagamento da dívida e (ii) ao alegado incumprimento dos limites de impenhorabilidade de depósitos bancários;
- **Encerramento da conta (11,8%),** estando sobretudo em causa reclamações sobre (i) o cumprimento de instruções dadas pelos clientes para o encerramento da conta e (ii) o encerramento da conta por iniciativa da instituição, alegadamente sem observância das disposições legais vigentes.

4.3.2 Crédito aos consumidores

Em 2018, verificou-se um aumento de 10,1% no total de reclamações relativas a crédito aos consumidores, destacando-se, face a 2017, o crescimento do número de reclamações sobre responsabilidades de crédito, comissões ou encargos e cobrança de valores em dívida.

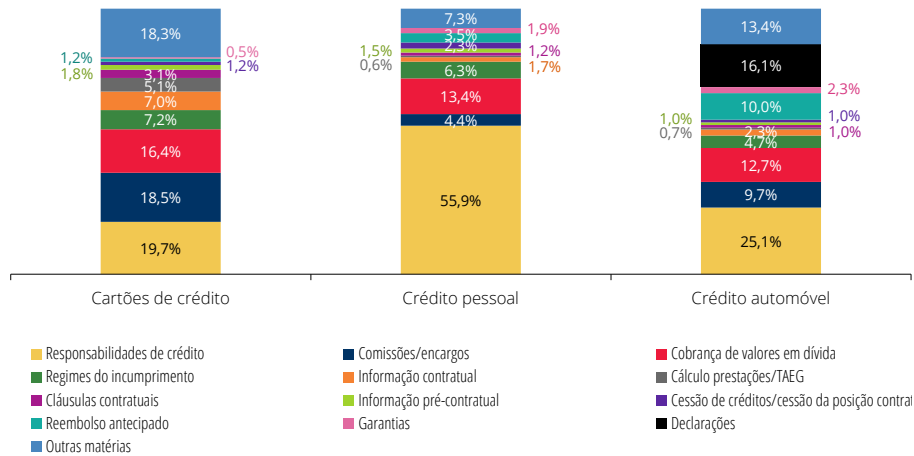
Os cartões de crédito continuaram a ser o produto de crédito aos consumidores com maior número de reclamações, correspondendo a 45,1% do total de reclamações sobre crédito aos consumidores. O segundo produto mais reclamado foi o crédito pessoal, representando 39,5% das reclamações, seguindo-se o crédito automóvel, com 8,5%.

Gráfico II.4.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico II.4.5 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel^(a)
| 2018



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

Em 2018, no crédito aos consumidores¹⁵, as matérias mais reclamadas foram as seguintes:

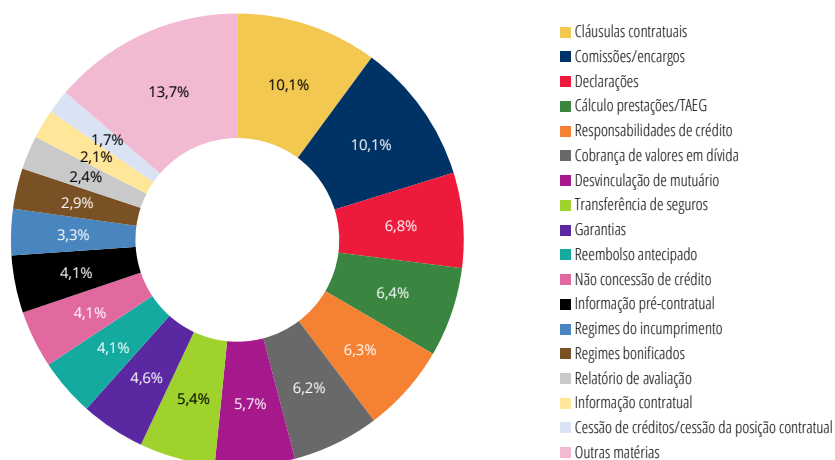
- **Responsabilidades de crédito (35,7%)**, estando em causa o reporte de informação à CRC pelas entidades participantes, destacando-se temas relacionados com (i) alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento ou de extinção das responsabilidades de crédito, (ii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento e (iii) a demora na retificação de informação incorretamente reportada;
- **Cobrança de valores em dívida (14,8%)**, em especial situações relativas (i) ao apuramento do montante em dívida, (ii) aos métodos usados pelas instituições e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida e (iii) à cessão de créditos pelas instituições;
- **Cobrança de comissões ou encargos (11,7%)**, nomeadamente (i) a alegada não prestação de informação sobre as comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação por parte das instituições, (ii) os montantes exigidos a título de comissões sobre os serviços prestados pelas instituições e (iii) a cobrança de comissões pelo atraso no pagamento das prestações do crédito;
- **Prevenção e gestão de situações de incumprimento (6,6%)**, sobretudo reclamações respeitantes (i) à forma como as instituições conduziram o processo de negociação no âmbito da prevenção e da gestão de situações de incumprimento de contratos, (ii) à não apresentação, pelas instituições de crédito, de propostas para a prevenção ou regularização do incumprimento e (iv) à alegada não adoção atempada dos procedimentos relacionados com o PERSI.

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

4.3.3 Crédito à habitação e hipotecário

Em 2018, registou-se um crescimento de 3,5% do número de reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário, destacando-se, face a 2017, o aumento das reclamações relacionadas com o cálculo de prestações e TAEG, informação pré-contratual e declarações. Em contrapartida, verificou-se uma diminuição das reclamações referentes aos regimes do incumprimento e a cláusulas contratuais.

Gráfico II.4.6 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

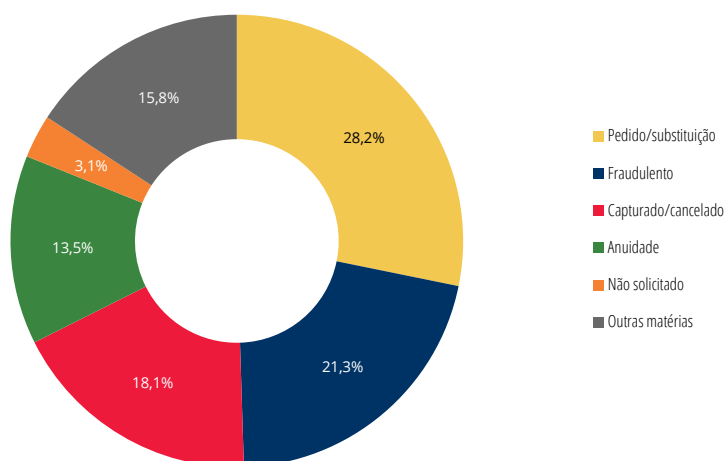
As matérias mais reclamadas sobre crédito à habitação e hipotecário foram:

- **Cláusulas contratuais (10,1%)**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) ao agravamento do *spread* por incumprimento das condições das vendas associadas facultativas, (ii) à alteração dos termos e condições do contrato de crédito, designadamente da taxa de juro, do plano de reembolso e dos titulares do crédito e (iii) à determinação do montante da prestação em função do cálculo da média aritmética do indexante aquando da sua revisão;
- **Cobrança de comissões ou encargos (10,1%)**, destacando-se as reclamações sobre (i) as comissões de processamento da prestação, (ii) as comissões cobradas pelo atraso no pagamento das prestações e (iii) as comissões cobradas durante o processo de contratação do crédito;
- **Declarações (6,8%)**, tratando-se, no essencial, de reclamações relativas à não emissão atempada de declaração para efeito de distrate da hipoteca;
- **Cálculo de prestações/TAEG (6,4%)**, estando em causa o cálculo dos montantes a pagar pelos clientes no reembolso do crédito;
- **Responsabilidades de crédito (6,3%)**, em que se evidenciam reclamações relacionadas com (i) alegados atrasos na retificação de comunicações efetuadas pelas instituições à CRC e (ii) a não prestação de informação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito à CRC em situações de incumprimento;
- **Cobrança de valores em dívida (6,2%)**, estando maioritariamente em causa situações relativas (i) ao apuramento do montante em dívida e (ii) aos métodos usados pelas instituições e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida.

4.3.4 Cartões de pagamento

Em 2018, verificou-se um aumento ligeiro no número de reclamações sobre cartões de pagamento (cerca de 1%), destacando-se o crescimento das reclamações relativas a alegadas situações de fraude. Em sentido inverso, assinala-se a redução do número de reclamações sobre a comissão de disponibilização de um cartão (anteriormente designada “anuidade”¹⁶).

Gráfico II.4.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas em 2018 sobre cartões de pagamento incidiram sobre:

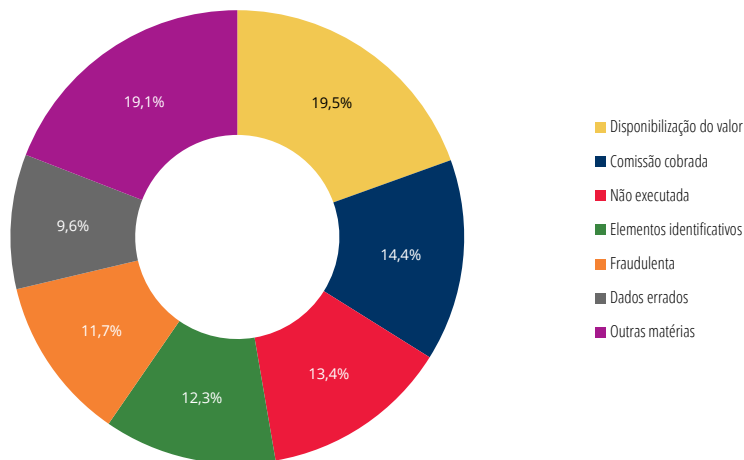
- **Pedido/substituição dos cartões (28,2%)**, estando sobretudo em causa (i) a recusa de emissão de cartão de pagamento e (ii) a demora na sua substituição;
- **Alegadas situações de fraude (21,3%)**, resultantes da utilização do cartão por terceiros que não o respetivo titular, estando em causa a autoria das instruções transmitidas à instituição e a responsabilidade desta pela execução dessas operações, designadamente em levantamentos em numerário em caixas automáticos, em operações realizadas no estrangeiro e na aquisição de bens e serviços através da internet (pagamentos *online*);
- **Situações de captura e de cancelamento de cartões (18,1%)**, incidindo essencialmente sobre (i) o bloqueio de cartões decorrente do exercício de prerrogativas contratuais por parte das instituições emitentes, nomeadamente por razões de segurança, e (ii) a denúncia dos contratos que regulam a utilização dos cartões, por iniciativa das instituições ou do cliente;
- **Comissão pelo serviço de disponibilização de um cartão (13,5%)**, estando em causa (i) as condições estabelecidas para a cobrança da comissão, (ii) o montante da comissão e (iii) a alegada não comunicação de alterações do respetivo montante.

16. Cfr. Instrução n.º 11/2018 e Instrução n.º 19/2018.

4.3.5 Transferências a crédito

Em 2018, verificou-se uma diminuição de 6,5% no número de reclamações sobre transferências a crédito. Destaca-se, neste contexto, a redução do número de reclamações relativas a operações não executadas e a alegadas situações de fraude. Em contrapartida, registou-se uma subida do número de reclamações relacionadas com elementos identificativos.

Gráfico II.4.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

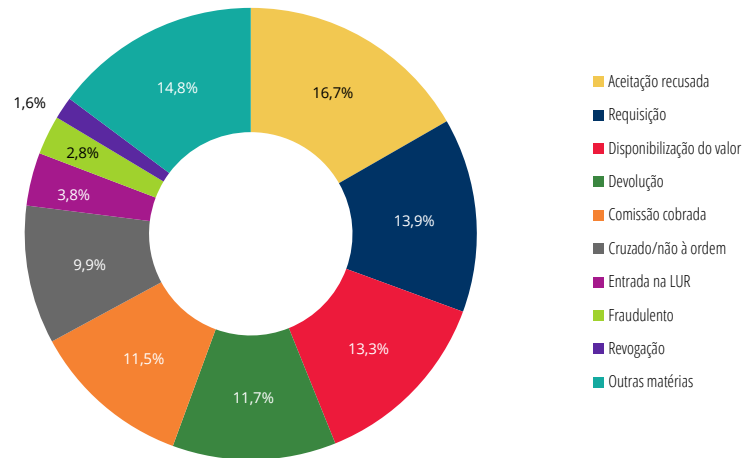
Em 2018, as reclamações mais frequentes sobre transferências a crédito respeitaram às seguintes matérias:

- **Disponibilização do valor transferido (19,5%),** estando em causa nomeadamente (i) a não disponibilização ao beneficiário do valor transferido por dificuldades de verificação dos seus elementos de identificação e (ii) o não cumprimento dos prazos fixados na lei para a execução destas operações;
- **Cobrança de comissões (14,4%),** em particular, reclamações relacionadas com o montante da comissão exigida pelas instituições para a execução de transferências, em especial, nos canais digitais e no balcão;
- **Operações não executadas (13,4%),** estando em causa situações alegadamente resultantes (i) de anomalias informáticas ou erros operacionais, (ii) da observância de limites ao valor de transferências contratualizados com as instituições (sobretudo nos canais digitais e caixas automáticos) e (iii) da insuficiência dos elementos apresentados pelos clientes para a realização da transferência.

4.3.6 Cheques

Em 2018, o número de reclamações relativas a cheques diminuiu 10,6%. Para esta redução, contribuiu o menor número de reclamações sobre as comissões cobradas, a devolução de cheques e a recusa da sua aceitação.

Gráfico II.4.9 • Reclamações | Cheques | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

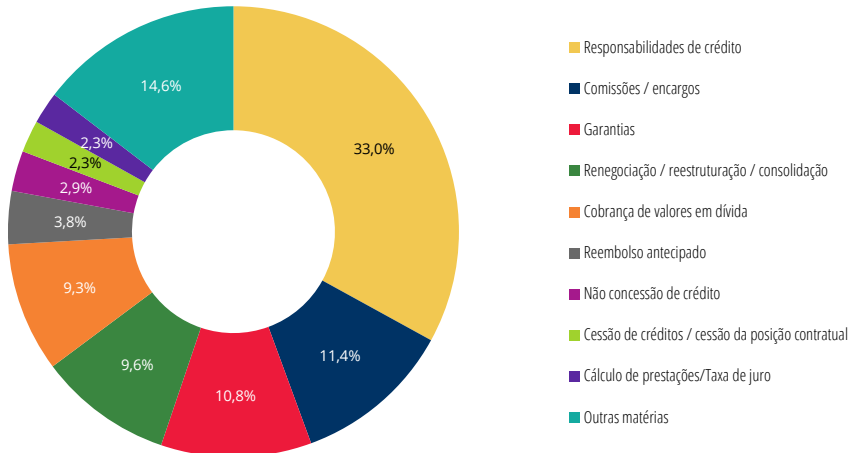
Em 2018, as reclamações mais frequentes sobre cheques respeitaram às seguintes matérias:

- **Recusa de aceitação de cheques (16,7%)**, estando em causa essencialmente (i) o preenchimento irregular do cheque, (ii) a apresentação do cheque a pagamento por pessoa diferente do seu beneficiário, (iii) a apresentação do cheque fora do prazo legal para pagamento (oito dias) ou do seu prazo de validade e (iv) a apresentação a pagamento de cheque cruzado na instituição sacada por pessoa que não é cliente dessa instituição;
- **Requisição de cheques (13,9%)**, estando em causa sobretudo situações de recusa de disponibilização de cheques por parte das instituições de crédito;
- **Disponibilização do valor (13,3%)**, sendo suscitadas questões quanto ao cumprimento dos prazos previstos na lei para as situações em que o cheque é depositado ao balcão e em terminais automáticos;
- **Devolução de cheques (11,7%)**, onde se incluem reclamações sobre o não pagamento de cheques por (i) saque irregular, (ii) falta de provisão da conta, e (iii) endosso irregular;
- **Comissões cobradas pelas instituições (11,5%)**, nomeadamente na emissão de cheques e em caso de devolução de cheques.

4.3.7 Crédito às empresas

Em 2018, o número de reclamações sobre crédito às empresas diminuiu 16,1%, destacando-se, face a 2017, a redução das reclamações relacionadas com responsabilidades de crédito, comissões e encargos e a não concessão de crédito.

Gráfico II.4.10 • Reclamações | Crédito às empresas | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2018, as reclamações mais frequentes relativas ao crédito às empresas respeitaram às seguintes matérias:

- **Responsabilidades de crédito (33%)**, onde se incluem reclamações sobre o reporte pelas entidades participantes de responsabilidades de crédito, potenciais ou efetivas, à CRC, em particular no que respeita (i) a alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento ou de extinção das responsabilidades de crédito, (ii) à não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades em situação de incumprimento e (iii) à demora na retificação de informação incorretamente reportada;
- **Cobrança de comissões/encargos (11,4%)**, estando em causa reclamações respeitantes (i) à prestação de informação sobre as comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação, (ii) aos montantes exigidos a título de comissões e (iii) à alteração do preçário aplicável, alegadamente sem comunicação prévia por parte da instituição;
- **Garantias (10,8%)**, estando em causa, em especial, reclamações relativas à execução de garantias prestadas pelas empresas ou pelos sócios ou representantes destas (por exemplo, hipotecas, fianças ou avales) no âmbito de operações de crédito;
- **Renegociação, reestruturação e consolidação de créditos (9,6%)**, estando em causa reclamações relativas a (i) pedidos de renegociação das condições inicialmente contratualizadas para o crédito e (ii) alegadas dificuldades na reestruturação e consolidação de valores em dívida.

4.4 Instituições mais reclamadas¹⁷

4.4.1 Contas de depósito

O quadro seguinte apresenta, para 2018, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição de crédito. 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.

As instituições identificadas no quadro tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2018.

Refira-se que há outras instituições de crédito que foram objeto de reclamações sobre contas de depósito. 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 no quadro. Estão nesta situação as seguintes instituições de crédito: ABANCA Corporación Bancaria, S.A. – Sucursal em Portugal, Banco Atlântico Europa, S.A., Banco do Brasil, AG – Sucursal em Portugal, Banco Invest, S.A., Banco L. J. Carregosa, S.A., Bison Bank, S.A, BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S.A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C.R.L., Caixa Económica Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S.A., e Novo Banco dos Açores, S.A.

Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com atividade na área das contas de depósito, como é o caso do Banco BAI Europa, S.A., do Banco Finantia, S.A., do Banco Português de Gestão, S.A., do BNP Paribas, do Caixa – Banco de Investimento, S.A., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Bombarral, C.R.L., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, 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.

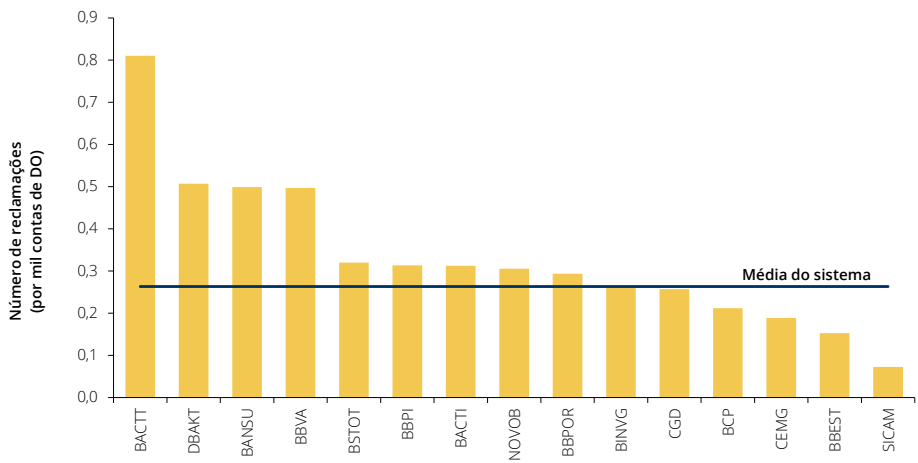
Quadro II.4.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2018

Sigla	Instituição de crédito	2018
BACTT	BANCO CTT, S.A.	0,81
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,51
BANSU	BANKINTER, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,50
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,50
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.	0,32
BBPI	BANCO BPI, S.A.	0,31
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S.A.	0,31
NOVOB	NOVO BANCO, S.A.	0,31
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A.	0,29
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S.A.	0,26
	Média do sistema	0,26
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.	0,26
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.	0,21
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,19
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S.A.	0,15
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,07

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 26 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

17. Capítulo VI Anexo 2 deste Relatório.

Gráfico II.4.11 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

4.4.2 Crédito aos consumidores

O quadro seguinte apresenta, para 2018, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição mutuante. 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.

As instituições identificadas no quadro tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2018.

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 no quadro. Estão nesta situação as seguintes instituições: ABANCA Corporación Bancaria, S.A. – Sucursal em Portugal, Banco do Brasil, AG – Sucursal em Portugal, Banco Finantia, S.A., Banco Invest, S.A., BMW Bank, GMBH – Sucursal Portuguesa, BNI Banco de Negócios Internacional (Europa), S.A., Caixa Económica do Porto, FCE Bank PLC, Montepio Investimento, S.A., Novo Banco dos Açores, S.A., Sofinloc – Instituição Financeira de Crédito, S.A., e Union de Créditos Inmobiliarios, S.A., Establecimiento Financiero de Crédito (Sociedad Unipersonal) – Sucursal em Portugal.

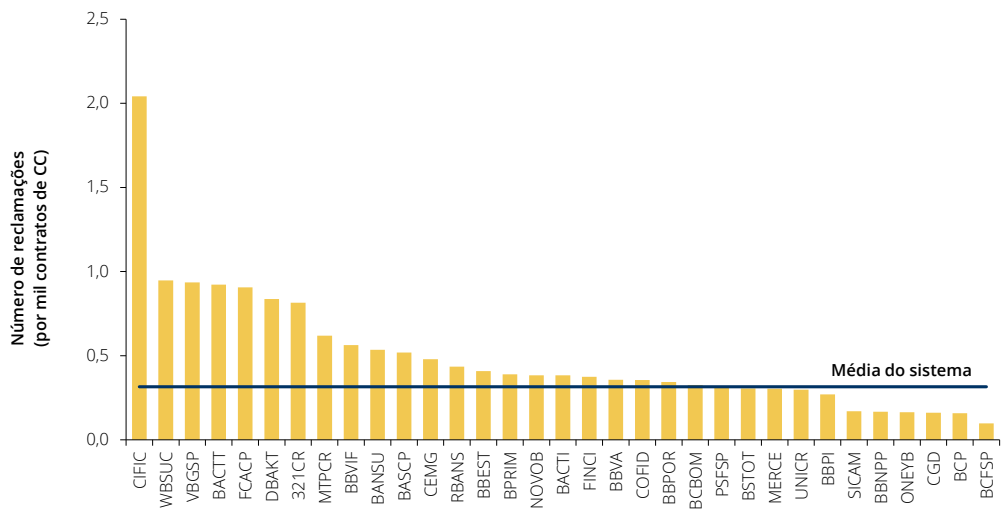
Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com atividade na área do crédito aos consumidores, como é o caso do Banco Atlântico Europa, S.A., do Banco de Investimento Global, S.A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C.R.L., Caixa Económica da Misericórdia de Angra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

Quadro II.4.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2018

Sigla	Instituição de crédito	2018
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING – SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	2,04
WBSUC	WIZINK BANK, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,95
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,94
BACTT	BANCO CTT, S.A.	0,92
FCACP	FCA CAPITAL PORTUGAL – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,91
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,84
321CR	321 CREDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,81
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,62
BBVIF	BBVA – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,56
BANSU	BANKINTER, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,54
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S.A.	0,52
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,48
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	0,43
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S.A.	0,41
BPRIM	BANCO PRIMUS, S.A.	0,39
NOVOB	NOVO BANCO, S.A.	0,38
BACTI	BANCO ACTIOBANK, S.A.	0,38
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., S.A.	0,37
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,36
COFID	COFIDIS	0,36
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A.	0,34
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S.A.	0,33
Média do sistema		0,32
PSFSP	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,31
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.	0,31
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL – SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,30
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,30
BBPI	BANCO BPI, S.A.	0,27
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,17
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S.A.	0,17
ONEYB	ONEY BANK – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,16
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.	0,16
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.	0,16
BCFSP	BANKINTER CONSUMER FINANCE, S.A.	0,10

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 32 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

Gráfico II.4.12 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

4.4.3 Crédito à habitação e hipotecário

O quadro seguinte apresenta, para 2018, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação e hipotecário, por instituição mutuante. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

As instituições do quadro acima tiveram, em média, mais de uma reclamação por trimestre em 2018.

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 no quadro. Estão nesta situação as seguintes instituições: ABANCA Corporación Bancaria, S.A. – Sucursal em Portugal, Banco de Investimento Imobiliário, S.A., Caixa Leasing e Factoring – Sociedade Financeira de Crédito, S.A. e Novo Banco dos Açores, S.A.

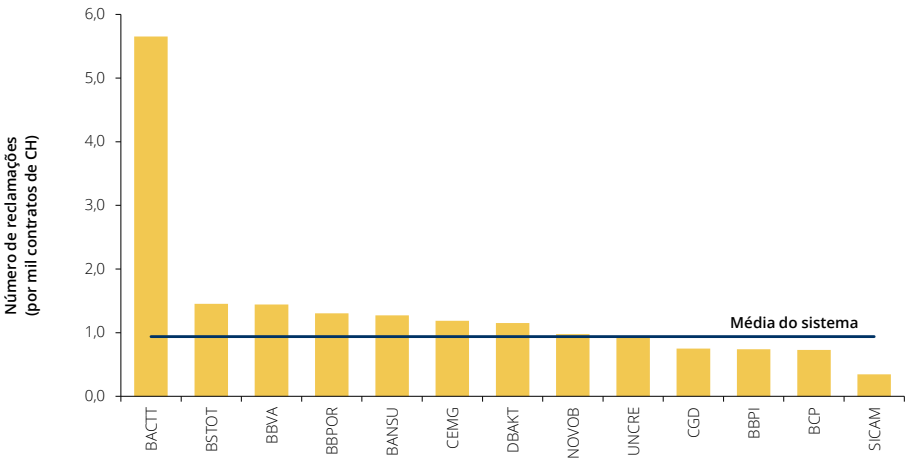
Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com atividade na área do crédito à habitação e hipotecário, como é o caso da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C.R.L.

Quadro II.4.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2018

Sigla	Instituição de crédito	2018
BACTT	BANCO CTT, S.A.	5,65
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.	1,45
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,44
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A.	1,31
BANSU	BANKINTER, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,27
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	1,19
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,15
NOVOB	NOVO BANCO, S.A.	0,98
Média do sistema		0,94
UNCRE	UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,85
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.	0,75
BBPI	BANCO BPI, S.A.	0,74
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.	0,73
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,35

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 94 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Gráfico II.4.13 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

4.5 Resultados das reclamações encerradas¹⁸

Em 2018, não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito em cerca de 56% das reclamações encerradas (62% em 2017) e em 44% dos casos verificou-se a resolução da situação reclamada pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal (38% em 2017).

As reclamações encerradas sobre contas de depósito foram aquelas em que a percentagem de encerramentos sem indícios de infração por parte da instituição foi mais elevada (60,6%). Por outro lado, nos cartões de pagamento, mais de metade das reclamações (58,7%) foram encerradas com resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por intervenção do Banco de Portugal.

Em algumas situações, o cliente bancário pode apresentar uma reclamação sobre a atuação da instituição de crédito mesmo estando esta a proceder de forma correta. Estes casos ocorrem, em geral, quando os clientes não têm um conhecimento completo das características dos produtos ou dos direitos que o quadro normativo em vigor lhes assegura.

As instituições corrigem a situação reclamada quando esta resulta do incumprimento de normas aplicáveis, acatando as determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal. O Banco de Portugal pode também instaurar processos de contraordenação. As instituições podem acolher as queixas apresentadas pelos clientes sobre a sua atuação, mesmo não se verificando qualquer irregularidade ou incumprimento.

4.6 Prazo de encerramento

Em 2018, o prazo médio de encerramento das reclamações foi de 28 dias, que compara com 39 dias em 2017. O prazo médio de encerramento das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal foi de 41 dias (53 dias em 2017), enquanto no caso das reclamações apresentadas através do livro de reclamações foi de 15 dias (24 dias em 2017).

O canal de envio das reclamações ao Banco de Portugal determina diferentes prazos de análise, uma vez que são aplicados procedimentos distintos consoante a reclamação seja apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO) ou inscrita num livro de reclamações de uma instituição de crédito (RCL), que decorrem de quadros normativos diferentes.

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 reclamante¹⁹ e dar conhecimento dessa resposta ao Banco de Portugal. Podem ser suscitados novos pedidos de informação às instituições pelo Banco de Portugal que, após análise, levam ao encerramento da reclamação pelo Banco de Portugal.

No caso das reclamações apresentadas através do livro de reclamações, as instituições enviam, no prazo de dez dias úteis, ao Banco de Portugal, cópia da página do livro de reclamações em conjunto com os documentos relevantes e frequentemente com a sua análise da situação²⁰.

18. 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 não se encontram no âmbito de atuação do Banco de Portugal, 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.

19. Conforme Carta Circular n.º 25/2008, de 26 de março.

20. Conforme Carta Circular n.º 6/2008, de 24 de janeiro.

Após entrada da reclamação no Banco de Portugal podem ser solicitados esclarecimentos adicionais, dispondo as instituições de cinco dias úteis para envio de resposta.

Este prazo inclui o tempo de análise da reclamação pelo Banco de Portugal e também pelas próprias instituições. O Banco de Portugal tem sempre de ouvir a instituição reclamada, dependendo o prazo médio de análise da resposta cabal e do prazo de resposta às questões formuladas pelo Banco de Portugal.

5 Correção de irregularidades e sancionamento

5.1 Determinações específicas e recomendações

Em 2018, o Banco de Portugal emitiu 922 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 66 instituições, na sequência de ações de fiscalização especificamente dirigidas à conduta das instituições supervisionadas e da apreciação de reclamações de clientes bancários²¹.

A maioria das determinações específicas e recomendações emitidas incidiram sobre o crédito à habitação e hipotecário e o crédito aos consumidores, visando, em particular, a correção de irregularidades relacionadas com o cumprimento de deveres de informação pré-contratual e contratual.

Quadro II.5.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 2018

Matéria	Total	Instituições abrangidas
Publicidade	86	27
Depósitos	112	30
das quais: SMB	91	27
Crédito aos consumidores	301	32
Crédito à habitação e hipotecário	344	25
Serviços de pagamento	21	7
Preçários	55	24
Livro de reclamações	3	2
Total ^(a)	922	— ^(b)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) O número total de determinações específicas e recomendações inclui as recomendações referentes ao crédito aos consumidores nos canais digitais. (b) Em 2018, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 66 instituições.

21. Ver pontos anteriores deste capítulo.

5.1.1 Publicidade

Em 2018, o Banco de Portugal emitiu 86 determinações específicas e recomendações dirigidas a 27 instituições de crédito relacionadas com a fiscalização da publicidade, envolvendo um total de 214 suportes.

As determinações específicas e recomendações visaram sobretudo publicidade relativa a produtos de crédito aos consumidores (cerca de 84%), matéria sobre a qual incide a maioria (75%) dos suportes de publicidade difundidos pelas instituições e analisados pelo Banco de Portugal.

Quadro II.5.2 • Determinações específicas e recomendações | Publicidade | 2018

	Número	Suportes alterados	Entidades abrangidas
Produtos e serviços	83	208	27
Crédito aos consumidores	72	178	20
Multiproduto	4	9	3
Depósitos	2	6	2
Crédito a empresas	2	6	2
Crédito à habitação e hipotecário	2	8	2
Serviços de pagamento	1	1	1
Institucional	3	6	1
Total	86	214	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2018, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 27 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir o cumprimento dos seguintes deveres que impendem sobre as instituições supervisionadas:

- A informação contida em mensagens publicitárias deve ser verdadeira e não deformar os factos²²;
- As mensagens publicitárias devem garantir que a natureza ou a finalidade dos produtos e serviços publicitados são apresentadas de forma clara²³ e que as condições de acesso, restrições e limitações destes têm destaque similar às características do produto realçadas pelas instituições na respetiva publicidade²⁴;
- Nas campanhas publicitárias sobre crédito aos consumidores, a TAEG deve ser apresentada com destaque similar ao das características destacadas dos produtos de crédito anunciados, e deve ser indicado um exemplo representativo da TAEG que inclua, pelo menos, o montante do crédito, o prazo de reembolso, e a taxa de juro anual nominal, no caso de taxa fixa, ou o indexante e o *spread*, no caso de taxa variável²⁵;
- Nas campanhas publicitárias sobre crédito à habitação e crédito hipotecário, devem ser apresentados, de modo claro e conciso, por meio de exemplo representativo, os elementos seguintes: a TAN, o montante total do crédito, a TAEG, a duração do contrato de crédito, o preço a pronto, o montante total imputado ao consumidor e o montante das prestações²⁶;

22. Artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

23. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

24. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

25. Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e artigo 15.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

26. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, e artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

- As mensagens publicitárias devem referir, de forma inequívoca, a instituição de crédito responsável pelos produtos e serviços publicitados²⁷;
- Proceder à divulgação da informação de carácter obrigatório, observando a dimensão mínima de caracteres estabelecida²⁸, e garantir que a publicidade transmitida através de um meio audiovisual seja difundida durante um período de tempo suficiente para permitir uma leitura e audição adequadas²⁹;
- A publicidade que anuncie a prestação de um crédito aos consumidores com prestações constantes deve indicar o prazo e o montante de reembolso com destaque similar ao da prestação do crédito anunciada³⁰;
- Nas campanhas de publicidade a crédito a empresas, indicar a TAE através de um exemplo representativo³¹;
- As instituições de crédito devem remeter ao Banco de Portugal um exemplar das campanhas de publicidade envolvendo suportes escritos disponibilizados ao balcão, *mailing* direto ou cartazes exclusivamente utilizados no interior das agências, na data de início das campanhas publicitárias³²;
- No âmbito da publicidade institucional, as instituições devem observar um conjunto de boas práticas na divulgação de prémios atribuídos por entidades terceiras, em particular quando usem de expressões de uso restrito, como «a(o) mais baixa(o) do mercado», «a(o) melhor do mercado» ou similares. As instituições devem apresentar os elementos informativos que possibilitem a contextualização da atribuição dos referidos prémios, como seja, por exemplo, o ano, o âmbito e a declaração “Este(s) prémio(s) é da exclusiva responsabilidade da(s) entidade(s) que o atribuiu”³³.

5.1.2 Contas de depósito

Durante o ano de 2018, o Banco de Portugal emitiu 112 determinações específicas e recomendações para a sanção de irregularidades detetadas na comercialização de contas de depósito, abrangendo 30 instituições. As determinações específicas emitidas resultaram sobretudo da realização de ações de inspeção à disponibilização de SMB pelas instituições em resultado das prioridades de fiscalização definidas pelo Banco de Portugal. As restantes determinações específicas decorreram da análise de reclamações de clientes bancários.

27. Artigo 2.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

28. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

29. Artigo 8.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

30. Artigo 15.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

31. Artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de agosto.

32. Artigo 11.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

33. Artigo 13.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

Quadro II.5.3 • Determinações específicas e recomendações | Serviços mínimos bancários | 2018

Matérias	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Prestação de informação sobre acesso e caraterísticas	27	17	5	5	32	17
Afixação do cartaz de SMB	8	4	10	5	18	9
Requisitos de informação no preçário e na FIN	27	13			27	13
Disponibilização de informação pré-contratual	8	7			8	7
Divulgação da possibilidade de conversão de conta no extrato	2	2			2	2
Observância do limite máximo de comissões e encargos	4	4			4	4
Total	76	-	15	-	91	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2018, foram dirigidas determinações específicas a 24 instituições e recomendações a 10 instituições.

Quadro II.5.4 • Determinações específicas e recomendações | Depósitos bancários | 2018

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Comissões e encargos	16	4
Informação pré-contratual e contratual	2	2
Encerramento	2	2
Outras matérias	1	1
Total	21	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2018, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 7 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas na sequência das ações de inspeção sobre a disponibilização de SMB referem-se ao cumprimento pelas instituições de um conjunto de deveres.

Prestação de informação sobre condições de acesso e caraterísticas. As instituições devem assegurar que, no atendimento ao público, prestam informação correta sobre as condições de acesso e as caraterísticas da conta de SMB³⁴.

Afixação do cartaz de SMB. As instituições devem afixar o cartaz dos SMB em local bem visível e assegurar a sua divulgação em todos os balcões e locais de atendimento ao público, devendo este apresentar-se atualizado³⁵.

