RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2019

BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2019

BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2020 • www.bportugal.pt

Relatório de Supervisão Comportamental 2019 | abril 2020 • **Banco de Portugal** Av. Almirante Reis, 71 | 1150-012 Lisboa • www.bportugal.pt • **Edição** Departamento de Supervisão Comportamental • **Design** Departamento de Comunicação e Museu | Unidade de Design • **Tiragem** 30 exemplares • **ISSN (impresso)** 1646-9216 • **ISSN** ***(online)*** 2182-1771 • **Depósito Legal n.º** 272452/08

Índice

Nota de abertura | 15

Sumário executivo | 17

I A supervisão comportamental na era digital | 29

1 Os desafios da inovação tecnológica para a supervisão comportamental | 31

2 A resposta da supervisão comportamental do Banco de Portugal | 36

II Supervisão das instituições financeiras | 41

1 Serviços mínimos bancários | 43

1.1 Evolução do número de contas | 43

1.2 Ações de inspeção | 45

1.2.1 Divulgação dos SMB | 46

1.2.2 Comercialização dos SMB | 47

2 Publicidade | 49

2.1 Suportes analisados | 49

2.2 Suportes alterados | 51

3 Depósitos à ordem | 53

3.1 Ações de inspeção | 53

3.1.1 Extrato de comissões | 53

3.1.2 Serviço de mudança de conta | 55

3.1.3 Extrato da conta de depósito | 55

4 Depósitos estruturados | 56

4.1 Análise do documento de informação fundamental (DIF) | 56

4.2 Verificação das taxas de remuneração | 57

5 Crédito aos consumidores | 57

5.1 Reporte de novos contratos | 57

5.2 Ações de inspeção | 58

5.3 Monitorização da comercialização nos canais digitais | 61

5.4 Reporte de contratos integrados em PERSI | 64

6 Crédito à habitação e hipotecário | 68

6.1 Ações de inspeção | 68

6.2 Reporte de contratos integrados em PERSI | 70

7 Comissionamento bancário | 73
7.1 Preçários | 73
7.2 Comparador de comissões | 76
7.2.1 Manutenção de conta | 77
7.2.2 Manutenção da conta de SMB | 77
7.2.3 Manutenção da conta base | 78
7.2.4 Disponibilização de um cartão de débito | 78
7.2.5 Disponibilização de um cartão de crédito | 79
7.2.6 Adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*) | 79
7.2.7 Levantamento de numerário | 80
7.2.8 Transferência a crédito SEPA + | 81

8 Reclamações dos clientes bancários | 82
8.1 Evolução recente | 82
8.2 Evolução das reclamações por matéria | 83
8.3 Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário | 86
8.3.1 Depósitos bancários | 86
8.3.2 Crédito aos consumidores | 87
8.3.3 Crédito à habitação e hipotecário | 88
8.3.4 Cartões de pagamento | 89
8.3.5 Transferências a crédito | 90
8.3.6 Cheques | 91
8.3.7 Crédito às empresas | 91
8.4 Instituições mais reclamadas | 92
8.4.1 Depósitos bancários | 92
8.4.2 Crédito aos consumidores | 94
8.4.3 Crédito à habitação e hipotecário | 96
8.5 Resultados das reclamações encerradas | 98
8.6 Prazo de encerramento | 98

9 Correção de irregularidades e sancionamento | 99
9.1 Determinações específicas e recomendações | 99
9.1.1 SMB | 100
9.1.2 Publicidade | 103
9.1.3 Depósitos bancários | 104
9.1.4 Crédito aos consumidores | 105
9.1.5 Crédito à habitação e hipotecário | 110
9.1.6 Serviços de pagamento | 111
9.1.7 Preçários | 112
9.1.8 Livro de Reclamações | 113
9.2 Processos de contraordenação | 114
9.2.1 Depósitos bancários | 114

9.2.2 Crédito aos consumidores | 115
9.2.3 Crédito à habitação e hipotecário | 115
9.2.4 Serviços de pagamento | 116
9.2.5 Livro de Reclamações | 116
9.2.6 Sigilo bancário | 116

III Supervisão dos intermediários de crédito | 117

1 Autorização e registo | 119
1.1 Análise dos pedidos de autorização | 119
1.2 Registo | 120
1.3 Alteração do registo | 121
1.4 Análise de situações passíveis de gerar a caducidade da autorização e o cancelamento do registo | 121
1.5 Tratamento de comunicações relativas ao exercício da atividade ao abrigo das liberdades de prestação de serviços e de estabelecimento | 122
1.6 Tratamento de comunicações de instituições financeiras que pretendem atuar como intermediários de crédito | 123

2 Caraterização | 123
2.1 Intermediários de crédito autorizados e registados | 124
2.2 Relação entre os intermediários de crédito e as instituições mutuantes | 127

3 Publicidade | 129

4 Ações de inspeção | 130

5 Pedidos de informação | 132

6 Reclamações de clientes bancários | 132

7 Comunicações relativas ao exercício da atividade por entidades não habilitadas | 133

8 Correção de irregularidades e sancionamento | 133

IV Monitorização das entidades formadoras | 135

1 Certificação | 137

2 Acompanhamento da atividade | 138

V Iniciativas de informação e formação financeira | 141

1 Informação financeira | 143
1.1 Portal do Cliente Bancário | 143
1.2 Pedidos de informação | 144

2 Formação financeira | 146
2.1 Campanhas e materiais | 146
2.2 Ações realizadas | 149

3 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira | 150

VI Agenda e cooperação internacional | 157

1 Participação nos fóruns internacionais | 159
1.1 Autoridade Bancária Europeia (EBA) | 159
1.2 Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias | 161
1.3 Comissão Europeia | 162
1.4 Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet) | 162
1.5 G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection | 163
1.6 International Network on Financial Education (OCDE/INFE) | 165
1.7 G20/Global Partnership for Financial Inclusion | 165

2 Cooperação internacional | 166
2.1 Visitas de trabalho de autoridades de supervisão | 166
2.2 IV Encontro dos Bancos Centrais de Países de Língua Portuguesa | 166
2.3 Banco de Cabo Verde | 168
2.4 Banco Central de Timor-Leste | 168
2.5 Ações de assistência técnica a países dos Balcãs | 168

3 Participação em conferências | 169
3.1 Child & Youth Finance International (CYFI) | 169
3.2 Alliance for Financial Inclusion (AFI) | 169
3.3 International Network on Financial Education (OCDE/INFE) | 169
3.4 Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) | 170
3.5 Associação europeia das instituições especializadas no crédito ao consumo (Eurofinas) | 170
3.6 Banco Central da Rússia | 170

Anexos | 171

1 Iniciativas legislativas e regulamentares | 173

2 Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas | 174

Índice de gráficos

Gráfico II.1.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2016–2019 | **43**

Gráfico II.1.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2019 | **44**

Gráfico II.1.3 • SMB | Caraterização das contas constituídas, por género e idade | 2019 | **44**

Gráfico II.1.4 • SMB | Caraterização das contas | 2019 | **45**

Gráfico II.2.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2018–2019 | **49**

Gráfico II.2.2 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2019 | **51**

Gráfico II.2.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 2018–2019 | **51**

Gráfico II.2.4 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades por tipo de produto | 2019 | **52**

Gráfico II.2.5 • Publicidade | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2018–2019 | **53**

Gráfico II.5.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2017–2019 | **58**

Gráfico II.5.2 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 2019 | **65**

Gráfico II.5.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 2018–2019 | **66**

Gráfico II.6.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 2018–2019 | **71**

Gráfico II.7.1 • Folhetos de comissões e despesas | Evolução mensal do número de folhetos reportados | 2019 | **74**

Gráfico II.7.2 • Folhetos de comissões e despesas | Matérias alteradas | 2019 | **75**

Gráfico II.8.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011–2019 | **82**

Gráfico II.8.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2018–2019 | **85**

Gráfico II.8.3 • Reclamações | Depósitos bancários | 2019 | **86**

Gráfico II.8.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2019 | **87**

Gráfico II.8.5 • Reclamações | Crédito pessoal, cartões de crédito e crédito automóvel | 2019 | **87**

Gráfico II.8.6 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 2019 | **88**

Gráfico II.8.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2019 | **89**

Gráfico II.8.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 2019 | **90**

Gráfico II.8.9 • Reclamações | Cheques | 2019 | **91**

Gráfico II.8.10 • Reclamações | Crédito às empresas | 2019 | **92**

Gráfico II.8.11 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2019 | **93**

Gráfico II.8.12 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2019 | **96**

Gráfico II.8.13 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2019 | **97**

Gráfico III.1.1 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização recebidos | 2018–2019 | **120**

Gráfico III.1.2 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização decididos | 2018–2019 | **120**

Gráfico III.1.3 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de alteração do registo | 2018–2019 | **121**

Gráfico III.2.1 • Intermediários de crédito | Crédito aos consumidores | Montante concedido por canal de comercialização | 2019 | **123**

Gráfico III.2.2 • Intermediários de crédito | Distribuição por tipo de entidade | 2019 | **124**

Gráfico III.2.3 • Intermediários de crédito | Distribuição por divisão de atividade económica principal (CAE-Rev.3) | 2019 | **124**

Gráfico III.2.4 • Intermediários de crédito | Distribuição por canal utilizado no exercício da atividade | 2019 | **126**

Gráfico III.2.5 • Intermediários de crédito | Distribuição por categoria | 2019 | **126**

Gráfico III.2.6 • Intermediários de crédito | Distribuição por tipo de crédito | 2019 | **127**

Gráfico III.2.7 • Intermediários de crédito | Distribuição dos intermediários autorizados a prestar serviços de consultoria por tipo de crédito | 2019 | **127**

Gráfico III.2.8 • Intermediários de crédito | Número de mutuantes por intermediário | Crédito aos consumidores | 2019 | **128**

Gráfico III.2.9 • Intermediários de crédito | Número de mutuantes por intermediário | Crédito à habitação e hipotecário | 2019 | **128**

Gráfico III.2.10 • Intermediários de crédito | Número de mutuantes por intermediário | Crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário | 2019 | **129**

Gráfico III.3.1 • Intermediários de crédito | Suportes publicitários fiscalizados | 2019 | **130**

Gráfico III.6.1 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência | 2019 | **132**

Gráfico V.1.1 • Pedidos de informação de clientes bancários | Distribuição por matéria | 2019 | **145**

Gráfico V.2.1 • Formação financeira | Distribuição do número de participantes nas ações por público-alvo | 2019 | **149**

Gráfico V.2.2 • Formação financeira | Temas das ações realizadas | 2019 | **150**

Índice de quadros

Quadro II.1.1 • SMB | Ações de inspeção à distância sobre divulgação de informação | 2019 | 46

Quadro II.1.2 • SMB | Ações de inspeção "cliente mistério" sobre divulgação de informação | 2019 | 47

Quadro II.1.3 • SMB | Ações de inspeção nos serviços centrais sobre prestação dos serviços | 2019 | 47

Quadro II.2.1 • Publicidade | Fiscalização dos suportes publicitários por tipo de produto | 2018–2019 | 50

Quadro II.3.1 • Depósitos à ordem | Ações de inspeção à distância sobre o extrato de comissões | 2019 | 54

Quadro II.3.2 • Depósitos à ordem | Ações de inspeção à distância sobre o serviço de mudança de conta | 2019 | 55

Quadro II.3.3 • Depósitos à ordem | Ações de inspeção à distância sobre o extrato da conta | 2019 | 55

Quadro II.4.1 • Depósitos estruturados | Fiscalização dos documentos de informação pré-contratual | 2018–2019 | 56

Quadro II.4.2 • Depósitos estruturados | Verificação das remunerações | 2018–2019 | 57

Quadro II.5.1 • Crédito aos consumidores | Ações de inspeção aos serviços centrais sobre a comercialização de contratos de crédito | 2019 | 59

Quadro II.5.2 • Crédito aos consumidores | Monitorização da comercialização de contratos de crédito nos canais digitais por produto | 2019 | 62

Quadro II.5.3 • Crédito aos consumidores | Monitorização da comercialização de contratos de crédito nos canais digitais por matéria | 2019 | 62

Quadro II.5.4 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2018–2019 | 65

Quadro II.5.5 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2018–2019 | 67

Quadro II.5.6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2018–2019 | 67

Quadro II.6.1 • Crédito à habitação e hipotecário | Ações de inspeção | 2019 | 68

Quadro II.6.2 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2018–2019 | 71

Quadro II.6.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2018–2019 | 72

Quadro II.6.4 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2018–2019 | 72

Quadro II.7.1 • Preçário | Ações de inspeção "cliente mistério" sobre a disponibilização nos balcões e locais de atendimento ao público | 2019 | 75

Quadro II.7.2 • Comissionamento | Comissão de manutenção de conta (valor anual) | dezembro de 2019 | 77

Quadro II.7.3 • Comissionamento | Comissão de manutenção da conta de SMB | dezembro de 2019 | 77

Quadro II.7.4 • Comissionamento | Comissão de manutenção da conta base (valor anual) | dezembro de 2019 | 78

Quadro II.7.5 • Comissionamento | Comissão de disponibilização de um cartão de débito (valor anual) | dezembro de 2019 | 79

Quadro II.7.6 • Comissionamento | Comissão de disponibilização de um cartão de crédito (valor anual) | dezembro de 2019 | 79

Quadro II.7.7 • Comissionamento | Comissão de adiantamento de numerário a crédito *(cash advance)* – valor por operação | dezembro de 2019 | 80

Quadro II.7.8 • Comissionamento | Comissão de levantamento de numerário ao balcão (valor por operação) | dezembro de 2019 | 80

Quadro II.7.9 • Comissionamento | Comissão relativa a transferência a crédito SEPA + (valor por operação) | dezembro de 2019 | 81

Quadro II.8.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2018–2019 | 83

Quadro II.8.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2018–2019 | 85

Quadro II.8.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2019 | 93

Quadro II.8.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2019 | 95

Quadro II.8.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2019 | 97

Quadro II.9.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 2019 | 100

Quadro II.9.2 • Determinações específicas e recomendações | SMB | 2019 | 100

Quadro II.9.3 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição de crédito | 102

Quadro II.9.4 • Determinações específicas e recomendações | Publicidade | 2019 | 103

Quadro II.9.5 • Determinações específicas e recomendações | Depósitos bancários | 2019 | 104

Quadro II.9.6 • Determinações específicas e recomendações | Crédito aos consumidores | 2019 | 106

Quadro II.9.7 • Determinações específicas e recomendações | Monitorização da comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais | 2019 | 108

Quadro II.9.8 • Determinações específicas e recomendações | Crédito à habitação e hipotecário | 2019 | 110

Quadro II.9.9 • Determinações específicas e recomendações | Serviços de pagamento | 2019 | **112**

Quadro II.9.10 • Determinações específicas e recomendações | Preçários | 2019 | **113**

Quadro II.9.11 • Determinações específicas e recomendações | Livro de Reclamações | 2019 | **113**

Quadro II.9.12 • Processos de contraordenação | 2019 | **114**

Quadro III.4.1 • Intermediários de crédito | Ações de inspeção presencial sobre a divulgação de informação nos estabelecimentos abertos ao público | 2019 | **130**

Quadro III.4.2 • Intermediários de crédito | Ações de inspeção à distância sobre a divulgação de informação nos sítios na internet | 2019 | **131**

Quadro III.8.1 • Intermediários de crédito | Determinações específicas | 2019 | **134**

Quadro IV.1.1 • Entidades formadoras | Pedidos de certificação | 2019 | **137**

Quadro IV.2.1 • Entidades formadoras | Certificações profissionais conferidas | 2018–2019 | **139**

Quadro V.1.1 • Pedidos de informação de clientes bancários | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2018–2019 | **145**

Quadro VI.1.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares | **173**

Índice de figuras

Figura III.2.1 • Intermediários de crédito | Mapa com distribuição por unidades territoriais do domicílio profissional ou sede social | 2019 | **125**

Figura IV.1.1 • Entidades formadoras | Lista de entidades certificadas pelo Banco de Portugal | **138**

Figura V.1.1 • Formação financeira | Portal do Cliente Bancário | Promoção da "Segurança digital" | **144**

Figura V.1.2 • Formação financeira | Portal do Cliente Bancário | Divulgação do Livro de Reclamações Eletrónico | **144**

Figura V.2.1 • Formação financeira | Portal do Cliente Bancário | Ação de sensibilização sobre cibersegurança | **147**

Figura V.2.2 • Formação financeira | Portal do Cliente Bancário | Ação de sensibilização sobre segurança *online* nas compras no período do Natal | **147**

Figura V.2.3 • Formação financeira | Portal do Cliente Bancário | Vídeo "O que é uma conta de serviços mínimos bancários" | **148**

Figura V.2.4 • Formação financeira | Portal do Cliente Bancário | Descodificadores divulgados | **149**

Figura V.3.1 • Formação financeira | Plano Nacional de formação Financeira | Cartaz da 8.ª edição do Concurso Todos Contam | **152**

Figura VI.1.1 • EBA | *Report on the Application of the Guidelines on POG Arrangements* | **160**

Figura VI.1.2 • EBA | *Report on Financial Education 2019/2020* | **160**

Figura VI.1.3 • EBA | *Opinion on disclosure to consumers of banking services through digital means* | **160**

Figura VI.1.4 • EBA | Infografia sobre escolha de produtos e serviços bancários nos canais digitais | **160**

Figura VI.1.5 • FinCoNet | *Digitalisation of short-term, high-cost consumer credit* | **162**

Figura VI.1.6 • G20/OECD | *Recommendation of the Council on Consumer Protection in the field of Consumer Credit* | **163**

Figura VI.1.7 • G20/OECD *Task Force on Financial Consumer Protection* | *Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age* | **164**

Figura VI.1.8 • OCDE/INFE | *Smarter Financial Education* | **165**

Figura VI.1.9 • G20/GPFI | *G20 Fukuoka Policy Priorities on Ageing and Financial Inclusion* | **165**

Siglas

AFI	Alliance for Financial Inclusion
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ATM	*Automated Teller Machine*
ATS	*Automated Teller Stations*
BCPLP	Bancos Centrais dos 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)
LRE	Livro de Reclamações Eletrónico
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	*Packaged retail and insurance-based investment products* (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	*Single Euro Payments Area* (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 ano de 2019 foi mais um ano de labor intenso no domínio da supervisão comportamental efetuada pelo Banco de Portugal e o presente Relatório dá adequada conta disso.

Ao concebermos a sua estrutura, entendemos que se justificava iniciá-lo pelo tema da supervisão comportamental na era digital, atenta a sua centralidade e transversalidade, salientando, por um lado, os principais desafios que levanta e, por outro, a resposta que o Banco de Portugal tem vindo a dar nos anos mais recentes e, em particular, no ano a que o Relatório se reporta.

De facto, tanto em termos regulatórios, como em termos de abordagens de supervisão ou de educação financeira, o processo de transformação digital e o inerente incremento da utilização pelos clientes bancários dos canais digitais vieram trazer todo um novo mundo a que temos de nos adaptar com rapidez e adequação, sob pena de as finalidades da supervisão comportamental ficarem comprometidas.

É uma tarefa árdua, mas estimulante, a que nos devotamos todos os dias com um espírito orientado para a melhoria contínua.

No momento em que escrevo estas palavras, o mundo está a viver sob os efeitos dramáticos, a todos os títulos, da pandemia da Covid-19, que constitui um fator adicional e inesperado para o recurso aos canais digitais por parte dos clientes no seu relacionamento com os bancos. Como é óbvio, trata-se de um fator que todos dispensávamos, mas importa reconhecer que irá intensificar uma tendência que já era estrutural e imparável. Tal facto torna ainda mais imperioso que o Banco de Portugal garanta uma supervisão comportamental robusta e atualizada no contexto desta nova realidade e, portanto, a escolha deste destaque não podia ter sido mais oportuna.

Este ano separou-se na estrutura do Relatório, sob a expressão "instituições financeiras", a análise da supervisão das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamentos e das instituições de moeda eletrónica – que corresponde à sua matriz genética –, da análise da supervisão dos intermediários de crédito. São, de facto, duas realidades profundamente distintas e daí a opção feita.

No que diz respeito à supervisão das instituições financeiras, o Relatório detalha os diferentes domínios que a mesma abrange, ficando bem visíveis a diversidade, a complexidade e a dimensão dos mesmos. Exemplo dessa magnitude é o facto de, em 2019, o Banco de Portugal ter recebido 18 104 reclamações de clientes bancários sobre matérias da sua competência, o que corresponde a um aumento de 18,7% relativamente a 2018, fruto, em larga medida, da disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico, a partir de 1 de julho de 2019.

A supervisão dos intermediários de crédito é uma competência que cabe ao Banco de Portugal desde 1 de janeiro de 2018, como sucede também com a certificação e o acompanhamento da atividade de entidades que pretendam ministrar certificação profissional no âmbito da comercialização de contratos de crédito à habitação e hipotecário e da intermediação de crédito. Neste contexto, gostaria especialmente de sublinhar o extraordinário esforço desenvolvido pelo Banco de Portugal em 2019 no domínio da supervisão dos intermediários de crédito, tendo superado, com pleno êxito, os enormes desafios operacionais decorrentes do elevadíssimo número de pedidos de autorização, conforme o Relatório explicita.

A promoção da informação e da formação financeiras é uma das atividades que o Banco de Portugal mais tem intensificado nos últimos anos, seja no domínio do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros ou através de iniciativas próprias. De facto, a importância da literacia ou cidadania financeira para a estabilidade financeira e o desenvolvimento económico é cada vez mais reconhecida, tanto no País como internacionalmente. Trata-se de uma atividade que o Banco desenvolve com um gosto muito especial, designadamente por lhe propiciar uma interação com a sociedade, que muito enriquece a Instituição e os colaboradores que a protagonizam.

O Relatório termina com a menção à participação do Banco de Portugal nos diferentes fóruns internacionais, a qual demonstra como o Banco, dando expressão à reconhecida vocação universalista portuguesa, estabelece relacionamentos muito para além das suas geografias naturais, entenda-se o espaço europeu e o espaço da lusofonia.

A mais cabal demonstração disso mesmo é facto de, em novembro de 2019, o Banco de Portugal, através da Senhora Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental, ter sido eleito para a presidência da Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet), organização de caráter mundial.

Assim, o Banco de Portugal, em virtude dessa eleição, terminou o ano de 2019 com um acontecimento do maior relevo, que simboliza o reconhecimento do trabalho da Instituição no domínio da supervisão comportamental bancária. Foi um estímulo mais para continuarmos a dar o nosso melhor ao serviço dos interesses públicos que nos estão confiados.

Luís Máximo dos Santos

Vice-Governador

Sumário executivo

No *Relatório de Supervisão Comportamental de 2019*, o Banco de Portugal divulga as atividades de supervisão dos mercados bancários de retalho desenvolvidas durante o ano.

Na **parte I** do relatório, são apresentados os **principais desafios suscitados pela inovação tecnológica** e analisada a atuação do Banco de Portugal face às exigências deste novo contexto, quer em matéria de regulação e de supervisão, quer de promoção da informação e da formação financeira digital dos clientes bancários.

A **parte II** descreve as atividades desenvolvidas pelo Banco de Portugal, em 2019, na **supervisão da conduta das instituições financeiras** nos mercados bancários de retalho. Para cada tipo de produto e serviço bancário, é prestada informação sobre a natureza das matérias analisadas e sobre os incumprimentos identificados na sequência da informação reportada pelas instituições, das ações de fiscalização realizadas e do tratamento das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

Na **parte III**, são detalhadas as atividades de supervisão dos **intermediários de crédito** e, na **parte IV**, é referida a atuação do Banco de Portugal na certificação e no acompanhamento das **entidades formadoras que conferem certificação profissional** no âmbito da comercialização de crédito hipotecário e a intermediação de crédito.

A **parte V** resume as iniciativas desenvolvidas com o objetivo de promover a **informação e a formação financeira** dos clientes bancários.

Finalmente a **parte VI** descreve as principais matérias na **agenda dos fóruns internacionais** de supervisão comportamental, bem como as ações de **cooperação** que o Banco de Portugal realizou com outros bancos centrais e autoridades de supervisão e as conferências em que participou neste domínio.

O Banco de Portugal tem acompanhado a inovação tecnológica nos mercados bancários de retalho e atuado de forma a assegurar que, independentemente do canal utilizado na contratação de produtos e serviços bancários, os direitos dos clientes estão igualmente protegidos.

A crescente transformação digital do setor financeiro permite aos clientes aceder, com maior facilidade e comodidade, aos produtos e serviços bancários e beneficiar de uma oferta mais personalizada e integrada, proporcionada por um conjunto mais vasto de prestadores de serviços e pelo acesso a novos serviços. No entanto, por ser mais simples, imediata e não requerer um contacto presencial, a utilização de canais digitais pode dificultar a leitura e a compreensão da informação e propiciar decisões de consumo por impulso. Também coloca desafios acrescidos na identificação dos prestadores de serviços e, sobretudo, em matéria de segurança.

O Banco de Portugal tem acompanhado a evolução da oferta e da procura de produtos e serviços bancários nos canais digitais e adaptado a sua atuação regulamentar e de supervisão às exigências do novo contexto, de modo que a inovação prossiga sem pôr em causa os direitos dos clientes bancários.

Depois de, em 2017, ter tornado possível a abertura de contas de depósito exclusivamente por via remota, através do recurso à videoconferência assistida, o Banco de Portugal passou a dispor, em 2018, de informação reportada pelas instituições sobre os produtos de crédito aos consumidores comercializados através de canais digitais, o que lhe tem permitido monitorizar os fluxos de contratação e incentivar a implementação de boas práticas neste domínio. Em 2019, o Banco de Portugal divulgou boas práticas a observar pelas instituições na disponibilização do extrato de comissões através de canais digitais e de correio eletrónico.

Refira-se ainda que, já em 2020, o Banco de Portugal colocou em consulta pública um projeto de carta circular com o objetivo de sistematizar as boas práticas a adotar pelas instituições que comercializam produtos e serviços bancários de retalho nos canais digitais. Em paralelo, tem refletido sobre o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas de apoio à sua atividade de supervisão *(SupTech)*, agilizando a verificação do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares. Estes projetos estão a ser desenvolvidos com o apoio do Laboratório de Inovação do Banco de Portugal, com recurso a novas tecnologias, como o processamento de linguagem natural e *machine learning*.

Em complemento destas iniciativas, o Banco de Portugal reforçou as suas ações de informação e formação financeira sobre segurança digital. Merece destaque, neste âmbito, a campanha de educação financeira #ficaadica, que o Banco promove desde 2018 com o objetivo de alertar para a necessidade de uma utilização responsável destes canais focada principalmente nos jovens.

A comercialização dos serviços mínimos bancários e o envio do novo extrato de comissões associadas às contas de pagamento estiveram entre as prioridades de supervisão comportamental do Banco de Portugal em 2019.

Em 2019, o Banco de Portugal conduziu ações de inspeção às 107 instituições que comercializam os serviços mínimos bancários para avaliar o cumprimento dos deveres de divulgação deste regime juntos dos clientes bancários, designadamente a possibilidade da conversão de contas de depósito à ordem em contas de SMB e os requisitos para essa conversão, informação que as instituições devem incluir no primeiro extrato da conta de depósito à ordem emitido em cada ano civil. Realizou também inspeções "cliente mistério" em 25 balcões de 14 instituições para avaliar o cumprimento da obrigação de afixação do cartaz sobre SMB, e nos serviços centrais de duas instituições, para verificar as práticas e os procedimentos instituídos na prestação destes serviços. A 31 de dezembro de 2019, existiam 103 628 contas de serviços mínimos bancários, mais 75,1% do que no final de 2018. Ao longo do ano, foram constituídas 47 587 contas; 80,4% resultaram da conversão de uma conta de depósito à ordem já existente.

Em 2019, as instituições passaram a ter de disponibilizar anualmente aos seus clientes o extrato de comissões, um documento com formato harmonizado a nível europeu e que contém informação sobre todas as comissões cobradas no ano anterior pelos serviços associados a contas de pagamento. Para avaliar o cumprimento desta obrigação, o Banco de Portugal desenvolveu inspeções a 119 instituições. A análise desenvolvida permitiu concluir que 111 instituições não enviaram o extrato de comissões a todos os clientes com conta de depósito à ordem, nomeadamente a clientes que não são pessoas singulares e a clientes com contas de depósito à ordem sem movimentos. Em 115 instituições foram identificadas situações em que foi remetido aos clientes um documento que não cumpria integralmente todos os requisitos de informação harmonizados a nível europeu. O Banco de Portugal conduziu ainda inspeções a 117 entidades para avaliar o cumprimento das obrigações de informação relativas ao serviço de mudança de conta e a 107 entidades para aferir o cumprimento da obrigação de envio do extrato da conta de depósito à ordem.

Na sua atividade fiscalizadora, o Banco de Portugal também avalia o cumprimento pelas instituições dos deveres de informação na publicidade a produtos e serviços bancários de retalho, após o lançamento de cada campanha, e os documentos de informação fundamental e publicidade dos depósitos estruturados previamente à sua comercialização.

O Banco de Portugal fiscalizou 9684 suportes publicitários, divulgados por 59 instituições; 96,3% não apresentaram irregularidades (97,7% em 2018). As campanhas de crédito automóvel continuaram a registar o maior rácio de incumprimento nesta matéria (18,1%).

O Banco de Portugal fiscalizou previamente todos os documentos de informação fundamental dos 75 depósitos estruturados comercializados (abrangendo nove instituições) e verificou as taxas de remuneração apuradas para os 167 depósitos deste tipo que se venceram durante o ano (abrangendo 13 instituições).

O Banco de Portugal continuou a dar especial atenção à fiscalização do crédito aos consumidores, em particular do crédito *revolving* e da comercialização de crédito através dos canais digitais.

No crédito aos consumidores, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento dos limites máximos à TAEG nos 1 598 744 contratos de crédito reportados, mais 3,6% do que em 2018, tendo adotado medidas adequadas relativamente a quatro contratos de três instituições.

O Banco de Portugal conduziu ações de inspeção aos serviços centrais de oito instituições para fiscalizar o cumprimento do quadro normativo aplicável à comercialização das facilidades de descoberto, das contas correntes, dos cartões de crédito, das linhas de crédito e do crédito automóvel, bem como aos serviços centrais de quatro entidades para aferir a observação dos requisitos exigidos nas ultrapassagens de crédito.

Ao longo do ano, avaliou ainda 30 produtos de crédito aos consumidores comercializados nos canais digitais, abrangendo 15 instituições. Esta fiscalização incidiu sobre os requisitos de informação pré-contratual e contratual, o dever de assistência, os procedimentos de avaliação da solvabilidade dos clientes, as vendas associadas, o financiamento de encargos, o direito à livre revogação do contrato, o reembolso antecipado e os procedimentos de segurança implementados.

Relativamente ao crédito à habitação e hipotecário, o Banco de Portugal realizou ações de inspeção aos serviços centrais de três instituições para avaliar as práticas adotadas na comercialização destes produtos. Estas inspeções visaram um conjunto diversificado de matérias: a observação das regras aplicáveis em matéria de prestação de informação, os procedimentos de avaliação da solvabilidade, a disponibilização do relatório de avaliação do imóvel, a cobrança de comissões e outros encargos, o cálculo da taxa de juro e a aplicação dos juros remuneratórios, a determinação da TAEG, as vendas associadas, o reembolso antecipado, a mora e os encargos associados ao incumprimento, e o reporte de minutas de contratos.

O Banco de Portugal também continuou a acompanhar a implementação do regime geral do incumprimento. No crédito aos consumidores, foram-lhe reportados 628 357 novos processos no âmbito do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI), mais 4,8% do que em 2018, envolvendo um total de 463 972 contratos de crédito e um montante em dívida de 1082,8 milhões de euros. Durante o ano, as instituições concluíram 625 381 processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores, dos quais 43,7% foram encerrados com regularização do incumprimento (42,8% em 2018). Já no crédito à habitação e hipotecário, foram iniciados 71 497 processos PERSI, menos 16,1% do que em 2018, correspondentes a 45 972 contratos de crédito e a um montante em dívida de 2139,4 milhões de euros. As instituições concluíram 72 028 processos PERSI relativos a este tipo de crédito, em 66,4% dos casos com regularização do incumprimento (65,2% em 2018).

As instituições podem, regra geral, fixar livremente as comissões que cobram pelos serviços bancários que prestam, tendo que cumprir limites impostos pelo legislador e deveres de informação aos clientes. Com o objetivo de promover a transparência e comparabilidade das comissões relativas a serviços associados às contas de pagamento, o Banco de Portugal disponibiliza o Comparador de Comissões no Portal do Cliente Bancário.

O Banco de Portugal analisou 1675 folhetos de comissões e despesas com alterações, reportados por 163 instituições, e conduziu ações de inspeção "cliente mistério" em 25 balcões de 14 instituições para avaliar o cumprimento do dever de divulgação do preçário e o rigor da informação prestada. Na ferramenta "Comparador de Comissões", que disponibiliza no Portal do Cliente Bancário, divulgou informação permanentemente atualizada sobre as comissões máximas praticadas por cerca de 200 entidades na prestação dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento e de outros serviços relevantes no mercado nacional. O Comparador de Comissões permite aos utilizadores compararem as comissões máximas cobradas pelas instituições e consultarem informação histórica.

O número de reclamações apresentadas pelos clientes bancários contra instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica cresceu 18,7% relativamente a 2018, um crescimento induzido sobretudo pela disponibilização do acesso ao Livro de Reclamações Eletrónico.

Em 2019, o Banco de Portugal recebeu 18 104 reclamações apresentadas por clientes bancários contra instituições supervisionadas, mais 18,7% do que no ano anterior. Este crescimento foi impulsionado pela disponibilização do acesso ao Livro de Reclamações Eletrónico, a 1 de julho de 2019. Excluindo as reclamações recebidas por essa via, o aumento foi de apenas 1,4%.

Dada a sua preponderância no número de contratos existentes, os depósitos bancários, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário foram, por esta ordem, os produtos cujas matérias mais reclamações suscitaram, tendo representado, respetivamente, 32,5%, 24,7% e 11,6% do total de reclamações recebidas. Nos depósitos bancários, o número de reclamações aumentou de 26 para 32 por cada 100 mil contas; cerca de um quinto das reclamações recebidas foram motivadas pela cobrança de comissões ou encargos. No caso do crédito aos consumidores, o número de reclamações também cresceu relativamente ao ano anterior, de 32 para 36 por cada 100 mil contratos; o conteúdo da informação reportada à central de responsabilidades de crédito suscitou 43,7% das reclamações apresentadas. Já no que respeita ao crédito à habitação e crédito hipotecário, as reclamações passaram de 94 para 100 em cada 100 mil contratos; o cálculo das prestações e da TAEG foi a matéria mais visada, tendo suscitado 11,2% das reclamações apresentadas sobre matérias relativas a este produto.

O Banco de Portugal não detetou indícios de infração por parte das instituições visadas em 61% das reclamações encerradas durante o ano (56% em 2018). Nos restantes casos, a situação que motivou a reclamação foi solucionada pela instituição, por sua iniciativa ou por intervenção do Banco de Portugal.

O Banco de Portugal emitiu 921 determinações específicas e recomendações dirigidas a 142 instituições para corrigir as desconformidades detetadas e instaurou 27 processos de contraordenação contra nove instituições no âmbito da supervisão comportamental.

Na sequência da atividade fiscalizadora desenvolvida, incluindo a análise das reclamações, o Banco de Portugal emitiu 921 determinações específicas e recomendações para garantir o cumprimento do quadro normativo aplicável, dirigidas a 142 instituições. As matérias mais visadas foram os depósitos bancários (334 determinações e recomendações, endereçadas a 118 instituições), o crédito aos consumidores (193 determinações e recomendações remetidas a 17 instituições) e os serviços mínimos bancários (159 determinações e recomendações dirigidas a 101 instituições).

No âmbito das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal instaurou 27 processos de contraordenação a nove instituições; a maioria resultou da análise de reclamações

apresentadas por clientes bancários. Estes processos foram instaurados por violação de normas em matéria de depósitos bancários, crédito aos consumidores, serviços de pagamento, Livro de Reclamações, crédito à habitação e hipotecário e sigilo bancário.

O Banco de Portugal decidiu 5169 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, dos quais 72,7% foram deferidos. No final do ano, existiam 4681 intermediários de crédito registados.

Em 2019, o Banco de Portugal recebeu 1076 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito e decidiu sobre 5169 pedidos, dos quais 72,7% foram deferidos. O número de pedidos de autorização decididos pelo Banco de Portugal aumentou significativamente face ao ano anterior, refletindo o elevado número de pedidos de autorização apresentados no último trimestre de 2018. No final de 2019, existiam 4681 intermediários de crédito registados junto do Banco de Portugal (878 no final de 2018), 20 dos quais autorizados por autoridades competentes de outros Estados-membros da União Europeia.

Os intermediários de crédito autorizados e registados pelo Banco de Portugal são, na sua maioria, pessoas coletivas (86,4%) e têm como atividades principais o comércio, a manutenção e reparação de veículos automóveis (50,3%), as atividades imobiliárias (21%) e o restante comércio a retalho (13,6%). Quase todos exercem a sua atividade por conta e sob a responsabilidade de instituições mutuantes com as quais celebraram contrato de vinculação (99,9%).

Em 2019, cerca de 45% do montante total de crédito aos consumidores foi comercializado através de intermediários de crédito; no crédito automóvel, esta proporção ascendeu a 91% do montante total do crédito concedido durante o ano.

O Banco de Portugal fiscalizou 57 suportes publicitários produzidos por intermediários de crédito e conduziu ações de inspeção a 45 entidades para avaliar a divulgação de informação no interior e no exterior dos estabelecimentos abertos ao público e nos respetivos sítios na internet, bem como a existência de meios adequados ao atendimento dos consumidores. Também recebeu 114 reclamações relacionadas com a intermediação de crédito. Na sequência destas ações, emitiu 325 determinações específicas e recomendações com vista à resolução das desconformidades detetadas, a maioria das quais relacionadas com o cumprimento dos deveres de informação aplicáveis.

As entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal atribuíram 26 401 certificações em 2019 no âmbito do crédito hipotecário e da intermediação de crédito.

Em 2019, o Banco de Portugal recebeu quatro pedidos de certificação apresentados por entidades que pretendiam ministrar as formações que conferem certificação profissional no âmbito da comercialização de crédito hipotecário e da intermediação de crédito. Três foram deferidos e um foi recusado. No final do ano, existiam sete entidades formadoras certificadas.

O Banco de Portugal acompanhou a atividade das entidades formadoras certificadas, designadamente a avaliação dos formandos e os conteúdos ministrados nas formações à distância. Também solicitou a todas estas entidades que lhe enviassem um relatório detalhado sobre a atividade formativa desenvolvida no decurso do ano. Em 2019, estas entidades atribuíram 26 401 certificações, um acréscimo significativo face ao ano anterior explicado pelo facto de, em março de 2019, ter terminado o período transitório para a demonstração do cumprimento dos requisitos de conhecimentos e competências com base na experiência profissional.

A divulgação dos serviços mínimos bancários e a campanha de educação financeira digital #ficaadica continuaram entre as prioridades do Banco de Portugal na informação e formação financeira dos clientes bancários em 2019.

A informação e a formação financeira dos clientes bancários são importantes complementos da regulação e da supervisão. Em 2019, o Banco de Portugal continuou a divulgar no Portal do Cliente Bancário informação sobre as alterações ao enquadramento dos mercados bancários de retalho, sob a forma de notícias, descodificadores e vídeos. Também recebeu e tratou 2753 pedidos de informação apresentados por clientes bancários.

A divulgação dos serviços mínimos bancários continuou a ser uma prioridade neste domínio. Em 2019, o Banco de Portugal celebrou um protocolo com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, que prevê a realização de iniciativas conjuntas de promoção dos serviços mínimos bancários, por intermédio do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, do Instituto da Segurança Social, do Instituto de Emprego e da Formação Profissional e do Instituto Nacional para a Reabilitação.

Perante a acelerada transformação tecnológica dos mercados bancários de retalho, o Banco de Portugal também tem dado particular atenção à promoção da informação e da formação sobre segurança digital. Destaca-se a campanha de educação financeira digital #ficaadica lançada em 2018 com o propósito de alertar os jovens para os cuidados que devem ter na utilização dos canais digitais. Em 2019, foram realizadas 45 ações de formação neste domínio por todo o país, nas quais participaram mais de 2200 alunos. Estas ações foram realizadas na sequência da distribuição pelo Banco de Portugal, junto de 700 escolas e bibliotecas escolares, de Portugal Continental e das Regiões Autónomas, de cerca de 18 mil brochuras de educação financeira digital. Em 2019, o Banco de Portugal organizou, através da sua rede regional, um total de 581 ações de formação financeira por todo o País, mais 29% do que em 2018. Estas ações reuniram 20 458 participantes, o que representa um crescimento de 42% relativamente ao ano anterior.

A estas iniciativas acrescem ainda as que promove no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, projeto que o Banco de Portugal dinamiza com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, sob a égide do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros. Em 2019, os supervisores celebraram um acordo de cooperação com a Comunidade Intermunicipal de Terras de Trás-os-Montes para a promoção da formação financeira nas autarquias que a integram, elevando para três o número de protocolos firmados com comunidades intermunicipais neste domínio. Prosseguiram as ações de formação financeira (i) nas escolas, com o apoio do Ministério da Educação; (ii) na formação profissional, com o apoio do Instituto do Emprego e Formação Profissional; (iii) dos empreendedores e dos gestores de micro e pequenas e médias empresas, com a colaboração do IAPMEI e do Turismo de Portugal; e (iv) dos empreendedores da economia social, em resultado do protocolo anteriormente celebrado com a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social.

O Banco de Portugal participou nos principais fóruns internacionais de supervisão comportamental, com destaque para a Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro, à qual preside.

Em 2019, o Banco de Portugal participou nos trabalhos dos principais fóruns internacionais de supervisão comportamental: a Autoridade Bancária Europeia (EBA), o Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão, a Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet) e os grupos dedicados da OCDE, do G20 e da Comissão Europeia.

Em novembro de 2019, a diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, Maria Lúcia Leitão, foi eleita presidente da FinCoNet, organização internacional que reúne autoridades de supervisão comportamental bancária. No âmbito desta organização, o Banco coordenou os trabalhos que conduziram à publicação de orientações para reforçar a supervisão da comercialização de crédito aos consumidores através de canais digitais.

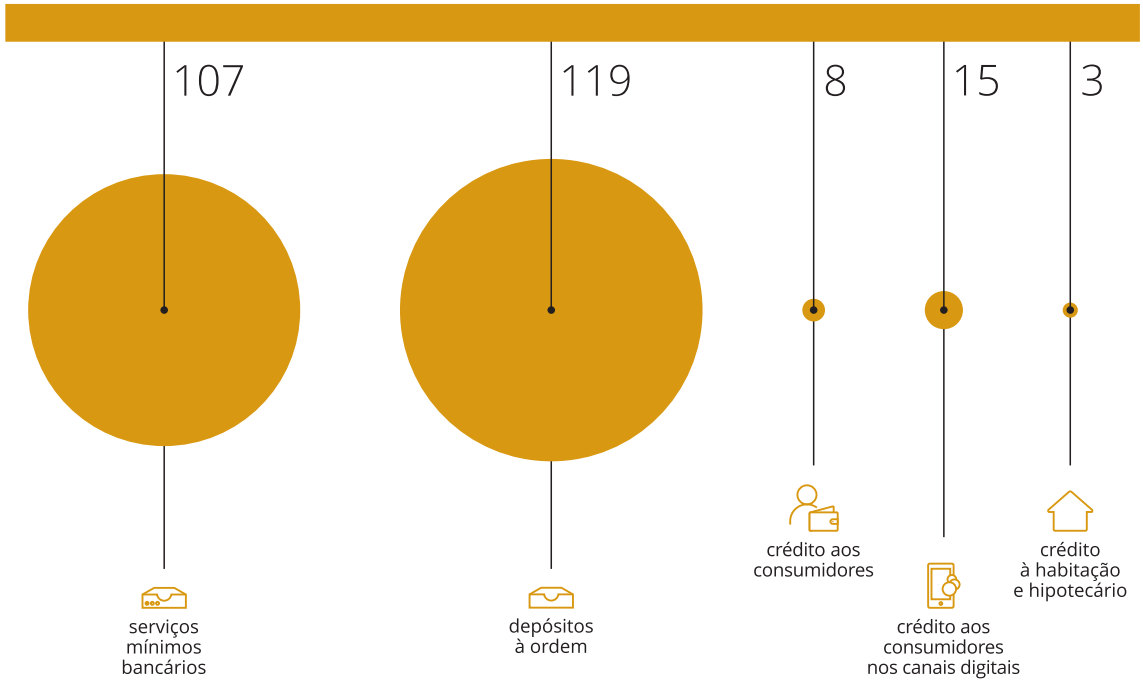
O Banco de Portugal também realizou ações de cooperação sobre matérias de supervisão comportamental com outros bancos centrais e autoridades de supervisão, com destaque para os homólogos dos países de língua portuguesa, tendo organizado em Lisboa o *IV Encontro dos Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa* sobre Inclusão e Formação Financeira. Entre outras iniciativas, prestou também assistência técnica ao Banco de Cabo Verde e ao Banco Central de Timor-Leste no âmbito da implementação das respetivas estratégias nacionais de educação financeira. Foi ainda escolhido pelo Banco Central Europeu e pela Comissão Europeia para partilhar a sua experiência em matéria de supervisão comportamental com sete bancos centrais e autoridades de supervisão dos países dos Balcãs.

A supervisão comportamental em números **2019**

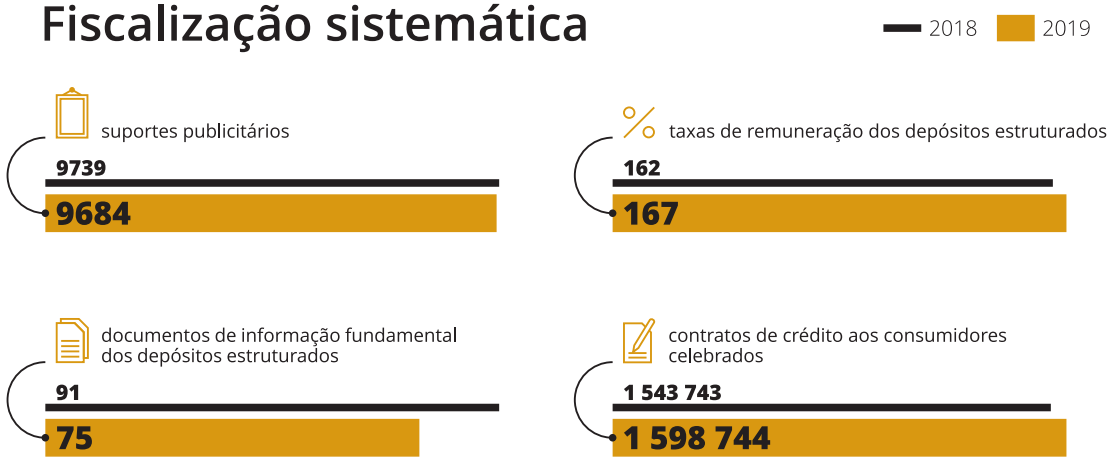
O Banco de Portugal é responsável pela supervisão comportamental das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamento e das instituições de moeda eletrónica.

Ações de inspeção

instituições abrangidas

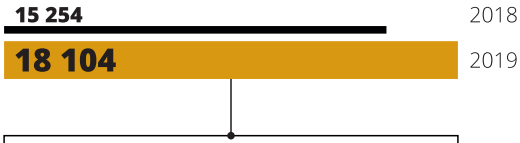


Fiscalização sistemática



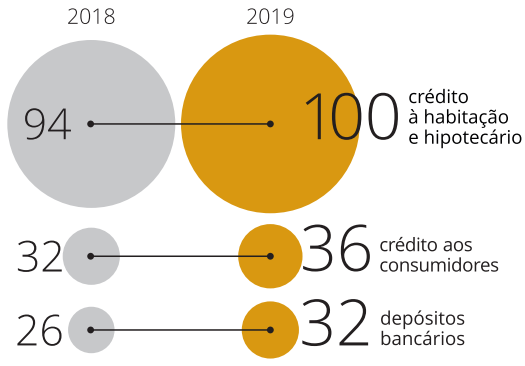
Reclamações relativas a instituições

recebidas de clientes bancários

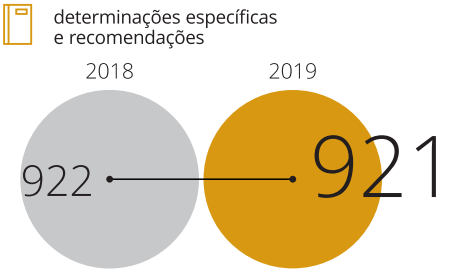


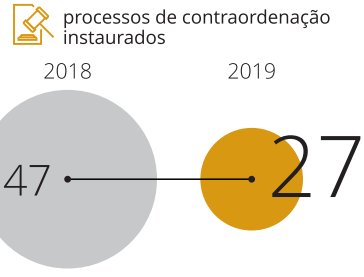
Em 2019, as reclamações **aumentaram 18,7%** em relação a 2018. Este crescimento é explicado pela adesão ao **Livro de Reclamações Eletrónico**, a 1 de julho de 2019.

reclamações por cada 100 mil contratos/contas

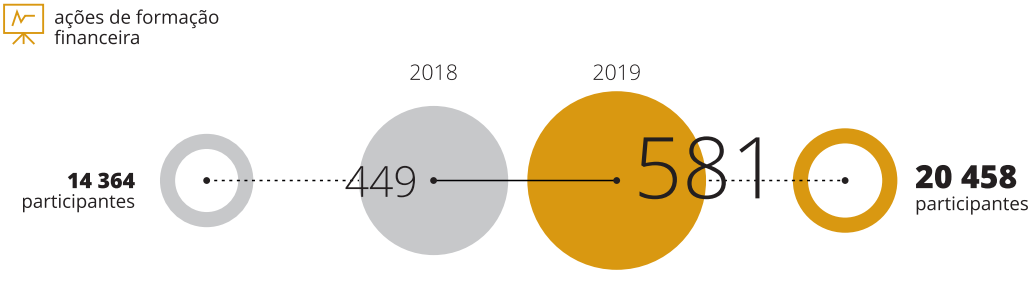


Correção de irregularidades e sancionamento





Formação financeira



#ficaadica | campanha de educação financeira digital

Em 2019, foram realizadas **45 ações** de formação da campanha, abrangendo mais de **2200 alunos**. Foram distribuídas cerca de **18 000 brochuras** por **700 escolas e bibliotecas escolares** do 3.º ciclo do ensino básico e do ensino secundário de todo o País.

Autorização, registo e supervisão de intermediários de crédito **2019**

O Banco de Portugal é responsável, desde 2018, pela autorização, registo e supervisão dos intermediários de crédito. Ao longo de 2019, recebeu 1076 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, decidiu 5169, dos quais deferiu 3757. A 31 de dezembro de 2019, estavam registados 4681 intermediários de crédito.

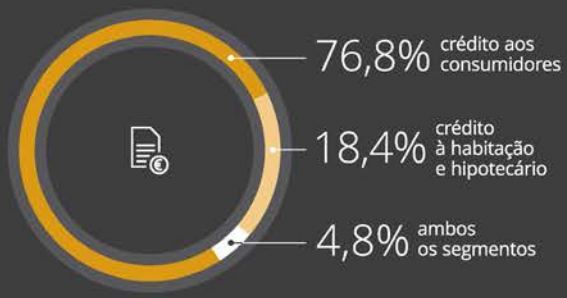
Intermediários de crédito autorizados

por entidade

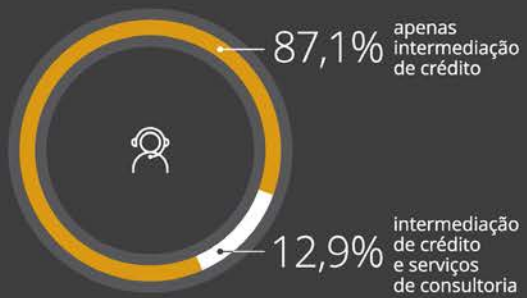
por domicílio/sede

por categoria

por tipo de crédito



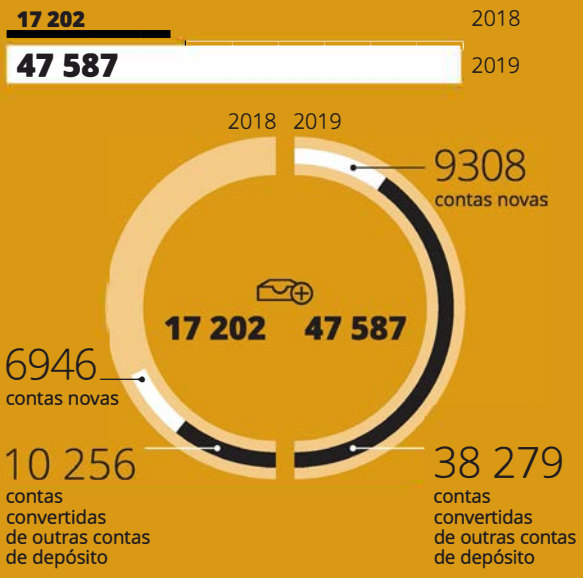
por tipo de serviço



Supervisão e correção de irregularidades

Evolução das contas de serviços mínimos bancários **2019**

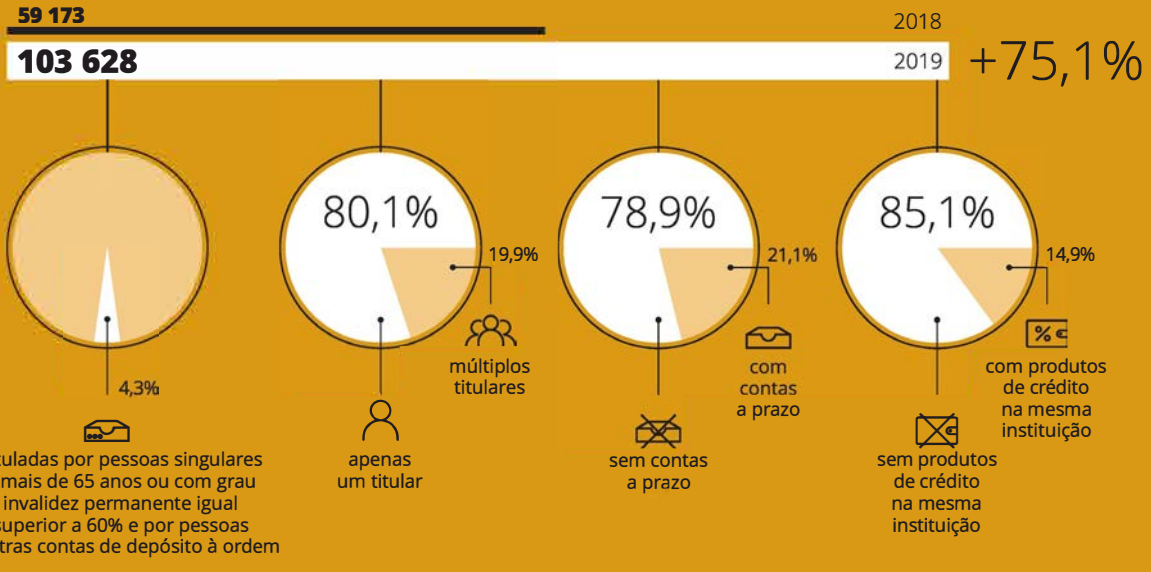
Contas constituídas



Contas encerradas

contas constituídas em 2019 | primeiros titulares

Contas a 31 dez. 2019



I A supervisão comportamental na era digital

1 Os desafios da inovação tecnológica para a supervisão comportamental

2 A resposta da supervisão comportamental do Banco de Portugal

1 Os desafios da inovação tecnológica para a supervisão comportamental

A inovação tecnológica tem alterado a configuração dos serviços bancários de retalho e antevê-se que continue a fazê-lo, suportando e estimulando a transformação digital do setor financeiro. Fruto do desenvolvimento cada vez mais acelerado da tecnologia e do incremento de novos canais de distribuição, surgiram novos produtos e serviços, alguns dos produtos e serviços bancários tradicionalmente disponibilizados passaram a ter caraterísticas inovadoras e os mercados bancários de retalho ganharam novos *players*. É neste contexto que a transformação digital dos mercados bancários de retalho se tem aprofundado, sendo atualmente uma realidade cada vez mais dinâmica e que acarreta desafios crescentes para a supervisão comportamental. Já em 2020, a situação de pandemia provocada pelo Covid-19 foi um fator – adicional e imprevisível – que veio impulsionar a utilização dos canais digitais, prevendo-se que a adesão dos clientes bancários a esses canais venha a ser, portanto, cada vez mais, significativa.

Os clientes bancários têm hoje a oportunidade de estabelecer relações de negócio totalmente digitais, sem terem necessidade de se deslocar a agências ou postos de atendimento ao público. As instituições incumbentes têm uma presença cada vez maior nos canais digitais, ao mesmo tempo que novas entidades solicitam autorização para a comercialização de produtos e a prestação de serviços nos mercados bancários de retalho, entre estas as designadas *BigTechs*. Quer as instituições incumbentes, quer as instituições entrantes colaboram, frequentemente, com entidades especializadas no desenvolvimento de tecnologia para o setor financeiro.

O perímetro da supervisão do Banco de Portugal tem vindo, assim, a incluir novos prestadores, destacando-se, mais recentemente, os prestadores de serviços de iniciação de pagamento e os prestadores do serviço de informação sobre contas. Estão em causa dois serviços inovadores e que apenas são acessíveis em contexto digital. O primeiro permite que os clientes bancários iniciem uma ordem de pagamento nos canais digitais (por exemplo, quando efetuam uma compra na internet) sem interagir diretamente com o prestador de serviços de pagamento em que a respetiva conta está domiciliada. Nestes casos, é o prestador de serviços de iniciação de pagamentos (com quem foi contratado o serviço) que, em nome do cliente, acede à conta e inicia a operação. Através do serviço de informação sobre contas, os clientes bancários acedem, por exemplo, numa única aplicação, a informação sobre todas as suas contas de pagamento, ainda que domiciliadas em diferentes prestadores de serviços de pagamento (habitualmente, bancos). Este serviço permite que os clientes bancários tenham uma visão global da sua situação financeira, ainda que detenham contas de pagamento em diferentes instituições, mesmo que domiciliadas em diferentes Estados-membros.

A supervisão comportamental é chamada a responder, de forma contínua, aos desafios acarretados pela inovação nos mercados bancários de retalho. Deve assegurar o cumprimento do quadro normativo, garantindo que os clientes bancários, independentemente do canal utilizado para a realização de operações bancárias (balcão, telefone, *homebanking*, *apps*, etc.), beneficiam de idênticos direitos. O supervisor deve ainda ponderar a sua atuação em face da celeridade e da conveniência proporcionadas pela contratação nos canais digitais, suscetíveis de incrementar o enviesamento do comportamento dos clientes bancários. Tudo isto sem bloquear a inovação no setor financeiro.

Estes desafios assumem maior acuidade num contexto em que o supervisor, ao mesmo tempo que é chamado a garantir o cumprimento do quadro normativo e, em especial, a transparência da informação e os deveres de conduta das instituições, deve acautelar o *level playing field* de todas as entidades que comercializam produtos e serviços bancários.

É, por isso, imperativo que a atuação da supervisão comportamental, do ponto de vista regulatório e de supervisão, assegure adequadamente o cumprimento dos deveres que impendem sobre as instituições, em particular os de informação e de assistência, garanta a confiança no sistema financeiro, contribua para a sua estabilidade e não coloque em risco a indispensável inovação financeira e a capacidade de as instituições concorrerem com a generalidade das suas congéneres.

Os desafios para o supervisor de conduta multiplicam-se num contexto em que as instituições têm intensificado a sua oferta de produtos e serviços nos canais digitais, com especial destaque para o canal *mobile (app)*. Hoje, os clientes bancários podem não apenas realizar operações de pagamento *online* ou através das *apps* das instituições, mas também abrir contas de depósito de forma totalmente digital, sem recorrer a uma agência ou enviar documentação por correio, contratar um cartão de crédito ou outro crédito aos consumidores inteiramente através daqueles canais, ou, ainda, solicitar e negociar com a instituição um crédito à habitação também à distância, aproveitando a facilidade de utilização dos canais digitais para o envio da documentação subjacente ao processo e o acompanhamento do respetivo estado.

A abertura de conta e a contratação de crédito aos consumidores através de canais digitais assentam, cada vez mais, em processos de contratação ágeis e intuitivos *("user-friendly")*, o que suscita desafios relacionados, nomeadamente, com a transparência da informação e o cumprimento do dever de assistência ao cliente.

Atualmente, a comprovação dos elementos identificativos dos clientes pode ocorrer através de videoconferência assistida, do recurso a prestadores qualificados de serviços de confiança e, bem assim, da Chave Móvel Digital. A abertura de conta pode concretizar-se de forma totalmente digital, sem a deslocação do cliente à agência e em poucos minutos. A par das necessárias preocupações associadas à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo e dos demais requisitos legais e regulamentares, o supervisor é chamado a acautelar a transparência da informação, num contexto em que se exige uma avaliação periódica das diferentes soluções tecnológicas que vão sendo desenvolvidas com o intuito de tornar o processo mais ágil, no sentido de ponderar a sua adequação ao quadro normativo vigente.

Também a concessão de crédito aos consumidores tem assumido progressiva expressão nos canais digitais. Aos desafios associados à transparência da informação, acrescem questões relacionadas com a qualidade dos dados utilizados para efeitos de avaliação da solvabilidade e também com a prevenção do sobre-endividamento, sabendo-se que o recurso aos canais digitais é suscetível de intensificar enviesamentos comportamentais dos consumidores[1].

Conforme conclui a Comissão Europeia[2], as práticas e soluções relacionadas com a prestação da informação têm um grande impacto na decisão dos consumidores, sendo que estes fazem melhores escolhas quando a informação é prestada numa fase inicial do processo, de forma destacada, num formato apelativo e facilitador da comparação, e em termos equilibrados e bem

1. *Digitalisation of short-term, high-cost consumer credit – Guidance to supervisors, 2019*, disponível em http://www.finconet.org/Guidance_Supervisors_Digitalisation_STHCCC.pdf.

2. *Behavioural study on the digitalisation of the marketing and distance selling of retail financial services, 2019*, disponível em https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/live_work_travel_in_the_eu/consumers/digitalisation_of_financial_services_-_main_report.pdf.

estruturados, que assegurem a visibilidade das diferenças existentes entre as várias ofertas apresentadas ao consumidor. Adicionalmente, a disponibilização de ferramentas para auxiliar o consumidor na sua jornada ou tomada de decisão (tais como, simuladores e calculadoras, barras de progresso ou conversação ao vivo) também tem um efeito positivo, desde que os consumidores saibam usar corretamente essas ferramentas.

A Comissão Europeia encontra-se atualmente a rever a Diretiva relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores[3] e a Diretiva relativa a contratos de crédito aos consumidores[4]. Em 2019, a Comissão lançou consultas públicas tendo em vista avaliar se, volvidos vários anos após a sua adoção, as referidas Diretivas continuam a ser adequadas à sua finalidade, dada a evolução e atuais caraterísticas do mercado. Dos resultados de ambas as consultas extrai-se a necessidade de refletir sobre a otimização e adaptação das regras à crescente utilização dos canais digitais, em especial no que respeita à prestação de informação.

Também a EBA, em linha com as prioridades fixadas no seu *roadmap* para a inovação tecnológica[5], encetou uma reflexão em torno da transparência da informação, reconhecendo o enviesamento do comportamento dos consumidores e a necessidade de assegurar um idêntico nível de garantia dos direitos dos clientes nos canais digitais. Em resultado, a EBA publicou, no final de 2019, recomendações tendo em vista incrementar a transparência da informação[6] e apoiar o legislador europeu, no âmbito da revisão da Diretiva relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores.

A par da transparência da informação, a preocupação pela concessão responsável de crédito nos canais digitais está também na agenda das autoridades de supervisão, num contexto em que as ferramentas de avaliação de risco de crédito recorrem cada vez mais a modelos de *Big Data*. Novos algoritmos, que assentam em *machine learning*, permitem a avaliação da solvabilidade dos clientes através de métodos indiretos e com base em dados alternativos.

Na era da "datificação" ("*datafication*"), em que os dados são um valioso ativo para as empresas, as instituições financeiras são das entidades que mais dados possuem dos seus clientes. A utilização desses dados, combinada com informação fornecida por comerciantes ou disponibilizada nas redes sociais, permite-lhes proceder à avaliação de risco de crédito e à deteção precoce de situações de incumprimento, ao mesmo tempo que lhes possibilita a apresentação de produtos e serviços bancários cada vez mais personalizados.

Neste domínio, as instituições financeiras enfrentam a concorrência das *BigTech*, entidades que têm e gerem grandes quantidades de dados pessoais e procuram entrar nos mercados bancários de retalho, com uma oferta personalizada, que beneficia do conhecimento dos padrões de consumo dos seus utilizadores.

Reconhecidos os benefícios da utilização de *Big Data*, suscitam-se, no entanto, preocupações de índole ética, que já motivaram a emissão pela Comissão Europeia de orientações aplicáveis à inteligência artificial e que, sendo de âmbito transversal, abrangem o setor financeiro[7].

3. Diretiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores.

4. Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores.

5. *EBA Fintech Roadmap, 2018*, disponível em https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/1919160/79d2cbc6-ce28-482a-9291-34cfba8e0c02/EBA%20FinTech%20Roadmap.pdf.

6. *Opinion of the European Banking Authority on disclosure to consumers of banking services through digital means under Directive 2002/65/EC, in* https://eba.europa.eu/eba-publishes-opinion-disclosure-consumers-buying-financial-services-through-digital-channels.

7. Orientações éticas para uma IA de confiança 2019, disponível em https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ethics-guidelines-trustworthy-ai.

Assinalam-se ainda os riscos associados à falta de transparência da informação utilizada pelos algoritmos, à utilização de fontes de dados não financeiros ou de fraca qualidade ou ainda à eventual discriminação e exclusão financeira que a sua utilização pode acarretar. Por isso mesmo, cada vez mais se defende a importância de os algoritmos não serem "caixas pretas", permitindo conhecer as variáveis e as fontes de informação[8].

Também a EBA salienta que é fundamental que as instituições, quando recorram a *Big Data*, promovam a confiança na sua utilização, cumprindo não só princípios éticos, mas garantindo simultaneamente a transparência dos modelos, a proteção do consumidor e a prevenção da discriminação e a segurança[9]. A segurança é, de facto, uma preocupação fundamental e de índole transversal. O incremento da segurança – dos dados e dos sistemas – é essencial para promover a confiança na utilização dos canais digitais, contribuindo para a sua expansão. A segurança é um vetor que orienta toda a reflexão sobre os potenciais riscos associados aos canais digitais e está na agenda de reguladores, supervisores e organizações internacionais.

Por isso mesmo, na Diretiva dos Serviços de Pagamentos revista (DSP2), o legislador intensificou os requisitos em sede de segurança para promover a concorrência e a modernização dos mercados bancários de retalho, proporcionando o surgimento de novos modelos de negócio, assentes no *open banking*, e para reforçar a tutela do cliente bancário.

De forma a mitigar riscos de segurança na realização de operações de pagamento, as instituições que prestam serviços de pagamento devem garantir, desde 14 de setembro de 2019, a autenticação forte do cliente bancário, sempre que o utilizador aceda em linha à sua conta de pagamento, inicie uma operação de pagamento eletrónico, ou realize uma ação, através de um canal remoto, que possa envolver um risco de fraude no pagamento.