Requisitos de informação no preçário e na FIN. As instituições devem assegurar que a informação no preçário e na FIN sobre a conta de SMB reflete a legislação em vigor, em particular no que se refere aos encargos cobrados, serviços incluídos e condições de resolução³⁶.

34. Artigos 74.º e 77.º do RGICSF.

35. Artigo 7.º-A do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, e artigo 2.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 1/2018.

36. Artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009 e artigos 3.º e 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

Disponibilização de informação pré-contratual. As instituições devem disponibilizar informação pré-contratual ao cliente, designadamente a FIN da conta e a cópia das condições gerais³⁷.

Divulgação de informação sobre a possibilidade de conversão de conta no extrato. As instituições devem divulgar informação, no primeiro extrato da conta de depósito à ordem emitido em cada ano civil, sobre a possibilidade de conversão da conta à ordem em conta de SMB³⁸.

Observância do limite máximo de comissões e encargos. As instituições devem assegurar que não são cobradas comissões, despesas ou outros encargos que anualmente superem um valor equivalente a 1% do indexante dos apoios sociais³⁹.

Deveres de informação na comercialização de outras contas de depósito. As demais determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal, na sequência da análise de reclamações, versam essencialmente sobre o cumprimento dos seguintes deveres:

- Prestar ao cliente bancário informação sobre todos os encargos associados à conta de depósito à ordem contratualizada⁴⁰;
- Informar o cliente bancário de que a alteração contratual proposta quanto à conta de depósito apenas se considera aceite se este não manifestar a sua vontade em contrário, antes da data proposta para a entrada em vigor da referida alteração⁴¹;
- Propor ao cliente bancário, com a antecedência mínima de dois meses, qualquer alteração do contrato quadro de abertura de conta de depósito à ordem⁴²;
- Comunicar ao cliente que este tem o direito de denunciar o contrato quadro de abertura de conta de depósito, imediatamente e sem encargos, antes da data proposta para a aplicação das alterações contratuais⁴³;
- Disponibilizar ao cliente bancário informação sobre os movimentos a crédito e a débito efetuados na respetiva conta, nomeadamente através do envio de extratos com a periodicidade prevista nas normas legais e regulamentares aplicáveis⁴⁴.

5.1.3 Crédito aos consumidores

Em 2018, foram dirigidas a 29 instituições, 245 determinações específicas e recomendações para a correção de irregularidades relacionadas com matérias relativas ao crédito aos consumidores, incluindo a aplicação do regime geral do incumprimento e do regime da mora, emitidas na sua totalidade na sequência de inspeções realizadas nos serviços centrais das instituições.

No âmbito da monitorização da comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais, foram ainda emitidas 56 recomendações dirigidas a dez instituições sobre os deveres que devem cumprir na comercialização de produtos de crédito aos consumidores nestes canais.

37. Artigos 4.º e 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

38. Artigo 7.º-A do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, e artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 1/2018.

39. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

40. Artigo 91.º do RJSPME.

41. Artigo 93.º do RJSPME.

42. Artigo 93.º do RJSPME.

43. Artigo 93.º do RJSPME.

44. Artigos 96.º e 97.º do RJSPME e artigo 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

Quadro II.5.5 • Determinações específicas e recomendações | Crédito aos consumidores | 2018

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Regime do crédito aos consumidores	229	28
Deveres de informação pré-contratual e contratual	54	16
Requisitos da informação pré-contratual	20	8
Prestação de informação e dever de assistência	14	5
Requisitos da informação contratual	20	9
Deveres de informação na vigência do contrato	89	16
Limites máximos à TAEG	54	13
Comissões e encargos	9	6
Adequação do produto	8	5
Reembolso antecipado	6	5
Vendas associadas	2	2
Outros deveres	7	5
Regime geral do incumprimento	8	6
Regime da mora	6	3
Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito	2	2
	245	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2018, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 29 instituições. Inclui determinações específicas emitidas no início de 2018 que resultaram de ações de inspeção realizadas em 2017.

Requisitos da informação pré-contratual. As instituições devem disponibilizar ao cliente bancário, através da FIN em suporte duradouro, informação completa, verdadeira, atual, clara, objetiva e legível do seu crédito, incluindo, entre outras, a TAN, a TAEG, o montante total imputado ao consumidor e os termos e condições de um eventual contrato acessório. As instituições devem ainda garantir a reprodução da informação pré-contratual disponibilizada ao cliente, não sendo suficiente a existência de uma declaração de receção da FIN⁴⁵.

Prestação de informação e dever de assistência. As instituições devem assegurar o cumprimento do dever de assistência ao cliente bancário, prestando-lhe informação que lhe permita avaliar se o contrato proposto se adequa às suas necessidades e situação financeira⁴⁶.

Devem ainda assegurar que quando o contrato de crédito é recusado com base na consulta a bases de dados de responsabilidades de crédito ou outras bases de dados consideradas úteis para a avaliação da solvabilidade do consumidor, que este é informado imediata, gratuita e justificadamente desse facto⁴⁷.

As instituições devem assegurar que o financiamento de encargos relacionados com a operação de crédito só deve ocorrer se o cliente manifestar interesse após ter sido questionado durante o processo negocia⁴⁸.

Requisitos da informação contratual. As instituições devem assegurar que os contratos são celebrados em suporte duradouro e incluem informação relativa a todos os requisitos estabelecidos nas normas em vigor, nomeadamente no que respeita às condições financeiras específicas do

45. Artigos 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

46. Artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

47. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

48. Carta-Circular n.º 45/2011/DSC.

crédito, aprovadas e aplicáveis ao consumidor. Devem ainda assegurar que a data de celebração do contrato de crédito está claramente definida e é do conhecimento do consumidor, bem como que foi entregue a todos os contraentes, incluindo os garantes, um exemplar do contrato de crédito⁴⁹.

Deveres de informação na vigência do contrato. As instituições devem disponibilizar ao consumidor um extrato de informação periódica que inclua todos os elementos de informação exigidos pelas normas aplicáveis, nas várias fases do contrato de crédito⁵⁰.

Comissões e encargos. As instituições não podem cobrar aos clientes comissões superiores aos valores máximos definidos no preçário⁵¹, nem comissões em caso de ultrapassagem de crédito⁵².

Limites máximos à TAEG. As instituições devem assegurar o cumprimento das taxas máximas em vigor para cada categoria de crédito⁵³ e calcular a TAEG de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis. No cálculo da TAEG, devem considerar o montante total do crédito, os reembolsos previstos e a totalidade dos encargos associados à operação de crédito que tenham sido acordados com o consumidor⁵⁴, e apurar os juros remuneratórios em função dos montantes e períodos de utilização efetiva dos fundos disponibilizados⁵⁵. As instituições devem também reportar ao Banco de Portugal atempadamente e de forma rigorosa a informação sobre os novos contratos de crédito aos consumidores⁵⁶.

Adequação do produto. As instituições devem garantir que os produtos que comercializam apresentam as características próprias da tipologia de crédito a que respeitam⁵⁷. As instituições devem classificar como consumidores os empresários em nome individual (ENI) e os profissionais liberais cujo crédito não se destine à respetiva atividade profissional, bem como os contratos celebrados no âmbito de renegociação de contratos em situação de incumprimento⁵⁸.

Reembolso antecipado. As instituições devem assegurar o cumprimento do exercício do direito do consumidor de, a todo o tempo, mediante pré-aviso, reembolsar, parcial ou totalmente, o contrato de crédito, não podendo o pré-aviso exigido ser superior a 30 dias⁵⁹.

Vendas associadas. As instituições não podem fazer depender a celebração dos contratos de crédito aos consumidores da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros⁶⁰.

Outros deveres na comercialização de crédito aos consumidores. As instituições apenas podem resolver o contrato e exigir o pagamento integral e imediato do crédito se, cumulativamente, se verificar a falta de pagamento de duas prestações sucessivas excedendo 10% do montante total do crédito e se tiver concedido ao consumidor um prazo suplementar de 15 dias para pagamento, com a expressa advertência dos efeitos do incumprimento⁶¹.

49. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

50. Artigos 4.º e 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

51. Artigo 6.º do Aviso n.º 8/2009.

52. Artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

53. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

54. Artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

55. Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.

56. Números 1 e 5 da Instrução n.º 14/2013.

57. Artigo 74.º do RGICSF.

58. Artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

59. Artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

60. Artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

61. Artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

Regime geral do incumprimento. As instituições devem integrar os clientes bancários em PERSI entre o 31.º e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação em causa decorrente do contrato de crédito⁶². Devem ainda comunicar aos clientes, no prazo de 30 dias após o início do PERSI, o resultado da avaliação da sua capacidade financeira e, sendo viável, propor soluções de regularização adequadas à sua situação financeira, necessidades e objetivos⁶³. As instituições não podem cobrar comissões pela renegociação de contratos em situação de risco de incumprimento ou de integração em PERSI⁶⁴. Os contratos integrados ou concluídos no âmbito do PERSI devem se reportados ao Banco de Portugal tempestivamente⁶⁵.

Regime da mora. As instituições devem calcular os valores dos juros moratórios, nomeadamente os que incidam apenas sobre o capital em dívida e não pago, sem incluir impostos cuja obrigação de pagamento não se venceu, e exclusivamente para períodos de tempo em que a situação de incumprimento se verificou⁶⁶. Os juros que ainda não se venceram não podem ser imputados ao cliente aquando da renegociação de contratos em situação de incumprimento⁶⁷. Em caso de mora do devedor e enquanto a mesma se mantiver, as instituições podem cobrar juros moratórios, mediante a aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3%, a acrescer à taxa de juros remuneratórios aplicável à operação, considerando-se, na parte em que a exceda, reduzida a esse limite máximo⁶⁸. As quantias devidas a título de comissão pela recuperação de valores em dívida que não forem pagas pelos clientes bancários só podem acrescer ao montante do capital em dívida em caso de reestruturação ou consolidação de contratos de crédito⁶⁹.

Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito. As instituições devem reportar à CRC, no fim de cada mês, os saldos das responsabilidades, efetivas ou potenciais, decorrentes das operações de crédito concedido⁷⁰. As instituições devem ainda comunicar retificações sempre que a instituição, por sua iniciativa ou por solicitação do cliente bancário, verifique ter havido omissão ou comunicação indevida de qualquer responsabilidade, passada ou presente⁷¹.

Em complemento da avaliação do cumprimento do quadro normativo aplicável ao crédito aos consumidores, o Banco de Portugal encetou, em 2018, um processo de monitorização da forma como os produtos de crédito aos consumidores são comercializados nos canais digitais.

62. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

63. Artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

64. Artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

65. Número 1 da Instrução n.º 44/2012.

66. Artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.

67. Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.

68. Artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.

69. Artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.

70. Artigo 3.º do Decreto-lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.

71. Número 11 da Instrução n.º 17/2018.

Quadro II.5.6 • Recomendações | Monitorização da comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais | 2018

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Prestação de informação pré-contratual e contratual	26	10
Dever de assistência	10	8
Livre revogação e reembolso antecipado	13	9
Venda de produtos facultativos	5	5
Segurança	2	2
Total ^(a)	56	— ^(b)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) O número total inclui 19 recomendações emitidas no início de 2019. (b) Em 2018, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 10 instituições.

Prestação de informação pré-contratual e contratual. O Banco de Portugal emitiu 26 recomendações dirigidas a dez instituições sobre o cumprimento dos seguintes deveres:

- Assegurar que o processo de contratação apenas possa avançar para a fase seguinte após o cliente ter percorrido todas as páginas dos documentos pré-contratuais e contratuais, através de *scroll down* e após a confirmação de leitura no final da página;
- Assegurar que os documentos pré-contratuais são apresentados ao cliente antes de este ter de indicar a sua concordância com os mesmos;
- Assegurar que a FIN da simulação efetuada é disponibilizada no site. A função primordial da FIN é permitir ao cliente a comparação de diferentes ofertas e, deste modo, tomar uma decisão esclarecida e informada;
- Assegurar a existência de informação clara nos contratos de crédito quanto ao processo de contratação em canal digital, forma de assinatura e data de celebração;
- Assegurar a visibilidade adequada da informação quanto à entidade mutuante do crédito;
- Informar o cliente sobre o motivo da recusa, quando a mesma é justificada com fundamento nas consultas a bases de dados de responsabilidades de crédito;
- Assegurar que é facultado ao cliente nos contratos de crédito informação clara e inequívoca quanto à modalidade e condições do produto de crédito que está a contratar;
- Assegurar que toda a informação relevante é transmitida ao cliente, nomeadamente o facto de o montante de crédito disponibilizado na conta de depósitos ser deduzido dos encargos iniciais associados à operação;
- Assegurar que toda a informação relevante é transmitida ao cliente em matéria de impacto da utilização de uma taxa variável, por exemplo através da apresentação, de forma bem legível, do montante da prestação que resultará do aumento do indexante em pelo menos um ponto percentual (aplicável a contratos de crédito com prazo igual ou inferior a cinco anos);
- Garantir que é respeitado o modelo de FIN em matéria de crédito aos consumidores e efetuada a sua correta identificação.

Dever de assistência. O Banco de Portugal emitiu dez recomendações dirigidas a oito instituições sobre o cumprimento dos seguintes deveres:

- Assegurar que os mecanismos de assistência ao cliente são disponibilizados de forma conveniente e que a informação prestada é específica do produto em contratação;
- Assegurar a inclusão de notas explicativas (*tooltips*, ou outro mecanismo equivalente) das principais siglas utilizadas, nomeadamente da TAEG, TAN e MTIC na área específica do produto.

Livre revogação e ao reembolso antecipado. O Banco de Portugal emitiu 13 recomendações dirigidas a nove instituições sobre o cumprimento dos seguintes deveres:

- Assegurar a adaptação dos mecanismos que possibilitem que a revogação do contrato possa ser efetuada pelos mesmos meios em que o contrato foi celebrado;
- Assegurar a adaptação dos mecanismos que possibilitem que o reembolso antecipado do contrato possa ser efetuada pelos mesmos meios em que o contrato foi celebrado.

Venda de produtos facultativos. O Banco de Portugal emitiu cinco recomendações dirigidas a cinco instituições sobre o cumprimento dos seguintes deveres:

- Assegurar que o financiamento dos encargos iniciais do contrato de crédito e a contratação de seguros são optativos, devendo resultar da escolha expressa do cliente.
- O Banco de Portugal emitiu duas recomendações dirigidas a duas instituições sobre a implementação de procedimentos de segurança no processo de contratação do crédito aos consumidores através de canais digitais, recomendando o cumprimento dos seguintes deveres:
- Devem ser adotados mecanismos de segurança robustos para a celebração dos contratos de crédito, nomeadamente um mecanismo de autenticação forte do cliente em que sejam usados dois elementos de autenticação distintos e independentes;
- Assegurar a disponibilização do exemplar do contrato e demais informação contratual a cada um dos titulares do contrato, sem necessidade de estes serem obrigados à partilha do endereço de correio eletrónico.

5.1.4 Crédito à habitação e hipotecário

Em 2018, o Banco de Portugal emitiu 344 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 25 instituições, para corrigir as irregularidades detetadas em matéria de crédito à habitação e crédito hipotecário, incluindo na aplicação do regime da mora e do regime geral do incumprimento. As determinações específicas emitidas resultaram na sua quase totalidade de ações de inspeção.

Quadro II.5.7 • Determinações específicas e recomendações | Crédito à habitação e hipotecário | 2018

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Regime do crédito à habitação e hipotecário	336	25
Informação pré-contratual e contratual	293	25
Disponibilização de informação pré-contratual	15	13
Requisitos de informação pré-contratual	255	23
Dever de assistência	31	12
Cálculo da TAEG	19	15
Vendas associadas	6	6
Reembolso antecipado	3	3
Comissões e encargos	5	5
Garantias	1	1
Regime geral do incumprimento	4	3
Regime da mora	4	4
Total	344	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2018, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 25 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas exigiram às instituições o cumprimento de um conjunto de deveres.

Disponibilização de informação pré-contratual. As instituições devem disponibilizar, nos seus sítios da internet, e de forma permanente, informação sobre os contratos de crédito à habitação e hipotecário comercializados, nomeadamente sobre as finalidades para as quais o crédito pode ser utilizado, as garantias que podem ser prestadas, os tipos de taxa de juro, um exemplo representativo que inclua o montante total do crédito e a TAEG e, ainda, as condições aplicáveis ao reembolso antecipado do crédito⁷².

Devem ainda disponibilizar a FINE na simulação do contrato de crédito, no sítio da internet ou ao balcão⁷³.

Requisitos de informação pré-contratual. As instituições devem assegurar que a FINE disponibilizada na simulação do crédito deve respeitar o modelo uniformizado e os requisitos de informação definidos⁷⁴.

Dever de assistência. As instituições devem assegurar o cumprimento dos deveres de informação e assistência aos clientes, devendo os seus funcionários prestar esclarecimentos adequados sobre as características do contrato, e de eventuais serviços acessórios propostos, de forma a permitir ao cliente avaliar se as condições contratuais apresentadas se adaptam às suas necessidades e situação financeira⁷⁵.

Cálculo da TAEG. As instituições devem calcular corretamente a TAEG, considerando todos os encargos exigidos para a contratação da operação de crédito e utilizando, sempre que necessário, os pressupostos definidos na legislação⁷⁶.

72. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

73. Artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

74. Artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

75. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

76. Artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

Vendas associadas. As instituições devem informar os clientes, de forma clara, de que a venda associada ao crédito de outros produtos financeiros é facultativa⁷⁷.

Reembolso antecipado. As instituições devem assegurar o direito ao reembolso antecipado, parcial ou total, a qualquer momento da vigência do contrato⁷⁸.

Comissões e encargos. As instituições devem assegurar que não é efetuada a cobrança de comissões por reavaliação de imóveis por sua iniciativa⁷⁹.

5.1.5 Serviços de pagamento

Em 2018, o Banco de Portugal emitiu 21 determinações específicas e recomendações para a correção de irregularidades detetadas no âmbito da prestação de serviços de pagamento, abrangendo sete instituições. Estas determinações específicas e recomendações resultaram da análise de reclamações de clientes bancários e também de ações de inspeções.