Por autenticação forte, entende-se a autenticação baseada na utilização de dois ou mais elementos pertencentes às categorias de conhecimento (i.e., algo que só o utilizador conhece – como palavras-passe, PIN e padrão/caminho para desbloqueio do telemóvel, entre outros), posse (ou seja, algo que só o utilizador possui – como palavra-passe de utilização única, cartão introduzido num leitor físico e dispositivo do cliente que gera uma assinatura digital) e inerência (i.e., e algo que só o utilizador é – por exemplo, autenticação através de dados biométricos, como o reconhecimento facial, de impressão digital ou de voz).

Estes elementos devem ser independentes para que a violação de um deles não comprometa a fiabilidade dos outros. A autenticação forte implica que as instituições solicitem ao utilizador dois ou mais elementos pertencentes às categorias de "conhecimento", "posse" e de "inerência", gerando, nesse momento, um código de autenticação único ("*2-factor costumer authentication*" ou "2FA").

Complementarmente, os prestadores de serviços de pagamento estão vinculados a novas obrigações em matéria de segurança, devendo estabelecer um quadro para mitigar os riscos e manter procedimentos eficientes de gestão de incidentes, comunicando, sem demora indevida, tais incidentes às autoridades de supervisão. Conforme resulta dos considerandos da DSP2, "a segurança dos pagamentos eletrónicos é fundamental para assegurar a proteção dos utilizadores e o desenvolvimento de um ambiente adequado para o comércio eletrónico".

8. CGAP, *"Algorithm bias in credit scoring: what's inside the black box?", in FinCoNet Newsletter, 2020*, disponível em http://www.finconet.org/FinCoNet_Newsletter_March-2020.pdf.

9. *EBA Report On Big Data and Advanced Analytics, 2020*, disponível em https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Final%20Report%20on%20Big%20Data%20and%20Advanced%20Analytics.pdf.

Antecipa-se que a segurança venha a ocupar um lugar cada vez mais relevante no negócio das instituições e em matéria de supervisão, sobretudo numa era de banca aberta e integrada.

A estratégia das instituições financeiras para o presente e para o futuro centra-se não só na disponibilização de contas, concessão de crédito e prestação de serviços de pagamento nos canais digitais, mas também na utilização de infraestruturas (plataformas), algumas das quais geridas por terceiros. Através destas plataformas, são disponibilizados processos de contratação mais ágeis e que adotam a multicanalidade, o que permite uma relação mais próxima com os clientes bancários e a utilização dos seus dados para personalizar a oferta, estabelecer padrões de consumo e antecipar necessidades.

A adoção de modelos de negócio assentes em plataformas digitais tem apresentado um desenvolvimento significativo, sustentado, sobretudo, na crescente utilização da internet e de *smartphones*, no aumento da computação em nuvem (*cloud*) e no *open banking*.

A utilização de plataformas digitais permite às instituições financeiras diversificar a oferta de produtos e serviços e prestar um serviço diferenciado, possibilitando-lhes melhorar a experiência do cliente ("*customer centric*") e atingir novos públicos. Por sua vez, os clientes bancários podem ter acesso, de forma simples e conveniente, a diferentes produtos e serviços, beneficiando, por exemplo, de apoio na gestão do seu orçamento e da possibilidade de interagir, numa mesma plataforma, com diferentes prestadores. O aumento da concorrência pode ainda conduzir à fixação de preços potencialmente mais baixos.

No entanto, é essencial ter em conta os potenciais riscos associados ao incremento da utilização de plataformas digitais, sobretudo quando se prevê a prestação de um serviço integrado ao cliente, que combina uma diferente panóplia de produtos e serviços, alguns dos quais não financeiros.

Importa, desde logo, assegurar a transparência da informação relativamente à identidade do prestador do serviço e às condições em que os diferentes produtos e serviços são prestados, assegurar o quadro normativo aplicável a cada um desses produtos e serviços e acautelar a devida proteção de dados, mitigando ainda o risco de decisões de consumo por impulso. Estas plataformas poderão acentuar uma tendência para camuflar o produto ou serviço bancário que está a ser comercializado através da oferta de um produto ou serviço de outra natureza (por exemplo, a plataforma de e-commerce que, como forma de pagamento do produto, oferece um crédito, cujas caraterísticas e implicações não são totalmente percecionadas pelo utilizador). Por outro lado, poderão existir dúvidas relativamente à alocação da responsabilidade, consoante a matéria que possa estar em causa, aos diversos intervenientes na plataforma, nomeadamente o gestor da plataforma, a entidade que comercializa o produto ou serviço bancário ou ainda o fornecedor tecnológico.

O supervisor de conduta tem de estar atento à diversificação dos setores de atividade com os quais o setor bancário está a interagir, uma vez que as plataformas digitais podem permitir (e potenciam) que, através do mesmo espaço (digital), o consumidor tenha acesso a distintos produtos e serviços, alguns dos quais não financeiros. A reflexão sobre os potenciais riscos e benefícios da adoção pelas instituições de modelos de negócio assentes em plataformas digitais também é uma das prioridades da agenda de trabalho da EBA no contexto da inovação tecnológica.

2 A resposta da supervisão comportamental do Banco de Portugal

Perante os desafios supra identificados, cumpre ao Banco de Portugal adotar as ações necessárias e adequadas à prática de uma supervisão comportamental ativa, robusta e atualizada, contribuindo desse modo para garantir a confiança dos clientes bancários e dos cidadãos em geral no sistema financeiro português.

Num contexto digital, em que as fronteiras se diluem e os serviços financeiros são facilmente prestados de forma transfronteiriça, as preocupações e os desafios adquirem uma natureza transnacional, motivo pelo qual a atuação do Banco de Portugal assenta também na participação ativa nos fora internacionais, de forma a ter um visão abrangente e atualizada dos desenvolvimentos tecnológicos, dos respetivos benefícios e riscos e das respostas que as autoridades de regulação e de supervisão vêm adotando.

Com a preocupação de acompanhar estes desenvolvimentos a nível nacional, o Banco de Portugal tem vindo a dirigir questionários às instituições supervisionadas, com o intuito de obter informação sobre a evolução da comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais. A realização de um primeiro questionário em 2016 e de um segundo em 2018 permitiu-lhe obter dados sobre a oferta nos canais digitais, a adesão por parte dos clientes bancários, os constrangimentos sentidos e os mecanismos de segurança implementados[10].

Este acompanhamento próximo do mercado visa assegurar que o quadro normativo e de supervisão é adequado e suficiente, nomeadamente que não são impostos obstáculos injustificados à utilização dos canais digitais ou que existem lacunas suscetíveis de comprometer a confiança na sua utilização. A monitorização da comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais tem, assim, permitido orientar a ação da supervisão comportamental para os temas considerados mais prementes.

Em 2017, o foco principal foi a alteração do enquadramento regulamentar aplicável à abertura de conta de depósito. Permitido o recurso à videoconferência assistida, as instituições passaram a ter à sua disposição este mecanismo para iniciar a relação bancária com os seus clientes de forma exclusivamente digital. Tal contribuiu também para uma maior dinamização dos canais *online* e *mobile*, que passaram a atrair mais clientes e permitem às instituições apresentar um conjunto cada vez mais vasto de produtos e serviços, direcionados às suas caraterísticas e necessidades e com particular relevância para a experiência do utilizador.

A intensificação da oferta de produtos de crédito aos consumidores nos canais digitais motivou também a reflexão do Banco de Portugal, que, em 2017, passou a permitir o recurso a métodos indiretos na avaliação da solvabilidade dos consumidores em créditos de montante inferior a dez salários mínimos ou no aumento temporário (por um período inferior a três meses) do montante total do crédito[11]. Na sua agenda passou a estar a preocupação de promover a adequada utilização destes algoritmos.

10. *Vide* 1.º e 2.º *Questionários sobre a comercialização de produtos e serviços bancários nos canais digitais*, disponíveis em https://clientebancario.bportugal.pt/sites/default/files/2017-10/QuestCanaisDigitais2016.pdf e https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/publicacao/comercializacao-de-produtos-e-servicos-bancarios-nos-canais-digitais-em-portugal-2018.

11. Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2017, que estabelece procedimentos e critérios a observar na avaliação da solvabilidade dos consumidores pelas entidades que concedem crédito.

Por outro lado, a crescente disponibilização de crédito através de canais digitais tornou premente a necessidade de o Banco de Portugal acompanhar os respetivos processos de contratação. Em 2018, o Banco de Portuga emitiu uma carta circular, exigindo às instituições supervisionadas o reporte de informação sobre os produtos de crédito aos consumidores que pretendem comercializar em ambiente digital. O Banco de Portugal tem efetuado, desde essa data, um acompanhamento sistemático, individualizado e *a priori* das práticas das instituições, tendo em vista fiscalizar o cumprimento do quadro legal e regulamentar vigente, em especial, no que respeita aos deveres de informação e de assistência, à disponibilização de mecanismos que assegurem a conveniência dos consumidores no exercício dos direitos de livre revogação e de reembolso antecipado e aos procedimentos de segurança implementados.

Complementada por demonstrações do processo de contratação em reuniões bilaterais e apoiada em ações de inspeção, a análise da informação reportada tem sido uma peça fundamental para a reflexão empreendida pelo Banco de Portugal, no sentido de definir as melhores práticas a serem adotadas pelas instituições na comercialização de produtos de crédito aos consumidores.

Mas a monitorização efetuada tem simultaneamente permitido ao Banco de Portugal estabelecer orientações sobre a conduta das instituições nos canais digitais, com especial incidência na transparência de informação.

Em 2019, o Banco de Portugal divulgou boas práticas a observar pelas instituições na disponibilização do extrato de comissões através de canais digitais e de correio eletrónico, tendo em vista garantir que as instituições, independentemente do meio utilizado para a comunicação com os clientes, prestam informação sobre as comissões cobradas nas respetivas contas de pagamento de forma transparente e facilmente identificável.

A *Opinion* da EBA sobre transparência da informação nos canais digitais[12] , publicada no final de 2019, foi o mote para aprofundar a reflexão interna que vinha sendo promovida pelo Banco de Portugal neste domínio. Em resultado dessa reflexão, o Banco de Portugal colocou em consulta pública, já em 2020, um projeto de carta circular, através do qual recomenda às instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica a adoção de um conjunto de boas práticas na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho através de canais digitais. As referidas boas práticas sistematizam as recomendações da EBA e as orientações que o Banco de Portugal, no exercício da sua função de supervisão comportamental, tem dirigido às instituições supervisionadas, refletindo ainda os ensinamentos da economia comportamental.

O Banco de Portugal considera que estas boas práticas são um importante contributo para promover a transparência da informação nos canais digitais e para assegurar que os clientes bancários têm acesso a informação completa, adequada e clara sobre o produto ou serviço bancário, de modo a poderem tomar decisões conscientes. Simultaneamente, as boas práticas promovem o tratamento equitativo *(level playing field)* das instituições supervisionadas, divulgando antecipadamente as opções que o Banco de Portugal considera adequadas, quer do ponto de vista tecnológico, quer do ponto de vista do desenho do processo de contratação, potenciando ainda a tempestividade da atuação supervisiva.

12. *Opinion of the European Banking Authority on disclosure to consumers of banking services through digital means under Directive 2002/65/EC, in* https://eba.europa.eu/eba-publishes-opinion-disclosure-consumers-buying-financial-services-through-digital-channels. Nesta *Opinion*, a EBA apresenta um conjunto de recomendações gerais, aplicáveis a qualquer informação que é disponibilizada aos consumidores (nomeadamente, âmbito e consistência dos deveres de informação nos canais digitais, os momentos de prestação da informação e a forma de apresentação e acessibilidade da mesma) e recomendações específicas, aplicáveis a fases ou aspetos específicos do processo de contratação de serviços financeiros (nomeadamente, na publicidade, na fase pré-contratual e durante a vigência dos contratos, o direito de livre revogação e a gestão de reclamações). Essas recomendações foram partilhadas com a Comissão Europeia e destinam-se igualmente às autoridades nacionais competentes, que as devem integrar nas respetivas jurisdições.

No projeto de carta circular, é apresentado um conjunto de recomendações gerais, que as instituições devem observar durante todo o processo de contratação do produto ou serviço bancário. Em particular, considera-se relevante que as instituições assegurem que:

- O tamanho de letra utilizado permite a leitura adequada da informação disponibilizada;
- A informação sobre as caraterísticas fundamentais do produto ou serviço bancário e sobre outros elementos relevantes, como sejam as comissões e despesas eventualmente aplicáveis, não é apresentada com um tamanho de letra inferior ao adotado para a restante informação;
- As cores ou imagens utilizadas não dificultam a leitura aos clientes bancários;
- A utilização de hiperligações respeita um conjunto de diretrizes, nomeadamente, que a informação sobre o produto ou serviço bancário não fica fragmentada, que a hiperligação é facilmente identificável e direciona o cliente diretamente para a página onde se encontra a informação relevante;
- A marca utilizada para a comercialização de um produto ou serviço bancário é acompanhada da identificação com destaque similar da instituição responsável pelo respetivo produto ou serviço.

São ainda apresentadas recomendações específicas, que devem ser adotadas pelas instituições consoante a respetiva fase do processo contratual (fase pré-contratual de caráter geral, fase pré-contratual personalizada, fase da celebração do contrato e fase da vigência do contrato). Em concreto, as instituições devem garantir, em especial, que:

- A informação sobre as caraterísticas fundamentais do produto ou serviço bancário e sobre outros elementos considerados relevantes, como as comissões e despesas eventualmente aplicáveis, são apresentadas de forma destacada através da utilização de carateres de maior dimensão, caixas informativas, *pop-ups*, simulações, súmulas ou outros meios similares;
- Não colocam à consideração dos clientes opções selecionadas por defeito;
- A informação relativa ao produto ou serviço bancário que estão a comercializar é apresentada de forma separada da informação referente a outro produto ou serviço acessório;
- São adotados métodos robustos para confirmar a vontade de contratar dos clientes bancários;
- É disponibilizada informação, num espaço dedicado na plataforma de comercialização, sobre os meios ao dispor dos clientes bancários para a apresentação de reclamação e para o recurso a procedimentos de resolução alternativa de litígios;
- Está acessível um espaço dedicado e facilmente identificado para que os clientes bancários exerçam os direitos de livre revogação e de reembolso antecipado na plataforma de comercialização do produto ou serviço bancário.

Reconhece-se, todavia, que a resposta das autoridades de supervisão às novas oportunidades, riscos e desafios colocados pela transformação digital não passa apenas pelo recurso a regulamentação ou pelo reforço da fiscalização, devendo abranger, ainda, a capacitação dos clientes bancários, motivo pelo qual o Banco de Portugal tem também estado continuamente empenhado na promoção da informação e da formação financeira dos clientes.

Constatando-se que a utilização dos canais digitais de forma adequada e em segurança contribui para a estabilidade do sistema financeiro, o Banco de Portugal lançou no Portal do Cliente Bancário um espaço dedicado exclusivamente à segurança digital[13], desenvolveu matérias formativas sobre estes temas e divulgou a campanha de educação financeira digital #ficaadica.

13. *In* https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/seguranca-digital-porque-e-importante.

Esta campanha tem como objetivo sensibilizar os jovens e, através destes, a população que lhe está próxima, para os cuidados a ter na utilização dos canais digitais, abordando os riscos e as regras de segurança que devem ser adotadas, com particular destaque para as novas regras de autenticação forte. Neste contexto, foram publicados diversos materiais sobre este tema no Portal do Cliente Bancário, na área de "Formação financeira", e no Instagram do Banco de Portugal.

Atenta a importância que as escolas têm na divulgação da informação junto dos jovens, o Banco de Portugal remeteu, em maio de 2019, a todas as escolas e professores bibliotecários de escolas secundárias e de 3.º ciclo, exemplares da brochura *5 dicas para ficares mais seguro online #ficaadica*, que faz parte da campanha de educação financeira digital #ficaadica, com vista à sua divulgação junto dos professores e alunos.

O Portal do Cliente Bancário tem sido também um importante veículo de divulgação de campanhas de sensibilização e de alertas para a promoção de uma utilização segura dos canais digitais. Destaca-se a campanha de sensibilização sobre os benefícios e riscos associados à utilização de *Big Data*, tendo por base o alerta das Autoridades de Supervisão Europeias nesta matéria[14], assim como a divulgação da infografia, preparada pela EBA, com um conjunto de dicas para os consumidores terem em atenção antes de escolherem um produto ou serviço bancário nos canais digitais e ao longo do respetivo processo[15].

O Banco de Portugal tem igualmente acompanhado ativamente a reflexão internacional sobre a inovação financeira, nomeadamente no contexto da EBA, cujo plano de trabalhos incide sobre a monitorização da inovação financeira, de forma a identificar potenciais benefícios e riscos e a ponderar eventuais iniciativas neste âmbito, e do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias.

A comercialização de produtos e serviços bancários de retalho através de canais digitais tem estado, desde há vários anos, igualmente no topo da agenda da Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro – FinCoNet, atualmente presidida pelo Banco de Portugal. São áreas de interesse especial para esta organização internacional, a *Supervisory Toolbox* (caixa de ferramentas de supervisão) e sua adaptação à digitalização, no âmbito da qual foram compilados dados de ferramentas de supervisão (digitais e outras) usadas pelos membros da FinCoNet.

Em 2019, a FinCoNet publicou orientações que visam apoiar os supervisores a abordarem de forma eficaz os riscos para os consumidores da comercialização de produtos de crédito de curta duração e custos elevados através de canais digitais. As orientações têm por base a reflexão desenvolvida por esta organização, em 2018, no relatório *Digitalisation of Short-term, High-cost Consumer Credit*, e seguem as *good practice observations* inscritas no relatório *FinCoNet Report on Responsible Lending* publicado em 2014.

Também em 2019, a FinCoNet continuou a refletir sobre a utilização e a implementação de ferramentas *SupTech* na fiscalização da comercialização de produtos e serviços ("*practices and tools required to support risk based supervision in a digital age*")[16].

14. *In* https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/autoridades-de-supervisao-europeias-alertam-os-consumidores-sobre-big-data.

15. *In* https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/autoridade-bancaria-europeia-divulga-dicas-para-os-consumidores-se-protegerem-na.

16. De realçar, ainda, que, já em 2018, a FinCoNet desenvolveu, através do Comité dedicado aos pagamentos através da internet e de dispositivos móveis, presidido pelo Banco de Portugal, o relatório *Online and Mobile Payments – an overview of supervisory practices to mitigate security risks*, reflexão que veio dar resposta aos desafios identificados no anterior relatório *Online and mobile payments: supervisory challenges to mitigate security risks* ("Pagamentos realizados através da internet e de dispositivos móveis: desafios de supervisão para mitigar os riscos de segurança"), publicado em 2016. Os relatórios em causa podem ser consultados, respetivamente, em http://www.finconet.org/FinCoNet_Report_Online_Mobile_Payments.pdf e http://www.finconet.org/FinCoNet_SC3_Report_Online_Mobile_Payments_Supervisory_Practices_Security_Risks.pdf.

De facto, o supervisor é confrontado com a necessidade de avaliar permanente a adequação das ferramentas de supervisão, de forma a garantir que os instrumentos a que recorre permitem, com eficácia e eficiência, verificar se as instituições estão a dar cumprimento às obrigações legais e regulamentares a que estão sujeitas, e de capacitar os respetivos colaboradores, incluindo através da promoção de equipas *agile* e multidisciplinares.

O Banco de Portugal encontra-se, neste contexto, a refletir sobre o desenvolvimento de ferramentas que permitam apoiar a sua atividade de supervisão, agilizando a verificação do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares, nomeadamente no âmbito de minutas de contratos de crédito, da recolha de informação relevante nas redes sociais e da automatização da análise e resposta a solicitações. Estes projetos estão a ser desenvolvidos com o apoio do Laboratório de Inovação do Banco de Portugal, que procura apoiar a atividade de supervisão com recurso a novas tecnologias, como por exemplo, o processamento de linguagem natural e *machine learning*.

A aquisição e o desenvolvimento de competências técnicas dos colaboradores têm também vindo a ser promovidas, de forma a permitir dar respostas adequadas aos reptos colocados pela inovação tecnológica nos mercados bancários de retalho.

Descrito, em linhas gerais, o atual estádio dos desenvolvimentos tecnológicos, dos desafios que se colocam ao supervisor de conduta e do trabalho desenvolvido nos últimos anos, a conclusão a extrair é a de que estar preparado para o futuro requer um trabalho contínuo e multidisciplinar e uma ininterrupta atenção ao mercado e às tendências da sociedade. Uma sociedade cada vez mais digital procura o acesso ágil e simples a produtos e serviços bancários e uma oferta mais personalizada e integrada. Mas o ambiente digital propicia a tomada de decisões por impulso e a sobrevalorização do presente, motivo pelo qual a transparência da informação e a ponderação de requisitos que tomem também em consideração os ensinamentos da economia comportamental são fulcrais para apoiar o adequado recurso à inovação financeira.

A transformação digital não é uma escolha mas uma realidade, que traz consigo inúmeros desafios que exigem uma resposta multifacetada e em constante evolução. O supervisor de conduta deve continuar atento, de modo a conhecer aprofundadamente as inovações e os novos produtos e serviços e a fomentar o diálogo constante com os vários intervenientes do mercado, adaptando a sua atuação regulamentar e de supervisão às exigências aplicáveis em cada momento. Só dessa forma se conseguirá garantir o equilíbrio entre os avanços tecnológicos, a transparência da informação e o respeito pelos direitos dos clientes bancários e promover uma fiscalização efetiva do cumprimento dos direitos reconhecidos aos clientes bancários, bem como uma utilização segura dos canais digitais.

II Supervisão das instituições financeiras

1 Serviços mínimos bancários

2 Publicidade

3 Depósitos à ordem

4 Depósitos estruturados

5 Crédito aos consumidores

6 Crédito à habitação e hipotecário

7 Comissionamento bancário

8 Reclamações dos clientes bancários

9 Correção de irregularidades e sancionamento

1 Serviços mínimos bancários

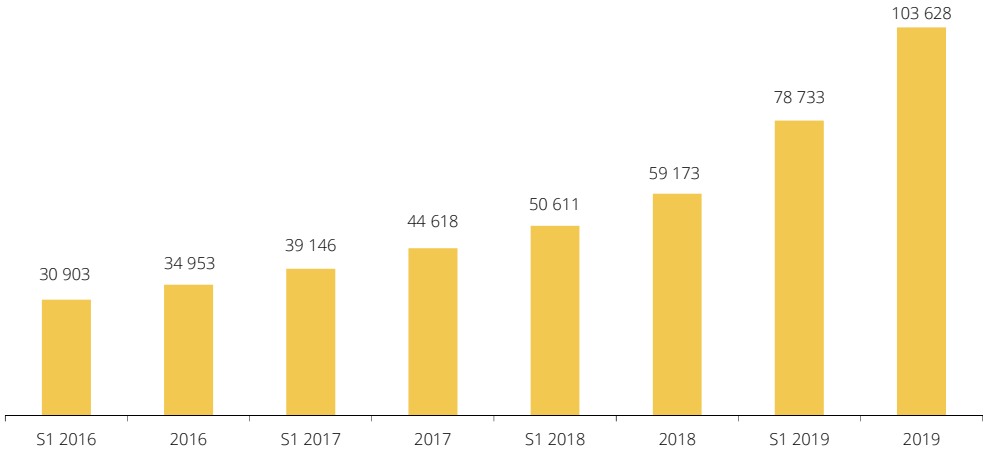
1.1 Evolução do número de contas[1]

A 31 de dezembro de 2019, existiam 103 628 contas de SMB, o que representa um aumento de 75,1%, face ao final de 2018 (mais 44 455 contas).

Ao longo de 2019, foram constituídas 47 587 contas de SMB (20 922, no primeiro semestre e 26 665 no segundo semestre). Em 80,4% dos casos, a constituição dessas contas resultou da conversão de uma conta de depósito à ordem já existente (59,6% em 2018). Nas restantes situações (19,6%), verificou-se a abertura de nova conta de SMB (40,4% em 2018).

Em 2019, foram encerradas 3132 contas de SMB. Destas, 2597 (82,9%) foram encerradas por iniciativa do cliente e 535 por iniciativa da instituição de crédito (17,1%). Os motivos que levaram as instituições a encerrar contas de SMB foram, sobretudo, a inexistência de movimentos nessas contas durante um período de 24 meses, o facto de o titular ter deixado de ser residente legal na União Europeia ou a constatação de que o titular da conta de SMB era detentor de outras contas de depósito à ordem[2].

Gráfico II.1.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2016–2019

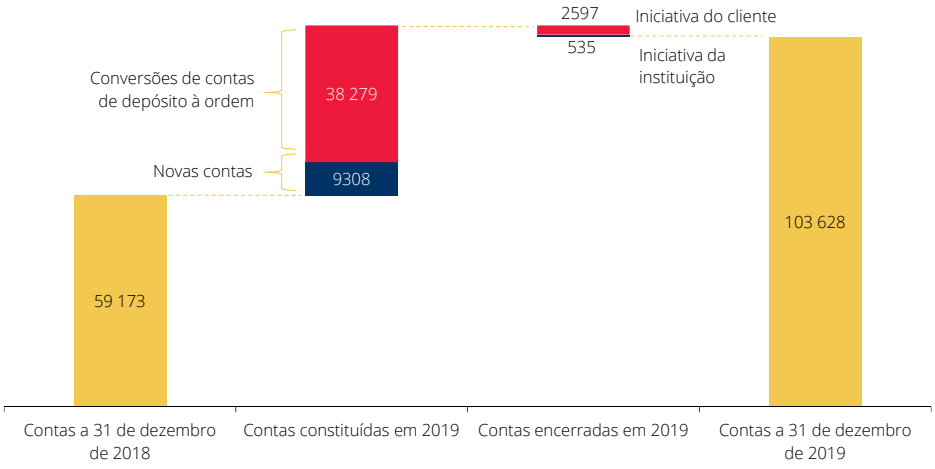


Fonte: Banco de Portugal.

1. No Comparador de Comissões disponível no Portal do Cliente Bancário (PCB) do Banco de Portugal são apresentadas as comissões de manutenção de contas de SMB praticadas pelas instituições de crédito. No PCB, é ainda divulgada a evolução semestral do número de contas de SMB, em que consta a informação relativa ao ano de 2019 que aqui se reproduz.

2. Estes motivos de encerramento encontram-se previstos, respetivamente, nas alíneas b), d) e e) do n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

Gráfico II.1.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2019



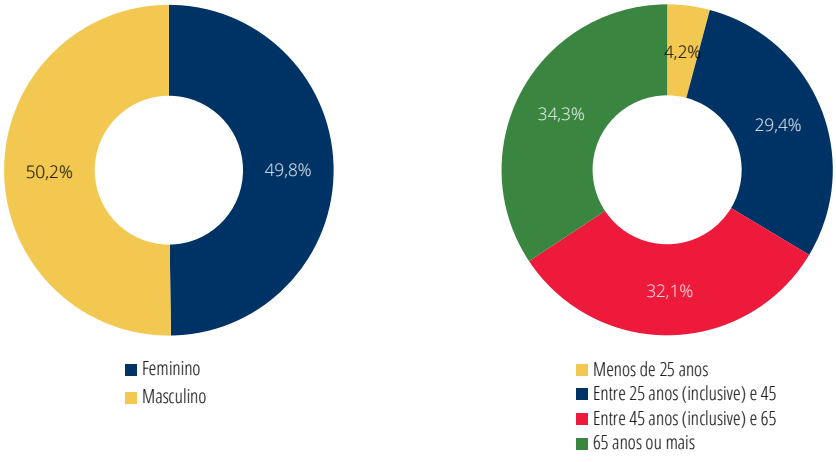
Fonte: Banco de Portugal.

Em 2019, foram constituídas 3637 contas de SMB contituladas 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 (7,6% do total de contas constituídas), o que representa um aumento significativo face ao número de contas de SMB constituídas em 2018 com estas caraterísticas (1082). No final do ano, existiam 4493 contas de serviços mínimos contituladas nestas condições (4,3% do total).

Por seu turno, 598 clientes bancários beneficiaram da possibilidade de acesso aos SMB que a lei confere às pessoas singulares que são contitulares 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%. No final do ano, existiam 1006 contas de SMB em que os clientes eram contitulares de outra conta de SMB.

Nas 47 587 contas de SMB constituídas em 2019, verificou-se uma distribuição relativamente equitativa entre clientes do género masculino (50,2%) e feminino (49,8%). Os primeiros titulares da maioria dessas contas tinham idade igual ou superior a 25 anos e inferior a 65 anos (61,5%), sendo que o número de primeiros titulares com mais de 65 anos representa cerca de um terço do total (34,3%). Os jovens com idade inferior a 25 anos foram os que menos recorreram a este regime (4,2%).

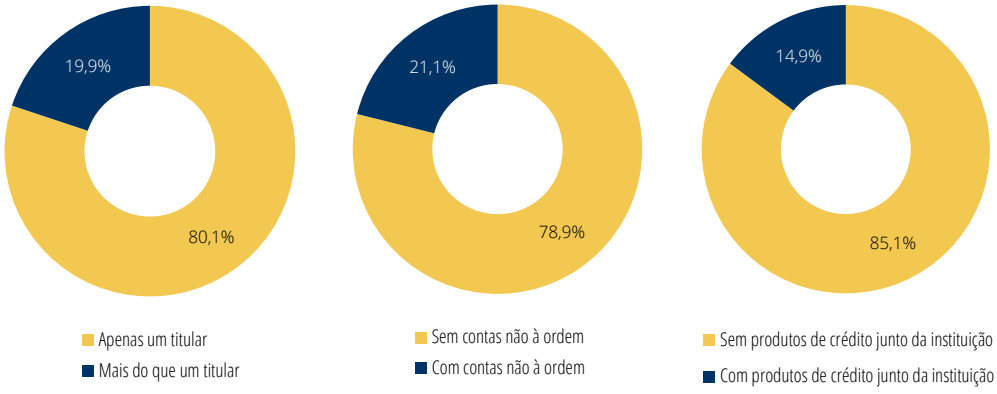
Gráfico II.1.3 • SMB | Caraterização das contas constituídas, por género e idade | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Das 103 628 contas de SMB existentes no final de 2019, 19,9% tinham mais do que um titular (10,1% em 2018). Apesar de a maioria dos titulares destas contas não ter contas de depósito a prazo ou produtos de crédito junto da instituição em que mantém a conta SMB, observou-se um aumento do peso do número de detentores de contas de SMB com contas de depósito a prazo (21,1%) e com produtos de crédito (14,9%) face à situação existente no final de 2018 (9,7% e 8,6%, respetivamente).

Gráfico II.1.4 • SMB | Caraterização das contas | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

À semelhança do que se verificava no final de 2018, em 31 de dezembro de 2019, mais de 90% das contas de SMB estavam domiciliadas em cinco instituições.

As instituições de crédito não podem cobrar comissões, despesas ou outros encargos pela prestação de SMB que, anualmente e no seu conjunto, representem um valor superior a 1% do valor do indexante dos apoios sociais (IAS), ou seja, 4,38 euros de acordo com o valor do IAS em 2020.

As comissões praticadas pelas instituições de crédito relativamente à manutenção da conta de SMB são divulgadas no Comparador de Comissões disponível no Portal do Cliente Bancário (PCB)[3]. Os clientes podem também consultar a informação sobre o custo dos SMB no folheto de comissões e despesas do preçário das instituições de crédito.

Importa ainda notar que, à data de março de 2020, existiam três instituições que isentavam os seus clientes do pagamento de comissões e de outros encargos pela prestação de SMB: o Banco Activobank, S. A., o Banco CTT, S. A. e a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.

1.2 Ações de inspeção

Em 2019, o Banco de Portugal continuou a dedicar particular atenção à fiscalização dos SMB, tendo desenvolvido ações de inspeção para avaliar o cumprimento das obrigações de divulgação de informação que recaem sobre as instituições de crédito e a forma como estas disponibilizam os SMB.

3. https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/aplicacao/comparador-de-comissoes.

1.2.1 Divulgação dos SMB

As instituições de crédito que disponibilizam os SMB devem informar as pessoas singulares que sejam titulares de contas de depósito à ordem da possibilidade da conversão dessas contas de depósito em contas de SMB e dos requisitos para essa conversão.

Para cumprimento dessa obrigação, as instituições devem incluir menção à possibilidade de conversão das contas de depósito à ordem em contas de SMB no primeiro extrato emitido em cada ano civil e disponibilizar aos seus clientes, em conjunto com esse primeiro extrato, um documento informativo sobre os SMB.

Com o objetivo de avaliar a forma como as instituições observaram estes deveres no início de 2019, o Banco de Portugal realizou 107 ações de inspeção à distância, abrangendo o universo das instituições que comercializam SMB.

Quadro II.1.1 • SMB | Ações de inspeção à distância sobre divulgação de informação | 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Informação no extrato sobre conversão em conta de SMB	À distância	107
Disponibilização do documento informativo sobre SMB	À distância	107

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nas inspeções à distância são consideradas de forma individual as inspeções realizadas às 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou as seguintes matérias:

- **Informação no extrato sobre conversão em conta de SMB,** tendo sido avaliado se as instituições de crédito que prestam SMB informaram os seus clientes sobre a possibilidade de conversão da conta de depósito à ordem 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 Portugal.

  Para avaliar o cumprimento desta obrigação, foram exigidas cópias de extratos de conta remetidos a clientes e informação sobre o canal utilizado para o envio do extrato: correio, correio eletrónico, disponibilização no *homebanking* ou através de *apps*.

  A análise desenvolvida permitiu identificar cinco instituições que não prestaram a informação exigida a todos os clientes. Verificou-se que as referidas instituições não remeteram extrato de conta a clientes cujas contas não registaram movimentos durante, pelo menos, um ano. Também se identificou que uma das instituições em causa não enviou comunicação com a menção sobre a possibilidade de conversão de conta a clientes que recebem informação sobre a movimentação das contas de depósito à ordem através de caderneta.

  Foram ainda identificadas 15 instituições que não observaram os requisitos definidos para a inclusão da menção em causa no extrato, designadamente no que se refere ao tamanho de letra mínimo exigido.