Quadro II.5.8 • Determinações específicas e recomendações | Serviços de pagamento | 2018

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Comissões e encargos	8	5
Bloqueio	5	1
Informação pré-contratual e contratual	2	2
Fraude	2	1
Envio de cartões não solicitado	2	2
Outros deveres	2	2
Total	21	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2018, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 7 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas a partir das inspeções realizadas foram dirigidas a três instituições, tendo por objeto o cumprimento pelas instituições dos seguintes deveres.

Comissões e encargos. As instituições de crédito devem assegurar que, nas situações de denúncia dos contratos de cartão de pagamento, são restituídos aos clientes bancários os encargos pagos antecipadamente, na parte proporcional ao período ainda não decorrido e já pago⁸⁰. As instituições devem também assegurar que não são cobrados ao cliente bancário encargos inerentes à prestação de informação ou ao cumprimento das medidas corretivas e preventivas legalmente previstas⁸¹.

Bloqueio. As instituições devem observar as regras aplicáveis ao bloqueio de serviços de pagamento, designadamente verificar a existência de fundamento legal e contratual que o justifique, prestar informação sobre o bloqueio e o respetivo fundamento pela forma acordada, se possível em momento anterior ao bloqueio, ou, o mais tardar imediatamente após o mesmo, salvo em situações excecionais legalmente previstas⁸².

77. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

78. Artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

79. Artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

80. Artigo 94.º do RJSPME.

81. Artigo 79.º do RJSPME.

82. Artigo 108.º do RJSPME.

Fraude. As instituições devem retificar as operações de pagamento não autorizadas pelo cliente ou incorretamente executadas⁸³, desde que atempadamente reclamadas pelo cliente.

5.1.6 Preçários

Em 2018, o Banco de Portugal emitiu 55 determinações específicas e recomendações dirigidas a 24 instituições, em resultado da fiscalização dos preçários, com vista à correção de irregularidades relacionadas com dever de reporte e incorreções na informação prestada aos clientes bancários.

Quadro II.5.9 • Determinações específicas e recomendações | Preçários | 2018

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Correção da informação	32	20
Transparência da informação	14	6
Reporte ao Banco de Portugal	8	8
Divulgação do preçário	1	1
Total	55	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2018, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 24 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas incidiram sobre o cumprimento das seguintes obrigações que impendem sobre as instituições.

Correção da informação. As instituições devem assegurar que a informação constante do preçário deve ser verdadeira, objetiva, atualizada e clara⁸⁴.

Transparência da informação. As instituições devem assegurar que o folheto das taxas de juro contém um exemplo representativo para cada operação de crédito, o qual deve ser indicado em conformidade com as orientações do Banco de Portugal para o efeito, exceto quando a instituição deva adaptar o exemplo representativo ao caso concreto ou apresentá-lo com maior grau de detalhe⁸⁵.

Reporte ao Banco de Portugal. As instituições devem assegurar que o folheto das taxas de juro, que é parte integrante do preçário, é enviado ao Banco de Portugal até ao dia 5 de cada trimestre e permite conhecer a TANB dos depósitos, bem como a TAE e a TAEG das operações de crédito, e ainda as convenções subjacentes ao cálculo dos juros⁸⁶.

Divulgação do preçário. As instituições devem assegurar que o preçário é mantido em todos os balcões e locais de atendimento ao público, em local de acesso direto e devidamente identificado, e nos sítios na internet, sem necessidade de registo prévio por parte dos clientes⁸⁷.

83. Artigo 114.º do RJSPME.
84. Artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
85. Notas (69) a (71) do Anexo III à Instrução n.º 21/2009.
86. Número 7 da Instrução n.º 21/2009.
87. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.

5.1.7 Livro de reclamações

Em 2018 foram emitidas três determinações específicas para a correção de irregularidades detetadas na afixação do modelo do letreiro, dirigidas a duas instituições.

Quadro II.5.10 • Determinações específicas e recomendações | Livro de reclamações | 2018

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Afixação/Modelo de letreiro	3	2
Total	3	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2018, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 2 instituições.

Afixação do letreiro. As instituições devem afixar nos seus estabelecimentos abertos ao público, em local bem visível, um letreiro a informar que a instituição dispõe de livro de reclamações, e que o letreiro deve indicar de forma legível a entidade de supervisão competente⁸⁸.

5.2 Processos de contraordenação

Em 2018, o Banco de Portugal instaurou 47 processos de contraordenação contra 19 instituições no âmbito das suas funções de supervisão comportamental. Os processos instaurados em 2018 resultaram maioritariamente (85,1%) da fiscalização realizada pelo Banco de Portugal através da análise das reclamações de clientes bancários. A instauração destes processos de contraordenação teve na sua origem 94 reclamações, sendo que, em alguns casos, os processos tiveram por objeto mais do que uma reclamação. Por razões de economia processual e sempre que adequado, foram agregadas, no mesmo processo, diversas irregularidades da mesma instituição.

Quadro II.5.11 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 2018

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Depósitos	17	7
Crédito aos consumidores	14	11
Limites máximos à TAEG	8	6
Regime geral do incumprimento	4	4
Informação pré-contratual e contratual	2	2
Crédito à habitação e hipotecário	3	2
Regime geral do incumprimento	3	2
Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito	6	5
Crédito aos consumidores	4	4
Crédito à habitação e hipotecário	1	1
Crédito a empresas	1	1
Serviços de pagamento	10	5
Livro de reclamações	1	1
Outras situações	4	4
Número de processos de contraordenação instaurados	47	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2018 foram instaurados processos de contraordenação a 19 instituições. Cada processo de contraordenação pode envolver mais do que uma reclamação ou ter por fundamento a inobservância de várias disposições legais ou regulamentares, desde que imputáveis à mesma instituição, sendo que essas disposições normativas podem referir-se a matérias distintas.

88. Artigos 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

5.2.1 Depósitos

Os 17 processos de contraordenação instaurados em matéria de depósitos, e que incluem irregularidades detetadas em 57 reclamações, reportam-se ao cumprimento dos seguintes deveres:

- Aquando da abertura de uma conta de SMB e previamente à emissão da declaração de não titularidade de outras contas, as instituições devem informar o cliente sobre o carácter facultativo da declaração, as consequências da respetiva recusa de emissão e as consequências da titularidade de outra conta de depósito à ordem⁸⁹;
- As instituições não podem bloquear as contas de depósito, sem fundamento legal ou contratual que o justifique⁹⁰;
- A movimentação de uma conta de depósito à ordem deve ser precedida da autorização do respetivo titular, obedecendo às condições de movimentação acordadas⁹¹;
- As instituições devem reembolsar imediatamente o cliente bancário do montante da operação de pagamento não autorizada e, se for caso disso, repor a conta de pagamento debitada na situação em que estaria se a operação de pagamento não autorizada não tivesse sido executada⁹².
- As instituições devem garantir o encerramento das contas de depósito logo que essa solicitação seja efetuada pelos clientes bancários, salvo se tiver sido acordado um período de pré-aviso, o qual não pode ser superior a um mês⁹³;
- As instituições apenas podem denunciar os contratos de abertura de conta de depósito à ordem nas situações previstas contratualmente e mediante um pré-aviso de, pelo menos, dois meses.⁹⁴

5.2.2 Crédito aos consumidores

Os 14 processos de contraordenação instaurados em matéria de crédito aos consumidores, e que abrangem irregularidades detetadas em oito reclamações prendem-se com as seguintes situações:

- Inobservância dos limites máximos de TAEG divulgados pelo Banco de Portugal para cada tipo de contrato de crédito aos consumidores⁹⁵;
- Incumprimento do dever de entregar uma FIN, imediatamente após a celebração de um contrato de crédito aos consumidores através de meios de comunicação à distância, nas situações em que o contrato foi celebrado por solicitação do consumidor e não seja possível à instituição fornecer essa informação em momento anterior⁹⁶;
- Incumprimento do dever de exarar os contratos de crédito aos consumidores em papel ou noutro suporte duradouro, em condições de inteira legibilidade⁹⁷;

89. Artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

90. Artigo 74.º do RGICSF.

91. Artigo 65.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro (atual artigo 103.º do RJSPME).

92. Artigo 71.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro (atual artigo 114.º do RJSPME).

93. Artigo 56.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro (atual artigo 94.º do RJSPME).

94. Artigo 56.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro (atual artigo 94.º do RJSPME).

95. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

96. Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

97. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

- Não inclusão no contrato de crédito aos consumidores de informação, designadamente sobre (i) o tipo de crédito, (ii) as condições aplicáveis à TAN, (iii) o exemplo representativo da TAEG que indique todos os elementos utilizados no cálculo desta taxa, (iv) o direito de o consumidor receber, a todo o tempo e ao longo do período de vigência do contrato, uma cópia do quadro de amortização, (v) as consequências da falta de pagamento, (vi) o procedimento a adotar para a extinção do contrato, (vii) a existência ou a inexistência de procedimentos extrajudiciais de reclamação e de recurso acessíveis ao consumidor e, quando existam, o respetivo modo de acesso, bem como (viii) o nome e o endereço da autoridade de supervisão competente⁹⁸;
- Não integração no PERSI de clientes cujos contratos de crédito permaneceram em situação de incumprimento por um período superior a 60 dias⁹⁹;
- Não integração no PERSI de clientes que, encontrando-se em mora no cumprimento das suas obrigações, solicitaram, através de comunicação em suporte duradouro, a sua integração nesse procedimento¹⁰⁰;
- Incumprimento do dever de comunicação ao cliente bancário da sua integração em PERSI¹⁰¹;
- Em sede de interpelação para o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de crédito que se encontrem em mora, inobservância do dever de informar o fiador sobre a possibilidade de solicitar a integração em PERSI, e ainda, sobre as condições para o exercício desta faculdade¹⁰².

5.2.3 Crédito à habitação e hipotecário

Os três processos de contraordenação instaurados em matéria de crédito à habitação e hipotecário, e que incluem irregularidades detetadas em cinco reclamações, tiveram por objeto as seguintes situações relativas ao regime geral do incumprimento:

- A não integração no PERSI de clientes cujos contratos de crédito permaneceram em situação de incumprimento por um período superior a 60 dias¹⁰³;
- Após a extinção do PERSI, por iniciativa da instituição e verificadas as condições legalmente impostas, a não observância do dever de integrar novamente o cliente em PERSI, nas situações em que se verifica nova mora no cumprimento das obrigações¹⁰⁴;
- No âmbito da interpelação para o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de crédito que se encontrem em mora, a não observância da obrigação de informar o fiador sobre a faculdade de solicitar a integração no PERSI e sobre as condições para o exercício desta faculdade¹⁰⁵.

98. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

99. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

100. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

101. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

102. Artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

103. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

104. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

105. Artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

5.2.4 Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito

Durante o ano de 2018, foram instaurados seis processos de contraordenação relacionados com o incumprimento, pelas instituições supervisionadas, dos deveres de reporte à CRC, detetados a partir da análise de seis reclamações de clientes bancários. A instauração dos processos teve como fundamento:

- Não observância do dever de comunicação ao Banco de Portugal, no fim de cada mês, dos saldos das responsabilidades decorrentes das operações de crédito concedido¹⁰⁶;
- Não retificação atempada de informação incorretamente reportada à CRC¹⁰⁷;
- Incumprimento do dever de informar os clientes sobre os factos suscetíveis de gerarem comunicações à CRC e, ainda, inobservância do dever de comunicar aos clientes, aos mutuários ou garantes o início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento¹⁰⁸.

5.2.5 Serviços de pagamento

Os dez processos de contraordenação instaurados no ano de 2018, relativamente a serviços de pagamento, e que incluem irregularidades detetadas em 12 reclamações, tiveram como fundamento:

- Execução de operações de pagamento não autorizadas pelos utilizadores de serviços de pagamento¹⁰⁹;
- Inobservância das regras aplicáveis ao bloqueio de instrumentos de pagamento, designadamente, a necessidade de existência de fundamento legal e contratual que o justifique, de prestação de informação sobre o bloqueio e o respetivo fundamento pela forma acordada, se possível em momento anterior ao bloqueio, ou, o mais tardar imediatamente após o mesmo, salvo em situações excecionais legalmente previstas¹¹⁰;
- Incumprimento, nas transferências entre contas sediadas em instituições distintas, do prazo de um dia útil para a disponibilização dos fundos, após a receção da ordem de pagamento pelo prestador de serviços de pagamento do beneficiário¹¹¹;
- Inobservância, nas transferências entre contas domiciliadas na mesma instituição, do prazo previsto para a disponibilização dos fundos, que deve ocorrer, salvo cláusula contratual distinta, no próprio dia¹¹²;
- Inobservância do dever de a instituição garantir que o montante da operação de pagamento fica à disposição do beneficiário imediatamente após o crédito da conta da referida instituição¹¹³.

106. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.

107. Número 10 da Instrução n.º 21/2008 (atual número 11 da Instrução n.º 17/2018).

108. Número 4 da Instrução n.º 21/2008 (atual número 9 da Instrução n.º 17/2018).

109. Artigo 65.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro (atual artigo 103.º do RJSPME).

110. Artigo 66.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro (atual artigo 108.º do RJSPME).

111. Artigo 80.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro (atual artigo 124.º do RJSPME).

112. Artigo 83.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro (atual artigo 127.º do RJSPME).

113. Artigo 84.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro (atual artigo 128.º do RJSPME).

5.2.6 Livro de reclamações

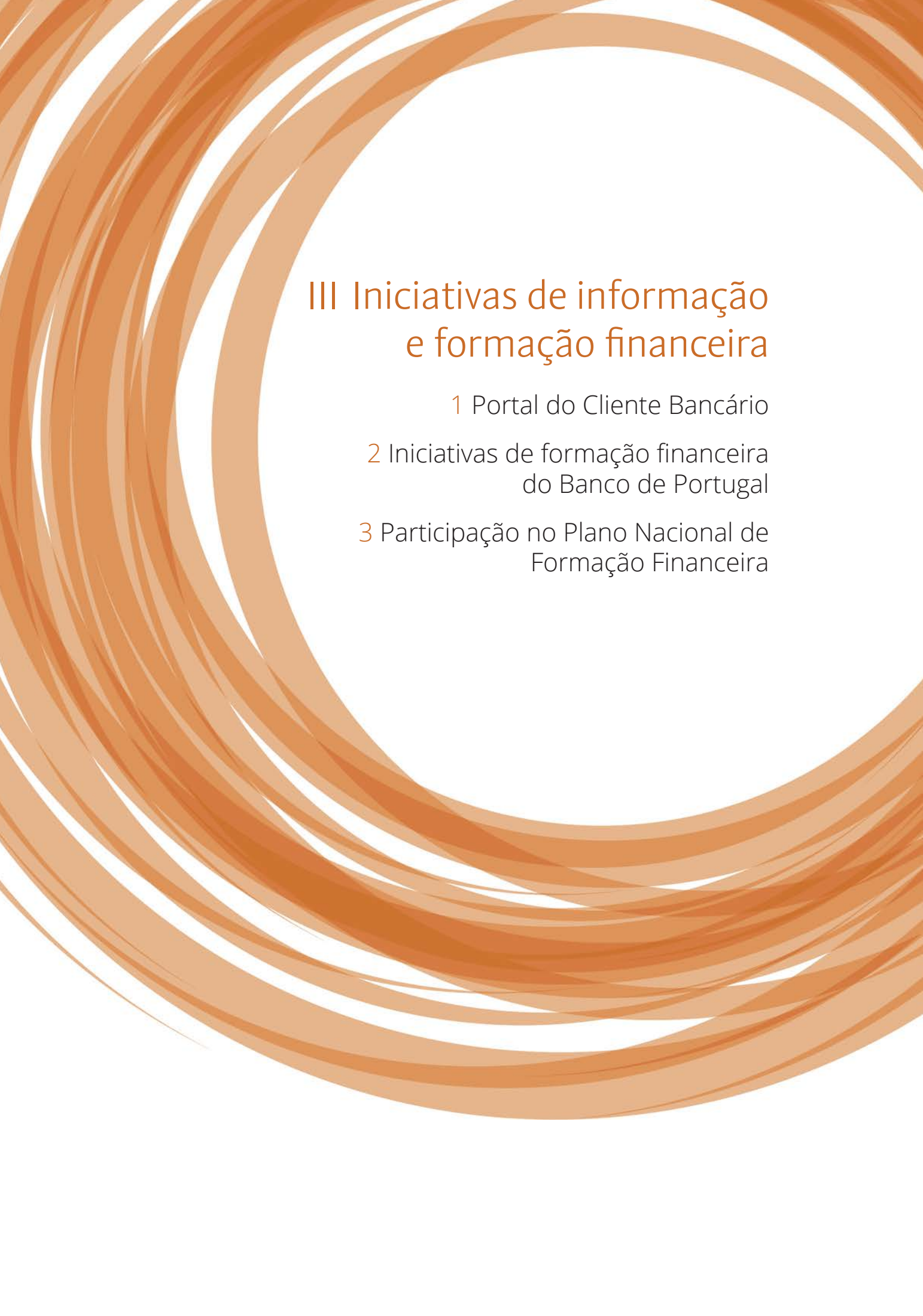
Foi instaurado um processo de contraordenação no decurso de 2018 que teve por fundamento o incumprimento do dever de a instituição possuir livro de reclamações no estabelecimento aberto ao público¹¹⁴.

5.2.7 Outras situações

Os restantes quatro processos de contraordenação, que incluem irregularidades detetadas em seis reclamações, tiveram como fundamento a inobservância do dever de segredo bancário a que os membros dos órgãos de administração ou fiscalização das instituições de crédito, os seus colaboradores, mandatários, comissários e outras pessoas que lhes prestem serviços a título permanente ou ocasional estão sujeitos relativamente a factos ou elementos respeitantes à vida da instituição ou às relações desta com os seus clientes cujo conhecimento lhes advenha exclusivamente do exercício das suas funções ou da prestação dos seus serviços¹¹⁵.

114. Artigo 3.º do Decreto-Lei 156/2005, de 15 de setembro.

115. Artigo 78.º do RGICSF.



III Iniciativas de informação e formação financeira

- 1 Portal do Cliente Bancário
- 2 Iniciativas de formação financeira
do Banco de Portugal
- 3 Participação no Plano Nacional de
Formação Financeira

1 Portal do Cliente Bancário

O Portal do Cliente Bancário (PCB) é o principal canal de comunicação do Banco de Portugal com os clientes bancários. O PCB, criado em 2008 e renovado no final 2017, informa os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres na relação que estabelecem com as instituições, aquando do acesso e contratação de produtos e serviços bancários, nomeadamente créditos, depósitos e pagamentos. O PCB passou também a publicar, a partir de 1 janeiro de 2018, a lista das entidades autorizadas a atuar como intermediário de crédito e as entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal. Disponibiliza ainda o acesso a um conjunto de serviços prestados pelo Banco de Portugal, como reclamar de uma instituição, efetuar um pedido de informação sobre produtos e serviços bancários, consultar o mapa de responsabilidades de crédito ou a base de dados de contas e, a partir de 1 de outubro, comparar comissões relativas a serviços associados a contas de pagamento.

O PCB é também um instrumento de formação financeira dos clientes bancários, dispondo de uma área com conteúdos e materiais específicos para este efeito, na qual são divulgadas as ações de formação realizadas pelo Banco de Portugal ao longo do ano.

O PCB divulga ainda as atividades dos principais fóruns internacionais em que o Banco de Portugal participa, no âmbito da supervisão comportamental, dando a conhecer as respetivas iniciativas¹.

Dado o envolvimento do Banco de Portugal nos fóruns internacionais, em setembro de 2018 foi lançada a versão inglesa do PCB².

O PCB, em 2018, foi consultado por 442 805 utilizadores, que visitaram 1 561 893 páginas deste portal (este valor corresponde, em média, a cerca de 130 158 páginas visitadas por mês).

1.1 Novos direitos dos clientes bancários

Ao longo de 2018, o PCB divulgou o enquadramento normativo aplicável à comercialização dos produtos e serviços bancários. Foram várias e significativas as alterações, destacando-se de seguida as mais relevantes.

Serviços mínimos bancários (SMB). As alterações a este regime em 2018, relacionadas com a alteração do limite máximo do custo da conta de SMB, o acesso mais facilitado a esta conta e a inclusão de mais serviços, foram refletidas nos conteúdos do PCB e levaram à atualização da brochura, do desdobrável e do decodificador sobre os SMB.

Serviço de mudança de conta. No início do ano, os prestadores de serviços de pagamento passaram a estar obrigados a disponibilizar este serviço aos seus clientes. No portal foram divulgados novos conteúdos sobre o pedido de mudança de conta pelo cliente e as obrigações que competem aos prestadores de serviços de pagamento envolvidos no processo.

Crédito à habitação e hipotecário. Desde 1 janeiro de 2018 que vigora um novo regime para este tipo de crédito. O Banco de Portugal divulgou novos conteúdos no portal e um decodificador que destaca as principais alterações no crédito à habitação e hipotecário.

1. Capítulo IV Envolvimento Internacional.

2. A versão inglesa do PCB foi lançada a 25 de setembro de 2018, aquando da conferência sobre *Supervisão Comportamental Bancária: novos desafios dez anos depois da crise financeira*.

Avaliação da solvabilidade. Foram disponibilizados novos conteúdos sobre a avaliação da solvabilidade na concessão de crédito, incluindo os elementos que devem ser ponderados e as consequências dessa avaliação. A entrada em vigor da medida macroprudencial aplicada aos novos créditos à habitação e ao consumo refletiu-se também na revisão dos conteúdos sobre os limites à concessão de crédito.

Depósitos estruturados. A 1 de agosto, entrou em vigor um novo enquadramento normativo para a comercialização deste tipo de depósitos, atualizando as regras anteriormente definidas pelo Banco de Portugal para os depósitos indexados, que vigoraram até ao final de 2017. Os documentos de informação pré-contratual relativo a cada depósito estruturado (documento de informação fundamental) são divulgados no PCB, depois do Banco de Portugal avaliar o rigor da informação constante de cada documento. Este novo enquadramento foi refletido nos conteúdos e materiais sobre depósitos bancários, incluindo no desdobrável e no decodificador.

Comissionamento. As novas regras relativas à transparência e comparabilidade de comissões sobre serviços associados a contas de pagamento foram também divulgadas no PCB. A partir de 1 de outubro, os conteúdos passaram a incluir os novos direitos dos clientes relacionados com o Comparador de Comissões³, o documento de informação sobre comissões e o extrato de comissões.

1.2 Novas entidades no perímetro da supervisão

A partir do início de 2018, novas entidades passaram a estar integradas no perímetro de supervisão comportamental do Banco de Portugal, nomeadamente os intermediários de crédito e as entidades formadoras.

Intermediários de crédito. Com entrada em vigor do regime que regula o acesso e o exercício da atividade destas entidades, o PCB passou a divulgar novos conteúdos e materiais informativos, incluindo uma brochura que sintetiza todo o regime, um decodificador que destaca as novidades que trouxe aos clientes bancários e um vídeo dirigido às pessoas singulares e coletivas que pretendem exercer a atividade de intermediário de crédito.

Através do PCB, os interessados em exercer a atividade de intermediário de crédito podem apresentar o respetivo pedido de autorização ao Banco de Portugal, através do preenchimento e submissão do formulário disponível⁴. Existem também formulários específicos para solicitar o registo e alterações aos elementos do registo de intermediários de crédito junto do Banco de Portugal. É ainda possível consultar o estado dos pedidos de autorização ou de registo formulados ao Banco de Portugal.

O Banco de Portugal divulga no PCB a lista atualizada dos intermediários de crédito autorizados a exercer a atividade em Portugal, também disponível em ficheiro Excel, passível de *download*. A partir do início de dezembro de 2018, o Banco de Portugal passou também a divulgar semanalmente, no PCB, informação sobre a evolução dos pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, dos pedidos aprovados e dos pedidos recusados.

3. Ponto 1 do capítulo I deste Relatório.

4. A partir de 2019, e após o regime transitório que perdurou em 2018, os interessados em exercer a atividade de intermediário de crédito apenas podem apresentar o respetivo pedido de autorização ao Banco de Portugal através do PCB.

Entidades formadoras. O Banco de Portugal passou igualmente a certificar as habilitadas para conferir certificação profissional aos trabalhadores das instituições de crédito envolvidos na concessão de crédito à habitação e hipotecário e aos intermediários de crédito. No PCB, são disponibilizados formulários para solicitar a certificação como entidade formadora e para consultar o estado do respetivo pedido. Está também acessível a lista de entidades formadoras que obtiveram a certificação do Banco de Portugal.

Figura III.1.1 • Materiais sobre intermediários de crédito no PCB



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Formação financeira (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/materiais>).

1.3 Serviços ao público

Através do PCB, o Banco de Portugal disponibiliza um conjunto de serviços aos clientes bancários.

Comparar as comissões praticadas pelas instituições de crédito. A partir de outubro de 2018, o Banco de Portugal passou a disponibilizar um Comparador de Comissões no PCB com informação sobre o valor máximo de 93 comissões, praticado por todas as instituições que disponibilizam serviços associados a contas de pagamento (cerca de 200 instituições).

Para apoiar os consumidores na utilização do Comparador de Comissões, o Banco de Portugal publicou um vídeo tutorial, um glossário, respostas a perguntas frequentes e caixas com informação adicional sobre os serviços incluídos no comparador.

No PCB continuou também a ser possível consultar os folhetos de comissões e despesas dos preçários das instituições de crédito, que contêm informação sobre os valores máximos de todas as comissões que as instituições podem cobrar nos produtos e serviços que comercializam.

Consultar informação sobre as entidades de resolução alternativa de litígios. Em 2018, foi alargado o âmbito da ferramenta de pesquisa de entidades de resolução alternativa de litígios disponibilizada no PCB, de modo a abranger os litígios relativos a todas as operações com produtos e serviços bancários. Passou também a estar disponível uma ferramenta de pesquisa de resolução alternativa de litígios para contratos celebrados com intermediários de crédito.

Aceder à informação sobre o mapa de contas, o mapa de créditos e informação sobre cheques. A partir do PCB, o Banco de Portugal disponibiliza o acesso à Base de Dados de Contas, que permite ao cliente informar-se sobre as contas de depósito, de pagamentos, de crédito e

de instrumentos financeiros de que é titular, e à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC), com informação sobre os créditos existentes no nome do cliente. É também possível saber se faz parte da listagem de utilizadores de cheque que oferecem risco.

Divulgar pelo sistema bancário a perda de documentos de identificação pessoal. Através do preenchimento de um formulário disponibilizado no PCB, o Banco de Portugal informa o sistema bancário de situações de extravio, furto, roubo, falsificação, contrafação ou utilização ilícita de documentos de identificação pessoal. Assim, os bancos poderão agir mais prontamente caso alguém tente, em nome do cliente, utilizar os documentos e fazer uma operação financeira ilícita.

Aceder à lista dos emissores de cartões bancários. No caso de perda ou furto de cartões bancários, os respetivos titulares devem contactar diretamente a entidade emissora desses meios de pagamento. No PCB é disponibilizada uma lista de contactos dos respetivos emissores.

Apresentar uma reclamação ou um pedido de informação. O cliente pode reclamar diretamente junto do Banco de Portugal sobre a comercialização de produtos ou serviços bancários e também esclarecer as suas eventuais dúvidas. Caso entenda que uma instituição de crédito, sociedade financeira, instituição de pagamento, instituição de moeda eletrónica ou intermediário de crédito não agiu de forma adequada na comercialização de produtos e serviços bancários, o cliente bancário pode preencher o formulário disponível *online* no PCB.

O Banco de Portugal responde a questões sobre as regras aplicáveis à comercialização de produtos e serviços bancários colocadas pelos clientes bancários, nomeadamente através do formulário disponível no PCB.

1.4 Pedidos de informação

Em 2018, o Banco de Portugal recebeu 2647 pedidos de informação, dos quais a maioria respeita a questões sobre produtos e serviços bancários (56,9%), mas também sobre os serviços prestados pelo Banco de Portugal para apoio aos clientes bancários (18,9%), designadamente através do PCB, registando-se ainda pedidos de informação sobre assuntos diversos.

O número de pedidos de informação em 2018 relacionados com a comercialização de produtos e serviços bancários apresentaram um crescimento de 15,1% face a 2017, acompanhando as significativas alterações ao quadro normativo ocorridas durante o ano. As questões relativas ao crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário foram as que mais contribuíram para a evolução dos referidos pedidos de informação (mais 21,6% e 16,2%, respetivamente). Também se registou um aumento dos pedidos de informação sobre contas de depósito, muito por via do esclarecimento de questões sobre as alterações ao regime dos SMB, bem como sobre crédito a empresas (mais 36%) e serviços de pagamento (mais 4,7%).

Quanto aos serviços prestados pelo Banco de Portugal aos clientes bancários, foram recebidos menos 6,9% pedidos do que em 2017. Estes pedidos incidiram maioritariamente sobre a informação constante no mapa de responsabilidades de crédito e sobre processos de reclamação. Destaca-se o aumento das questões sobre inibição do uso de cheque (mais 50%) e base de dados de contas (mais 8,3%), e as reduções nas questões relacionadas com reclamações (menos 20,3%) e responsabilidades de crédito (menos 7,8%).

Quadro III.1.1 • Pedidos de informação de clientes bancários | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2017-2018

Matérias	Número de pedidos			Distribuição percentual		
	2017	2018	Δ (%)	2017	2018	Δ (p.p.)
Contas de depósito	477	549	15,1%	36,5%	36,5%	0,0
Crédito à habitação e hipotecário	321	373	16,2%	24,6%	24,8%	0,2
Crédito aos consumidores	250	304	21,6%	19,1%	20,2%	1,1
Crédito a empresas	25	34	36,0%	1,9%	2,3%	0,3
Serviços de pagamento	234	245	4,7%	17,9%	16,3%	-1,6
Total	1307	1505	15,1%	100,0%	100,0%	-

Fonte: Banco de Portugal.

O Banco de Portugal recebeu também pedidos de informação de intermediários de crédito, que ascenderam a 1280, bem como 32 pedidos de entidades formadoras.

2 Iniciativas de formação financeira do Banco de Portugal

2.1 Materiais e campanhas de formação financeira

O Banco de Portugal promove a formação financeira, preparando materiais sobre as características e os riscos dos produtos e serviços bancários e sobre os direitos e deveres dos clientes. Estes materiais são divulgados na área de formação financeira do PCB, podendo ser pesquisados por tema e por formato.

Em 2018, o Banco de Portugal intensificou a publicação de materiais que alertam os clientes bancários para novos direitos e deveres, bem como para novos conceitos associados a produtos de crédito. Destaca-se, em particular, a publicação de vídeos e descodificadores, designadamente sobre crédito à habitação e hipotecário e serviços de pagamento.

Figura III.2.1 • Novos materiais disponibilizados no PCB sobre crédito



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Formação financeira (<https://clientebancario.bportugal.pt/materiais>).

O Banco de Portugal promove também, através do PCB, campanhas de alerta e sensibilização dos clientes bancários e da população em geral.

Divulgação dos SMB. Como os clientes bancários têm direito a aceder a uma conta de SMB, o Banco de Portugal promove regularmente a sua divulgação através da disponibilização de conteúdos e materiais informativos no PCB. Além da informação divulgada, o Banco de Portugal promove igualmente ações de formação, com o apoio da sua rede regional, explicitando as características desta conta, os serviços incluídos, as condições de acesso e os custos associados. Com este mesmo objetivo, o Banco de Portugal tem igualmente colaborado com a Segurança Social, dando apoio a iniciativas de divulgação. Destaca-se a publicação de uma monofolha para apoiar uma campanha da Segurança Social de incentivo à utilização da transferência bancária, como forma de recebimento das prestações sociais, que teve início em meados de outubro.

Campanha de educação financeira digital. Em 2018, foi lançado o plano de educação financeira digital do Banco de Portugal que visa promover uma utilização segura dos canais digitais (internet e *mobile*).

Em setembro de 2018, o Banco de Portugal arrancou com a campanha *#ficaadica*, dirigida a jovens, com cinco dicas sobre a utilização segura dos canais digitais, divulgadas ao longo de cinco semanas no PCB e no Instagram do Banco de Portugal.

Figura III.2.2 • Cartaz sobre serviços mínimos bancários

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

Abertura de conta possível em todas as instituições que disponibilizam ao público os serviços mínimos bancários

Serviços bancários essenciais

- Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem;
- Utilização de cartão de débito para movimentação da conta;
- Movimentação da conta aos balcões da instituição de crédito, através do *homebanking* e de caixas automáticos na União Europeia;
- Realização das seguintes operações bancárias: depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos, transferências intrabancárias, transferências através de caixas automáticos e 24 transferências interbancárias anuais (nacionais ou no interior da União Europeia) através do *homebanking*.

Condições de acesso

- Pessoas singulares que não sejam titulares de contas de depósito à ordem ou que tenham apenas uma conta à ordem, que pode ser convertida numa conta de Serviços Mínimos Bancários;
- Pessoas singulares que detenham outras contas de depósito à ordem podem ser titulares de uma conta de serviços mínimos bancários com uma pessoa com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% que não tenha outras contas;
- Pessoas singulares que já sejam titulares de uma conta de serviços mínimos bancários com outro cliente que tenha mais de 65 anos ou um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% podem aceder individualmente a uma conta de serviços mínimos bancários, se não tiverem outras contas de depósito à ordem.

Em caso de litígio com a instituição de crédito, os titulares de contas de serviços mínimos bancários podem apresentar reclamação no Livro de Reclamações da instituição ou no Portal do Cliente Bancário. Podem também aceder a meios de resolução alternativa de litígios, cujas entidades estão disponíveis no Portal do Cliente Bancário.

Custo

Comissão anual limitada por lei a 1% do indexante dos apoios sociais (IAS): 4,35 euros em 2019.

Para saber qual a comissão praticada por cada instituição de crédito, consulte o Comparador de Comissões disponível no Portal do Cliente Bancário em <https://cliente.bancario.bportugal.pt>.

BANCO DE PORTUGAL
SISTEMA

Fonte: Banco de Portugal.

Figura III.2.3 • Divulgação da campanha *#ficaadica* no PCB e nas redes sociais

BANCO DE PORTUGAL Portal do Cliente Bancário

DEPÓSITOS CRÉDITOS PAGAMENTOS SERVIÇOS FORMAÇÃO FINANCEIRA PESQUISAR

Campanha *#ficaadica* para jovens

Pensa antes de "postar"

Conhece as dicas do Banco de Portugal para ficares mais seguro online

bancodeportugaloficial 1,345 seguidores Ver Perfil

Ver Mais no Instagram

81 gostos

bancodeportugaloficial Não faças da internet um jogo de alto risco: há aplicações e programas, aparentemente inofensivos, que espiam o que fazes. *#ficaadica* *#promoveraliteracia*

HÁ 3 SEMANAS

bancodeportugaloficial 1,345 seguidores Ver Perfil

Ver Mais no Instagram

61 gostos

bancodeportugaloficial Não faças da internet um jogo de alto risco: há pessoas que tentam passar-se por outras para obter os teus dados. *#ficaadica* *#promoveraliteracia*

HÁ 3 SEMANAS

Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt>) e Instagram do Banco de Portugal (<https://www.instagram.com/bancodeportugaloficial/>).

Figura III.2.4 • Brochura “5 dicas para ficares seguro online”



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/material/5-dicas-para-ficares-mais-seguro-online-ficaadica>).

A campanha #ficaadica abordou os seguintes temas: (i) Quando navegas na internet tens noção dos riscos? (ii) O teu telemóvel diz muito sobre ti. Protege-o. (iii) Tu és o que partilhas nas redes sociais. (iv) Fazes as tuas compras *online* em segurança? (v) E se fores vítima de fraude *online*?

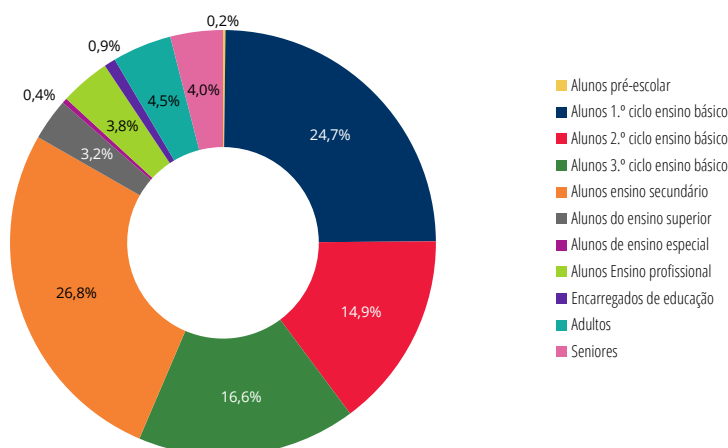
Ficou também disponível uma brochura, que reúne os materiais produzidos nesta campanha, para utilização nas escolas secundárias de todo o país.