- **Disponibilização do documento informativo sobre SMB,** tendo o Banco de Portugal fiscalizado se as instituições disponibilizaram, em conjunto com o primeiro extrato emitido em cada ano civil, o documento informativo sobre o regime de SMB, de acordo com modelo definido por diploma regulamentar.

  Foi solicitada às instituições a demonstração do cumprimento deste dever, tendo-se apurado que seis instituições não remeteram o documento informativo sobre SMB a clientes, sendo que que três dessas instituições não observaram o modelo definido para esse documento.

Em complemento à divulgação dos SMB junto das pessoas singulares detentoras de contas de depósito à ordem, as instituições de crédito devem igualmente divulgar informação ao público sobre os SMB. Além de terem de incluir informação relativa às condições de acesso e de prestação dos SMB nos preçários, as instituições estão obrigadas a afixar um cartaz específico sobre SMB nos seus balcões e locais de atendimento ao público e a divulgar informação sobre estes serviços nos respetivos sítios na internet.

O Banco de Portugal realizou inspeções "cliente mistério" a 25 agências de 14 instituições para avaliar o cumprimento da obrigação de afixação do cartaz sobre SMB.

Quadro II.1.2 • SMB | Ações de inspeção "cliente mistério" sobre divulgação de informação | 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Cartaz de SMB – afixação e conteúdo	"Cliente Mistério"	14

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: As inspeções "cliente mistério" abrangeram 25 agências.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou a seguinte matéria:

- **Cartaz de SMB – afixação e conteúdo,** tendo sido avaliado se as instituições afixaram, em local bem visível dos seus balcões e locais de atendimento ao público, um cartaz sobre SMB, de acordo com o modelo definido por diploma regulamentar do Banco de Portugal.

  Na sequência das ações de inspeção desenvolvidas, verificou-se que o cartaz sobre SMB não estava afixado numa das agências de uma das instituições inspecionadas[4].

1.2.2 Comercialização dos SMB

Foram realizadas inspeções aos serviços centrais de duas instituições de crédito para avaliar as práticas e os procedimentos instituídos para a prestação de SMB. Nestas inspeções foi escolhida uma amostra representativa das contas de SMB para análise dos processos de abertura e encerramento dessas contas e a respetiva documentação, os sistemas informáticos e a parametrização das contas de serviços mínimos nesses sistemas.

Quadro II.1.3 • SMB | Ações de inspeção nos serviços centrais sobre prestação dos serviços | 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Serviços mínimos bancários (SMB)	Serviços centrais	2
Condições de acesso		
Limite máximo de comissões e encargos		
Caraterísticas do cartão de débito		
Existência de ultrapassagens de crédito		
Encerramento da conta por iniciativa da instituição		
Reporte de informação ao Banco de Portugal		

Fonte: Banco de Portugal.

4. Nestas agências foi também avaliado o cumprimento dos deveres associados à divulgação do preçário e à disponibilização do Livro de Reclamações.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou as seguintes matérias:

- Condições de acesso, tendo sido avaliado o cumprimento das normas que enquadram o acesso à conta de SMB, analisando os procedimentos internos das instituições.

  Foram identificadas situações em que a prestação de SMB foi recusada com fundamento em motivos que não estão previstos na lei. Por exemplo, detetaram-se casos em que foi recusado o acesso aos SMB com fundamento no facto de os clientes em causa serem titulares de cartões de crédito ou de depósitos a prazo associados à conta de depósito à ordem a converter, bem como a clientes com contratos de crédito em mora.

- Limite máximo de comissões e encargos, tendo sido avaliado o cumprimento do limite máximo definido na lei para as comissões, despesas ou outros encargos que as instituições podem cobrar aos clientes bancários pela prestação de SMB (1% do valor do indexante dos apoios sociais).

  Com base na informação extraída dos sistemas informáticos e dos processos analisados, foi identificada a cobrança indevida de comissões pela utilização de serviços incluídos na comissão de manutenção da conta de SMB, como sejam a disponibilização de cartão de débito, levantamentos de numerário ao balcão ou a realização de até 24 transferências interbancárias via *homebanking* em cada ano civil.

- Caraterísticas do cartão de débito, tendo sido analisada a parametrização dos cartões de débito associados às contas de SMB, designadamente a possibilidade de utilização desses cartões fora do território nacional e em operações *off-line* (como sejam, por exemplo, pagamentos de portagens). Também se avaliou se os cartões de débito associados às contas de SMB apresentavam caraterísticas que poderiam resultar em condições de utilização mais restritivas do que as existentes para os cartões de débito disponibilizados aos clientes fora deste regime.

  Identificou-se a existência de cartões de débito associados a contas de SMB que não permitiam a realização de operações em *off-line* no estrangeiro.

- Existência de ultrapassagens de crédito, tendo sido avaliado a observância pelas instituições inspecionadas da regra legal que impede a ultrapassagem de crédito em contas de SMB, salvo quando a mesma tenha origem na utilização de cartão de débito.

  A análise desenvolvida permitiu constatar que o sistema informático das instituições analisadas permitia ultrapassagens de crédito nas contas de SMB para além das situações que resultam da utilização de cartão de débito.

- Encerramento de conta por iniciativa da instituição, tendo-se procedido à análise dos fundamentos apresentados pelas instituições inspecionadas para o encerramento de contas de SMB, tendo presente os requisitos legalmente estabelecidos para que as instituições de crédito possam resolver o contrato de depósito à ordem.

  Na sequência da avaliação efetuada, identificaram-se situações em que o encerramento de contas de SMB não observou o disposto na lei. Verificou-se que foram encerradas contas de SMB com fundamento na ausência de movimentos durante um período temporal inferior àquele que o legislador estabeleceu para esse efeito (24 meses consecutivos).

- Reporte de informação ao Banco de Portugal, tendo sido avaliado a fiabilidade da informação reportada ao Banco de Portugal para cumprimento da Instrução n.º 15/2018.

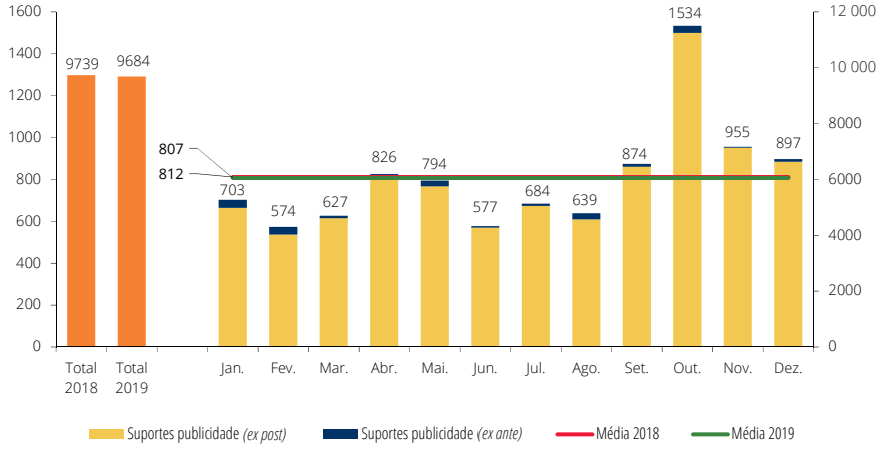
  Foram identificados erros na informação que as instituições inspecionadas reportaram ao Banco de Portugal, nomeadamente o número de contas contituladas, a iniciativa e os motivos para o encerramento das conta de SMB, o número de contas de depósito à ordem convertidas em contas de SMB e o número de contas de SMB com depósitos não à ordem associados.

2 Publicidade

2.1 Suportes analisados

Durante o ano de 2019, foram fiscalizados 9684 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, divulgados por 59 instituições financeiras. O número de suportes de publicidade difundidos pelas instituições diminuiu 0,6% em relação a 2018.

Gráfico II.2.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2018–2019



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2019, foram fiscalizados 9684 suportes, dos quais 129 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, 9442 (98%) foram reportados após a sua divulgação pública *(ex post)*, 113 corresponderam a pedidos de parecer prévio apresentados pelas instituições *(ex ante)* e 129 respeitaram a campanhas de depósitos estruturados, sujeitas por lei a aprovação prévia.

A maioria dos suportes de publicidade fiscalizados em 2019 diz respeito a produtos de crédito aos consumidores (76%), com predomínio dos referentes a cartão de crédito (50%) e a crédito pessoal (19%). Relativamente a 2018, destaca-se o aumento da publicidade a crédito pessoal (mais 26%) e a redução dos suportes relativos a facilidades de descoberto e contas correntes (menos 64%).

A publicidade de caráter institucional representou 10% do número total de suportes analisados, um crescimento de 13% em relação a 2018.

Em 2019, verificou-se ainda um aumento da publicidade a serviços de pagamento (mais 56%) e a crédito a empresas (mais 17%).

A publicidade a depósitos bancários diminuiu 32%, em resultado da redução de 56% dos suportes relativos a contas de depósito à ordem e de 49% dos suportes relativos a depósitos a prazo simples. Os suportes relativos a depósitos estruturados aumentaram 10%, apesar da redução do número de depósitos estruturados comercializados em 2019.

Também na publicidade a produtos de crédito à habitação se observou uma redução significativa dos suportes analisados face a 2018 (menos 48%).

Do total de suportes analisados em 2019, 152 (1,6%) envolveram produtos e serviços comercializados através de canais digitais, sendo divulgados por 13 instituições. A maioria destes suportes (49%) referiu-se a produtos de crédito pessoal, seguidos de serviços de pagamento (41%) e de cartão de crédito (7%).

Quadro II.2.1 • Publicidade | Fiscalização dos suportes publicitários por tipo de produto | 2018–2019

Âmbito	2018		2019		Δ
	Número	Peso	Número	Peso	
Produtos e serviços	8873	91,1%	8706	89,9%	-1,9%
Crédito aos consumidores	7285	74,8%	7332	75,7%	0,6%
Cartão de crédito	5162	53,0%	4867	50,3%	-5,7%
Crédito pessoal	1481	15,2%	1872	19,3%	26,4%
Crédito automóvel	529	5,4%	523	5,4%	-1,1%
Linha de crédito	40	0,4%	44	0,5%	10,0%
Facilidades de descoberto e contas correntes	73	0,7%	26	0,3%	-64,4%
Multiproduto[(a)]	361	3,7%	333	3,4%	-7,8%
Serviços de pagamento	205	2,1%	319	3,3%	55,6%
Depósitos bancários	370	3,8%	250	2,6%	-32,4%
Depósitos à ordem	124	1,3%	55	0,6%	-55,6%
Depósitos a prazo simples	129	1,3%	66	0,7%	-48,8%
Depósitos estruturados	117	1,2%	129	1,3%	10,3%
Crédito a empresas	208	2,1%	243	2,5%	16,8%
Crédito à habitação	444	4,6%	229	2,4%	-48,4%
Institucional	866	8,9%	978	10,1%	12,9%
Total	9739	100,0%	9684	100,0%	-0,6%
Por memória					
Produtos comercializados nos canais digitais	–	–	152	1,6%	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Inclui os suportes de publicidade que divulgam dois ou mais produtos e serviços bancários, designadamente os relativos a contas pacote.

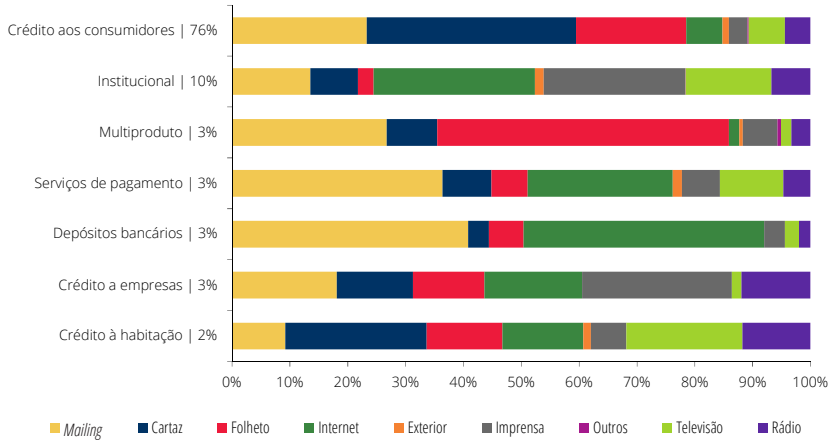
Nas campanhas de publicidade a produtos de crédito aos consumidores, o meio de difusão mais utilizado foram os cartazes colocados no interior das agências bancárias ou difundidos através de intermediários de crédito a título acessório, que representaram 36% dos suportes analisados neste tipo de produtos[5], seguindo-se os *mailings* (23%) e os folhetos (19%).

Nas campanhas de natureza institucional, a internet foi o meio de difusão preferencial, representando 28% dos suportes analisados, seguindo-se a imprensa com 24% e a televisão com 15%.

O principal meio de difusão utilizado pelas instituições para divulgar produtos e serviços comercializados através dos canais digitais foi a internet (33%), seguindo-se os *mailings* (28%) e a televisão (13%).

5. De acordo com o disposto no regime jurídico, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, os intermediários de crédito vinculados e os intermediários de crédito a título acessório só podem divulgar publicidade relativa a produtos de crédito se a mesma tiver sido previamente aprovada pela instituição de crédito responsável pelo produto de crédito em causa. Caso aprovem as mensagens publicitárias, as instituições de crédito são igualmente responsáveis pela observância dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Gráfico II.2.2 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2019

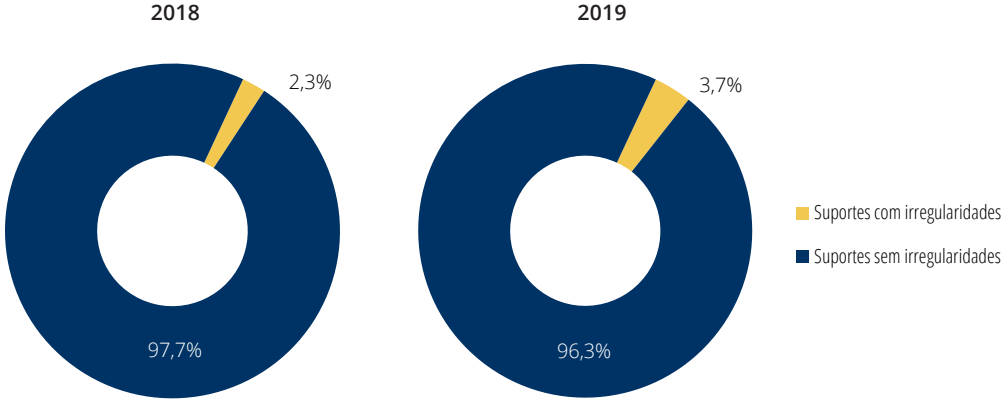


Fonte: Banco de Portugal.

2.2 Suportes alterados

A análise dos suportes de publicidade após a sua divulgação pública *(ex post)* resultou na identificação de irregularidades, cuja correção foi exigida através da emissão de determinações específicas e recomendações dirigidas a 30 instituições, envolvendo um total de 346 suportes. Os suportes que não observavam os requisitos estabelecidos nas normas legais e regulamentares aplicáveis representaram 3,7% dos suportes analisados, o que compara com 2,3% em 2018.

Gráfico II.2.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 2018–2019



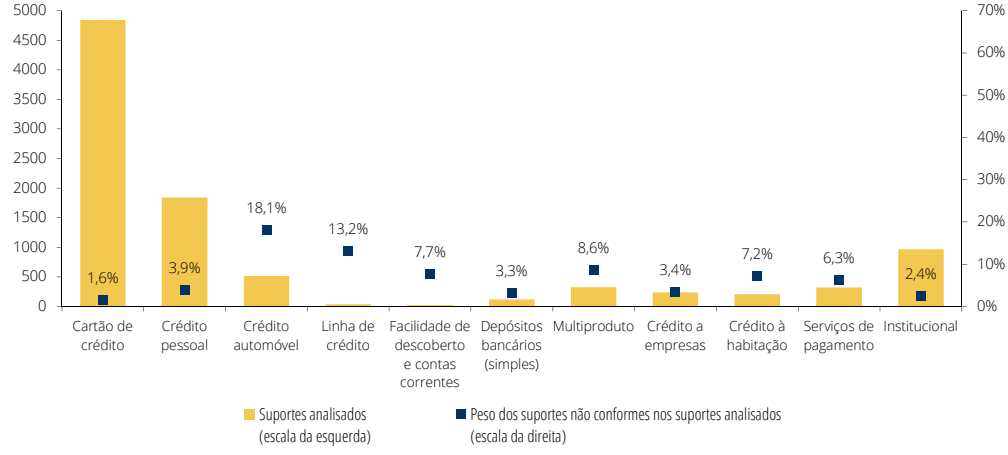
Fonte: Banco de Portugal.

As campanhas a produtos de crédito automóvel registaram um rácio de incumprimento acima da média (3,7%), fixando-se em 18,1%.

As campanhas de publicidade a cartões de crédito, que foram as mais frequentes (51% dos suportes *ex post*), apresentaram um rácio de incumprimento de 1,6%. No crédito pessoal, o segundo produto mais publicitado (20% dos suportes *ex post*), a percentagem de suportes com irregularidades situou-se nos 3,9%.

Nas campanhas de natureza institucional, que representaram 10% dos suportes analisados *ex post*, registaram-se 2,4% de suportes que não observavam os requisitos estabelecidos nas normas legais e regulamentares aplicáveis.

Gráfico II.2.4 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades por tipo de produto | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

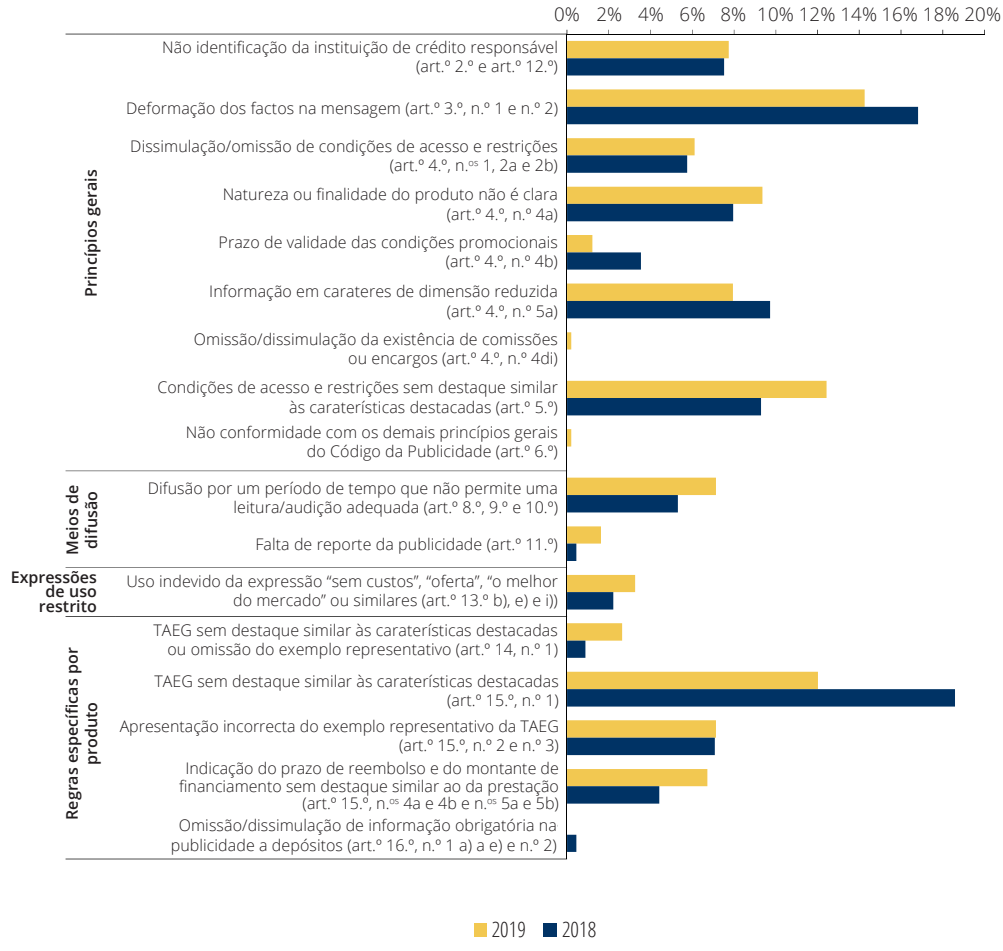
Em 2019, as irregularidades mais frequentemente identificadas foram a apresentação de informação incorreta sobre os produtos e as suas caraterísticas, dando origem à deformação dos factos na mensagem publicitária, e a indicação das condições de acesso, restrições e da medida de custo total (TAEG) dos produtos de crédito aos consumidores sem destaque similar ao das caraterísticas destacadas desses produtos.

Comparando com 2018, registou-se um aumento do número de suportes em que foram detetadas irregularidades relacionadas com o destaque das condições de acesso e restrições e com a apresentação do montante financiado e do prazo de reembolso dos produtos de crédito aos consumidores sem destaque similar às prestações destacadas na publicidade a esses produtos.

Assinala-se, contudo, a redução do número de suportes em que se identificaram irregularidades relacionadas com a apresentação da TAEG dos produtos de crédito aos consumidores sem destaque similar às caraterísticas destacadas desses produtos e os que apresentavam a deformação dos factos na mensagem publicitária.

No que se refere aos produtos e serviços comercializados através de canais digitais, o Banco de Portugal exigiu a correção de 49 suportes de publicidade (32% dos suportes analisados). A intervenção foi desenvolvida no sentido de assegurar que os suportes publicitários identificam a natureza dos produtos e dos serviços publicitados e a instituição responsável pela sua comercialização, num contexto em que as mensagens publicitárias destacavam, apenas ou sobretudo, as marcas específicas criadas pelas instituições para o efeito.

Gráfico II.2.5 • Publicidade | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2018–2019



Fonte: Banco de Portugal.

3 Depósitos à ordem

3.1 Ações de inspeção

3.1.1 Extrato de comissões

Em janeiro de 2019, as instituições passaram a ter de disponibilizar anualmente aos seus clientes o extrato de comissões, documento com formato harmonizado definidas pela Comissão Europeia com informação sobre todas as comissões cobradas no ano anterior pelos serviços associados a contas de pagamento, como é o caso das contas de depósito à ordem. Esta obrigação decorre da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, que transpôs a Diretiva sobre Contas de Pagamento para o ordenamento jurídico interno, e visa aumentar a comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento no seio da União Europeia.

Em Portugal, por força do disposto no *Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras*, o extrato de comissões veio substituir a "fatura-recibo", devendo, por isso, ser disponibilizado a todos os clientes que sejam titulares de contas de depósito à ordem, incluindo pessoas coletivas e outros clientes que não sejam suscetíveis de ser legalmente considerados como consumidores.

Para avaliar o cumprimento da obrigação de envio do extrato de comissões, o Banco de Portugal solicitou a todas as instituições que comercializam contas de depósito à ordem a prestação de informação quantitativa sobre as contas de depósito abrangidas, os canais de comunicação utilizados para o envio do extrato de comissões, bem como exemplares de extratos de comissões remetidos aos clientes.

Quadro II.3.1 • Depósitos à ordem | Ações de inspeção à distância sobre o extrato de comissões | 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Envio do extrato de comissões	À distância	119
Modelo e requisitos de preenchimento do extrato de comissões	À distância	119

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nas inspeções à distância são consideradas de forma individual as inspeções realizadas às 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou as seguintes matérias:

- Envio do extrato de comissões, tendo sido avaliado se as instituições enviaram, no mês de janeiro, o extrato de comissões a todos os clientes com contas de depósito à ordem. O dever de envio do extrato de comissões deve ser cumprido relativamente a todas a contas de depósito à ordem detidas por clientes, consumidores e não consumidores, durante o ano anterior, incluindo as contas que foram encerradas no decurso desse ano, as que não tenham registado movimentos nesse período e aquelas em que não tenham sido aplicados juros ou cobradas comissões pelos serviços prestados.

  A análise desenvolvida permitiu verificar que 111 instituições de crédito não enviaram o extrato de comissões a todos os clientes com conta de depósito à ordem. Foi observado que algumas instituições não remeteram o extrato de comissões aos clientes que não são consumidores, ao passo que outras não disponibilizaram o extrato de comissões aos clientes com contas de depósito à ordem sem movimentos ou em que não tenham sido cobradas comissões no decurso de 2018.

  Também se apurou que oito instituições não remeteram o extrato de comissões no prazo legalmente previsto.

- Modelo e requisitos de preenchimento do extrato de comissões, tendo sido avaliado se a informação relativa às comissões cobradas utilizava o formato harmonizado a nível europeu e o símbolo comum de identificação do documento informativo e se observava integralmente os requisitos definidos no regulamento de execução da Comissão Europeia[6], designadamente o tamanho de letra e o correto preenchimento dos quadros relativos às comissões cobradas e aos juros aplicados.

6. Regulamento de Execução (UE) 2018/33 da Comissão, de 27 de setembro de 2017.

Com base em cópias de exemplares de extratos de comissões remetidos aos clientes, o Banco de Portugal identificou 115 instituições que enviaram aos clientes um documento que não cumpria integralmente os requisitos definidos. Foram detetadas situações em que, por exemplo, o extrato de comissões não apresentava o símbolo comum, ou em que o extrato de comissões não continha informação sobre o total das comissões cobradas, a frequência de cobrança e o respetivo valor anual, quando aplicável, ou ainda sobre o número de vezes em que os serviços foram utilizados pelo cliente. Verificou-se, ainda, que alguns extratos não apresentavam informação sobre as taxas de juro aplicadas, não identificavam os canais em que foram prestados os serviços a que se referem as comissões cobradas, ou não cumpriam outros requisitos definidos no regulamento, como seja o tamanho de letra.

3.1.2 Serviço de mudança de conta

O Banco de Portugal analisou a informação sobre o serviço de mudança de conta disponibilizada nos sítios na internet de 117 instituições.

Esta avaliação enquadra-se no acompanhamento que o Banco de Portugal tem vindo a realizar à forma como as instituições estão a dar cumprimento às novas exigências decorrentes do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, diploma que transpôs para o ordenamento jurídico nacional a Diretiva de Contas de Pagamento.

Com a entrada em vigor deste diploma legal, os prestadores de serviços de pagamento, com sede ou sucursal em Portugal, passaram a estar obrigados a disponibilizar o serviço de mudança de conta para clientes particulares e microempresas, devendo prestar informação sobre este serviço nos balcões e outros locais de atendimento ao público e nos respetivos sítios na internet.

Quadro II.3.2 • Depósitos à ordem | Ações de inspeção à distância sobre o serviço de mudança de conta | 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Disponibilização da informação sobre o serviço de mudança de conta no sítio na internet	À distância	117

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nas inspeções à distância, as inspeções realizadas à Caixa Central – Caixa Central do Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e às 79 caixas de crédito agrícola mútuo integradas no SICAM são consideradas autonomamente.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou as seguinte matéria:

- **Disponibilização de informação sobre o serviço de mudança de conta no sítio na internet,** tendo sido avaliado se as instituições disponibilizavam informação sobre o serviço de mudança de conta no sítio na internet. Foram identificadas 23 instituições que não divulgavam essa informação nos respetivos sítios na internet.

3.1.3 Extrato da conta de depósito

O Banco de Portugal avaliou, junto de 107 instituições, o cumprimento da obrigação de envio do extrato da conta de depósito à ordem, nos termos previstos nas normas aplicáveis.

Quadro II.3.3 • Depósitos à ordem | Ações de inspeção à distância sobre o extrato da conta | 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Envio do extrato da conta de depósito	À distância	107

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nas inspeções à distância são consideradas de forma individual as inspeções realizadas às 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou as seguinte matéria:

- **Envio do extrato da conta de depósito,** tendo sido avaliado a forma como as instituições estavam a dar cumprimento à obrigação de envio do extrato da conta de depósito à ordem. O documento em causa deve conter informação sobre os movimentos a débito e a crédito efetuados nas contas de depósito à ordem e deve ser disponibilizado aos clientes com periodicidade mensal, exceto quando não tenham ocorrido movimentos no mês em causa, devendo, no entanto, ser respeitada uma periodicidade mínima anual.

  Para efeitos desta análise, foi solicitada às instituições a prestação de informação quantitativa e a disponibilização de cópias de extratos de contas de depósito à ordem remetidos a clientes.

  Foram identificadas seis instituições que não disponibilizaram extratos de conta com a periodicidade mínima anual a clientes cujas contas não registaram movimentos durante o ano.

4 Depósitos estruturados

4.1 Análise do documento de informação fundamental (DIF)

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 comercialização do depósito ao público. O Banco de Portugal verifica a conformidade do DIF com os requisitos legalmente estabelecidos, bem como o rigor da informação de índole quantitativa apresentada no referido documento, nomeadamente os indicadores de risco e de custo e os cenários de desempenho. Concluído o processo de validação, os DIF que cumprem os requisitos legais e regulamentares aplicáveis são publicados no PCB.

Durante o ano de 2019, o Banco de Portugal avaliou o DIF de 75 depósitos estruturados, uma redução de 18% face ao número de DIF analisados em 2018, reflexo de uma menor aposta das instituições na colocação destes depósitos junto dos clientes. Estes depósitos foram comercializados por nove instituições, mais uma do que em 2018.

Quadro II.4.1 • Depósitos estruturados | Fiscalização dos documentos de informação pré-contratual | 2018–2019

Tipo de depósito	2018		2019	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
1.º trimestre	14	6	27	6
2.º trimestre	18	6	18	6
3.º trimestre	22	6	17	7
4.º trimestre	37	7	13	5
Total	91	8	75	9

Fonte: Banco de Portugal.

4.2 Verificação das taxas de remuneração

O Banco de Portugal verificou também as taxas de remuneração apuradas para os depósitos deste tipo que se venceram em 2019. Foi fiscalizada a taxa de remuneração de 167 depósitos vencidos neste período.

O Banco de Portugal confirmou, nomeadamente, o valor de mercado apurado pelas instituições para os ativos subjacentes associados a cada depósito e a sua aplicação, de acordo com a forma de cálculo da remuneração descrita no respetivo documento de informação pré-contratual. Na sequência desta verificação, as taxas de remuneração dos referidos depósitos foram divulgadas no PCB.

Quadro II.4.2 • Depósitos estruturados | Verificação das remunerações | 2018–2019

Tipo de depósito	2018		2019	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Estruturado	140	10	133	13
Dual				
Componente fixa	–		–	
Componente indexada	22	3	34	3
Total	162	12	167	13

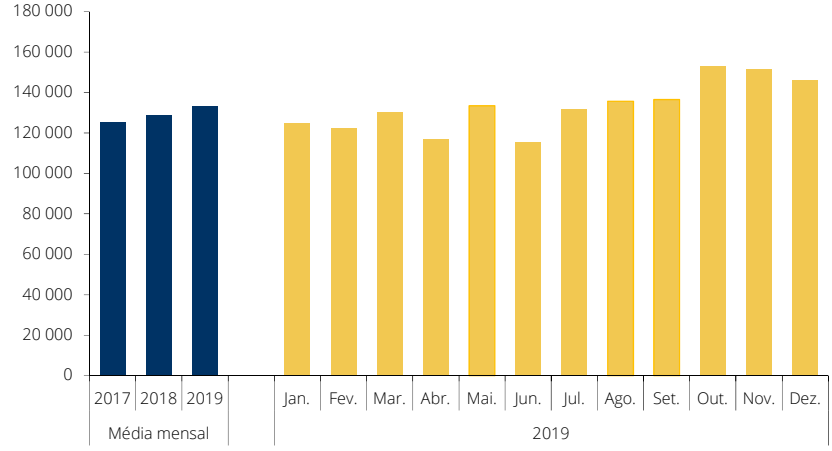
Fonte: Banco de Portugal.

5 Crédito aos consumidores

5.1 Reporte de novos contratos

As instituições de crédito reportam mensalmente ao Banco de Portugal informação sobre os contratos de crédito aos consumidores (i.e., crédito pessoal, automóvel e *revolving*) celebrados no mês anterior. A informação é enviada para cálculo dos limites máximos da TAEG aplicável no crédito aos consumidores. A partir desta informação que inclui as principais caraterísticas dos contratos celebrados, o Banco de Portugal efetua uma primeira avaliação do cumprimento pelas instituições dos limites máximos em vigor para a TAEG.

Gráfico II.5.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2017–2019



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O total de contratos reportados no ano de 2019 é de 1 598 744.

Em 2019, esta avaliação incidiu sobre 1 598 744 contratos de crédito aos consumidores reportados por 55 instituições, uma média de cerca de 133 mil contratos por mês e um aumento de 3,6%, face a 2018[7].

Na fiscalização da informação reportada pelas instituições de crédito, foram detetados, em 2019, 24 contratos de nove instituições com indícios de incumprimento dos limites máximos à TAEG, tendo de imediato sido solicitada informação às instituições para avaliação desses indícios. Na sequência da análise desenvolvida, o Banco de Portugal adotou medidas adequadas relativamente a quatro contratos de três instituições.

5.2 Ações de inspeção

Em 2019, o Banco de Portugal desenvolveu um conjunto de ações de fiscalização do cumprimento do quadro normativo aplicável à comercialização de contratos de crédito aos consumidores, dando continuidade à linha de ação seguida nos anos anteriores.

A intervenção do Banco de Portugal esteve centrada no crédito *revolving* e nas ultrapassagens de crédito. Foram realizadas ações de inspeção aos serviços centrais de oito instituições de crédito, durante as quais se procedeu à análise das práticas de comercialização.

7. Excluem-se desta análise os contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com prazo de reembolso igual ou inferior a um mês, que também estão sujeitos por lei aos limites máximos de TAEG.