2.2 Ações de formação financeira

Em 2018, o Banco de Portugal continuou a promover a formação financeira junto de diferentes públicos-alvo, nomeadamente alunos dos diferentes ciclos de ensino, técnicos de ação social, seniores, adultos, empresários, entre outros.

Tirando partido da abrangência da sua rede regional, o Banco de Portugal organizou 449 ações de formação por todo o país, sobre temas de gestão de finanças pessoais, que envolveram 14 364 participantes. Estas ações foram sobretudo dirigidas a alunos (91% dos participantes), com destaque para o ensino secundário (27%) e o 1.º ciclo do ensino básico (25%). Pela primeira vez em 2018, a rede regional dinamizou ações de formação financeira junto de alunos do ensino especial.

Gráfico III.2.1 • Distribuição do número de participantes por público-alvo | 2018



Fonte: Banco de Portugal.

Os temas mais abordados nas sessões de formação financeira foram a importância de fazer e gerir um orçamento e a importância da poupança. Foram também abordados os temas das contas e meios de pagamento, o crédito e o sistema financeiro. Neste ano foram abordados novos temas relacionados com os canais digitais e a criação e gestão de empresas.

As ações de formação financeira dinamizadas pelo Banco de Portugal foram divulgadas na área da formação financeira do PCB.

2.3 Cooperação com os BCPLP

No âmbito do Protocolo de Colaboração celebrado, em 2017, entre os Bancos Centrais de Língua Portuguesa (BCPLP) e a Alliance for Financial Inclusion (AFI), o Banco de Portugal acompanhou os trabalhos desta organização que promove a inclusão e a formação financeira.

Em fevereiro de 2018, o Banco de Portugal, o Banco Central do Brasil e a AFI promoveram, em Lisboa, um curso de formação de formadores em gestão de finanças pessoais, dirigido a técnicos dos bancos centrais dos países de língua portuguesa.

O objetivo desta iniciativa foi capacitar um grupo de formadores para realizarem iniciativas de formação financeira nos seus países, através da partilha de informação e de experiências sobre metodologias adequadas a diferentes públicos-alvo e a diferentes contextos sociais e económicos.



Curso de formação de formadores em gestão de finanças pessoais. Da esquerda para a direita, Representante do Banco Central do Brasil, Fábio Araújo, Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental, Lúcia Leitão, Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos e Representante da AFI, Carlos Moya.

Participou também na 10.ª edição do *Global Policy Forum* da AFI, que teve lugar em Sochi, na Federação Russa. O *Global Policy Forum* é o principal fórum anual desta organização, no qual os seus membros reúnem-se para discutir o desenvolvimento e a implementação das estratégias nacionais de inclusão e formação financeira.

Por ocasião desta reunião, a AFI atribuiu ao Banco de Portugal e ao Banco Central do Brasil o Prémio Especial 2018, pelo contributo destes dois bancos centrais para o reforço das políticas de inclusão e formação financeira dos BCPLP. Este prémio veio reconhecer o trabalho desenvolvido pelos dois bancos centrais no quadro do protocolo de cooperação celebrado com a AFI, com destaque para o curso de formação de formadores em finanças pessoais, que teve lugar no Banco de Portugal em fevereiro de 2018.

Em 2018, o Banco de Portugal publicou o relatório *Iniciativas de inclusão e formação financeira*, com as principais conclusões do terceiro encontro dos BCPLP sobre inclusão e formação financeira, que teve lugar em Lisboa, em julho de 2017.

Esta publicação visa apoiar a reflexão sobre inclusão e formação financeira em países com diferentes realidades sociais e económicas. Seguindo de perto a agenda da reunião, o documento descreve as iniciativas de inclusão e formação financeira dos BCPLP, discute a inclusão e formação financeira digital, as iniciativas de educação financeira nas escolas e a avaliação de iniciativas de formação.

Na sequência de um pedido do Banco Central de Timor-Leste (BCTL), o Banco de Portugal, no âmbito das suas funções de supervisão comportamental, realizou uma missão de assistência técnica a Timor-Leste, no período compreendido entre 30 de julho e 10 de agosto de 2018, no âmbito da implementação do Plano Estratégico Nacional para a Literacia Financeira do BCTL.

Este projeto de cooperação envolveu a formação de 39 treinadores do Instituto Nacional de Formação de Professores e Profissionais de Educação de Timor-Leste (INFORDEPE) e a avaliação do projeto piloto de educação financeira nas escolas, implementado no âmbito de um memorando de entendimento entre o BCTL e o Ministério da Educação de Timor-Leste.

Figura III.2.5 • Iniciativas de inclusão e Formação Financeira



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/publicacao/iniciativas-de-inclusao-e-formacao-financiera-2017>).



Grupo de treinadores do Instituto Nacional de Formação de Professores e Profissionais de Educação de Timor-Leste.

3 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

O Banco de Portugal, com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), no quadro do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF), e em parceria com um vasto conjunto de entidades, dinamizou em 2018 as atividades do Plano Nacional de Formação Financeira, que são apresentadas detalhadamente no respetivo relatório anual, já publicado e disponível no Portal Todos Contam.

Em 2018, destaca-se o alargamento do âmbito de atuação do Plano, através da celebração pelo CNSF de protocolos de colaboração com novos parceiros estratégicos – o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e a Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP), permitindo criar condições para atingir novos públicos-alvo. A cooperação com a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N) foi reforçada, com a assinatura de um novo acordo de cooperação com a Comunidade Intermunicipal do Alto Tâmega.

O acordo celebrado entre o CNSF e o IEFP visa promover a integração de conteúdos de formação financeira nos percursos formativos dos cursos de formação profissional ministrados pelos centros de emprego de todo o país. Este acordo permite aproveitar a distribuição regional dos centros de emprego para reforçar a capilaridade das iniciativas do Plano.

Figura III.3.1 • Relatório de Atividades 2018 do PNFF



Fonte: Plano Nacional de Formação Financeira – Portal Todos Contam (<https://www.todoscontam.pt>).



Sessão de abertura do curso de formação de formadores do IEFP. Da esquerda para a direita, Presidente da ASF, José Figueiredo Almaca, Presidente do CNSF e Governador do Banco de Portugal, Carlos da Silva Costa, Ministro da Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, José Vieira da Silva, Presidente do IEFP, António Valadas da Silva e Presidente da CMVM, Gabriela Figueiredo Dias.

Com a Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP) tem em vista a definição e implementação de iniciativas de formação financeira centradas nas atitudes e comportamentos na tomada de decisões financeiras.



Assinatura do protocolo de cooperação entre o CNSF e a Ordem dos Psicólogos Portugueses. Da esquerda para a direita, Vice-Presidente da CMVM, Filomena Oliveira, Vice-Presidente da Ordem dos Psicólogos Portugueses, Sofia Ramalho, Presidente do CNSF e Governador do Banco de Portugal, Carlos da Silva Costa, Bastonário da Ordem dos Psicólogos Portugueses, Francisco Miranda Rodrigues, Vice-Governadora do Banco de Portugal, Elisa Ferreira, e Presidente da ASF, José Figueiredo Almagá.



Assinatura do Acordo de Cooperação entre o CNSF, a CCDR-N e a Comunidade Intermunicipal do Alto Tâmega. Da esquerda para a direita: o Vereador da Câmara Municipal de Valpaços, Jorge Pires; o Presidente da Câmara Municipal de Chaves, Nuno Vaz Ribeiro; o Presidente da Câmara Municipal de Boticas, Fernando Queiroga; o Presidente da Câmara Municipal de Montalegre, Orlando Alves; o Presidente da CCDR-N, Fernando Freire de Sousa; a Vice-Presidente da CMVM, Filomena Oliveira; a Vice-Governadora do Banco de Portugal, Elisa Ferreira; o Vice-Presidente da ASF, Filipe Aleman Serrano; a Vice-Presidente da Câmara Municipal de Vila Pouca de Aguiar, Ana Dias; e o Presidente da Câmara de Ribeira de Pena, João Noronha.

Ao abrigo do acordo de cooperação entre o CNSF, a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N) e as seis autarquias locais da Comunidade Intermunicipal (CIM) do Alto Tâmega, realizou-se, em Chaves, a formação de técnicos das autarquias locais desta região, tendo como objetivo reforçar as respetivas competências, para os dotar de ferramentas necessárias ao esclarecimento dos cidadãos em dadas temáticas financeiras.

No âmbito da promoção da formação financeira de empreendedores e gestores de micro, pequenas e médias, o IAPMEI e o Turismo de Portugal realizaram ações de formação com uma cobertura abrangente do território continental. Também em 2018, os supervisores financeiros e a CASES assinaram uma adenda ao protocolo, celebrado em 2015, tendo em vista aprofundar a colaboração e o desenvolvimento de projetos de promoção da formação financeira dos empreendedores da economia social.

Figura III.3.2 • Caderno de Educação Financeira 3



Fonte: Plano Nacional de Formação Financeira – Portal Todos Contam > Cadernos de Educação Financeira (<https://www.todoscontam.pt/pt-pt/cadernos-de-educacao-financeira>).

Para apoiar alunos e professores na abordagem aos temas definidos no Referencial de Educação Financeira para os diferentes ciclos de ensino, o Banco de Portugal, os outros supervisores financeiros, o Ministério da Educação e as quatro associações do setor financeiro (APB, APS, APFIPP e ASFAC) lançaram um novo Caderno de Educação Financeira, dirigido aos alunos do 3.º ciclo do ensino básico. Este caderno dá continuidade aos anteriores Cadernos de Educação Financeira, dirigidos ao 1.º e 2.º ciclos do ensino básico, respetivamente. No ano letivo 2018/2019, para permitir uma maior disseminação destes cadernos, os supervisores financeiros, o Ministério da Educação e as associações do setor financeiro estabeleceram com a Editorial do Ministério da Educação um acordo para a impressão dos Cadernos de Educação Financeira e a sua distribuição no circuito comercial.

Pelo sétimo ano consecutivo, realizou-se o Concurso Todos Contam, que visa premiar os melhores projetos de formação financeira a implementar nas escolas em cada ano letivo, tendo sido recebidas 53 candidaturas, que envolvem mais de 10 mil alunos de 91 escolas da maioria dos distritos de Portugal continental e da Região Autónoma da Madeira.

O Plano Nacional de Formação Financeira dinamizou a Semana da Formação Financeira, entre 29 de outubro e 2 de novembro de 2018, sob o lema “Na Formação Financeira Todos Contam!”.

A Semana da Formação Financeira foi assinalada em conjunto com os parceiros estratégicos do Plano, com iniciativas dirigidas a jovens, empreendedores, empresários, gestores de micro, pequenas e médias empresas, jogadores e ex-jogadores profissionais de futebol, professores, psicólogos, seniores e técnicos de ação social.

Destaca-se, no dia 29 de outubro, as atividades dirigidas ao público escolar que tiveram como centro a Escola Secundária de Pombal. Nesta escola teve ainda lugar a cerimónia solene onde foram anunciados os projetos vencedores da 7.ª edição do Concurso Todos Contam.



Semana da Formação Financeira 2018, no dia 29 de outubro. Da esquerda para a direita, Vice-Presidente da ASF, Filipe Aleman Serrano, do Diretor-Geral da Direção-Geral da Educação, José Vítor Pedroso, da Vice-Governadora do Banco de Portugal, Elisa Ferreira, da Vice-Presidente da CMVM, Filomena Oliveira, e do Governador do Banco de Portugal e Presidente CNSF, Carlos da Silva Costa.

A formação financeira através de canais digitais continuou também a ser dinamizada pelo Plano. Em 2018, a plataforma de *e-learning* Todos Contam lançou uma ferramenta de avaliação dos conhecimentos financeiros em ambiente *moodle*. Este novo ambiente disponibiliza vídeos e outros materiais de apoio a diversos temas de formação financeira, que são complementados por testes de escolha múltipla. Com estes testes, os utilizadores podem avaliar os seus conhecimentos sendo os resultados disponibilizados de imediato.

Foi ainda lançada a página de Facebook do Plano Nacional de Formação Financeira – <https://www.facebook.com/TodosContam/> –, tornando-se mais um importante canal de comunicação do Plano.

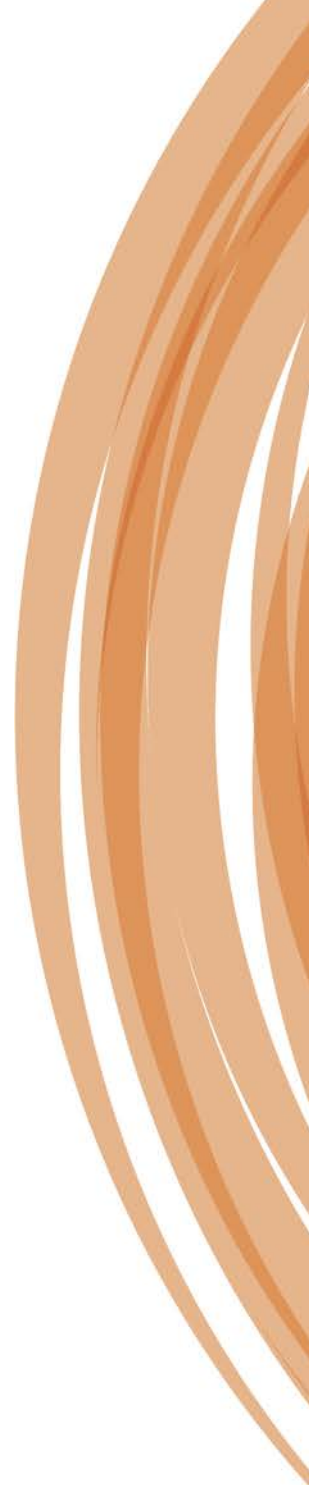
Pelo sexto ano consecutivo, o Plano participou na *Global Money Week*, uma iniciativa da Child and Youth Finance International que se destina a sensibilizar crianças e jovens de todo o mundo para a importância da gestão do dinheiro e da poupança, que decorreu entre 12 e 18 de março, e contou com a participação de 24 escolas portuguesas.

O Banco de Portugal recebeu na sua Filial, no Porto, o Colégio Heliântia de Valadares e o Agrupamento de Escolas de Real (Braga). As atividades contaram com a participação de 74 alunos de diversas idades.

Durante toda a semana, o Banco de Portugal, através da sua rede regional, dinamizou ainda sessões de formação sobre orçamento e poupança para alunos de todas as idades de escolas dos distritos do Porto, Évora, Viseu, Coimbra e na Região Autónoma dos Açores.



Participação do Colégio Heliântia e do Agrupamento de Escolas de Real, na Global Money Week 2018, Filial do Banco de Portugal no Porto.





IV Envolvimento internacional da supervisão comportamental

1 Fóruns internacionais

2 Cooperação internacional

1 Fóruns internacionais

Ao longo de 2018, o Banco de Portugal manteve-se envolvido nos fóruns internacionais da supervisão comportamental, tendo participado nos trabalhos da Autoridade Bancária Europeia (EBA), do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (JCESA), da Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet), da *G20-OCDE Task Force on Financial Consumer Protection* e da OCDE-International Network on Financial Education (INFE). O Banco de Portugal acompanhou igualmente os trabalhos da G20/Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI).

1.1 Autoridade Bancária Europeia

No exercício das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal está representado no *Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation* (SCConFin), no *Subgroup on Consumer Protection* e no *Subgroup on Innovative Products*, bem como no *Standing Committee on Payment Services* (SCPS).

No âmbito do SCConFin, destacam-se os trabalhos desenvolvidos para promoção da convergência das práticas de supervisão das autoridades nacionais competentes, em particular no que respeita à implementação das orientações relativas aos procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho (“POG”). A este respeito, a EBA realizou, no final do ano, um inquérito às instituições de crédito sobre a implementação destas orientações.

O Banco de Portugal colaborou na preparação do relatório *EBA Consumer Trends Report 2018/19*¹, que identifica as principais linhas de evolução dos mercados de produtos e serviços bancários de retalho e analisa os temas mais relevantes para a proteção dos consumidores nestes mercados a nível europeu. Este relatório serve de base para a definição das linhas de ação a desenvolver pela EBA.

Em 2018, a EBA publicou o primeiro relatório, *EBA Financial Education Report 2017/18*², sobre as iniciativas de formação financeira desenvolvidas a nível dos vários Estados-Membros em 2016 e 2017 no âmbito da formação financeira.

1. Apesar dos trabalhos de preparação do *Consumer Trends Report* terem decorrido ao longo de 2018, o relatório foi publicado no início de 2019, <https://eba.europa.eu/documents/10180/2551996/Consumer+Trends+Report+2018-19.pdf>.

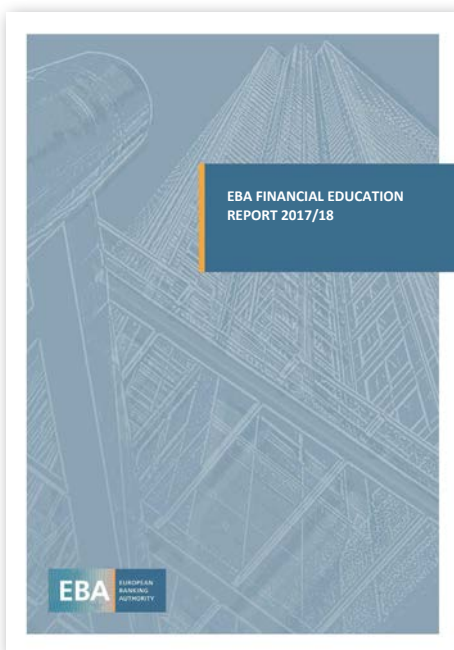
2. <https://eba.europa.eu/documents/10180/2087449/EBA+Financial+Education+Report.pdf>.

Figura IV.1.1 • EBA Consumer Trends Report 2018/19



Fonte: EBA (<https://eba.europa.eu/documents/10180/2551996/Consumer+Trends+Report+2018-19.pdf>).

Figura IV.1.2 • EBA Financial Education Report 2017/18



Fonte: EBA (<https://eba.europa.eu/documents/10180/2087449/EBA+Financial+Education+Report.pdf>).