Quadro II.5.1 • Crédito aos consumidores | Ações de inspeção aos serviços centrais sobre a comercialização de contratos de crédito | 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Facilidades de descoberto, contas correntes, cartões de crédito, linhas de crédito e crédito automóvel	Serviços centrais	8
Classificação e enquadramento do produto		
Processo de contratação		
Requisitos da informação pré-contratual e contratual		
Avaliação da solvabilidade		
Comissões e outros encargos		
Taxa de juro e juros remuneratórios		
Limites máximos à TAEG		
Vendas associadas		
Livre revogação do contrato		
Reembolso antecipado		
Mora e encargos associados ao incumprimento		
Informação durante a vigência do contrato		
Reporte de informação ao Banco de Portugal		
Ultrapassagem de crédito	Serviços centrais	4
Requisitos da informação pré-contratual e contratual		
Comissões e outros encargos		
Limites máximos à TAN		
Mora e encargos associados ao incumprimento		
Informação na vigência do contrato		

Fonte: Banco de Portugal.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou as seguintes matérias:

- **Classificação e enquadramento do produto,** tendo sido avaliada a correta classificação das operações de crédito abrangidas pelo regime do crédito aos consumidores, de acordo com as suas caraterísticas.
- **Processo de contratação,** tendo sido avaliada a adequação das práticas e procedimentos internos na formação do contrato de crédito, em particular a definição da data de celebração do contrato, critério determinante para o cumprimento de um conjunto de deveres, nomeadamente a avaliação da solvabilidade do consumidor e a observância dos limites máximos da TAEG.

  A avaliação efetuada permitiu identificar situações em que a data de celebração do contrato definida não correspondia ao momento em que o cliente ou a instituição (a que ocorrer em último lugar) manifestaram a sua concordância relativamente a todas as condições da operação.
- **Requisitos da informação pré-contratual e contratual,** tendo sido analisada 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.

  Detetaram-se operações de crédito não formalizadas através de um contrato em suporte duradouro, a não disponibilização de informação pré-contratual ao cliente, bem como omissões e incorreções na informação pré-contratual e contratual prestada ao cliente.
- **Avaliação da solvabilidade,** tendo sido analisados os procedimentos para a avaliação de solvabilidade do cliente previamente à concessão do crédito. Foi fiscalizado o cumprimento dos

deveres de informação quando é recusada a concessão de crédito com fundamento na informação consultada em bases de dados, designadamente de responsabilidades de crédito.

Foram detetados contratos de crédito em que a avaliação da solvabilidade não havia sido realizada no momento prévio à celebração do contrato. Aquando da recusa do crédito, foram identificadas situações em que a informação foi prestada verbalmente e casos em que o dever de informação só foi parcialmente cumprido.

- Comissões e outros encargos, tendo se verificado se as comissões exigidas aos clientes correspondiam às que estavam contratualmente estabelecidas. Ponderou-se também a informação disponível no preçário da instituição mutuante em vigor à data em que ocorreu a cobrança de comissões.

  Identificaram-se diversas irregularidades, nomeadamente, a cobrança de comissões não previstas no preçário ou de montante superior ao que aí está estabelecido, bem como a cobrança de comissões a clientes que estariam isentos do seu pagamento.

- Taxa de juro e juros remuneratórios, tendo sido avaliado se as instituições aplicavam a taxa de juro nominal (TAN) contratualmente estabelecida e se observavam a regra que impede a capitalização de juros remuneratórios em períodos não inferiores a três meses.

  Na análise às carteiras de crédito das instituições inspecionadas, identificaram-se situações em que foi aplicada uma TAN superior à contratada. Foi igualmente detetada a cobrança de juros indevidos na primeira prestação de alguns contratos de crédito, sendo que na origem dessas situações esteve o facto de os juros terem sido calculados com referência a um período fixo de 30 dias, não tendo em consideração o número de dias efetivamente decorridos a partir da data de celebração do contrato.

- Limites máximos à TAEG e à TAN, tendo-se avaliado a observância dos limites máximos à TAEG em contratos de facilidade de descoberto, em contas correntes, em cartões de crédito, em linhas de crédito e em contratos de crédito automóvel. Foi verificado o cálculo da TAEG em operações de crédito já contratadas. Tendo por base a informação recolhida nos sistemas das instituições, nos simuladores e em operações de crédito contratadas, confirmou-se se todos os encargos tinham sido corretamente considerados no cálculo da TAEG.

  Também se fiscalizou o cumprimento dos limites máximos da TAN nas ultrapassagens de crédito, tendo sido identificados contratos usurários.

- Vendas associadas, tendo-se avaliado o cumprimento da proibição de vendas associadas obrigatórias.

- Livre revogação do contrato, tendo sido analisados os procedimentos estabelecidos para o exercício do direito de livre revogação do contrato de crédito nos 14 dias subsequentes à sua celebração, bem como os valores exigidos aos clientes na sequência do exercício deste direito.

  Concluiu-se que algumas instituições não informam adequadamente o cliente sobre os procedimentos disponíveis para o exercício do direito de livre revogação.

- Reembolso antecipado, tendo sido avaliado o cumprimento das normas sobre o reembolso antecipado, total ou parcial, do contrato de crédito, nomeadamente os deveres de informação a que as instituições estão obrigadas e os limites às comissões que podem ser exigidas nessas situações. Foram igualmente avaliados os procedimentos para o exercício do direito ao reembolso antecipado total ou parcial do crédito e a determinação do correspondente impacto no serviço da dívida.

Identificaram-se situações em que foi exigido o pagamento de juros referentes a um período em que o cliente já tinha liquidado, total ou parcialmente, o capital em dívida.

- **Mora e encargos associados ao incumprimento,** tendo se fiscalizado se as instituições procedem à determinação dos juros de mora e à cobrança da comissão pela recuperação dos valores em dívida de acordo com o estipulado na lei.

  Observaram-se situações de capitalização indevida de juros remuneratórios.

- **Informação durante a vigência do contrato,** tendo sido avaliada a forma como as instituições asseguram o cumprimento dos deveres de informação durante a vigência dos contratos de crédito aos consumidores.

  A análise desenvolvida permitiu detetar a existência de omissões relevantes na informação prestada pelas instituições nos extratos periodicamente remetidos aos clientes bancários, o não cumprimento da periodicidade exigida para esse reporte, bem como casos em que o formato utilizado para a prestação da informação não era o estabelecido.

- **Reporte de informação ao Banco de Portugal,** tendo sido avaliado o cumprimento atempado dos deveres de reporte de informação ao Banco de Portugal e a qualidade dos dados fornecidos sobre os novos contratos de crédito.

  Detetaram-se omissões no reporte dos contratos celebrados, bem como o reporte de operações que não respeitam a novos contratos celebrados no âmbito da Instrução n.º 14/2013. Também foram detetadas incorreções na informação sobre os contratos reportados.

5.3 Monitorização da comercialização nos canais digitais

A comercialização de crédito ao consumo através de canais digitais é cada vez mais uma realidade no mercado português, ainda que os produtos de crédito nos canais *online* e *mobile* não tenham alterações assinaláveis face aos que são oferecidos nos canais tradicionais. O aumento do número de produtos nos canais digitais verifica-se sobretudo no crédito pessoal e nos cartões de crédito.

Durante o ano de 2019, o Banco de Portugal continuou a avaliar a forma como as instituições cumprem o quadro normativo aplicável à comercialização de contratos de crédito aos consumidores nos canais digitais.

A avaliação foi desenvolvida privilegiando a intervenção supervisiva em momento prévio ao do início da comercialização desses produtos com base na informação reportada pelas instituições. Em 2018, o Banco de Portugal solicitou às instituições que lhe remetessem, com, pelo menos, dez dias úteis de antecedência face à data prevista para o início da comercialização, informação sobre os produtos de crédito aos consumidores, cujo processo de contratação se inicie e conclua em ambiente digital. Essa informação deve referir as caraterísticas desses produtos, o respetivo público-alvo, os canais (*online* ou *mobile*) pelos quais serão disponibilizados, a forma como é assegurado o cumprimento dos deveres de informação aos clientes e 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.

A supervisão *ex ante* dos processos de comercialização de crédito nos canais digitais implica uma frequente interação entre as instituições e o Banco de Portugal. Em reuniões bilaterais as instituições apresentam, em ambiente de qualidade ou de produção, os fluxos de contratação, introduzindo posteriormente as alterações necessárias à adoção das melhores práticas na comercialização destes produtos.

Durante o ano de 2019, o Banco de Portugal avaliou 13 processos de crédito pessoal, 8 de cartões de crédito, 4 de linhas de crédito, 4 de crédito automóvel e 1 de facilidades de descoberto, comercializados por 15 instituições através dos canais *online* e/ou *mobile*.

Quadro II.5.2 • Crédito aos consumidores | Monitorização da comercialização de contratos de crédito nos canais digitais por produto | 2019

Produtos	Modalidade	Produtos/processos de comercialização
Crédito aos consumidores nos canais digitais	À distância	
Crédito pessoal		13
Crédito automóvel		4
Cartões de crédito		8
Linhas de crédito		4
Facilidades de descoberto		1

Fonte: Banco de Portugal.

No decurso dessas ações, foi verificada a conformidade dos processos de comercialização com as regras aplicáveis e com as boas práticas que o Banco de Portugal tem vindo a divulgar para a comercialização de contratos de crédito aos consumidores através de canais digitais. A análise efetuada incidiu sobre as várias etapas do processo de contratação, com particular enfoque no cumprimento dos deveres de informação e de assistência ao consumidor e nos mecanismos disponibilizados para o exercício conveniente dos direitos de livre revogação e de reembolso antecipado. Também foram avaliados os procedimentos de segurança e a forma prevista para que o consumidor confirme a sua vontade de contratar.

Quadro II.5.3 • Crédito aos consumidores | Monitorização da comercialização de contratos de crédito nos canais digitais por matéria | 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Crédito aos consumidores nos canais digitais	À distância	15
Requisitos da informação pré-contratual e contratual		
Dever de assistência		
Avaliação da solvabilidade		
Vendas associadas		
Financiamento de encargos		
Livre revogação do contrato		
Reembolso antecipado		
Procedimentos de segurança		

Fonte: Banco de Portugal.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou as seguintes matérias:

- **Requisitos da informação pré-contratual e contratual,** tendo sido avaliado o momento em que é apresentada a FIN ao cliente permite que este pondere devidamente essa informação na tomada de decisão sobre a contratação do crédito. Também se analisou se a FIN incorpora as

preferências expressas pelo cliente e se é conferida ao cliente a possibilidade de solicitar uma cópia da minuta do contrato de forma gratuita e em que momento é que tal se verifica.

Foi ainda verificado se o processo de comercialização incorpora mecanismos que permitem ao cliente a adequada visualização e leitura dos documentos pré-contratuais e contratuais e se está assegurado o *scroll down* obrigatório de toda a informação apresentada.

Identificou-se que, em algumas situações, a FIN não era apresentada no momento mais adequado e que não estava previsto um mecanismo de *scroll down* de todas as páginas dos documentos de informação pré-contratual e contratual disponibilizados ao cliente. Também se detetou em alguns dos processos analisados que o clausulado dos contratos de crédito não continha informação sobre o processo de contratação digital, nem sobre a forma pela qual o cliente confirma a vontade de contratar.

- Dever de assistência, tendo sido analisado se as plataformas digitais incorporavam os meios necessários ao adequado esclarecimento das dúvidas dos clientes bancários, garantindo a prestação de assistência aos clientes que recorrem aos canais digitais. A análise desenvolvida permitiu constatar que as instituições apresentam advertências e notas informativas, disponibilizam páginas com respostas a perguntas frequentes (FAQs), linhas de apoio telefónico sem custos para o cliente, acesso a *chat* com assistente da instituição, ou *chatbot*.

  Avaliou-se ainda se a informação prestada sobre o processo de contratação do crédito no canal digital permite ao cliente, antes de iniciar esse processo, identificar as diferentes etapas que terá de percorrer e os elementos informativos que lhe serão exigidos.

  Detetou-se que os mecanismos de assistência ao cliente nem sempre eram disponibilizados de forma conveniente e que, em alguns processos de comercialização, a informação prestada não era específica do produto de crédito em causa. Todavia, constatou-se que as instituições passaram a atualizar a informação relativa aos processos de comercialização, sobretudo através da disponibilização de páginas com respostas a perguntas frequentes (FAQs) e da inclusão de advertências e de notas explicativas dos principais conceitos financeiros associados ao crédito aos consumidores (e.g. TAN, TAEG e MTIC).

- Avaliação da solvabilidade, tendo sido analisados os procedimentos para a avaliação da solvabilidade, verificando, designadamente, se o recurso a métodos indiretos para apuramento das receitas e das despesas era utilizado dentro dos limites estabelecidos nas regras aplicáveis. Também se fiscalizou o cumprimento do dever de informar o cliente sobre o motivo da recusa do crédito, nas situações em que a mesma encontra fundamento na informação consultada em bases de dados, nomeadamente, de responsabilidades de crédito.

  Identificou-se que, em algumas situações analisadas, o cliente não era informado sobre o motivo da recusa do crédito quando a mesma tinha fundamento na informação disponível nas bases de dados de responsabilidades de crédito.

- Vendas associadas, tendo sido analisado se eram sugeridos outros produtos financeiros ao cliente no decurso do processo de contratação, em particular seguros (facultativos), bem como a forma prevista para o cliente manifestar a intenção de contratar esses produtos.

  Identificaram-se processos de contratação em que a adesão ao seguro de vida estava pré-selecionada, não sendo sempre clara a natureza opcional dessa adesão. Todavia, a frequência destas insuficiências diminuiu face a 2018, em resultado, designadamente, de algumas das instituições já terem sido objeto destas recomendações na análise de outros produtos de crédito.

- **Financiamento de encargos,** tendo sido avaliado se era conferida ao cliente a possibilidade de manifestar, de forma expressa, o interesse em obter o financiamento dos encargos associados ao crédito. A análise permitiu detetar que, por vezes, a opção de financiamento dos encargos e despesas estava pré-selecionada. No entanto, verificou-se uma diminuição da frequência desta insuficiência face a 2018, pelos mesmos motivos assinalados no ponto anterior.
- **Livre revogação do contrato,** tendo sido avaliado se era 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 podia ocorrer de forma tão acessível e conveniente quanto a contratação.

  Identificou-se que, em alguns casos, não estava prevista a possibilidade de os clientes bancários exercerem o direito de livre revogação nos canais digitais. Também se verificou que, em algumas situações em que o exercício de livre revogação era possível nos canais digitais, a informação constante da documentação contratual disponibilizada ao cliente não fazia menção a essa possibilidade.
- **Reembolso antecipado,** tendo sido analisado se o cliente tinha 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.

  Em resultado da análise desenvolvida, verificou-se que em alguns processos de contratação não estava prevista a possibilidade de os clientes bancários exercerem o direito ao reembolso antecipado nos canais digitais.
- **Procedimentos de segurança,** tendo sido avaliada a robustez dos procedimentos de segurança adotados pelas instituições para recolha da manifestação da vontade do cliente em celebrar o contrato de crédito.

  Verificou-se que as instituições recorrem, de forma generalizada, a mecanismos semelhantes aos previstos para a autenticação forte dos clientes no âmbito da prestação de serviços de pagamento, solicitando ao cliente dois ou mais elementos de segurança independentes entre si, pertencentes à categoria de conhecimento (e.g. *password*), posse (e.g. cartão-matriz de coordenadas) e inerência (e.g. impressão digital).

5.4 Reporte de contratos integrados em PERSI

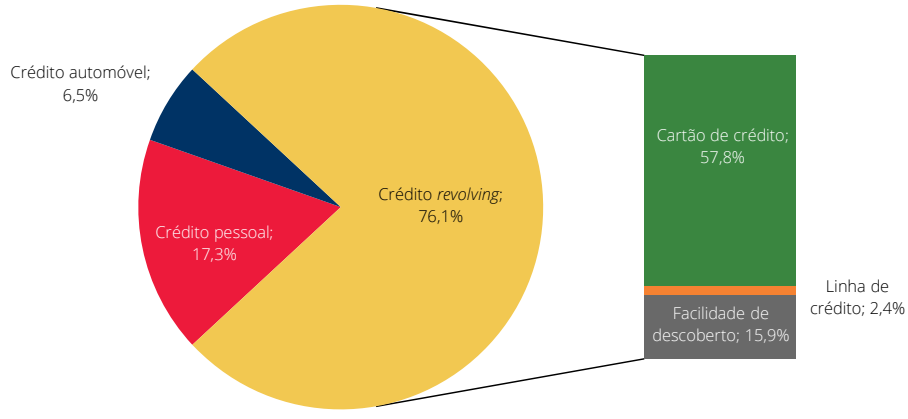
No ano de 2019, as instituições de crédito iniciaram 628 357 processos PERSI (procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento) relativos a crédito aos consumidores, envolvendo um total de 463 972 contratos de crédito e um montante em dívida de 1082,8 milhões de euros. Os contratos integrados em PERSI apresentavam um rácio de incumprimento de 10,9%, o que compara com um rácio de 12% em 2018. Esta diminuição observou-se sobretudo nos contratos de crédito *revolving*.

Quadro II.5.4 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2018–2019

	Processos		Contratos[a]	
	2018	2019	2018	2019
Processos PERSI iniciados				
Número	599 590	628 357	442 337	463 972
Montante total (milhões de euros)[b]	–	–	994,6	1082,8
Rácio de incumprimento[c]	–	–	12,0%	10,9%
Processos PERSI em análise[d]				
Número	124 736	127 712	–	–
Processos PERSI concluídos				
Número	589 152	625 381	419 942	447 887
Montante total (milhões de euros)	–	–	926,7	1028,1
Rácio de incumprimento	–	–	13,7%	11,2%
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento[e]	252 338	273 366	–	–
Pagamento dos montantes em mora	234 065	252 301	–	–
Obtenção de um acordo entre as partes[f]	18 273	21 065	–	–
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/Processos PERSI concluídos	**42,8%**	**43,7%**	–	–

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.

Gráfico II.5.2 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 2019

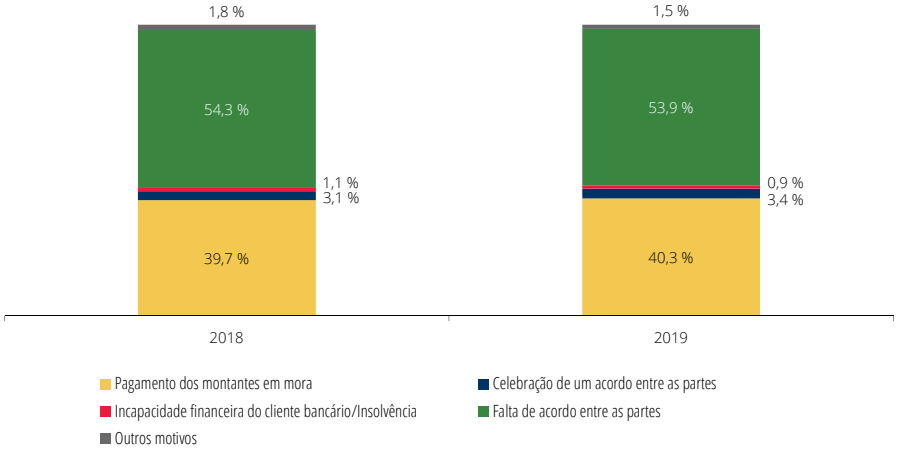


Fonte: Banco de Portugal.

Em 2019, o número de processos PERSI iniciados aumentou 4,8%. Tal como nos anos anteriores, em 2019, a maioria dos contratos integrados em PERSI no crédito aos consumidores correspondeu a produtos de crédito *revolving* (cerca de 76%), destacando-se os cartões de crédito (57,8%). Os contratos de crédito pessoal e de crédito automóvel representaram, respetivamente, 17,3% e 6,5% dos processos iniciados.

Em 2019, foram concluídos 625 381 processos PERSI, envolvendo 447 887 contratos de crédito aos consumidores, os quais representavam um total de 1028,1 milhões de euros. Estes contratos tinham um rácio de incumprimento de 11,2%, o mais baixo desde 2013, ano em que entrou em vigor o regime geral do incumprimento[8]. No final de 2019, encontravam-se em análise ou em negociação 127 712 processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores.

Gráfico II.5.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 2018–2019



Fonte: Banco de Portugal.

O número de processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores que foi concluído com a regularização do incumprimento aumentou em 2019 (mais 8,3%, face a 2018). A proporção dos processos PERSI concluídos em 2019 com a regularização das situações em incumprimento também aumentou face a 2018, passando de 42,8% para 43,7%. Em 53,9% dos processos PERSI concluídos, a situação de incumprimento não foi resolvida por falta de acordo entre as partes.

Em 2019, 40,3% dos processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores foram concluídos na sequência do pagamento dos montantes em atraso pelos clientes bancários, uma proporção superior à registada em 2018 (39,7%). Em 3,4% dos processos concluídos foi celebrado um acordo entre as partes, uma proporção em linha com a que se verificou no ano anterior (3,1%).

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

Quadro II.5.5 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2018–2019[a), (b)]

	2018		2019	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	14 360	7,0	17 053	9,1
Refinanciamento	1510	10,0	1995	15,2
Consolidação de créditos	1455	6,1	1276	5,8
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	907	7,4	708	4,9
Dação em cumprimento	43	–	37	–

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 2019 foram abrangidos 19 023 contratos de crédito aos consumidores.

A solução mais frequentemente acordada foi a renegociação do contrato. Em 2019, 17 053 processos PERSI levaram à renegociação dos contratos de crédito aos consumidores, envolvendo um montante total de 9,1 milhões de euros. Entre as condições renegociadas, destacam-se o diferimento do pagamento de capital para a última prestação (14 322 processos) e o alargamento do prazo do contrato (3444 processos).

A segunda solução mais frequentemente acordada foi o refinanciamento do contrato (1995 processos), seguida da consolidação de créditos (1276 processos).

Quadro II.5.6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2018–2019[a), (c)]

	2018	2019
Diferimento de capital para a última prestação	11 623	14 322
Prazo	3465	3444
Período de carência de capital (e/ou juros)	227	310
Spread/Taxa de juro	127	205
Outras condições[b)]	2151	2101

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 2019 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 9458 contratos de crédito aos consumidores.

6 Crédito à habitação e hipotecário

6.1 Ações de inspeção

O Banco de Portugal desenvolveu, em 2019, ações de inspeção aos serviços centrais de três instituições para avaliar as práticas na comercialização de crédito à habitação e hipotecário depois de, em 2018, ter avaliado o cumprimento dos deveres de prestação de informação pré-contratual e do dever de assistência ao consumidor, através de ações de inspeção à distância e aos balcões das instituições.

Quadro II.6.1 • Crédito à habitação e hipotecário | Ações de inspeção | 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Crédito à habitação e hipotecário	Serviços centrais	3
Requisitos da informação pré-contratual e contratual		
Avaliação da solvabilidade		
Disponibilização dos relatórios de avaliação do imóvel		
Comissões e outros encargos		
Taxa de juro e juros remuneratórios		
Cálculo da TAEG		
Vendas associadas		
Reembolso antecipado		
Mora e encargos associados ao incumprimento		
Informação durante a vigência do contrato		
Reporte de minutas de contratos ao Banco de Portugal		

Fonte: Banco de Portugal.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou as seguintes matérias:

- **Requisitos da informação pré-contratual e contratual,** tendo sido avaliada a forma como foi dado cumprimento ao dever de prestação de informação pré-contratual personalizada, prévia à tomada de decisão do cliente, e a consistência entre a informação prestada pela instituição antes da celebração do contrato e as condições contratadas pelo cliente bancário[9].

  Identificaram-se irregularidades, designadamente a omissão de informação significativa (v.g. TAN, TAEG, montante total de crédito imputado ao consumidor), e incorreções na informação prestada sobre as condições para o exercício do direito ao reembolso antecipado e sobre as consequências de um eventual incumprimento do contrato de crédito.

- **Avaliação da solvabilidade,** tendo sido avaliada a existência de procedimentos para a avaliação de solvabilidade do cliente previamente à concessão de crédito. Procedeu-se à análise da informação prestada ao cliente sobre o motivo para a recusa do crédito, nas situações em que a mesma encontrou fundamento na informação consultada em bases de dados, nomeadamente de responsabilidades de crédito.

9. Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017.

Detetaram-se situações em que o cliente não foi informado do fundamento da decisão de recusa da concessão de crédito quando a mesma decorria da consulta das bases de dados de responsabilidades de créditos, da lista pública de execuções, ou de outras bases de dados consideradas úteis para a avaliação da solvabilidade.

- Disponibilização do relatório de avaliação do imóvel, tendo sido analisada a forma como as instituições cumprem o dever de disponibilização ao cliente de cópia do relatório e de outros documentos da avaliação feita ao imóvel, bem como a existência de procedimentos que permitam ao cliente conhecer a avaliação do imóvel e requerer uma segunda avaliação. Foi verificada a não cobrança de comissões ou outros encargos pelas reavaliações de imóveis efetuadas por iniciativa da instituição.

  Detetaram-se situações em que não foi disponibilizada aos clientes cópia do relatório e de outros documentos da avaliação feita aos imóveis.

- Comissões e outros encargos, tendo sido avaliado se as comissões cobradas no âmbito da comercialização de crédito à habitação e hipotecário estavam conformes com o preçário em vigor e o acordado no contrato de crédito.

  Foi detetada a cobrança de comissões em duplicado e a aplicação de comissões superiores às previsto no preçário.

- Taxa de juro e juros remuneratórios, tendo sido avaliado se as instituições aplicavam a taxa de juro (TAN) acordada nos termos contratualmente estabelecidos.

  Identificaram-se situações em que foi aplicada uma TAN superior à contratada. Foi igualmente detetada a cobrança de juros indevidos na primeira prestação de alguns contratos de crédito, sendo que na origem dessas situações esteve o facto de os juros terem sido calculados com referência a um período fixo de 30 dias, não tendo em consideração o número de dias decorridos desde a data de celebração do contrato.

- Cálculo da TAEG, tendo sido verificada a forma como a TAEG tinha sido calculada em operações de crédito já contratadas, em particular se todos os encargos tinham sido corretamente considerados, tendo por base as informações recolhidas nos sistemas de informação das instituições. Também se analisaram os simuladores de cálculo da TAEG e a parametrização das fórmulas dos sistemas de informação das instituições.

  Foram identificados diversos erros no cálculo da TAEG, designadamente a não inclusão de comissões e despesas contratualmente previstas, a não atualização da TAN na data de celebração de contratos com taxa de juro variável, ou a não consideração da totalidade do plano financeiro nos contratos com libertação faseada de capital (v.g. crédito para obras com libertação de capital ao longo do tempo).

- Vendas associadas, tendo sido avaliado o cumprimento das obrigações relativas a vendas associadas, nomeadamente a informação disponibilizada ao cliente para que este possa avaliar os benefícios e encargos resultantes da aquisição de produtos ou serviços em associação ao crédito à habitação e hipotecário.

- Reembolso antecipado, tendo sido avaliado o cumprimento das normas que enquadram o reembolso antecipado, total ou parcial, do contrato de crédito, nomeadamente a obrigação de as instituições assegurarem ao cliente o exercício do direito ao reembolso antecipado total em qualquer momento, mediante pré-aviso de dez dias úteis. Também se verificou se as instituições disponibilizavam, aos clientes que solicitavam o reembolso antecipado, informação sobre o impacto que o mesmo teria no contrato de crédito, descrevendo os pressupostos

utilizados para o efeito. Foi ainda fiscalizado o cumprimento dos limites às comissões que podem ser exigidas aos clientes pelo reembolso antecipado.

Foi observado que algumas instituições não disponibilizavam aos clientes informação sobre o impacto do reembolso antecipado.

- **Mora e encargos associados ao incumprimento,** tendo sido avaliada a observância das regras aplicáveis à mora do devedor em contratos de crédito, nomeadamente a correção do cálculo dos encargos com a mora, juros de mora e comissão pela recuperação dos valores em dívida. A respeito dos juros moratórios, foi avaliado se as instituições incorporaram no respetivo cálculo a sobretaxa anual máxima de 3% a acrescer à taxa de juros moratórios com base no capital vencido e não pago. Também se avaliou se a comissão de recuperação de valores em dívida cobrada apenas foi aplicada uma única vez por cada prestação vencida e não paga e se o montante exigido aos clientes não excedeu 4% do valor da prestação em dívida, admitindo-se a cobrança de um valor mínimo de 12 euros e um valor máximo de 150 euros, ou 0,5% do montante da prestação em dívida, nos casos em que a mesma é superior a 50 000 euros.
- **Informação durante a vigência do contrato,** tendo sido avaliado o cumprimento dos deveres de informação durante a vigência dos contratos de crédito à habitação e hipotecário[10].

  Detetou-se a existência de omissões na informação transmitida pelas instituições nos extratos periodicamente remetidos aos clientes bancários e situações em que o formato utilizado para a prestação da informação não o era adequado.
- **Reporte de minutas de contratos ao Banco de Portugal,** tendo sido avaliado o cumprimento do dever de reporte ao Banco de Portugal das minutas de contrato referentes aos produtos de crédito à habitação e hipotecário comercializados pela instituição.

6.2 Reporte de contratos integrados em PERSI

Em 2019, as instituições de crédito iniciaram 71 497 processos PERSI relativos a contratos de crédito à habitação e hipotecário, menos 16,1% do que em 2018. Em 2019, os processos PERSI iniciados envolveram 45 972 contratos de crédito e um montante em dívida de 2139,4 milhões de euros. O rácio de incumprimento registado nos contratos integrados em PERSI foi de 1,3%, abaixo do rácio registado no ano anterior (1,7%).

10. Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017.

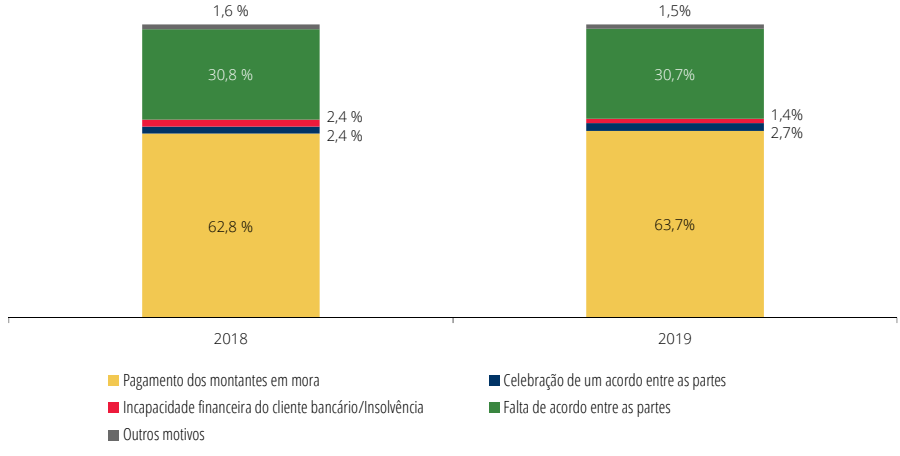
Quadro II.6.2 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2018–2019

	Processos		Contratos[a]	
	2018	2019	2018	2019
Processos PERSI iniciados				
Número	85 238	71 497	55 413	45 972
Montante total (milhões de euros)[b]	–	–	2565,6	2139,4
Rácio de incumprimento[c]	–	–	1,7%	1,3%
Processos PERSI em análise[d]				
Número	22 007	21 476	–	–
Processos PERSI concluídos				
Número	85 951	72 028	51 037	42 589
Montante total (milhões de euros)	–	–	2376,8	1994,4
Rácio de incumprimento	–	–	2,0%	1,5%
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento[e]	56 007	47 802	–	–
Pagamento dos montantes em mora	53 959	45 864	–	–
Obtenção de um acordo entre as partes[f]	2048	1938	–	–
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/Processos PERSI concluídos	**65,2%**	**66,4%**	–	–

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.

Durante o ano 2019, foram concluídos 72 028 processos PERSI relativos a crédito à habitação e hipotecário, envolvendo 42 589 contratos de crédito e um montante total em dívida de 1994,4 milhões de euros, valores inferiores aos verificados em 2018. Estes contratos integrados em PERSI apresentaram um rácio de incumprimento de 1,5%, abaixo do rácio observado no ano anterior (2%). No final de 2019, encontravam-se em análise ou em negociação 21 476 processos PERSI relativos a contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Gráfico II.6.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 2018–2019



Fonte: Banco de Portugal.

Em 66,4% dos casos, os processos PERSI foram concluídos com a regularização das situações de incumprimento (o que compara com 65,2%, em 2018). O principal motivo para a conclusão dos processos PERSI continuou a ser o pagamento dos montantes em mora[11] pelos clientes bancários, tendo a sua importância aumentado de 62,8%, em 2018, para 63,8%, em 2019. Neste ano, em 2,7% dos processos concluídos foi celebrado um acordo entre a instituição de crédito e o cliente (e.g. renegociação do contrato de crédito, consolidações de créditos ou refinanciamento) e em 30,7% dos processos a situação de incumprimento não se resolveu por falta de acordo entre partes.

Quadro II.6.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2018–2019[(a), (b)]

	2018		2019	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	1931	36,6	1851	24,1
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	81	0,3	75	0,3
Dação em cumprimento	19	–	14	–
Refinanciamento	20	1,2	11	0,5
Consolidação de créditos	3	0,4	0	0,0

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 2019 foram abrangidos 1621 contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Em 1851 processos PERSI, a solução acordada com o cliente foi a renegociação dos termos e condições do contrato, representando um montante renegociado de 24,1 milhões de euros. As condições mais frequentemente renegociadas foram a introdução de períodos de carência de capital ou juros (141 processos) e o alargamento do prazo do contrato (83 processos).

Quadro II.6.4 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2018–2019[(a), (c)]

	2018	2019
Período de carência de capital (e/ou juros)	325	141
Prazo	160	83
Spread/Taxa de juro	36	42
Diferimento de capital para a última prestação	88	60
Outras condições[(b)]	1646	1671

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 2019 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 1244 contratos de crédito à habitação e hipotecário.

As instituições de crédito e os clientes bancários acordaram ainda a concessão de empréstimos adicionais para o pagamento de prestações (75 processos), a dação em cumprimento (14 processos) e o refinanciamento do contrato (11 processos).

11. 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.

7 Comissionamento bancário

As instituições estão obrigadas a divulgar informação sobre o valor máximo de todas as comissões cobradas no respetivo preçário, documento que deve ser disponibilizado nos sítios na internet das instituições e em todos os seus balcões e locais de atendimento ao público. Os documentos de informação pré-contratual disponibilizados aos clientes em momento prévio à contratação dos diversos produtos bancários de retalho têm igualmente de especificar as comissões exigidas pelas instituições pela prestação dos serviços associados a esses produtos.

Os clientes bancários têm também direito a receber informação sobre as comissões que lhes são cobradas associadas aos diversos serviços que as instituições lhes prestam. Essa informação é disponibilizada nos extratos regulares enviados aos clientes no âmbito das contas de depósito, do crédito aos consumidores e do crédito à habitação e hipotecário. Os clientes recebem ainda, em janeiro de cada ano, um extrato de comissões, que contém informação detalhada sobre as comissões cobradas no ano anterior relativamente aos serviços associados à conta de depósito à ordem de que são titulares.

Em 2018, com o objetivo de aumentar a comparabilidade das comissões relativas aos serviços associados às contas de depósito à ordem e a outras contas de pagamento, foi harmonizada a terminologia utilizada pelas instituições relativamente a esses serviços. A partir de outubro desse ano, o Banco de Portugal lançou o Comparador de Comissões, ferramenta disponibilizada no PCB e que permite fazer essa comparação.

A generalidade das comissões cobradas pelas instituições pela prestação de serviços aos seus clientes são livremente definidas por estas. Contudo, o legislador tem estabelecido limites à cobrança de comissões, motivado pela prossecução de objetivos específicos, como, por exemplo, a promoção da mobilidade dos clientes bancários. O Banco de Portugal não dispõe de poderes para limitar ou proibir a cobrança de comissões.

O Banco de Portugal é responsável pela fiscalização do cumprimento das normas através das quais o legislador impõe limites ou estabelece proibições à cobrança de comissões, bem como pela observância dos deveres de informação por parte das instituições.

7.1 Preçários

No final de 2019, podiam ser consultados no PCB os folhetos de comissões e despesas em vigor de 183 instituições[12] e aceder ao histórico desses folhetos desde janeiro de 2017.

O folheto de comissões e despesas contém informação sobre os valores máximos de todas as comissões praticadas por uma determinada instituição e o valor indicativo das despesas que a mesa repercute nos seus clientes. Não podem ser cobradas comissões que não constem do folheto de comissões e despesas ou que ultrapassem o valor nele indicado.

O folheto de comissões e despesas é parte integrante do preçário de cada instituição, juntamente com o folheto de taxas de juro, através do qual é disponibilizada informação sobre as taxas de juro mais representativas aplicadas pela instituição nos empréstimos que concede e, se for o caso, nos depósitos que recebe.

12. A Caixa Central–Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e as 79 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

As instituições estão obrigadas a reportar ao Banco de Portugal o folheto de comissões e despesas. Os folhetos de comissões e despesas são divulgados no PCB.

As instituições devem também comunicar ao Banco de Portugal quaisquer alterações ao conteúdo do folheto de comissões e despesas com, pelo menos, cinco dias úteis de antecedência relativamente à data prevista para a sua entrada em vigor.

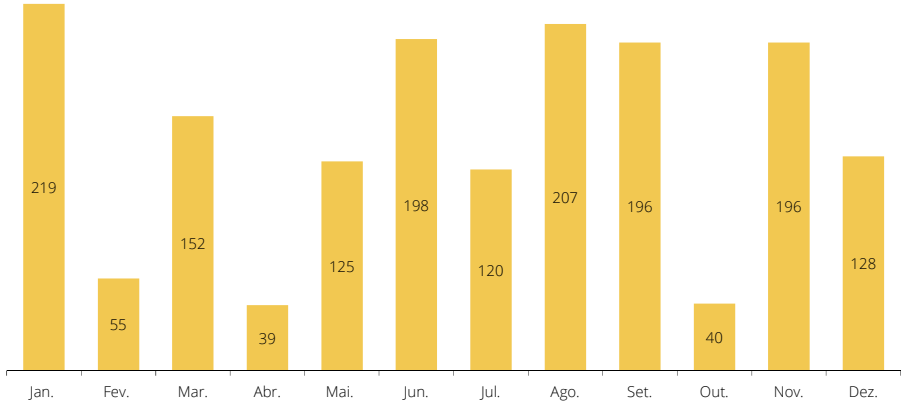
Em 2019, 163 instituições reportaram ao Banco de Portugal alterações que se traduziram no envio de 1675 folhetos de comissões de despesas alterados. Cada vez que uma instituição pretende alterar uma comissão (ou várias) tem de reportar um novo folheto de comissões.

A maioria das alterações introduzidas teve origem na modificação da oferta comercial das instituições, uma vez que 46% das alterações decorreram do cancelamento de produtos ou serviços anteriormente comercializados e 23% da disponibilização de novos produtos ou serviços. Cerca de um terço das alterações foi motivado por mudanças nas comissões cobradas pelas instituições (29%).

As alterações ao conteúdo do folheto de comissões e despesas também decorrem da entrada em vigor de modificações ao quadro legal aplicável. É, por exemplo, o caso de alterações fiscais ou do valor do indexante dos apoios sociais (IAS).

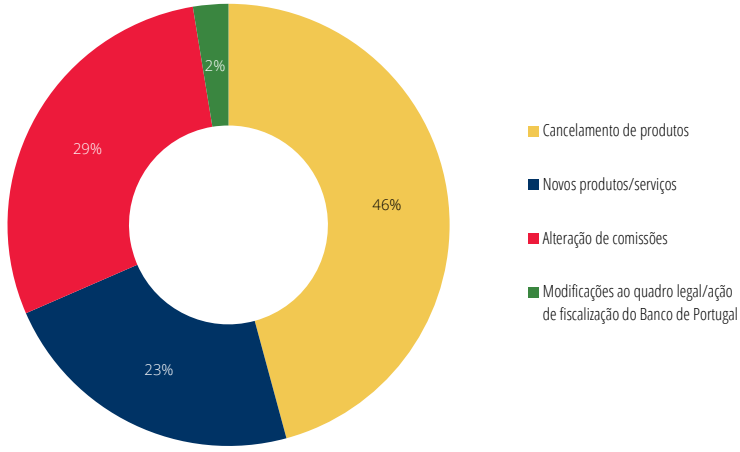
A ação fiscalizadora do Banco de Portugal pode exigir alterações ao conteúdo dos folhetos de comissões e despesas, o que sucedeu, em 2019, em 2% do total das alterações efetuadas nos folhetos de comissões e despesas das instituições.

Gráfico II.7.1 • Folhetos de comissões e despesas | Evolução mensal do número de folhetos reportados | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico II.7.2 • Folhetos de comissões e despesas | Matérias alteradas | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2019, o Banco de Portugal realizou também inspeções " cliente mistério" junto de 25 agências de 14 instituições[13] para avaliar o cumprimento do dever de divulgação do preçário em local bem visível e de acesso direto. Verificou igualmente se o preçário estava completo e se correspondia à versão reportada ao Banco de Portugal.

Quadro II.7.1 • Preçário | Ações de inspeção "cliente mistério" sobre a disponibilização nos balcões e locais de atendimento ao público | 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Divulgação do preçário	"Cliente mistério"	14
Atualização do preçário e conformidade com o reportado ao Banco de Portugal	"Cliente mistério"	14

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: As inspeções "cliente mistério" abrangeram 25 agências.

Através dos preçários, os clientes bancários podem conhecer as condições gerais dos produtos e serviços comercializados pelas instituições financeiras.

As instituições estão obrigadas a elaborar os seus preçários de acordo com um formato harmonizado definido pelo Banco de Portugal e a proceder à sua divulgação em todos os balcões e locais de atendimento ao público, em lugar bem visível e de acesso direto, em dispositivo de consulta fácil, bem como nos seus sítios na internet, sem necessidade de registo prévio por parte dos interessados.

13. Nestas ações de inspeção, foi também avaliada a divulgação de informação sobre SMB por parte das instituições (ver secção 1.2 Ações de inspeção, da parte II do presente Relatório).

7.2 Comparador de comissões

O Comparador de Comissões disponibiliza informação sobre 93 comissões relativas a serviços prestados por cerca de 200 instituições. Entre janeiro e dezembro de 2019, o Comparador de Comissões teve 47 440 visitas, o que corresponde, em média, a cerca de 3953 visitas por mês.

O Comparador de Comissões é uma ferramenta disponível no PCB que permite comparar, de forma simples e rápida, as comissões dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento[14].

A informação divulgada é reportada ao Banco de Portugal pelas instituições. Para assegurar que essa informação está permanentemente atualizada, as instituições estão obrigadas a comunicar ao Banco de Portugal, com a antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data prevista para a sua aplicação, quaisquer alterações à informação reportada em momento anterior. No ano de 2019, foram submetidos ao Banco de Portugal 399 reportes, relativos a 104 instituições[15].

As comissões apresentadas correspondem a montantes máximos e incluem os valores devidos a título de imposto. A informação disponibilizada tem ainda 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 privativos), os clientes podem comparar a comissão exigida pela prestação dos serviços, tendo por base os produtos mais representativos da oferta de cada instituição. Para obter informação sobre as caraterísticas dos serviços incluídos no Comparador de Comissões, é possível consultar o ícone "i" associado a cada serviço.

O Comparador de Comissões apresenta informação objetiva, exata e atual, assegurando o tratamento imparcial das instituições, designadamente nos resultados de pesquisa, nos termos exigidos na lei. O Comparador de Comissões não recomenda nem aconselha os clientes bancários quanto à aquisição de produtos e serviços, sendo os critérios de pesquisa de informação definidos pelos próprios clientes.

A informação disponibilizada no Comparador permite acompanhar a evolução das comissões associadas aos serviços nele incluídos, sendo possível a qualquer cliente aceder a informação sobre o montante das comissões cobradas. Os resultados das pesquisas efetuadas podem ser guardados ou impressos, sendo também possível aos clientes 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.

Como forma de contribuir para uma maior divulgação da informação sobre comissões, apresenta-se nesta secção a evolução registada no período entre janeiro e dezembro de 2019 nas comissões associadas aos serviços mais representativos de entre os que figuram no Comparador de Comissões.

A informação apresentada sobre a média e mediana que caraterizam as comissões praticadas para cada serviço no período em análise considera as instituições identificadas no Comparador numa base individual, não ponderando o seu peso relativo em mercado.

14. Para apoiar a utilização do Comparador de Comissões, o Banco de Portugal disponibiliza no PCB um vídeo sobre o funcionamento desta ferramenta. Os clientes podem ainda aceder a um glossário e a um conjunto de perguntas frequentes, acessíveis através de botões localizados na barra inferior da ferramenta.

15. A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e as 79 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

7.2.1 Manutenção de conta

A comissão de manutenção de conta apresentada no Comparador de Comissões corresponde ao montante máximo anualmente cobrado pela gestão da conta de pagamento que a instituição considera como mais representativa da sua oferta de contas com as caraterísticas mais simples e que não se destinam a segmentos de clientes específicos.

De acordo com a informação reportada por 114 instituições, em 31 de dezembro de 2019, o montante anual da comissão relativa ao serviço de manutenção de conta variava entre 0,00 euros (aplicado por nove instituições) e 124,80 euros (aplicado por duas instituições). A comissão mediana tinha o montante de 62,40 euros.

A comissão de manutenção de conta tinha, em termos médios, o montante de 58,18 euros. Face a dezembro de 2018, o valor médio da comissão praticada registou uma variação de 0,50%.

Quadro II.7.2 • Comissionamento | Comissão de manutenção de conta (valor anual) | dezembro de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Variação da média (dez. 18-dez. 19)
Manutenção de conta	58,18 €	62,40 €	124,80 €	0,00 €	0,50%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e as 79 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

7.2.2 Manutenção da conta de SMB

A comissão de manutenção da conta de SMB corresponde ao montante cobrado pelo serviço de gestão da conta de SMB.

A comissão de manutenção da conta de SMB está limitada por lei, não podendo, anualmente, exceder 1% do valor do indexante dos apoios sociais (IAS), ou seja, 4,38 euros, de acordo com o valor do IAS em 2020, sendo que o valor que vigorou em 2019 foi de 4,35 euros.

De acordo com a informação reportada por 105 instituições, verifica-se que, em 31 de dezembro de 2019, a comissão mediana correspondia, nessa data, a 3,54 euros. Em termos médios, a comissão relativa à manutenção da conta de SMB apresentava, em 31 de dezembro de 2019, o montante de 3,54 euros, verificando-se uma variação de 2,86% face à média em 2018.

Os SMB são um conjunto de serviços bancários considerados essenciais, aos quais os cidadãos podem aceder a custo reduzido. Os SMB incluem[16] a abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem, a disponibilização de um cartão de débito para movimentação da conta e um conjunto de outros serviços considerados essenciais.

Quadro II.7.3 • Comissionamento | Comissão de manutenção da conta de SMB | dezembro de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Variação da média (dez. 18-dez. 19)
Manutenção de conta de SMB	3,54 €	3,54 €	4,28 €	0,00 €	2,86%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e as 79 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

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

7.2.3 Manutenção da conta base

A comissão de manutenção da conta base corresponde à remuneração anual dos serviços associados à gestão desta conta que apresenta os serviços definidos pelo Banco de Portugal[17].

A conta base inclui: (i) a abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem; (ii) a disponibilização de um cartão de débito para movimentação da conta; (iii) o acesso à movimentação da conta através de caixas automáticos, do serviço de *homebanking* e dos balcões da instituição de crédito (podendo as instituições limitar a três o número de levantamentos realizados aos balcões no mesmo mês); (iv) a realização de depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências intrabancárias nacionais.

As 94 instituições que disponibilizam este serviço aplicavam, em 31 de dezembro, comissões anuais que variavam entre 56,16 euros (montante cobrado por uma instituição) e 124,80 euros (também cobrado por uma instituição). A comissão mediana correspondia a 61,78 euros.

No final do ano de 2019, a comissão de manutenção da conta base registava, em termos médios, o montante de 63,63 euros, tendo o valor médio desta comissão variado 0,72%, face a 2018.

Quadro II.7.4 • Comissionamento | Comissão de manutenção da conta base (valor anual) | dezembro de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Variação da média (dez. 18-dez. 19)
Manutenção da conta base	63,63 €	61,78 €	124,80 €	56,16 €	0,72%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e as 79 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

7.2.4 Disponibilização de um cartão de débito

A comissão associada à disponibilização de um cartão de débito corresponde ao montante cobrado anualmente pelo serviço relativo à disponibilização de um cartão de pagamento de débito associado a uma conta de pagamento.

O Comparador de Comissões apresenta as comissões relativas aos três cartões de débito que as instituições consideram mais representativos na sua oferta de entre os que não se destinam a segmentos de clientes específicos. A presente análise considera a comissão associada ao que cada instituição destaca como sendo o mais representativo.

Tendo em conta a informação disponibilizada por 108 instituições, verifica-se que, em 31 de dezembro, a comissão mais baixa exigida pela disponibilização de um cartão de débito tinha o montante de 0,00 euros (praticada por quatro instituições) e a máxima correspondia a 31,20 euros (praticada por uma instituição). A comissão mediana correspondia a 17,68 euros.

Em termos médios, esta comissão registava, no final de 2019, um montante de 16,76 euros, registando-se uma variação de 16,04% face a 2018.

17. Através da Carta-Circular n.º 24/2014/DSC, de 10 de março.

Quadro II.7.5 • Comissionamento | Comissão de disponibilização de um cartão de débito (valor anual) | dezembro de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Variação da média (dez. 18-dez. 19)
Disponibilização de um cartão de débito	16,76 €	17,68 €	31,20 €	0,00 €	16,04%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e as 79 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

7.2.5 Disponibilização de um cartão de crédito

A comissão relativa a este serviço corresponde à remuneração anual referente ao serviço respeitante à disponibilização de um cartão de pagamento a crédito associado a uma conta de pagamento.

O Comparador de Comissões apresenta as comissões relativas aos três cartões de crédito que cada instituição considera como sendo os mais representativos na sua oferta de entre os que não se destinam a segmentos de clientes específicos. Na presente análise, considera-se a comissão reportada para o cartão que cada instituição considera como o mais representativo.

Em 31 de dezembro, a comissão pela disponibilização de um cartão de crédito variava entre 0,00 euros (comissão praticada por oito instituições) e 31,20 euros (comissão praticada por duas instituições). A comissão mediana correspondia a 19,24 euros.

Em termos médios, esta comissão correspondia, no final do ano de 2019, a 17,39 euros, e registou uma variação de -0,29% face a 2018.

Quadro II.7.6 • Comissionamento | Comissão de disponibilização de um cartão de crédito (valor anual) | dezembro de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Variação da média (dez. 18-dez. 19)
Disponibilização de um cartão de crédito	17,39 €	19,24 €	31,20 €	0,00 €	-0,29%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e as 79 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

7.2.6 Adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*)

A comissão associada ao adiantamento de numerário a crédito *(cash advance)* corresponde à retribuição pelo serviço através do qual o cliente retira numerário da sua conta de pagamento, utilizando o limite de crédito disponível no cartão de crédito. O Comparador de Comissões apresenta as comissões relativas ao levantamento de numerário a crédito ao balcão, no ATM e no ATS.

De acordo com a informação reportada por 105 instituições, em 31 de dezembro, a comissão mais baixa exigida pela prestação do serviço através do canal ATM era de 8,16 euros (comissão praticada por uma instituição) e a máxima era de 15,08 euros (comissão praticada por duas instituições). A comissão mediana correspondia a 10,92 euros. Em termos médios, esta comissão registava, no final do ano de 2019, um montante de 11,07 euros, tendo registado uma variação de 0,08%.

De acordo com a informação reportada por 20 instituições, em 31 de dezembro, a comissão mais baixa exigida para o adiantamento de numerário a crédito ao balcão correspondia a 8,65 euros (comissão praticada por uma instituição), sendo que a comissão mais elevada era de 15,34 euros (comissão praticada por duas instituições). Em termos médios, esta comissão ascendia a um montante de 11,88 euros, tendo registado uma variação de 0,22% face a 2018. A comissão mediana correspondia a 12,03 euros.

Quadro II.7.7 • Comissionamento | Comissão de adiantamento de numerário a crédito *(cash advance)* – valor por operação | dezembro de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Variação da média (dez. 18-dez. 19)
Adiantamento de numerário *(cash advance)* – ATM	11,07 €	10,92 €	15,08 €	8,16 €	0,08%
Adiantamento de numerário *(cash advance)* – Balcão	11,88 €	12,03 €	15,34 €	8,65 €	0,22%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e as 79 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

7.2.7 Levantamento de numerário

A comissão associada ao levantamento de numerário corresponde à retribuição pelo serviço através do qual o cliente retira numerário da sua conta de pagamento.

A comissão apresentada no Comparador de Comissões corresponde ao montante exigido por cada operação de levantamento de numerário.

O Comparador de Comissões apresenta as comissões relativas ao levantamento de numerário ao balcão, no ATM e no ATS. No entanto, considerando que as instituições não podem cobrar qualquer encargo pelo levantamento de numerário em caixas automáticos (ATM e ATS)[18], a análise ora apresentada respeita apenas às comissões associadas ao levantamento de numerário ao balcão.

De acordo com a informação reportada por 107 instituições, em 31 de dezembro, a comissão mais baixa exigida pela prestação do serviço ao balcão era de 0,00 euros (comissão praticada por uma instituição) e a máxima era de 20,00 euros (comissão praticada por uma instituição). A comissão mediana correspondia a 3,12 euros.

No final do ano de 2019, a comissão relativa ao levantamento de numerário ao balcão correspondia, em termos médios, a um montante de 3,70 euros, tendo-se registado uma variação de 5,19% face a 2018.

Quadro II.7.8 • Comissionamento | Comissão de levantamento de numerário ao balcão (valor por operação) | dezembro de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Variação da média (dez. 18-dez. 19)
Levantamento de numerário – Balcão	3,70 €	3,12 €	20,00 €	0,00 €	5,19%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e as 79 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

18. Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro.

7.2.8 Transferência a crédito SEPA +

A comissão associada à transferência a crédito SEPA + corresponde à comissão devida pela prestação do serviço relativo à transferência de fundos em euros, coroas suecas ou em leus romenos, realizada em condições equivalentes, entre contas que estejam domiciliadas nos países que integram o espaço SEPA[19].

A comissão apresentada no Comparador de Comissões corresponde ao montante máximo da comissão associada a uma transferência a crédito SEPA + normal (não urgente), efetuada com a indicação de BIC e de IBAN válidos, no montante indicativo de 99 999,99 euros, ou, sendo esse o caso, no seu contravalor em coroas suecas ou leus romenos. Se um determinado canal de comercialização não permitir a realização de uma transferência no valor de 99 999,99 euros, a comissão apresentada corresponde ao montante máximo que as instituições aplicam para a realização da transferência de montante mais elevado permitida nesse canal de comercialização.

O Comparador de Comissões apresenta informação sobre as comissões cobradas quando as transferências são realizadas através dos canais: balcão, ATM, ATS, em linha, dispositivo móvel, telefone com operador e telefone sem operador. Atendendo a que as instituições não podem cobrar comissões pela realização de transferências através de caixas automáticos (ATM e ATS), a informação apresentada tem em conta as comissões cobradas ao balcão, em linha e por dispositivo móvel.

De acordo com a informação reportada, em 31 de dezembro, 114 instituições disponibilizavam este serviço ao balcão, cobrando uma comissão que variava entre 2,60 euros (montante aplicado por duas instituições) e 114,40 euros (montante aplicado por uma instituição). A comissão mediana correspondia a 5,41 euros. Em 31 de dezembro de 2019, a comissão praticada correspondia, em média, ao montante de 7,23 euros, registando-se uma diminuição de 1,89% face a 2018.

As transferências a crédito SEPA + em linha são disponibilizadas por 108 instituições. As comissões cobradas por estas instituições variavam, em 31 de dezembro, entre 0,00 euros (comissão praticada por oito instituições) e 15,60 euros (comissão praticada por uma instituição), situando-se a comissão mediana em 0,26 euros. A comissão praticada pela prestação deste serviço em linha registava em termos médios, no final de dezembro de 2019, um montante de 0,59 euros, e registava uma variação de 90,61% em relação a 2018.

O serviço de transferência a crédito SEPA + através de dispositivo móvel é disponibilizado por 17 instituições, que, em 31 de dezembro, cobravam uma comissão que variava entre 0,00 euros (duas instituições) e 1,82 euros (uma instituição). A comissão mediana correspondia a 1,04 euros.

No final de dezembro de 2019, a comissão em causa registava, em termos médios, um montante de 0,81 euros, registando-se uma variação de -42,36% face a 2018.

Quadro II.7.9 • Comissionamento | Comissão relativa a transferência a crédito SEPA + (valor por operação) | dezembro de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Variação da média (dez. 18-dez. 19)
Transferências a crédito Sepa+					
Balcão	7,23 €	5,41 €	114,40 €	2,60 €	-1,89%
Em linha	0,59 €	0,26 €	15,60 €	0,00 €	90,61%
Dispositivo móvel	0,81 €	1,04 €	1,82 €	0,00 €	-42,36%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e as 79 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

19. Os 27 Estados-membros da União Europeia, Andorra, Islândia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega, Reino Unido, San Marino, Suíça e Vaticano.

8 Reclamações dos clientes bancários

8.1 Evolução recente

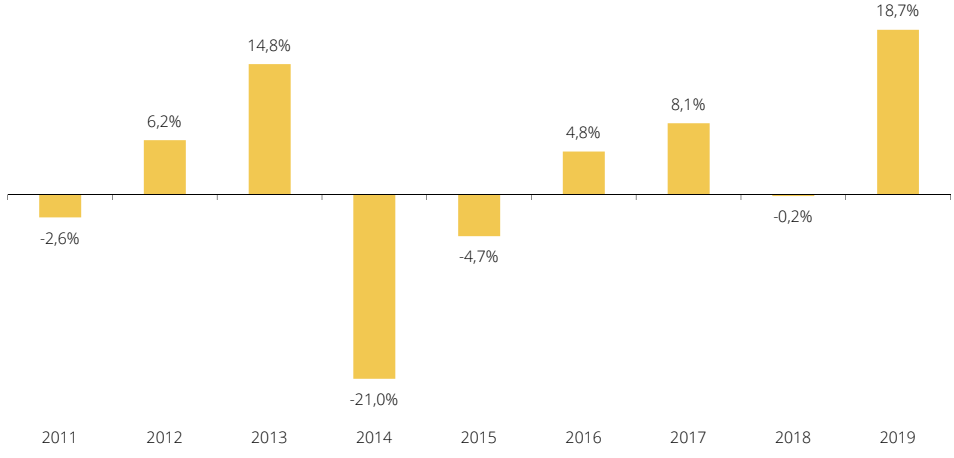
A análise de reclamações constitui um instrumento de fiscalização do cumprimento das normas em vigor por parte das instituições financeiras, relevante para a atividade de supervisão comportamental do Banco de Portugal.

Em 2019, foram recebidas 18 104 reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal, numa média de 1509 reclamações por mês, um aumento de 18,7% face a 2018. O significativo crescimento do número de reclamações entradas em 2019 foi induzido pela disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), em 1 de julho de 2019. Excluindo as reclamações recebidas através do LRE, o aumento do número de reclamações teria sido de apenas 1,4%, face a 2018.

O Livro de Reclamações em formato físico disponibilizado ao balcão das instituições continuou a ser o canal mais frequentemente utilizado pelos clientes bancários (44,2% das reclamações entradas em 2019), seguido do PCB (30,3%). O número de reclamações entradas através do PCB registou, todavia, uma redução de 12,3%, face a 2018 que se terá ficado a dever à entrada em vigor do LRE. Apesar de apenas ter sido introduzido em julho de 2019, o LRE foi o terceiro canal mais utilizado pelos clientes bancários, com 14,6% das reclamações entradas em 2019. O Banco de Portugal recebe também reclamações enviadas por outros meios (designadamente, *e-mail* ou carta), que representaram 10,9% do total de reclamações recebidas em 2019.

O aumento das reclamações recebidas foi acompanhado pelo crescimento das reclamações sobre depósitos bancários e crédito aos consumidores. Os clientes reclamaram sobretudo sobre a cobrança de comissões ou encargos e sobre o conteúdo da informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito.

Gráfico II.8.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011–2019



Fonte: Banco de Portugal.

Quadro II.8.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2018–2019

Ano	Mês	Entradas[a]				
		RCL		RCO		Total
		Ao balcão da instituição	LRE	PCB	Outros	
2018		7379	–	6257	1618	15 254
2019	Janeiro	655	–	545	194	1394
	Fevereiro	552	–	635	180	1367
	Março	612	–	586	150	1348
	Abril	514	–	512	131	1157
	Maio	722	–	620	215	1557
	Junho	577	–	476	146	1199
	Julho	795	418	364	156	1733
	Agosto	721	335	364	184	1604
	Setembro	711	465	345	129	1650
	Outubro	814	525	431	189	1959
	Novembro	713	477	336	174	1700
	Dezembro	626	415	275	120	1436
	2019	8012	2635	5489	1968	18 104

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Em 2018 e 2019 foram ainda recebidas, respetivamente, 2664 e 3266 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.

8.2 Evolução das reclamações por matéria

Os depósitos bancários, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário foram os produtos onde se encontram as matérias mais reclamadas. A preponderância de reclamações envolvendo estes produtos está relacionada com a importância relativa destes contratos na carteira dos clientes. Por esta razão, a análise da evolução das reclamações por tipo de produto bancário deve considerar a dimensão do respetivo mercado, pelo que se deve relativizar o número de reclamações por tipo de produto pela dimensão do mercado subjacente.

Em 2019, os **depósitos bancários** continuaram a ser o produto bancário mais reclamado, representando 32,5% do total de reclamações recebidas. O número relativo de reclamações entradas aumentou de 26 para 32 por cada 100 mil contratos de contas de depósito, refletindo o crescimento do número de reclamações entradas sobre esta matéria (mais 21,9%, face a 2018). Para este crescimento contribuiu sobretudo o incremento do número de reclamações sobre a movimentação de contas, encerramento e cobrança de comissões ou encargos nos depósitos à ordem. Destaca-se ainda o aumento do número de reclamações sobre SMB (mais 70,9%, face a 2018), em particular sobre condições de acesso ao regime.

O **crédito aos consumidores** foi o segundo produto bancário de retalho que registou mais reclamações, representando 24,7% do total de reclamações no âmbito da competência do Banco de Portugal. O número relativo de reclamações aumentou de 32 por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores, em 2018, para 36 reclamações, em 2019. Esta evolução reflete o crescimento do número de reclamações sobre esta matéria (mais 17,6%, face a 2018), destacando-se

o contributo das reclamações sobre responsabilidades de crédito (mais 42,5%, face a 2018), em parte associado à implementação de novos requisitos de reporte ao Banco de Portugal. O crédito pessoal foi o produto que registou o aumento do número de reclamações recebidas sobre crédito aos consumidores.

As reclamações sobre **crédito à habitação e hipotecário**, o terceiro produto bancário mais reclamado no ano de 2019 (11,6% das reclamações), aumentaram de 94 para 100 reclamações por 100 mil contratos de crédito, refletindo o crescimento do número de reclamações entradas em 2019 (mais 6%, face a 2018). Para este aumento, destaca-se o contributo das reclamações sobre cálculo de prestações e da TAEG e responsabilidades de crédito.

As reclamações sobre os **cartões de pagamento** representaram 10,3% do total de reclamações recebidas em 2019, sendo que o número relativo de reclamações sobre esta matéria aumentou de 70, em 2018, para 86 reclamações por cada milhão de cartões em circulação, em 2019. Este incremento traduz o aumento de 26,8% do número de reclamações neste âmbito, explicado sobretudo pelo maior número de reclamações sobre situações de fraude e pedidos ou substituições do cartão.

As **transferências a crédito** foram objeto de 4,8% das reclamações recebidas em 2019, tendo-se observado o aumento do número relativo de reclamações de 41 reclamações por cada 10 milhões de transferências, em 2018, para 50 reclamações em 2019. Este crescimento reflete o maior número de reclamações entradas sobre esta matéria (mais 32%, face a 2018). Face a 2018, destaca-se o aumento do número de reclamações sobre alegadas situações de fraude e disponibilização do valor.

As reclamações sobre **cheques** representaram 3,3% do total de reclamações entradas em 2019, tendo o seu valor relativo aumentado, de 18 para 25 reclamações por cada milhão de cheques. Este crescimento está relacionado não só com a redução do número de cheques usados, mas também com o aumento do número de reclamações sobre esta matéria (mais 21,6%, face a 2018). Destaca-se o maior número de reclamações sobre requisição de cheques e disponibilização do valor.

Nas reclamações sobre **crédito a empresas**, 1,9% das reclamações entradas em 2019, o valor relativo manteve-se praticamente inalterado em 33 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito, uma vez que o ligeiro aumento do número de reclamações sobre esta matéria (mais 1,7%, face a 2018) foi compensado pelo crescimento do número de contratos de crédito a empresas reportado. O aumento foi sobretudo no número de reclamações sobre não concessão de crédito e sobre responsabilidades de crédito. Verificou-se, por outro lado, a diminuição do número de reclamações sobre cobrança de valores em dívida.

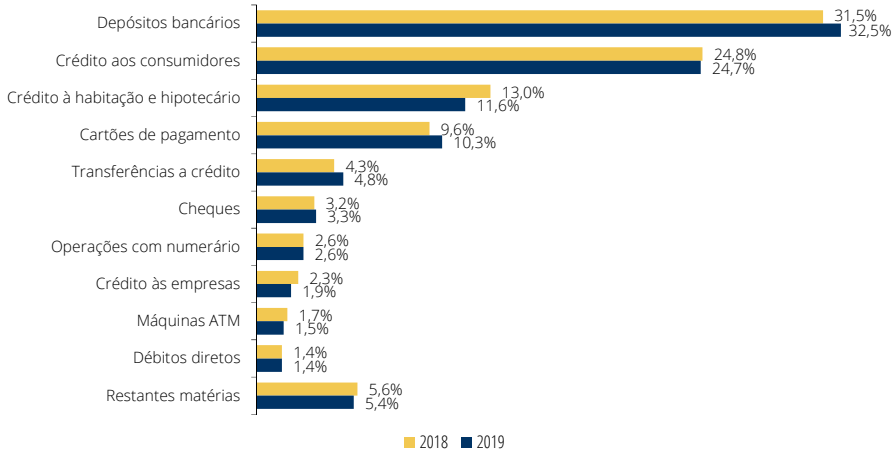
Em 2019, aumentaram também as reclamações relativas a **operações com numerário** (de 89 para 107 reclamações por cada 100 milhões de operações de depósito e levantamento), **débitos diretos** (de 107 para 117 reclamações por cada 100 milhões de operações) e **máquinas ATM** (de 163 para 174 reclamações por cada 10 mil máquinas ATM).

Quadro II.8.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2018–2019

Produtos e serviços reclamados[a]	Valores absolutos			Valores relativos[b]			
	2018	2019	Δ média mensal	2018	2019	Δ	Unidade de referência
Depósitos bancários	4811	5864	21,9%	26	32	22,1%	100 mil contas
Crédito aos consumidores	3788	4455	17,6%	32	36	14,5%	100 mil contratos
Crédito à habitação e hipotecário	1989	2109	6,0%	94	100	6,9%	100 mil contratos
Cartões de pagamento	1472	1866	26,8%	70	86	22,4%	1 milhão de cartões
Transferências a crédito	659	870	32,0%	41	50	23,3%	10 milhões de transferências
Cheques	495	602	21,6%	18	25	42,9%	1 milhão de cheques
Operações com numerário	390	476	22,1%	89	107	20,3%	100 milhões de operações
Crédito às empresas	344	350	1,7%	33	33	0,2%	100 mil contratos
Máquinas ATM	255	272	6,7%	163	174	6,3%	10 mil máquinas ATM
Débitos diretos	216	257	19,0%	107	117	9,7%	100 milhões de operações
Restantes matérias	835	983	17,7%	–	–	–	–
Total	15 254	18 104	18,7%	–	–	–	–

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. (b) As unidades de referência utilizadas na relativização de cada uma das matérias encontram-se especificadas no Anexo relativo às "Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas".