Na sequência de um pedido da Comissão Europeia, a EBA elaborou um relatório de monitorização dos depósitos estruturados, *EBA Report on Cost and Past Performance of Structured Deposits*³, tendo por base informação das autoridades nacionais competentes, entre as quais o Banco de Portugal.

Ainda em 2018, a EBA procedeu à atualização das orientações⁴ emitidas pelo JCESA sobre gestão de reclamações, para incluir as novas entidades que passaram a estar abrangidas pela Diretiva dos Serviços de Pagamento revista (DSP2) e pela Diretiva do Crédito Hipotecário.

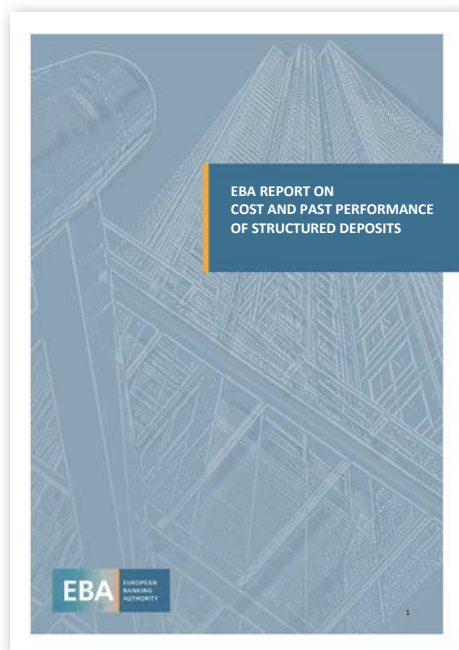
As oportunidades e riscos associados à utilização da tecnologia no setor financeiro (*Fintech*) são uma preocupação partilhada pelo SCConFin, tendo o Banco de Portugal, a este nível, participado nos trabalhos que conduziram à publicação do *The EBA's Fintech Roadmap*⁵, definindo o plano da ação da EBA no que respeita à inovação tecnológica no setor financeiro para 2018/2019.

3. Relatório publicado no início de 2019 (<https://eba.europa.eu/documents/10180/2551996/EBA+Report+on+structured+deposits.pdf>).

4. <https://eba.europa.eu/documents/10180/2298559/Extension+of+the+Joint+Committee+Guidelines+on+complaints-handling+%28C+2018+35%29.pdf>.

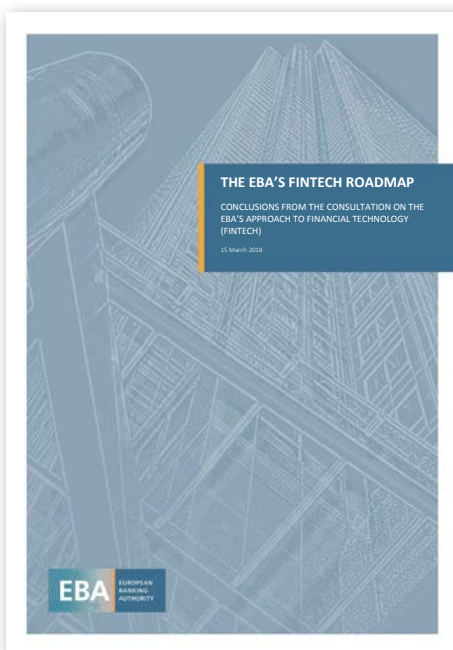
5. <https://eba.europa.eu/documents/10180/1919160/EBA+FinTech+Roadmap.pdf>.

Figura IV.1.3 • EBA Report on Cost and Past Performance of Structured Deposits



Fonte: EBA (<https://eba.europa.eu/documents/10180/2551996/EBA+Report+on+structured+deposits.pdf>).

Figura IV.1.4 • The EBA's Fintech Roadmap



Fonte: EBA (<https://eba.europa.eu/documents/10180/1919160/EBA+FinTech+Roadmap.pdf>).

Dos trabalhos do *Standing Committee on Payment Services* (SCPS), destaca-se a implementação dos mandatos conferidos à EBA pela DSP2 para o desenvolvimento de orientações, com particular enfoque na cooperação entre as autoridades competentes do Estado-Membro de origem e as do Estado-Membro de acolhimento⁶ e na autenticação forte do cliente e normas abertas de comunicação comuns e seguras (*strong customer authentication and common and secure open standards of communication*)⁷.

6. Proposta da EBA de proposta de normas técnicas de regulamentação à Comissão Europeia <https://eba.europa.eu/documents/10180/2298183/Draft+RTS+on+home-host+cooperation+under+PSD2+%28EBA-RTS-2018-03%29.pdf>.

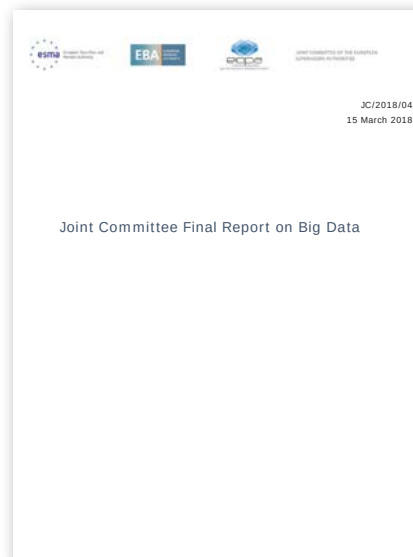
7. Parecer da EBA sobre a implementação das normas técnicas de regulamentação relativas à autenticação forte do cliente e às normas abertas de comunicação comuns e seguras (<https://eba.europa.eu/documents/10180/2137845/Opinion+on+the+implementation+of+the+RTS+on+SCA+and+CSC+%28EBA-2018-Op-04%29.pdf>) e Orientações da EBA sobre a isenção à criação de um mecanismo de contingência ao abrigo do Regulamento Delegado (UE) 2018/389 da Comissão relativo à autenticação forte do cliente e às normas abertas de comunicação comuns e seguras (<https://eba.europa.eu/documents/10180/2250578/Final+Report+on+Guidelines+on+the+exemption+to+the+fall+back.pdf>).

1.2 Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias

O Banco de Portugal, enquanto membro do *Sub-Committee on Consumer Protection and Financial Innovation*, participou nas atividades de apoio à implementação do “Regulamento PRIIPs”⁸, que entrou em vigor em 2018, abrangendo a comercialização dos depósitos estruturados. Neste âmbito, foram analisados os riscos e as dificuldades enfrentadas na supervisão transfronteiriça da comercialização de produtos financeiros.

Em 2018, o JCESA publicou o *Final Report on Big Data*⁹, recomendando às instituições financeiras prudência na recolha, no processamento e na utilização de grandes volumes de informação para criar soluções e prever padrões de consumo e comportamentos dos clientes de produtos financeiros. Paralelamente, o JCESA, divulgou um alerta sobre a mesma matéria dirigido aos consumidores de produtos e serviços financeiros.

Figura IV.1.5 • *Joint Committee Final Report on Big Data*



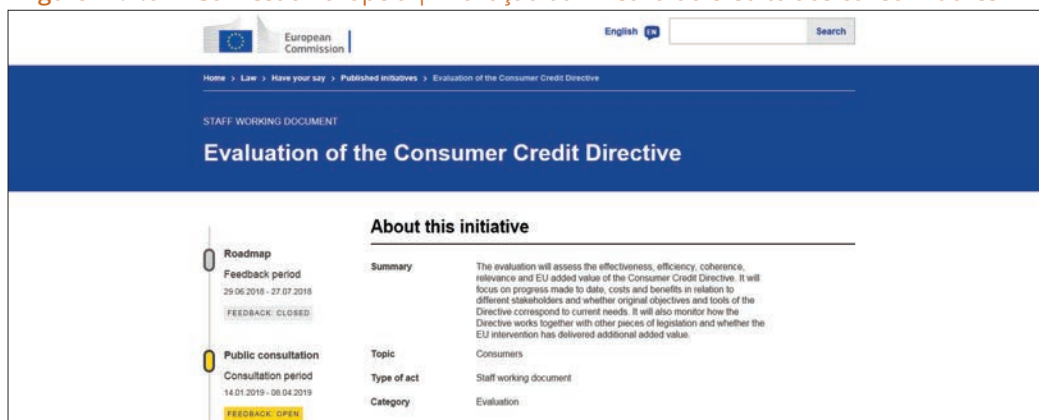
Fonte: Joint Committee ESA (<https://esas-joint-committee.europa.eu/Publications/Reports/Final%20Report%20on%20Big%20Data.pdf>).

1.3 Comissão Europeia

O Banco de Portugal participa no grupo de trabalho da Comissão Europeia que acompanha a implementação da Diretiva de Crédito aos Consumidores. Em 2018, a Comissão Europeia encetou o processo de avaliação desta Diretiva visando a revisão das respetivas normas, do qual resultou, no final do ano, o lançamento de um questionário, que contou com a resposta do Banco de Portugal.

Participou-se, ainda, nos trabalhos do *Government Expert Group on Retail Financial Services*, estrutura de aconselhamento da Comissão Europeia na definição e monitorização de iniciativas de regulação dos mercados financeiros de retalho.

Figura IV.1.6 • Comissão Europeia | Avaliação da Diretiva do crédito aos consumidores



Fonte: Comissão Europeia. | Nota: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2018-3472049_en.

8. Ponto 7 do capítulo I deste Relatório.

9. <https://esas-joint-committee.europa.eu/Publications/Reports/Final%20Report%20on%20Big%20Data.pdf>.

1.4 Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet)

O Banco de Portugal continua envolvido na execução do programa de trabalhos da FinCoNet, integrando os seus comités permanentes, em paralelo com a vice-presidência desta organização que assume desde 2016.

As atividades da FinCoNet envolveram as seguintes preocupações: desenvolvimento de uma “supervisory toolbox”, plataforma que permite a partilha de informação sobre instrumentos de fiscalização para supervisores de conduta, “digitalisation of short-term, high-cost consumer credit”, “practices and tools required to support supervision in a digital age”, “financial advertising” e “financial product governance and culture”.

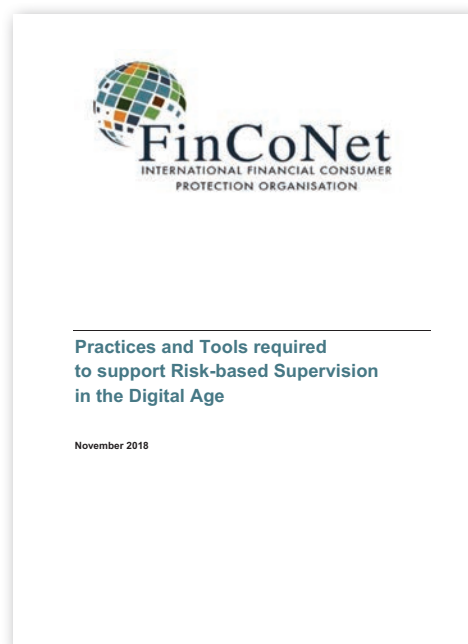
Em 2018¹⁰, foi apresentada a consulta pública do relatório, objeto de publicação já em 2019, *Digitalisation of Short-term, High-cost Consumer Credit: Guidance to Supervisors*¹¹, contendo orientações para reforçar a supervisão da comercialização de crédito aos consumidores através de canais digitais, trabalho coordenado pelo Banco de Portugal. Foi igualmente publicado o relatório *Practices and Tools required to support Risk-based Supervision in the Digital Age*¹².

Figura IV.1.7 • Digitalisation of Short-term, High-cost Consumer Credit: Guidance to Supervisors



Fonte: FinCoNet (http://www.finconet.org/Guidance_Supervisors_Digitalisation_STHCCC.pdf).

Figura IV.1.8 • Practices and Tools required to support Risk-based Supervision in the Digital Age



Fonte: FinCoNet (http://www.finconet.org/Finconet_Report_Practices-tools-for-risk-based-supervision-digital-age_November_2018.pdf).

10. No início de 2018 foi publicado o relatório *Online and Mobile Payments: an Overview of Supervisory Practices to Mitigate Security Risks*, já identificado no *Relatório de Supervisão Comportamental de 2017*.

11. http://www.finconet.org/Guidance_Supervisors_Digitalisation_STHCCC.pdf.

12. http://www.finconet.org/Finconet_Report_Practices-tools-for-risk-based-supervision-digital-age_November_2018.pdf.

1.5 G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection

No quadro da participação na *G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection*, o Banco de Portugal esteve envolvido na preparação de abordagens “efetivas” e/ou “inovadoras” para a aplicação e implementação dos princípios para a proteção do consumidor financeiro¹³ num ambiente digital, o que resultou na publicação da *G20/OECD Policy Guidance on Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age*¹⁴. Neste relatório são destacadas abordagens de autoridades de vários países, entre as quais do Banco de Portugal.

Este grupo de trabalho iniciou a revisão da Recomendação da OCDE sobre o crédito aos consumidores, tendo resultado na apresentação da respetiva consulta pública.

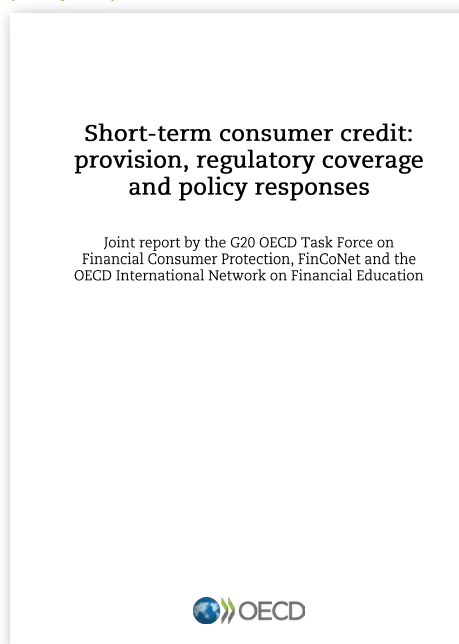
Foi ainda elaborado o relatório *Short-term consumer credit: provision, regulatory coverage and policy responses*¹⁵, que resultou de um esforço conjunto entre a *G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection*, a FinCoNet e a OCDE-INFE. Este grupo de trabalho, em colaboração com a FinCoNet, tem-se dedicado também à análise do tema “*financial product governance and culture*”.

Figura IV.1.9 • G20/OECD Policy Guidance on Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age



Fonte: G20/OECD (<https://www.oecd.org/finance/G20-OECD-Policy-Guidance-Financial-Consumer-Protection-Digital-Age-2018.pdf>).

Figura IV.1.10 • Short-term consumer credit: provision, regulatory coverage and policy responses



Fonte: OECD (<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Short-term-consumer-credit-report.pdf>).

13. *G20/OECD Financial Consumer Protection Principles*.

14. <https://www.oecd.org/finance/G20-OECD-Policy-Guidance-Financial-Consumer-Protection-Digital-Age-2018.pdf>.

15. Relatório publicado no início de 2019 <http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Short-term-consumer-credit-report.pdf>.

1.6 OECD/Internacional Network on Financial Education (INFE)

O Banco de Portugal participou nos grupos de trabalho desta organização e no seu Conselho Consultivo. Em 2018, publicou a *G20/OECD INFE Policy Guidance Note on Digitalisation and Financial Literacy*¹⁶, documento que reflete e identifica iniciativas para o aumento da literacia financeira digital dos consumidores.

A INFE divulgou também um referencial de formação financeira para micro, pequenas e médias empresas, "*OECD/INFE Core competencies framework on financial literacy for micro, small and medium-sized enterprises*", que define as competências de literacia financeira consideradas relevantes a nível internacional para os gestores de empresas.

O Banco de Portugal Portugal foi orador convidado no *OECD-Russia Global Symposium on Advancing financial literacy globally: implementation and innovation*, em Moscovo, no âmbito da assembleia geral do segundo semestre desta organização, em particular na sessão dedicada ao tema *innovative approaches to financial education delivery*, onde partilhou a sua experiência através da apresentação do seu programa de educação financeira digital, com destaque para a campanha #ficaadica.

Figura IV.1.11 • G20/OECD INFE Policy Guidance Note on Digitalisation and Financial Literacy



Fonte: G20/OECD (<http://www.oecd.org/finance/G20-OECD-INFE-Policy-Guidance-Digitalisation-Financial-Literacy-2018.pdf>).



Participação da Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental, Lúcia Leitão, *OECD-Russia Global Symposium on Advancing financial literacy globally: implementation and innovation*, que teve lugar em Moscovo em outubro de 2018 (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/banco-de-portugal-apresentou-estrategia-de-literacia-financeira-digital-em-conferencia-da>).

16. <http://www.oecd.org/finance/G20-OECD-INFE-Policy-Guidance-Digitalisation-Financial-Literacy-2018.pdf>.

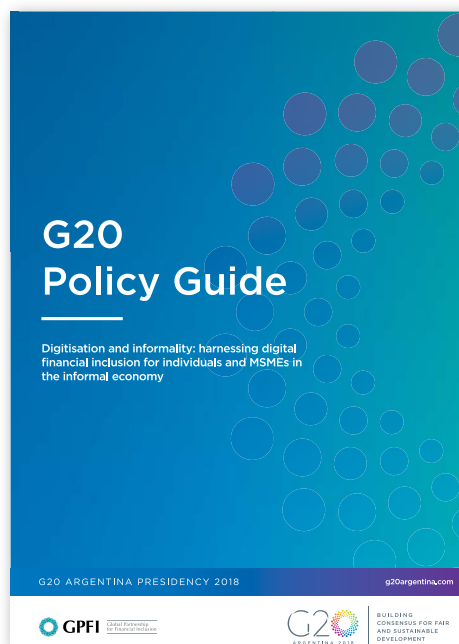
1.7 G20/Global Partnership for Financial Inclusion

Em 2018, no âmbito da participação na G20/GPFI enquanto *participating non-G20 member country*, o Banco de Portugal contribuiu para os trabalhos desenvolvidos por esta plataforma do G20 sob a presidência da Argentina, em particular no âmbito do subgrupo “*Financial Literacy and Financial Consumer Protection*”. Contribuiu também para o documento *G20 Policy Guide: Digitisation and informality – Harnessing digital financial inclusion for individuals and MSMEs in the informal economy*¹⁷, que se debruça sobre a digitalização dos serviços financeiros como forma de inclusão financeira. O Banco de Portugal participou ainda nas reuniões de Plenário e Fórum da G20/GPFI, que decorreram em outubro, em Basileia.