Gráfico II.8.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2018–2019



Fonte: Banco de Portugal.

Para os três produtos com maior número de reclamações – depósitos bancários, crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário, que, no seu conjunto, representaram 68,8% do total de reclamações – foi ponderado o número de reclamações dirigidas a cada instituição pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados[20].

20. Secção 8.4 da parte II do presente Relatório.

8.3 Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário

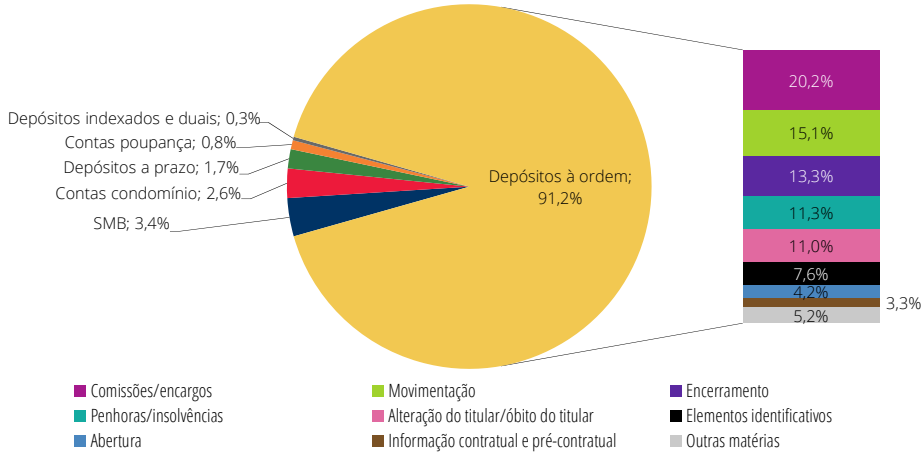
Nesta secção, destacam-se os temas abordados no âmbito das principais matérias reclamadas em 2019, independentemente do resultado da análise das reclamações.

8.3.1 Depósitos bancários

Em 2019, as reclamações sobre depósitos bancários aumentaram 21,9% face a 2018, destacando-se o contributo das reclamações sobre depósitos à ordem, que cresceram 20,8%, e das reclamações sobre SMB, que aumentaram 70,9%.

A generalidade das reclamações sobre depósitos bancários continuou a incidir sobre os depósitos à ordem (91,2%). Aumentou o número de reclamações sobre a cobrança de comissões e encargos e sobre a movimentação e encerramento de contas.

Gráfico II.8.3 • Reclamações | Depósitos bancários | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Face ao total das reclamações sobre depósitos bancários, as matérias mais reclamadas nas contas de depósito à ordem em 2019 incidiram sobre:

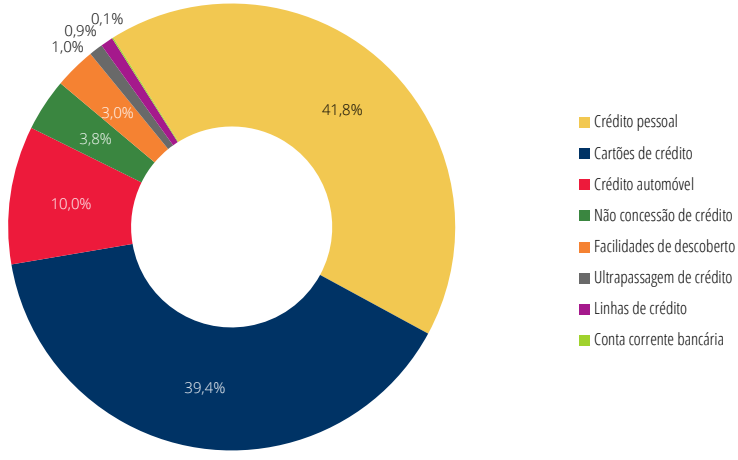
- **Cobrança de comissões ou encargos (20,2%)**, designadamente no que toca (i) à informação prestada aquando da alteração das comissões aplicáveis às contas de depósito à ordem, designadamente sobre os pressupostos para as isenções no pagamento de comissões, e (ii) ao montante das comissões cobradas, em particular a respeito da comissão associada ao serviço de manutenção de conta;
- **Condições de movimentação das contas (15,1%),** com particular incidência em situações referentes (i) à alegada impossibilidade de movimentação ou indisponibilidade de montantes depositados, (ii) a débitos efetuados pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente e (iii) a restrições de movimentação da conta associadas ao cumprimento dos deveres que impendem sobre as instituições em matéria de identificação dos clientes no âmbito da prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
- **Encerramento da conta (13,3%),** estando, sobretudo, em causa o (i) alegado atraso na execução de instruções dadas pelo cliente para encerramento da conta e (ii) a cobrança de comissões e outros encargos após o pedido de encerramento da conta de depósito à ordem;

- **Penhoras ou insolvências (11,3%),** em particular, reclamações relacionadas com (i) a demora no levantamento da penhora após receção da respetiva ordem de levantamento e (ii) a alegada inobservância dos limites de impenhorabilidade de depósitos bancários;
- **Alteração do titular ou óbito do titular da conta (11%),** incidindo as reclamações, entre outros aspetos, sobre (i) o procedimento de alteração da titularidade das contas de depósito à ordem, tanto na inclusão, como na remoção de titulares, (ii) a morosidade no acesso e movimentação de conta após o falecimento do respetivo titular e (iii) as comissões relacionadas com a comprovação junto das instituições da identidade dos herdeiros do titular falecido.

8.3.2 Crédito aos consumidores

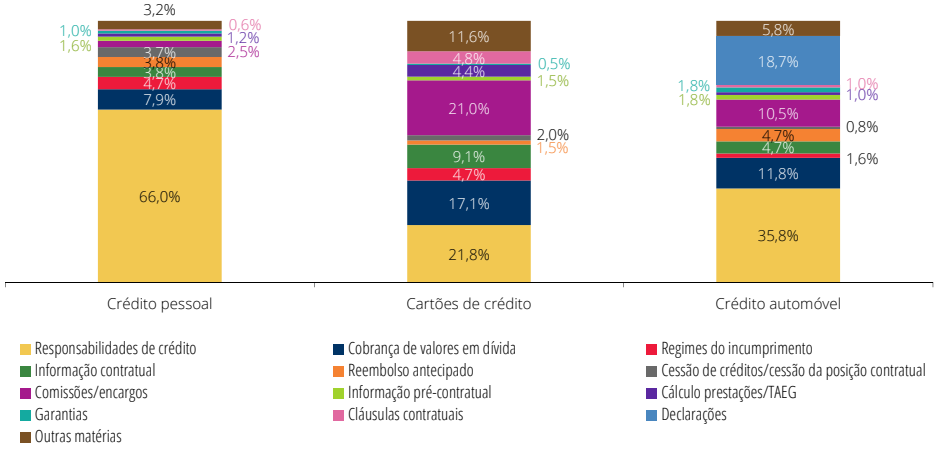
Em 2019, o número de reclamações relativas a crédito aos consumidores aumentou 17,6%, face a 2018, destacando-se o crescimento acentuado do número de reclamações sobre responsabilidades de crédito (mais 42,5%, face a 2018). O crédito pessoal foi o segmento deste mercado que registou o maior número de reclamações, correspondendo a 41,8% do total de reclamações, seguindo-se o cartão de crédito (39,4% das reclamações) e o crédito automóvel (10%).

Gráfico II.8.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico II.8.5 • Reclamações | Crédito pessoal, cartões de crédito e crédito automóvel[(a)] | 2019



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

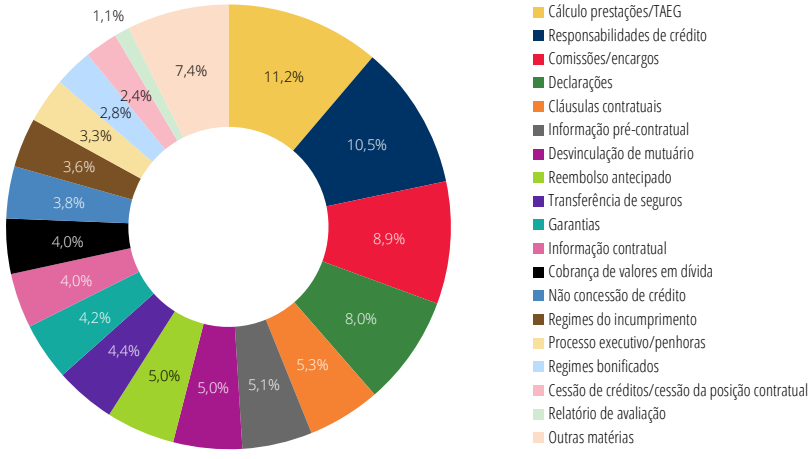
Em 2019, no crédito aos consumidores[21], as matérias mais reclamadas foram as seguintes:

- **Responsabilidades de crédito (43,7%),** destacando-se as reclamações relacionadas com (i) o alegado reporte de informação incorreta à CRC e a demora na sua retificação, onde se inclui a não atualização da informação na sequência de despacho de exoneração do passivo restante decretado em processo de insolvência; (ii) o alegado incumprimento do dever de prestação de informação aos mutuários ou garantes sobre o início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento e (iii) a comunicação, pelas entidades participantes, de novos elementos de informação à CRC, na sequência da introdução de novas regras de reporte pela Instrução do Banco de Portugal n.º 17/2018;
- **Cobrança de valores em dívida (12,3%),** incidindo as reclamações, maioritariamente, sobre (i) divergências a respeito do montante em dívida exigido pelas instituições de crédito aos clientes, (ii) a cessão de créditos em situação de incumprimento, (iii) o recurso, por parte das instituições, a meios judiciais com vista à recuperação daqueles montantes, e (iv) os métodos utilizados pelas instituições de crédito e entidades por estas subcontratadas para a cobrança de valores em dívida;
- **Cobrança de comissões ou encargos (11,4%),** estando em causa, sobretudo, reclamações referentes (i) à alegada não prestação de informação sobre as comissões devidas, incluindo os pressupostos para a sua aplicação, e (ii) aos montantes exigidos pelas instituições como contrapartida pelos serviços prestados.

8.3.3 Crédito à habitação e hipotecário

Em 2019, verificou-se um aumento de 6% do total de reclamações entradas sobre crédito à habitação e hipotecário face a 2018. Para este crescimento, destaca-se o contributo das reclamações sobre o cálculo das prestações e da TAEG e sobre responsabilidades de crédito.

Gráfico II.8.6 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

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

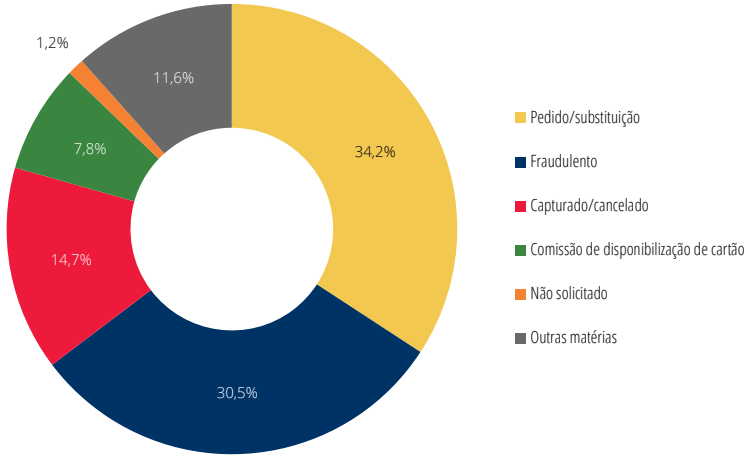
As matérias mais reclamadas sobre crédito à habitação e hipotecário no primeiro semestre de 2019 foram:

- **Cálculo das prestações e da TAEG (11,2%)**, sendo de salientar as reclamações sobre (i) a determinação do *spread* aplicável no contexto das vendas associadas facultativas e (ii) a definição do montante da prestação em função do cálculo da média aritmética do indexante aquando da sua revisão periódica;
- **Responsabilidades de crédito (10,5%),** destacam-se as reclamações relacionadas com (i) o alegado reporte de informação incorreta à CRC e a demora na sua retificação, incluindo a não atualização da informação reportada na sequência de despacho de exoneração do passivo restante decretado em processo de insolvência; (ii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento e (iii) a comunicação, pelas entidades participantes, de novos elementos de informação àquela base de dados, na sequência da emissão pelo Banco de Portugal da Instrução n.º 17/2018;
- **Cobrança de comissões ou encargos (8,9%),** incidindo, em especial, sobre o montante das comissões associadas (i) ao processo de contratação do crédito e (ii) ao processamento das prestações do empréstimo.

8.3.4 Cartões de pagamento

Em 2019, verificou-se um aumento de 26,8% do total de reclamações sobre cartões de pagamento, destacando-se o crescimento do número de reclamações sobre pedidos ou substituição de cartões e alegadas situações de fraude.

Gráfico II.8.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas em 2019 sobre cartões de pagamento incidiram sobre:

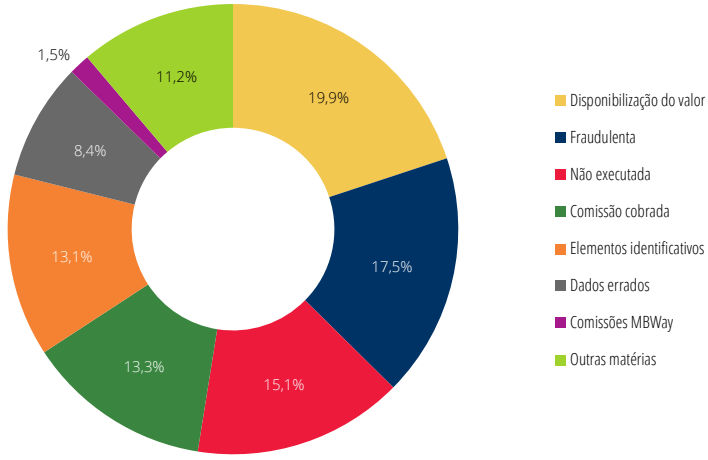
- **Pedido/substituição dos cartões (34,2%),** com especial enfoque (i) na demora verificada na substituição de cartão de pagamento e (ii) nas comissões associadas à respetiva emissão;
- **Alegadas situações de fraude (30,5%),** estando sobretudo em causa (i) a utilização deste instrumento de pagamento por terceiros não autorizados e (ii) a responsabilidade das instituições de crédito pela execução destas operações;

- **Situações de captura e de cancelamento de cartões (14,7%),** em grande medida relacionadas com (i) o bloqueio dos cartões pelas instituições emitentes dos mesmos, com fundamento em razões de segurança, e (ii) a denúncia dos contratos de utilização dos cartões, por iniciativa das instituições ou do cliente.

8.3.5 Transferências a crédito

Em 2019, verificou-se um aumento de 32% no número de reclamações sobre transferências a crédito, face a 2018, destacando-se o aumento do número de reclamações sobre a não disponibilização atempada de valores e alegadas situações de fraude.

Gráfico II.8.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

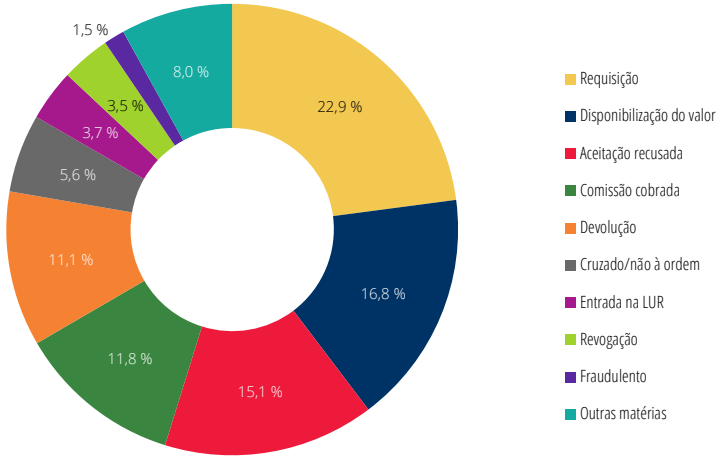
Em 2019, as reclamações mais frequentes sobre transferências a crédito respeitaram às seguintes matérias:

- **Disponibilização do valor transferido (19,9%),** sendo suscitadas questões sobre (i) a alegada demora na disponibilização ao beneficiário do montante transferido, e (ii) o não cumprimento dos prazos estabelecidos na lei para a execução destas operações;
- **Operações alegadamente fraudulentas (17,5%),** relacionadas, em particular, com (i) a autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito, e com (ii) a responsabilidade desta pela execução dessas operações;
- **Operações não executadas (15,1%),** estando em causa, essencialmente, a não realização de transferência ordenada pelo reclamante por anomalia informática ou erro operacional, e por indicação incorreta dos elementos necessários para a concretização da mesma;
- **Cobrança de comissões (13,3%),** incindindo a maioria das reclamações sobre o montante da comissão exigida pelas instituições para a execução de transferências, nomeadamente ao balcão e através de canais digitais.

8.3.6 Cheques

O número de reclamações relativas a cheques aumentou 21,6% em 2019, face a 2018, destacando-se o crescimento das reclamações relativas à requisição de cheques e à disponibilização do valor.

Gráfico II.8.9 • Reclamações | Cheques | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

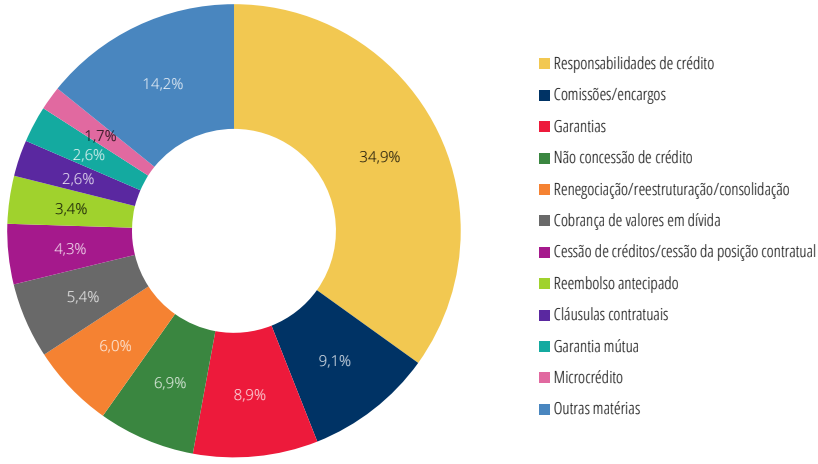
Em 2019, as reclamações mais frequentes sobre cheques respeitaram às seguintes matérias:

- **Requisição de cheques (22,9%),** estando em causa, sobretudo, (i) a não atribuição de cheques ou de módulos de cheques pelas instituições e (ii) a demora no tratamento de pedidos de cheques ou módulos de cheques apresentados pelos clientes;
- **Disponibilização do valor (16,8%),** onde se incluem reclamações quanto ao alegado não cumprimento, pelas instituições, dos prazos previstos na lei para as situações em que o depósito do cheque é efetuado ao balcão e/ou em terminais automáticos;
- **Recusa de aceitação de cheques (15,1%),** suscitando-se, no essencial, questões sobre (i) a apresentação do cheque a pagamento por pessoa diferente do seu beneficiário, (ii) o preenchimento considerado irregular do cheque e (iii) o cumprimento da data para a apresentação do cheque a pagamento.

8.3.7 Crédito às empresas

O número de reclamações sobre crédito às empresas aumentou ligeiramente, em 2019 (mais 1,7%, face a 2018), destacando-se o crescimento do número de reclamações sobre a não concessão de crédito e sobre responsabilidades de crédito. Por outro lado, destaca-se a diminuição das reclamações sobre cobrança de valores em dívida.

Gráfico II.8.10 • Reclamações | Crédito às empresas | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2019, as reclamações mais frequentes relativas ao crédito às empresas respeitaram às seguintes matérias:

- **Responsabilidades de crédito (34,9%),** onde se inserem, nomeadamente, reclamações sobre (i) o alegado reporte de informação incorreta à CRC e a demora na sua retificação, (ii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades em situação de incumprimento e (iii) a demora na correção da informação alegadamente incorreta ou indevidamente reportada;
- **Cobrança de comissões/encargos (9,1%),** estando, sobretudo, em causa reclamações respeitantes (i) à prestação de informação sobre as comissões cobradas, bem como os pressupostos da sua aplicação, e (ii) ao montante das comissões exigidas;
- **Garantias (8,9%),** onde se incluem, em especial, reclamações relativas à alegada execução indevida das garantias prestadas no contexto de concessão de crédito às empresas.

8.4 Instituições mais reclamadas

8.4.1 Depósitos bancários

O quadro seguinte apresenta, para 2019, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

As instituições do quadro abaixo tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2019.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre depósitos bancários. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco L. J. Carregosa, S. A., BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., Caixa – Banco de Investimento, S. A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L., Caixa

de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C. R. L. e Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S. A.

O quadro abaixo também não inclui as instituições de crédito que, mesmo tendo em média mais do que uma reclamação por trimestre, não tiveram atividade ao longo de todo o ano, como é o caso do Deutsche Bank Aktiengesellschaft – Sucursal em Portugal.

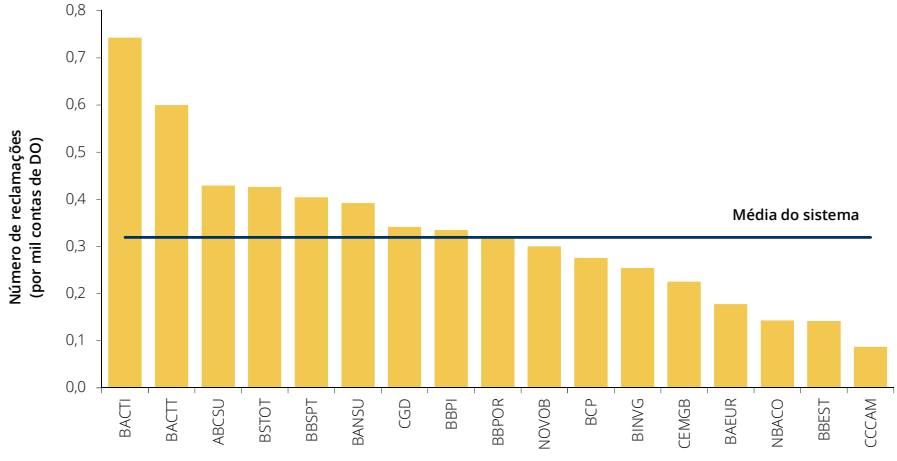
Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições que recebem depósitos bancários, sendo este o caso do Banco BAI Europa, S. A., do Banco do Brasil AG – Sucursal em Portugal, do Banco Finantia, S. A., do Banco Invest, S. A., do Banco Português de Gestão, S. A., do Bison Bank, S. A., do BNP Paribas, da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Bombarral, C. R. L., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L. e do Haitong Bank, S. A.

Quadro II.8.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2019

Sigla	Instituição de crédito	2019
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,74
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,60
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,43
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,43
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,40
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,39
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,34
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,33
	Média do sistema	0,32
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,32
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,30
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,28
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,25
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,23
BAEUR	BANCO ATLÂNTICO EUROPA, S. A.	0,18
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A.	0,14
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,14
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,09

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 32 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

Gráfico II.8.11 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

8.4.2 Crédito aos consumidores

O quadro seguinte apresenta, para 2019, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

As instituições do quadro abaixo tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2019[22].

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito aos consumidores. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco de Investimento Imobiliário, S. A., Banco Efisa, S. A., Banco Finantia, S. A., Banco Primus, S. A., BMW Bank GMBH, Sucursal Portuguesa, BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L., FCA Capital Portugal – Instituição Financeira de Crédito, S. A. e Montepio Investimento, S. A.

O quadro abaixo também não inclui as instituições de crédito que, mesmo tendo em média mais do que uma reclamação por trimestre, não tiveram atividade na área do crédito aos consumidores ao longo de todo o ano, como é o caso do Deutsche Bank Aktiengesellschaft – Sucursal em Portugal e do CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S. A. – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com atividade no crédito aos consumidores, como é o caso do Banco de Investimento Global, S. A., do Banco Atlântico Europa S. A., da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S. A. e do Toyota Kreditbank GMBH – Sucursal em Portugal.

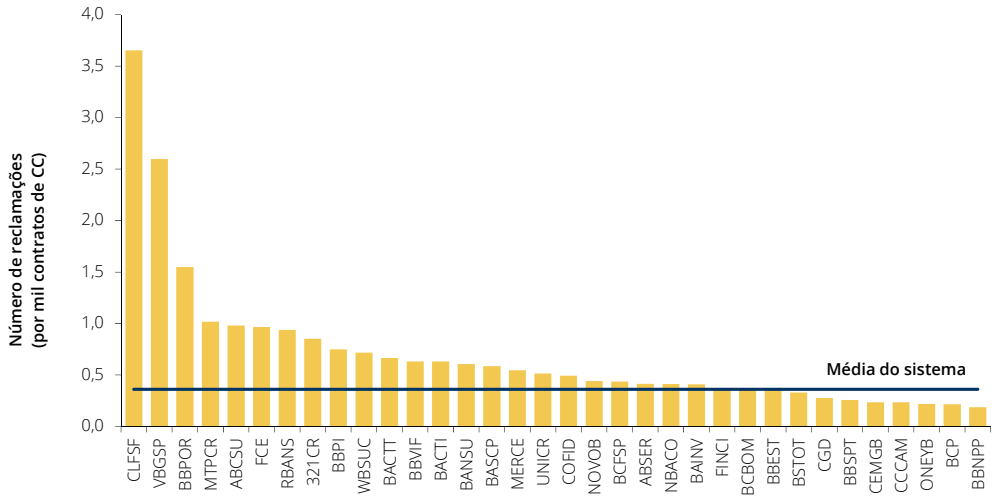
22. Não foram consideradas as instituições que, estando sedeadas noutros Estados-membros da União Europeia, exercem atividade em Portugal ao abrigo do regime de livre prestação de serviços, como é o caso do CaixaBank Payments, E.F.C. E.P., S. A.

Quadro II.8.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2019

Sigla	Instituição de crédito	2019
CLFSF	CAIXA LEASING E FACTORING – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	3,65
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	2,60
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	1,55
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,02
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,98
FCE	FCE BANK PLC	0,97
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	0,94
321CR	321 CREDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,85
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,75
WBSUC	WIZINK BANK, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,72
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,66
BBVIF	BBVA – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,63
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,63
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,60
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,59
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL – SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,55
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,52
COFID	COFIDIS	0,49
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,44
BCFSP	BANKINTER CONSUMER FINANCE, E.F.C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,44
ABSER	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,41
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A.	0,41
BAINV	BANCO INVEST, S. A.	0,41
	Média do sistema	0,36
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., S. A.	0,36
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,36
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,35
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,33
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,28
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,26
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,24
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,23
ONEYB	ONEY BANK – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,22
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,22
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A.	0,19

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 36 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

Gráfico II.8.12 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

8.4.3 Crédito à habitação e hipotecário

O quadro seguinte apresenta, para 2019, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação e hipotecário, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

As instituições do quadro abaixo tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2019.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco de Investimento Imobiliário, S. A., BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., Caixa Leasing e Factoring – Sociedade Financeira de Crédito, S. A. e Novo Banco dos Açores, S. A.

O quadro abaixo também não inclui as instituições de crédito que, mesmo tendo em média mais do que uma reclamação por trimestre, não tiveram atividade na área do crédito à habitação e hipotecário ao longo de todo o ano, como é o caso do Deutsche Bank Aktiengesellschaft – Sucursal em Portugal.

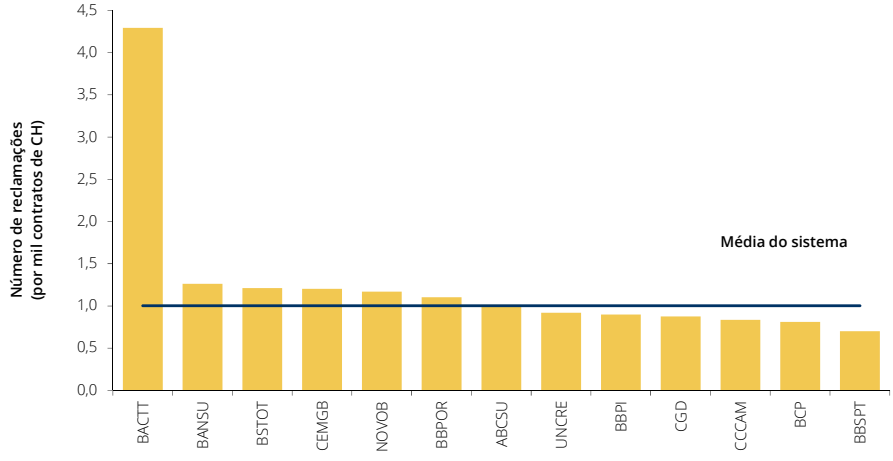
Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com atividade relevo na área do crédito à habitação e hipotecário, como é o caso da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L.

Quadro II.8.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2019

Sigla	Instituição de crédito	2019
BACTT	BANCO CTT, S. A.	4,29
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,26
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	1,21
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	1,20
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	1,17
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	1,10
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,01
	Média do sistema	1,00
UNCRE	UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS, S. A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,92
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,90
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,87
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,83
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,81
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,70

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

Gráfico II.8.13 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

8.5 Resultados das reclamações encerradas[23]

Em 2019, não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito reclamada em cerca de 61% das reclamações encerradas (56% em 2018) e em 39% 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 (44% em 2018).

As reclamações encerradas sobre cheques foram aquelas em que a percentagem de encerramentos sem indícios de infração por parte da instituição foi mais elevada (76,8%). Por outro lado, mais de metade das reclamações encerradas sobre cartões (52,6%) foram encerradas com resolução pela instituição, por sua iniciativa ou por intervenção do Banco de Portugal.

Em algumas situações, o cliente pode apresentar uma reclamação sobre a atuação da instituição mesmo estando esta a proceder de forma correta. Estes casos ocorrem, em geral, quando os clientes não têm um conhecimento completo das caraterísticas 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. Por outro lado, as instituições de crédito acolhem, por vezes, as queixas apresentadas pelos clientes sobre a sua atuação mesmo não se verificando qualquer irregularidade ou incumprimento.

8.6 Prazo de encerramento

Em 2019, o prazo médio de encerramento das reclamações foi de 58 dias, que compara com 28 dias em 2018. O aumento dos prazos médios de encerramento está em parte relacionado com o crescimento significativo do número de reclamações entradas em 2019.

No ano de 2019, o prazo médio de encerramento das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal foi de 84 dias (41 dias em 2018), enquanto no caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações foi de 38 dias (15 dias em 2018). Nas reclamações apresentadas no Livro de Reclamações ao balcão da instituição, este prazo foi de 41 dias, enquanto nas reclamações entradas pelo LRE foi de 28 dias.

O canal de envio das reclamações ao Banco de Portugal determina diferentes prazos de análise, que decorrem dos quadros normativos diferentes que determinam procedimentos distintos consoante a reclamação seja apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO) ou inscrita num Livro de Reclamações de uma instituição de crédito em formato físico ou eletrónico (RCL).

No caso das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, as instituições são de imediato questionadas sobre o conteúdo da reclamação, tendo 20 dias úteis para responder ao reclamante[24] 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.

23. Os resultados descritos referem-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 autoridade de supervisão do setor financeiro (CMVM ou ASF) ou fora do âmbito de competências dos supervisores financeiros.

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

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

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

9 Correção de irregularidades e sancionamento

9.1 Determinações específicas e recomendações

Em 2019, o Banco de Portugal emitiu 921 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 142 instituições de crédito e sociedades financeiras[25], na sequência das ações de fiscalização desenvolvidas ao longo do ano e da análise a reclamações de clientes bancários.

A maioria das determinações específicas e recomendações emitidas incidiram sobre depósitos bancários, crédito aos consumidores e serviços mínimos bancários (SMB), visando, em particular, a correção de irregularidades relacionadas com o cumprimento de deveres de informação.

Para uma melhor compreensão da informação constante do quadro abaixo, esclarece-se que os elementos apurados no âmbito de cada ação de fiscalização podem originar a adoção de várias medidas de supervisão. Também se salienta que, em 2019, foram emitidas determinações específicas e recomendações resultantes de ações de fiscalização realizadas em 2018.

25. A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as 79 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são contabilizadas autonomamente.

Quadro II.9.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 2019

Matérias	Número	Instituições abrangidas
SMB	159	101
Publicidade	102	30
Depósitos bancários	334	118
Crédito aos consumidores	193	17
Crédito à habitação e hipotecário	58	12
Serviços de pagamento	50	19
Preçários	20	11
Livro de Reclamações	5	5
Total	921	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O número total de determinações específicas e recomendações inclui as recomendações referentes ao crédito aos consumidores nos canais digitais. Em 2019, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 142 instituições.

9.1.1 SMB

Em 2019, na sequência das ações de inspeção realizadas no âmbito dos SMB, o Banco de Portugal dirigiu 157 determinações específicas a 101 instituições de crédito e 2 recomendações a 2 instituições de crédito.

As irregularidades detetadas prendem-se, sobretudo, com a observância dos deveres de divulgação de informação sobre os SMB às pessoas singulares que já detêm conta de depósito à ordem, ou seja, informação sobre a possibilidade de conversão de conta à ordem numa conta de SMB.