O Banco de Portugal participou também na *Fourth GPFI-Financial Stability Institute Conference on Standard-Setting Bodies and Innovative Financial Inclusion*, que ocorreu à margem das referidas reuniões dos G20/GPFI, subordinada ao tema “*Implications of FinTech and Other Regulatory and Supervisory Developments*” promovida pelos Bank for International Settlements/Financial Stability Institute e G20.

Participou ainda no *High-Level Workshop on the Financial Inclusion of Forcibly Displaced Persons*, iniciativa da G20/GPFI, em setembro.

Figura IV.1.12 • G20 Policy Guide: Digitisation and informality – Harnessing digital financial inclusion for individuals and MSMEs in the informal economy



Fonte: G20/OECD (https://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/G20_Policy_Guide_Digitisation_and_Informality.pdf).

1.8 Participação no Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection Law and Policy da UNCTAD

A convite da Conferência das Nações Unidas sobre o Comércio e o Desenvolvimento (UNCTAD), o Banco de Portugal foi orador convidado na *third session of the Intergovernmental Group of Experts on Consumer Protection Law and Policy* (IGE), em que se discutiu a proteção dos consumidores financeiros. No plenário, o Banco de Portugal apresentou a estratégia que tem vindo a adotar na supervisão comportamental.

17. https://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/G20_Policy_Guide_Digitisation_and_Informality.pdf.

2 Cooperação internacional

No quadro da sua atividade de cooperação internacional, partilhou a sua experiência no âmbito da supervisão comportamental com outros bancos centrais e autoridades de supervisão, desenvolveu iniciativas com os BCPLP, acompanhou os trabalhos da Alliance for Financial Inclusion (AFI)¹⁸ e participou nas atividades do Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA).

2.1 Visitas de trabalho de autoridades de supervisão

O Banco de Portugal foi chamado a partilhar a sua experiência no que respeita à estratégia que tem vindo a adotar na supervisão comportamental, tendo recebido delegações de bancos centrais e autoridades de supervisão de outros países, designadamente do Banco Central de Cabo Verde, do Banco Nacional da Sérvia e da Dutch Authority for the Financial Markets (AFM). Em 2018, o Banco de Portugal participou também no *V Encontro de Supervisão dos BCPLP*, em Moçambique.

2.2 Fórum da Cidadania Financeira do Banco Central do Brasil

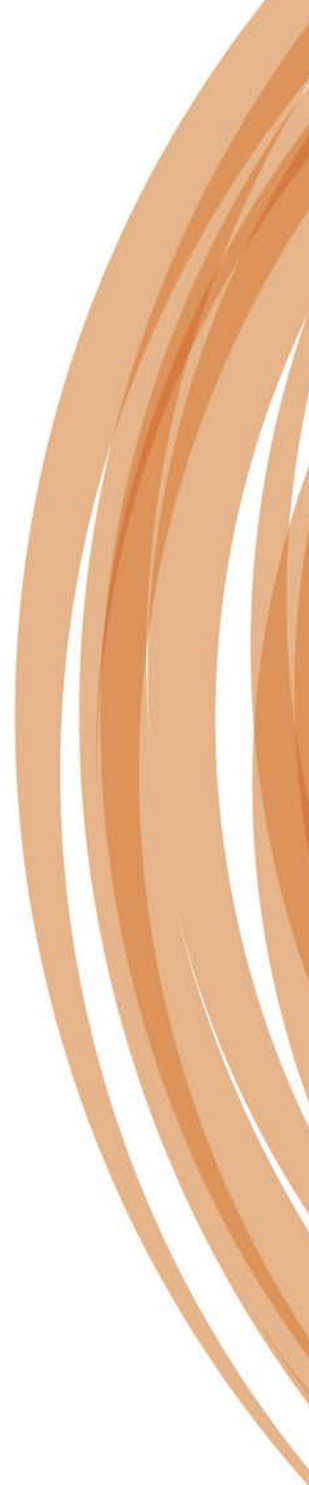
Em 2018, o Banco de Portugal esteve presente no *IV Fórum da Cidadania Financeira* promovido pelo Banco Central do Brasil, que decorreu nos dias 7 e 8 de novembro, em Brasília. O tema central deste IV Fórum foi o desenvolvimento e comercialização responsável de produtos e serviços financeiros, tendo sido apresentados os resultados da primeira edição do *Relatório de Cidadania Financeira* do Banco Central do Brasil. Foram também discutidos os desafios do *open banking* (*“Open banking: developments, impacts and challenges”*), num seminário internacional, organizado, em simultâneo, por este banco central e pela FinCoNet no âmbito dos seus trabalhos da assembleia geral anual, e no qual o Banco de Portugal interveio como orador, abordando o tema *“Open banking in Portugal: the European Union framework”*.

2.3 CEMLA

Em 2018, o Banco de Portugal participou na *X Conferência sobre inclusão e educação financeira para a América Latina e o Caribe*, organizada pela CEMLA e pelo Banco de Espanha, em Madrid nos dias 8 e 9 de outubro.

Nesta décima edição do encontro foram debatidos temas relacionados com a educação financeira como ferramenta de proteção do consumidor, a implementação de estratégias nacionais de educação e inclusão financeira, a medição e avaliação da educação financeira e da inclusão financeira, e iniciativas criativas para difundir a educação financeira. A conferência contou ainda com *workshops* dedicados à publicidade de produtos bancários e à inclusão financeira de pessoas com deficiência. O Banco de Portugal foi orador abordando os temas *“Financial education in Portugal: how to reach target groups”* e *“Supervision of banking products’ advertising in Portugal”*.

18. Ponto 2.5 do capítulo III deste Relatório relativamente à cooperação com os BCPLP no âmbito da formação financeira.





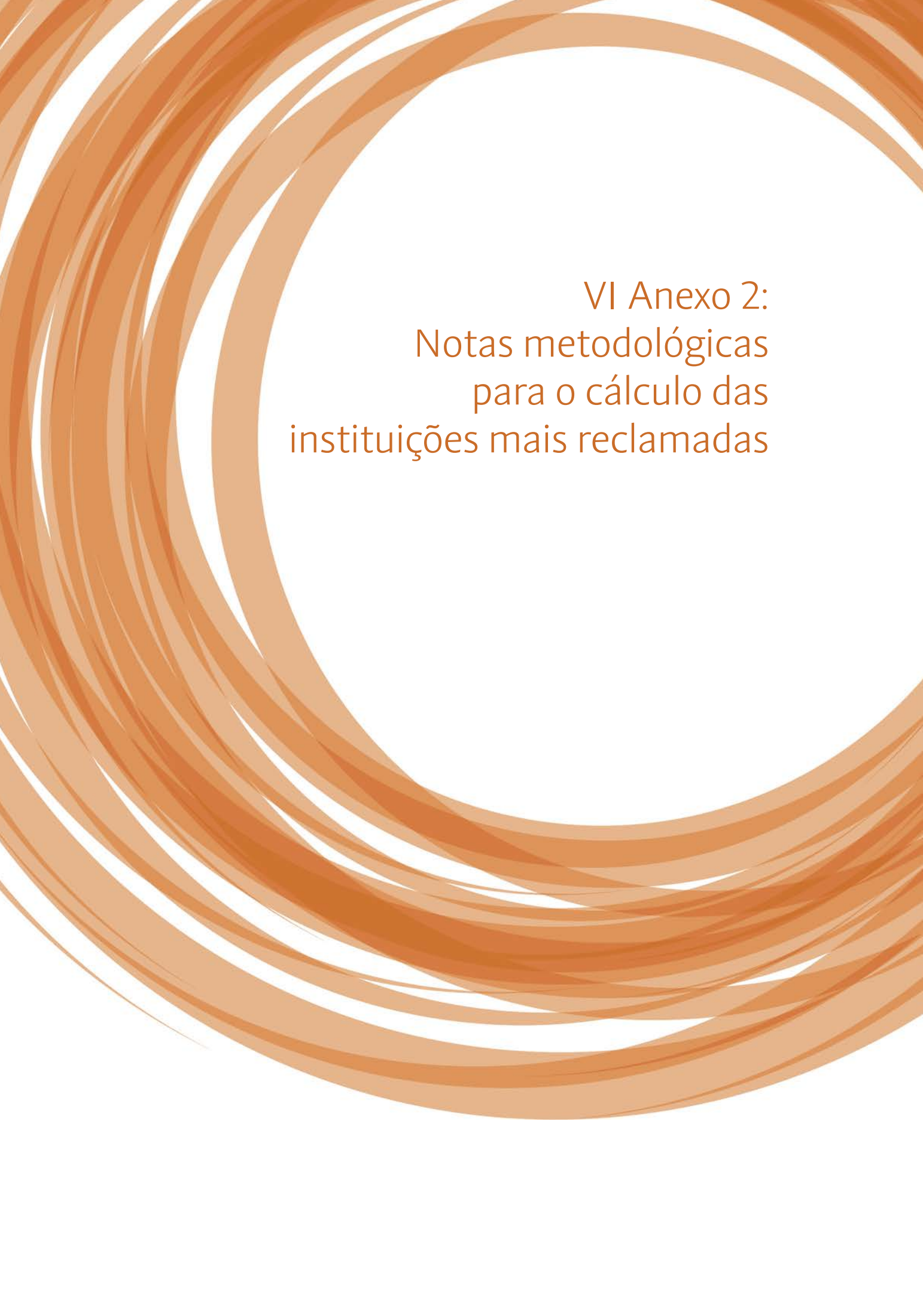
V Anexo 1: Iniciativas legislativas e regulamentares

Quadro V.1.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objeto
11 de janeiro	Regulamento Delegado (UE) 2018/32 da Comissão	Define a terminologia padronizada que deve ser utilizada na designação dos serviços associados às contas de pagamento e nos documentos de informação pré-contratual e contratual fornecidos aos consumidores.
11 de janeiro	Regulamento de Execução (UE) 2018/33 da Comissão	Define o formato do documento de informação sobre comissões e o símbolo que o identifica.
11 de janeiro	Regulamento de Execução (UE) 2018/34 da Comissão	Define o formato e o símbolo do extrato de comissões.
1 de fevereiro	Instrução n.º 3/2018	Estabelece os critérios para a ponderação do impacto na solvabilidade dos consumidores de aumentos do indexante aplicável a contratos de crédito a taxa de juro variável ou a taxa de juro mista.
15 de fevereiro	Carta Circular n.º 4/2018	Estabelece que as instituições devem prestar ao Banco de Portugal informação sobre as especificidades do processo de contratação, os mecanismos de segurança implementados e as características dos produtos de crédito aos consumidores, iniciada e concluída através de canais digitais, nomeadamente por <i>homebanking</i> e aplicações para dispositivos móveis (<i>apps</i>).
15 de março	Instrução n.º 7/2018	Divulga, para o 2.º trimestre de 2018, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
26 de abril	Instrução n.º 11/2018	Institui a obrigação de as instituições de crédito e de outros prestadores de serviços de pagamento utilizarem a terminologia harmonizada prevista na Instrução n.º 11/2018, sempre que prestem informações sobre as comissões praticadas pela prestação de serviços divulgados na lista de serviços mais representativos em Portugal.
8 de maio	Lei n.º 21/2018	Altera o regime de serviços mínimos bancários às necessidades dos clientes, procedendo à quinta alteração do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.
8 de junho	Instrução n.º 12/2018	Divulga, para o 3.º trimestre de 2018, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
18 de julho	Lei n.º 32/2018	Institui a obrigação de as instituições de crédito refletirem totalmente a descida da taxa Euribor nos contratos de crédito destinados a financiar a aquisição ou a construção de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, procedendo à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
20 de julho	Lei n.º 35/2018	Estabelece um novo enquadramento normativo para os depósitos estruturados, atualizando as regras definidas pelo Banco de Portugal para os depósitos indexados, em vigor desde 2009. A Lei n.º 35/2018 prevê ainda novas obrigações para as instituições financeiras ao nível da remuneração e avaliação de desempenho dos colaboradores, assim como da governação e monitorização de depósitos e produtos de crédito.
26 de julho	Instrução n.º 14/2018	Estabelece a obrigação de as instituições de crédito e os outros prestadores de serviços de pagamento com sede ou sucursal em Portugal, nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, reportarem ao Banco de Portugal informação sobre os pedidos de mudança de conta de pagamento apresentados pelos consumidores e microempresas.
31 de julho	Instrução n.º 15/2018	Impõe às instituições de crédito o dever de reporte de informação sobre a prestação de serviços mínimos bancários

Quadro V.1.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objeto
1 de agosto	Aviso n.º 1/2018	Alarga os deveres a observar pelas instituições de crédito na divulgação das condições em que as pessoas singulares podem aceder ao regime de serviços mínimos, revogando o Aviso n.º 9/2017.
9 de agosto	Instrução n.º 16/2018	Determina o conteúdo e o formato do cartaz, assim como o modelo do documento informativo sobre os serviços mínimos bancários.
5 de setembro	Instrução n.º 19/2018	Regula a informação a prestar ao Banco de Portugal para efeitos de divulgação de comissões no Comparador de Comissões, para além de estabelecer os requisitos a observar na prestação de informação sobre comissões. Institui ainda a obrigação de as instituições passarem a utilizar a terminologia harmonizada na prestação de informação aos seus clientes sobre as comissões associadas aos serviços incluídos no Comparador de Comissões
17 de setembro	Instrução n.º 20/2018	Divulga, para o 4.º trimestre de 2018, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
12 de novembro	Decreto-Lei n.º 91/2018	Aprova o Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e que revoga a Diretiva 2007/64/CE.
12 de dezembro	Instrução n.º 27/2018	Divulga, para o 1.º trimestre de 2019, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
19 de dezembro	Instrução n.º 33/2018	Atualiza os requisitos que as instituições devem observar quando comunicam ao Banco de Portugal informação sobre os contratos de crédito à habitação e de crédito hipotecário que têm em carteira no final do ano. Os novos requisitos decorrem da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
28 de dezembro	Decreto-Lei n.º 122/2018	Altera o regime jurídico que estabelece os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria, prorrogando o regime transitório aplicável às entidades que exerciam esta atividade antes de 1 de janeiro de 2018.



VI Anexo 2: Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, em 2017 e 2018, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de atuação, quer tenham sido apresentadas através do livro de reclamações disponibilizado nas instituições, quer tenham sido enviadas diretamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários.

Excluem-se desta análise as reclamações entradas no Banco de Portugal cuja matéria em causa não se encontra no seu âmbito de atuação, bem como as reclamações apresentadas pelos clientes diretamente às instituições sem recurso ao livro de reclamações. Estas últimas não são remetidas ao Banco de Portugal, sendo tratadas bilateralmente entre clientes e instituições.

Matérias reclamadas

A classificação das reclamações em termos de matéria reclamada é realizada numa ótica do produto ou serviço bancário que é alvo da exposição do reclamante. As reclamações são afetas a determinado produto ou serviço bancário quando está em causa qualquer facto relacionado com as normas comportamentais referentes a esse produto ou serviço. Assim, as reclamações são classificadas por matéria reclamada da seguinte forma:

- Cartões de pagamento – reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito e de crédito.
- Cheques – reclamações associadas à emissão e utilização de cheques.
- Crédito à habitação e hipotecário – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito à habitação e crédito hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
- Crédito aos consumidores – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito, que não sejam contratos de crédito à habitação e hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho. Assim, são reclamações relacionadas com crédito aos consumidores ou outro crédito concedido a particulares, seja ou não realizado através de cartões de crédito.
- Crédito a empresas – reclamações sobre contratos de crédito concedido a empresas, incluindo contratos celebrados com empresários em nome individual, no âmbito da sua atividade profissional.
- Contas de depósito – reclamações associadas aos processos de abertura, movimentação ou gestão de contas de depósito, bem como às respetivas condições contratuais. Incluem-se neste conteúdo temático as reclamações que recaem sobre todos os tipos de depósito, nomeadamente à ordem, a prazo, em regime especial ou outros, definidos no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro.
- Débitos diretos – reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos diretos em conta de depósito à ordem.
- Máquinas ATM – reclamações relacionadas com o funcionamento das ATM.
- Operações com numerário – reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moedas e de diferenças em operações de levantamento e depósito.
- Transferências a crédito – reclamações relacionadas com o processamento de transferências.

- Restantes matérias – agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1% do total, onde se incluem, por exemplo, os Terminais de Pagamento Automático, as operações cambiais, a Base de Dados de Contas, as garantias bancárias, a não disponibilização do livro de reclamações, o serviço de mudança de conta, bem como reclamações de operações e condutas indiferenciadas que não se inserem na usual classificação temática.

Unidades de Referência

Para as principais matérias reclamadas, o número de reclamações é avaliado e analisado em termos relativos, através do recurso a unidades de referência. Foram usadas as seguintes:

- Cartões de pagamento – número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2017 e 2018 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Cheques – número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancária (SICOI), em 2017 e 2018 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Crédito à habitação e hipotecário – número de contratos de crédito à habitação e de crédito hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, em vigor em 2017 e 2018 (média entre os valores de início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Crédito aos consumidores – número de contratos em vigor em 2017 e 2018 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito aos consumidores, incluindo cartões de crédito. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Crédito às empresas – número de contratos em vigor em 2017 e 2018 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito às empresas e empresários em nome individual. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Contas de depósito – número de contas de depósito à ordem em 2017 e 2018 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Débitos diretos – número de instruções de débito direto efetivamente processadas através do SICOI e realizadas ao abrigo da SEPA (*Single European Payments Area*) em 2017 e 2018. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2017 e 2018 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- Operações com numerário – número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2017 e 2018 (exclui operações de depósito e de levantamento internacionais). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Transferências a crédito – número de transferências processadas no SICOI em 2017 e 2018. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

Instituições

Para o apuramento do número relativo de reclamações por instituição, para as matérias reclamadas relativas a contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário foram também utilizadas as respetivas unidades de referência acima descritas.

O número relativo de reclamações foi calculado para as instituições que tiveram atividade ao longo de todo o ano e em relação às quais o Banco de Portugal recebeu, em 2018, uma média superior a uma reclamação por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

As instituições em relação às quais não foram recebidas reclamações no Banco de Portugal que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevo na atividade em causa, de acordo com critérios definidos pelo Banco de Portugal e com a informação reportada pelas próprias instituições.

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, pertencentes ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), foram consideradas em conjunto como uma única instituição. Não estão integradas no SICAM as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Chamusca, Leiria, Mafra e Torres Vedras.