Quadro II.9.2 • Determinações específicas e recomendações | SMB | 2019

Matérias	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Afixação do cartaz de SMB	5	5			5	5
Divulgação de informação sobre os SMB aos titulares de contas de depósito à ordem	111	96	1	1	112	96
Observância do limite máximo de comissões e encargos	1	1			1	1
Prestação de informação sobre condições de acesso e caraterísticas	27	10	1	1	28	10
Disponibilização de SMB aos clientes que cumpram as condições de acesso previstas na lei	9	7			9	7
Configuração dos cartões de débito associados à conta de SMB	3	2			3	2
Proibição de ultrapassagem de crédito em conta de SMB	1	1			1	1
Total	157	–	2	–	159	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2019, foram dirigidas determinações específicas a 101 instituições e recomendações a 2 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir o cumprimento de deveres que recaem sobre as instituições supervisionadas:

- Afixação de cartaz de SMB – as instituições devem afixar cartaz com informação atualizada sobre os SMB em local bem visível em todos os balcões e locais de atendimento ao público[26].
- Divulgação de informação sobre os SMB aos titulares de contas de depósito à ordem – as instituições de crédito que disponibilizam os SMB devem informar as pessoas singulares que sejam titulares de contas de depósito à ordem da possibilidade da conversão dessas contas de depósito em contas de SMB e dos requisitos dessa conversão.

  Para efeitos do cumprimento dessa obrigação, as instituições devem incluir menção à possibilidade de conversão das contas de depósito em contas de SMB no primeiro extrato emitido em cada ano civil e disponibilizar aos seus clientes, em conjunto com esse primeiro extrato, um documento informativo sobre os SMB[27].
- Observância do limite máximo de comissões e encargos – as instituições devem assegurar que não são cobradas pela prestação de SMB comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente, e no seu conjunto, superem 1% do valor do indexante dos apoios sociais[28].
- Prestação de informação sobre as condições de acesso e as caraterísticas da conta de SMB – as instituições devem assegurar que, no atendimento ao balcão, é prestada informação correta sobre as condições de acesso à conta de SMB, as caraterísticas desta conta, os produtos e serviços bancários incluídos e o custo que lhe está associado[29].
- Disponibilização de SMB aos clientes que cumpram as condições de acesso previstas na lei – as instituições devem prestar SMB a todos os clientes que, cumprindo as condições definidas na lei, solicitem a prestação desses serviços, seja através da abertura de conta de SMB, seja mediante a conversão de conta de depósito à ordem já existente em conta de SMB.

  Não é, assim, possível às instituições recusar a prestação destes serviços com fundamento em condições que não estão previstas na lei, nomeadamente o rendimento do cliente bancário, o número de titulares pretendido para a conta de SMB, ou o facto de o cliente ser mutuário em contratos de crédito, entre outros[30].
- Configuração dos cartões de débito associados às contas de SMB – as instituições devem adotar os procedimentos necessários para assegurar que os cartões de débito associados às contas de SMB não têm caraterísticas que resultem em condições de utilização mais restritivas do que as existentes para os cartões disponibilizados fora do âmbito dos SMB[31].
- Proibição de ultrapassagem de crédito em conta de SMB – as instituições estão expressamente proibidas de permitir a ultrapassagem de crédito em contas de SMB, com exceção das situações em que a ultrapassagem decorra de operações realizadas com o cartão de débito associado a essas contas[32].

26. 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.
27. 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.
28. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.
29. Artigos 74.º e 77.º do RGICSF e artigo 4.º-C do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.
30. Artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.
31. Artigos 4.º-C e 4.º-D do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.
32. Artigo 4.º-D do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

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 II.9.3 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição de crédito

Dever violado	Instituição
Divulgação do cartaz sobre os SMB em lugar bem visível nos balcões e locais de atendimento ao público	Banco BPI, S. A. Banco Finantia, S. A. Banco Santander Totta, S. A. Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S. A.
Divulgação de informação sobre os SMB aos titulares de contas de depósito à ordem	Banco Activobank, S. A. Banco BAI Europa, S. A. Banco BIC Português, S. A. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A., Sucursal em Portugal Banco BPI, S. A. Banco Comercial Português, S. A. Banco Santander Totta, S. A. Caixa Central – Caixa Central de Credito Agrícola Mútuo, C. R. L. e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo integradas no SICAM[a] Caixa de Credito Agrícola Mútuo da Chamusca, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L. Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S. A. Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S. A. Caixa Geral de Depósitos, S. A. Novo Banco dos Açores, S. A. Novo Banco, S. A.
Observância do limite máximo de comissões e encargos	Banco Comercial Português, S. A.
Prestação de informação sobre as condições de acesso e as caraterísticas da conta de SMB	Banco BPI, S. A. Banco Comercial Português, S. A. Banco Santander Totta, S. A. Bankinter, S. A. – Sucursal em Portugal Caixa Central – Caixa Central de Credito Agrícola Mútuo, C. R. L. Caixa de Credito Agrícola Mútuo dos Açores, C. R. L. Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S. A. Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S. A. Novo Banco dos Açores, S. A. Novo Banco, S. A.
Disponibilização de SMB aos clientes que cumpram as condições de acesso previstas na lei	Banco BIC Português, S. A. Banco Comercial Português, S. A. Banco CTT, S. A. Banco Santander Totta, S. A. Bankinter, S. A. – Sucursal em Portugal Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. Caixa Geral de Depósitos, S. A.
Configuração dos cartões de débito associados às contas de SMB	Banco Comercial Português, S. A. Banco BPI, S. A.
Proibição de ultrapassagem de crédito em conta de SMB	Banco Comercial Português, S. A.

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as 79 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

9.1.2 Publicidade

Em 2019, o Banco de Portugal emitiu 102 determinações específicas e recomendações dirigidas a 30 instituições no âmbito da atividade de fiscalização da publicidade, abrangendo um total de 346 suportes publicitários.

As determinações específicas e recomendações emitidas incidiram sobretudo na publicidade a produtos de crédito aos consumidores, matéria a que se reportava a maioria (76%) dos suportes de publicidade difundidos pelas instituições e analisados pelo Banco de Portugal.

Quadro II.9.4 • Determinações específicas e recomendações | Publicidade | 2019

Matérias	Número	Suportes alterados	Instituições abrangidas
Produtos e serviços	96	323	29
Crédito aos consumidores	78	248	28
Multiproduto	6	28	3
Depósitos bancários	2	4	2
Crédito a empresas	2	8	2
Crédito à habitação e hipotecário	5	15	5
Serviços de pagamento	3	20	2
Institucional	6	23	5
Total	102	346	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2019, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 30 instituições.

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

- A informação contida em mensagens publicitárias a produtos financeiros deve ser clara e transparente quanto à natureza e finalidade dos referidos produtos, não devendo omitir ou dissimular informação necessária para uma correta avaliação do produto por parte do cliente[33];
- Nas campanhas publicitárias sobre crédito aos consumidores, a TAEG deve ser apresentada com destaque similar ao das caraterísticas 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 variável[34];
- A informação contida em mensagens publicitárias deve ser verdadeira e não deformar os factos[35], devendo as instituições abster-se, por exemplo, de divulgar informação que não esteja atualizada sobre as condições de mercado que tenham impacto nas caraterísticas dos produtos ou serviços, designadamente taxas de juro, preços ou desempenho de um produto financeiro;
- As mensagens publicitárias devem garantir que as condições de acesso ao produto financeiro publicitado, nomeadamente a exigência de aquisição de outros produtos ou de fidelização por um período mínimo, bem como as restrições e limitações que o referido produto possa ter

33. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.
34. 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.
35. Artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

(por exemplo, limites ao montante que o cliente pode aplicar num depósito) têm destaque similar ao das caraterísticas dos produtos e serviços realçadas pelas instituições[36];

- As mensagens publicitárias devem identificar, de forma inequívoca, a instituição de crédito responsável pelos produtos e serviços publicitados, por exemplo, através da utilização de uma marca comercial inequivocamente associada a essa instituição[37];
- A informação de caráter obrigatório deve respeitar a dimensão mínima de carateres estabelecida[38] e, nas situações em que a mensagem publicitária seja transmitida em meio audiovisual, deve assegurar-se que a mesma é difundida durante um período de tempo suficiente para permitir uma leitura e audição adequadas[39];
- A utilização de expressões de uso restrito está condicionada à apresentação, com igual destaque, das condições particulares do produto ou serviço financeiro que suportam a publicitação do facto em causa. Por exemplo, a expressão "0% de juros" só pode ser utilizada nas situações em que não seja exigido ao cliente o pagamento de juros[40];
- As campanhas de índole institucional, designadamente as que se prendem com a divulgação de prémios atribuídos por entidades terceiras, devem observar um conjunto de boas práticas, em particular quando recorram a 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(são) da exclusiva responsabilidade da(s) entidade(s) que o(s) atribuiu(íram)".

9.1.3 Depósitos bancários

Em 2019, o Banco de Portugal emitiu 334 recomendações e determinações específicas dirigidas a 118 instituições, na sequência de ações de inspeção e da análise a reclamações no âmbito dos depósitos bancários. As irregularidades detetadas prendem-se sobretudo com a disponibilização do extrato de comissões e os requisitos de informação pré-contratual e contratual.

Quadro II.9.5 • Determinações específicas e recomendações | Depósitos bancários | 2019

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Disponibilização de informação periódica	12	6
Disponibilização do extrato de comissões	227	115
Disponibilização e requisitos de informação pré-contratual	21	7
Informação sobre o serviço de mudança de conta	23	23
Exercício do direito de alteração unilateral ao contrato-quadro	51	1
Total	334	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2019, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 118 instituições.

36. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.
37. Artigo 2.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.
38. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.
39. Artigo 8.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.
40. Artigo 13.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

As recomendações e determinações específicas emitidas na sequência de ações de inspeção a depósitos bancários e da análise de reclamações de clientes bancários reportam-se ao incumprimento de deveres por parte das instituições de crédito relativos a diversas matérias:

- Disponibilização de informação periódica – as instituições estão obrigadas a prestar aos seus clientes informação relativa a todos os movimentos a débito e a crédito efetuados nas suas contas de depósito, através da disponibilização de extrato. O extrato em causa deve ser enviado aos clientes com periodicidade mínima mensal, exceto quando não tenham ocorrido movimentos no mês em causa, devendo no entanto ser respeitada uma periodicidade mínima anual[41].
- Disponibilização do extrato de comissões – as instituições devem disponibilizar aos clientes um extrato com todas as comissões cobradas pelos serviços associados a uma conta de pagamento e, sendo caso disso, com informações relativas às taxas de juro aplicadas a facilidades de descoberto associadas a essa conta ou à ultrapassagem de crédito, bem como à taxa de juro remuneratória. O extrato de comissões deve obedecer a um formato harmonizado, estando as instituições obrigadas a proceder ao seu envio anualmente, no mês de janeiro[42].
- Disponibilização e requisitos de informação pré-contratual – as instituições devem disponibilizar ao cliente bancário, previamente à abertura de conta de depósito à ordem, um exemplar das condições gerais do contrato a celebrar[43].
- Informação sobre o serviço de mudança de conta – as instituições devem disponibilizar informação sobre o serviço de mudança de conta nos seus balcões e sítios na internet[44].
- Exercício do direito de alteração unilateral ao contrato-quadro – as instituições, caso entendam exercer prerrogativas contratuais que lhes permitam modificar unilateralmente os termos de contratos de abertura de conta de depósito à ordem, devem informar os titulares dessas contas das alterações que pretendem introduzir a esses contratos com, pelo menos, dois meses antes da data proposta para a sua aplicação, bem como do direito que assiste aos clientes que não concordem com essas alterações de resolver imediatamente os referidos contratos sem qualquer encargo. Nas situações em que, por acordo das partes, a ausência de resposta dos clientes possa ser considerada como aceitação das alterações, cabe ainda às instituições alertar os clientes para tal facto[45].

9.1.4 Crédito aos consumidores

Em 2019, o Banco de Portugal emitiu 113 determinações específicas e recomendações para a correção de irregularidades relacionadas com crédito aos consumidores dirigidas a 11 instituições. As determinações específicas e recomendações visaram corrigir irregularidades identificadas na sequência de ações de inspeção. Estão em causa, sobretudo, irregularidades relativas aos requisitos de informação pré-contratual e contratual e às obrigações de reporte de informação a que as instituições estão adstritas perante o supervisor.

41. Artigos 7.º e 8.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
42. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.
43. Artigos 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
44. Artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.
45. Artigo 93.º do RJSPME.

Quadro II.9.6 • Determinações específicas e recomendações | Crédito aos consumidores | 2019

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Regime do crédito aos consumidores	103	10
Classificação e enquadramento do produto	1	1
Deveres de informação pré-contratual e contratual	31	8
Requisitos de informação pré-contratual	10	4
Requisitos de informação contratual	21	5
Dever de assistência	12	8
Avaliação de solvabilidade	1	1
Deveres de informação na vigência do contrato	12	5
Comissões e encargos	10	5
Limites máximos à TAEG	16	7
Reporte de informação ao Banco de Portugal	20	8
Regime geral do incumprimento	5	5
Regime da mora	5	4
Total	113	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2019, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 11 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir o cumprimento de deveres que recaem sobre as instituições supervisionadas:

- Classificação e enquadramento do produto – as instituições devem assegurar que os produtos que comercializam apresentam as caraterísticas próprias da tipologia de crédito a que respeitam[46]. As instituições devem aplicar o regime do crédito aos consumidores aos contratos de crédito celebrados com empresários em nome individual (ENI) e com profissionais[47].
- Deveres de informação pré-contratual e contratual – as instituições devem prestar aos clientes bancários informação completa, verdadeira, atual, clara, objetiva e legível sobre o produto de crédito em momento prévio ao da celebração do respetivo contrato, mediante a disponibilização de FIN que observe o formato definido e que contenha os elementos informativos previstos nas normas aplicáveis[48].
- Dever de assistência – as instituições devem assegurar o cumprimento do dever de assistência ao cliente bancário, prestando-lhe a informação que lhe permita avaliar corretamente o contrato proposto em função das suas necessidades e situação financeira[49].
- Avaliação de solvabilidade – as instituições que rejeitem a concessão do pedido de crédito com fundamento na consulta da base de dados, designadamente a bases de dados de responsabilidades de crédito, devem imediatamente informar o cliente desse facto[50].

46. Artigo 74.º do RGICSF.
47. Artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
48. Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
49. Artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
50. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

- Deveres de informação na vigência do contrato – as instituições devem periodicamente disponibilizar aos clientes bancários um extrato com todos os elementos informativos exigidos nas normas aplicáveis[51].
- Comissões e encargos – as instituições não podem cobrar aos clientes bancários comissões superiores aos valores máximos previstos no preçário[52], estando-lhes igualmente vedada a cobrança de comissões em caso de ultrapassagem de crédito[53].
- Limites máximos à TAEG – as instituições devem assegurar o cumprimento dos limites máximos à TAEG em vigor para cada categoria de crédito[54] 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 consumidor[55], e apurar os juros remuneratórios em função dos montantes e períodos de utilização efetiva dos fundos disponibilizados.
- Reembolso antecipado – as instituições devem assegurar o cumprimento do exercício do direito do cliente de, a todo tempo, mediante pré-aviso que não pode ser superior a 30 dias, reembolsar, parcial ou totalmente, o contrato de crédito, com a correspondente redução do custo total do crédito, por via da redução dos juros e dos encargos do período remanescente do contrato[56].
- Vendas associadas – as instituições não podem fazer depender a celebração dos contratos de crédito aos consumidores da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros[57].
- Reporte de informação ao Banco de Portugal – as instituições devem reportar ao Banco de Portugal informação sobre os contratos de crédito aos consumidores celebrados em cada mês, especificando, entre outros elementos, o canal utilizado para a comercialização desse contrato[58].
- Regime geral do incumprimento – as instituições devem integrar os clientes bancários em PERSI entre o 31.º e o 60.º dia subsequente à data de vencimento da obrigação decorrente do contrato de crédito[59]. Devem comunicar ao cliente, no prazo de 30 dias após o início do PERSI, o resultado da avaliação efetuada à sua capacidade financeira e, sendo viável, propor soluções de regularização adequadas à situação financeira, necessidades e objetivos do cliente[60]. Está vedado às instituições de crédito cobrar comissões pela renegociação de contratos em situação de risco de incumprimento, bem como pela renegociação de contratos no decurso do PERSI[61]. Adicionalmente, as instituições devem reportar tempestivamente ao Banco de Portugal informação sobre os contratos integrados no PERSI e sobre as eventuais soluções de regularização acordadas no âmbito desse procedimento[62].

51. Artigos 4.º e 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.
52. Artigo 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
53. Artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
54. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
55. Artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
56. Artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
57. Artigo 29.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
58. Números 1 e 5 da Instrução n.º 14/2013.
59. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
60. Artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
61. Artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
62. Número 1 da Instrução n.º 44/2012.

- **Regime da mora** – as instituições, em caso de mora do devedor e enquanto a mesma se mantiver, 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 máximo[63]. 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 o período temporal durante o qual se verificou a situação de incumprimento[64]. Os juros que ainda não se venceram não podem ser imputados ao cliente aquando da renegociação de contratos em situação de incumprimento[65]. As quantias devidas a título de comissão pela recuperação e 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 crédito[66].

Em 2019, no âmbito da monitorização da comercialização de crédito aos consumidores através de canais digitais, o Banco de Portugal emitiu 80 determinações específicas e recomendações dirigidas a dez instituições. As irregularidades detetadas prendem-se sobretudo com o dever de assistência e com os deveres de informação pré-contratual e contratual.

Quadro II.9.7 • Determinações específicas e recomendações | Monitorização da comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais | 2019

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Deveres de informação pré-contratual e contratual	18	6
Dever de assistência	29	8
Avaliação de solvabilidade	6	5
Vendas associadas	8	4
Práticas contratuais	1	1
Financiamento de encargos	1	1
Livre revogação	6	6
Reembolso antecipado	3	3
Limites máximos à TAEG	2	2
Procedimentos de segurança	1	1
Controlo interno	1	1
Reporte ao Banco de Portugal	4	1
Total	80	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2019, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 10 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir o cumprimento de deveres que recaem sobre as instituições supervisionadas:

- **Deveres de informação pré-contratual e contratual** – devendo as instituições:
  - Assegurar que o processo de contratação só prossegue para a fase seguinte depois de o cliente bancário ter percorrido na íntegra os documentos com informação pré-contratual

63. Artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
64. Artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
65. Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
66. Artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.

e os termos do contrato, através de *scroll down*, e ter confirmado a leitura desses documentos no fim da página;

- Assegurar que os documentos de informação pré-contratual são apresentados ao cliente antes de lhe ser solicitada a sua concordância com os mesmos;
- Assegurar que a FIN da simulação efetuada pelo cliente é disponibilizada na página da instituição de crédito, respeitando o modelo previsto nas normas aplicáveis, de modo a que o cliente possa comparar diferentes ofertas e, assim, tomar uma decisão mais informada e esclarecida;
- Assegurar a clareza da informação prevista nos contratos de crédito sobre o processo de contratação através dos canais digitais, forma de assinatura e data de celebração;
- Assegurar o destaque da informação sobre a identidade da instituição mutuante;
- Assegurar que é facultada ao cliente informação clara sobre as caraterísticas e condições do produto de crédito que está a contratar, bem como outra informação relevante, nomeadamente o facto de o montante de crédito disponibilizado na conta de depósitos ser deduzido dos encargos iniciais associados à operação;
- Garantir que é prestada informação ao cliente em matéria de impacto da utilização de uma taxa variável, por exemplo, através da apresentação de valores comparativos que traduzam variações na taxa ao longo do período de vigência do contrato.

- Dever de assistência – as instituições devem assegurar que os mecanismos de assistência ao cliente são disponibilizados de forma conveniente e que a informação prestada é específica do produto em contratação. Adicionalmente, devem ainda incluir notas explicativas (*tooltips*, ou outro mecanismo equivalente) das principais siglas utilizadas, nomeadamente da TAEG, TAN e MTIC na área específica do produto[67].
- Avaliação de solvabilidade – as instituições devem informar os clientes sobre o motivo da recusa de concessão de crédito, quando esta resulte de consultas a bases de dados, designadamente a bases de dados de responsabilidades de crédito[68].
- Vendas associadas – as instituições devem assegurar que a decisão do cliente quanto à aquisição de produtos em associação ao contrato de crédito é tomada de forma consciente e ponderada, abstendo-se, por isso, de apresentar, por defeito, a aquisição desses produtos no decurso do processo de contratação já selecionada[69].
- Práticas contratuais – as instituições devem garantir que os simuladores de crédito disponibilizados nos canais digitais não apresentam o montante de crédito ou o número de prestações pré-preenchidos. Nas situações em que tal não seja possível, os simuladores devem apresentar o montante de crédito mínimo ou o menor número de prestações possível para o produto em causa[70].
- Financiamento de encargos – as instituições só podem incluir no montante a financiar o valor dos encargos associados à operação de crédito, designadamente comissões, impostos e outras despesas, caso, durante o processo negocial, tenham questionado o cliente sobre o seu interesse nessa inclusão[71].

67. Artigo 7.º do Decreto-lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
68. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
69. Artigo 74.º do RGICSF.
70. Artigo 74.º do RGICSF.
71. Artigo 74.º do RGICSF.

- **Livre revogação do contrato** – as instituições devem disponibilizar aos seus clientes mecanismos que permitam o exercício do direito de livre revogação do contrato de crédito nos 14 dias subsequentes à sua celebração em moldes tão convenientes quanto os que foram disponibilizados para a contratação do crédito.
- **Reembolso antecipado** – as instituições devem disponibilizar aos seus clientes mecanismos que permitam o exercício do direito de reembolso antecipado, total ou parcial, em moldes tão convenientes quanto os que foram disponibilizados para a contratação do crédito.
- **Limites máximos à TAEG** – as instituições devem assegurar o cumprimento dos limites máximos à TAEG em vigor à data de celebração dos contratos de crédito aos consumidores para cada categoria de crédito[72] 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 consumidor[73], e apurar os juros remuneratórios em função dos montantes e períodos de utilização efetiva dos fundos disponibilizados[74].
- **Procedimentos de segurança** – as instituições devem implementar procedimentos de segurança robustos para recolher a manifestação da vontade do cliente em celebrar o contrato de crédito.
- **Reporte de informação ao Banco de Portugal** – as instituições devem reportar ao Banco de Portugal informação sobre os contratos de crédito aos consumidores celebrados em cada mês, especificando, entre outros elementos, o canal utilizado para a comercialização desse contrato[75].

9.1.5 Crédito à habitação e hipotecário

Em 2019, o Banco de Portugal emitiu 58 determinações específicas e recomendações em matéria de crédito à habitação e hipotecário, dirigidas a 12 instituições, na sequência de ações de inspeção. As irregularidades detetadas prendem-se sobretudo com os deveres de informação e de assistência a que as instituições estão obrigadas.

Quadro II.9.8 • Determinações específicas e recomendações | Crédito à habitação e hipotecário | 2019

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Deveres de informação pré-contratual e contratual	21	12
Requisitos de informação pré-contratual	17	2
Requisitos de informação contratual	4	1
Dever de assistência	31	12
Cálculo da TAEG	3	2
Vendas associadas	1	1
Reporte de informação ao Banco de Portugal	2	2
Total	58	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2019, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 12 instituições.

72. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
73. Artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
74. Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
75. Números 1 e 5 da Instrução n.º 14/2013.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir o cumprimento de deveres que recaem sobre as instituições supervisionadas:

- Requisitos da informação pré-contratual – as instituições devem disponibilizar informação sobre os contratos de crédito à habitação e hipotecário que comercializam, de forma permanente, nos respetivos sítios na internet. A informação a prestar deve, nomeadamente, incluir uma descrição sobre as finalidades para as quais o crédito pode ser utilizado, especificar as garantias que podem ser prestadas, indicar os tipos de taxa de juro que podem ser aplicados, apresentar um exemplo representativo que inclua o montante total do crédito e a TAEG e, ainda, descrever as condições aplicáveis ao reembolso antecipado do crédito[76].

  As instituições devem igualmente disponibilizar a FINE na simulação do crédito, no sítio na internet ou no balcão, respeitando o modelo uniformizado e os requisitos de informação definidos[77].

- Requisitos da informação contratual – as instituições devem incluir no contrato todos os elementos definidos nas normas aplicáveis, designadamente, entre vários aspetos, as comissões e encargos que recaem sobre o cliente e as condições de manutenção e eventual revisão dos efeitos das vendas associadas facultativas ao contrato de crédito[78].
- Dever de assistência – as instituições devem assegurar o cumprimento do dever de assistência, nomeadamente através da prestação de esclarecimentos adequados sobre as características do contrato e de eventuais serviços acessórios propostos, de forma a permitir que os clientes bancários avaliem se as condições contratuais apresentadas se adaptam às suas necessidades e situação financeira[79].
- 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 legais definidos[80].
- Vendas associadas – as instituições devem informar os clientes, de forma clara, de que a venda de outros produtos financeiros associada ao crédito é facultativa[81].
- Reporte de informação ao Banco de Portugal – as instituições devem reportar ao Banco de Portugal as informações relativas às características dos contratos de crédito à habitação e hipotecário que celebram[82].

9.1.6 Serviços de pagamento

Em 2019, o Banco de Portugal emitiu 50 determinações específicas e recomendações em matéria de serviços de pagamento, dirigidas a 19 instituições, na sequência de ações de inspeção e da análise a reclamações de clientes bancários. As irregularidades detetadas prendem-se sobretudo com requisitos de informação pré-contratual e contratual que as instituições estão obrigadas a prestar aos clientes bancários.

76. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
77. Artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
78. Artigo 11.º do Aviso n.º 5/2017.
79. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho e artigo 9.º do Aviso n.º 5/2017.
80. Artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
81. Artigo 9.º, n.º 1, alínea c) do Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017.
82. Número 1 da Instrução n.º 33/2018.

Quadro II.9.9 • Determinações específicas e recomendações | Serviços de pagamento | 2019

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Deveres de informação pré-contratual e contratual	12	10
Direito de denúncia do contrato	18	14
Comissões e encargos	10	9
Fraude	4	1
Outros deveres	6	5
Total	50	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2019, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 19 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir o cumprimento de deveres que recaem sobre as instituições supervisionadas:

- **Deveres de informação pré-contratual e contratual** – as instituições devem assegurar a prestação de informação pré-contratual e contratual nos termos das normas em vigor, designadamente incluir no contrato-quadro a identificação e quantificação dos encargos associados ao cartão de pagamento[83].
- **Direito de denúncia do contrato** – as instituições devem assegurar a prestação de informação ao cliente, sobre o direito que lhe assiste de resolver e denunciar o contrato-quadro a qualquer momento, caso as partes não tenham celebrado acordo em sentido contrário. A denúncia é isenta de quaisquer encargos para o cliente. As instituições devem assegurar que a cessação do contrato ocorre imediatamente após o prazo de pré-aviso exigido ao cliente[84].
- **Comissões e encargos** – as instituições apenas devem cobrar ao cliente os encargos devidos na parte proporcional ao período decorrido até à data de cessação do contrato, aquando da denúncia deste por parte do cliente, sendo que, se tais encargos forem pagos antecipadamente, devem ser restituídos na parte proporcional ao período ainda não decorrido[85].
- **Fraude** – as instituições devem retificar as operações de pagamento não autorizadas pelo cliente ou incorretamente executadas, desde que atempadamente reclamadas pelo cliente[86].
- **Outros deveres** – as instituições devem implementar sistemas informáticos e procedimentos de controlo adequados para assegurar o cumprimento rigoroso das normas aplicáveis, incluindo, nomeadamente, o dever de retificação de ordens não executadas ou incorretamente executadas[87].

9.1.7 Preçários

Em 2019, o Banco de Portugal emitiu 20 determinações específicas e recomendações em matéria de preçários, dirigidas a 11 instituições, na sequência de ações de inspeção. As irregularidades detetadas prendem-se sobretudo com a atualização e a divulgação do preçário.

83. Artigos 90.º e 91.º do RJSPME.
84. Artigo 94.º do RJSPME.
85. Artigo 94.º do RJSPME.
86. Artigo 112.º do RJSPME.
87. Artigo 112.º do RJSPME.

Quadro II.9.10 • Determinações específicas e recomendações | Preçários | 2019

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Divulgação do preçário	8	6
Correção da informação	2	2
Atualização do preçário	8	6
Reporte ao Banco de Portugal	2	2
Total	20	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2019, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 11 instituições.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir o cumprimento de deveres que recaem sobre as instituições supervisionadas:

- 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 no sítio na internet, sem necessidade de registo prévio por parte do cliente[88].
- Correção da informação – as instituições devem assegurar que a informação constante no preçário é verdadeira, objetiva, atualizada e clara[89].
- Atualização do preçário – as instituições devem disponibilizar o folheto de taxas de juros atualizado de acordo com as condições de mercado, devendo este permitir ao público conhecer as taxas representativas habitualmente praticadas, mencionando a taxa de juro preferencial, sempre que aplicável[90].
- Reporte ao Banco de Portugal – as instituições devem assegurar o reporte ao Banco de Portugal do folheto das taxas de juro, que integra o preçário, nos prazos estabelecidos para o efeito[91].

9.1.8 Livro de Reclamações

Em 2019, o Banco de Portugal emitiu cinco determinações específicas em matéria de Livro de Reclamações dirigidas a cinco instituições, na sequência de ações de inspeção.

Quadro II.9.11 • Determinações específicas e recomendações | Livro de Reclamações | 2019

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Informação sobre a disponibilização do Livro de Reclamações	5	5
Total	5	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2019, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 5 instituições.

88. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
89. Artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
90. Artigos 3.º e 7.º do Aviso 8/2009.
91. Artigo 9.º do Aviso n.º 8/2009, e número 7 da Instrução n.º 21/2009.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram garantir o cumprimento de deveres que recaem sobre as instituições supervisionadas:

- **Informação sobre a disponibilização do Livro de Reclamações** – as instituições devem afixar nos seus estabelecimentos abertos ao público, em local bem visível, a informação de que dispõem de Livro de Reclamações, e indicar de forma legível a entidade de supervisão competente[92].

9.2 Processos de contraordenação

Em 2019, o Banco de Portugal instaurou 27 processos de contraordenação contra nove instituições no âmbito das suas funções de supervisão comportamental. Os processos instaurados resultam maioritariamente da fiscalização realizada pelo Banco de Portugal através da análise a reclamações de clientes bancários (92,6%). A instauração destes processos de contraordenação envolveu 73 reclamações, sendo que foram vários os processos que tiveram por objeto mais do que uma reclamação. Por razões de economia processual e sempre que adequado, foram agregados, no mesmo processo, os indícios de diversas infrações praticadas pela mesma instituição.

Quadro II.9.12 • Processos de contraordenação | 2019

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	11	6
Crédito aos consumidores	5	4
Crédito à habitação e hipotecário	2	1
Serviços de pagamento	4	4
Livro de Reclamações	3	2
Sigilo bancário	2	2
Total	27	–

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Em 2019, foram dirigidos processos de contraordenação a 9 instituições.

9.2.1 Depósitos bancários

Os 11 processos de contraordenação instaurados em matéria de depósitos, que incluem irregularidades detetadas em 48 reclamações, reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- As instituições devem garantir o encerramento das contas de depósito à ordem 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 mês[93];
- As instituições devem atuar com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito pelos interesses que lhes estão confiados, quer na relação direta com os clientes bancários quer na relação com outras instituições[94];

92. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
93. Artigo 94.º do RJSPME.
94. Artigo 74.º do RGICSF.

- A movimentação de conta de depósito à ordem deve ser precedida da autorização do respetivo titular, respeitando as condições acordadas entre a instituição de crédito e o cliente bancário[95];
- As instituições devem informar o cliente bancário do bloqueio do instrumento de pagamento e da respetiva justificação em momento prévio ou, não sendo tal possível, imediatamente após o bloqueio, exceto se, por razões objetivamente fundamentadas, essa informação não puder ser prestada[96].

9.2.2 Crédito aos consumidores

Os cinco processos de contraordenação instaurados em matéria de crédito aos consumidores, que incluem irregularidades detetadas em três reclamações, reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- As instituições devem prestar ao consumidor informação pré-contratual, através da entrega da ficha de informação normalizada[97];
- As instituições devem disponibilizar ao consumidor um extrato relativo ao contrato de crédito pessoal com periodicidade equivalente à prevista no contrato para o pagamento das prestações ou de outras quantias, devendo, em todo o caso, observar-se uma periodicidade mínima anual[98];
- As instituições devem assegurar as diligências necessárias para efetivar a cessação de vigência do contrato celebrado, sempre que esta resulta do pré-aviso do consumidor, assegurando o exercício da livre denúncia do contrato, dentro do prazo acordado entre as partes[99];
- As instituições devem reportar ao Banco de Portugal a informação respeitante aos contratos de crédito aos consumidores celebrados em cada mês, no prazo de dez dias úteis após o final do mês em causa[100];
- As instituições devem observar os limites máximos de TAEG divulgados pelo Banco de Portugal para cada tipo de contrato de crédito aos consumidores[101].

9.2.3 Crédito à habitação e hipotecário

Os dois processos de contraordenação instaurados em matéria de crédito à habitação e hipotecário, que incluem irregularidades detetadas em 11 reclamações, reportam-se às seguintes situações:

- Condicionamento da concretização do reembolso antecipado do crédito solicitado pelo cliente à prática de atos não previstos na lei (p. ex., entrega de certidão do registo predial atualizada do imóvel)[102];
- Incumprimento do dever de refletir nos contratos de crédito à habitação e hipotecário a taxa de juro de valor negativo[103].

95. Artigo 103.º do RJSPME.
96. Artigo 108.º do RJSPME.
97. Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
98. Artigos 4.º e 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.
99. Artigo 94.º do RJSPME.
100. Artigo 4.º da Instrução n.º 14/2013.
101. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
102. Artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
103. Artigo 21-A.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

9.2.4 Serviços de pagamento

Os quatro processos de contraordenação instaurados em matéria de serviços de pagamento, que incluem irregularidades detetadas em seis reclamações, tiveram como fundamento:

- Inobservância do dever de assegurar que as credenciais de segurança dos instrumentos de pagamento apenas são facultadas aos titulares desses instrumentos[104];
- Incumprimento do prazo de um dia útil para a disponibilização dos fundos nas transferências entre contas domiciliadas em instituições distintas[105].

9.2.5 Livro de Reclamações

Os três processos de contraordenação instaurados em matéria do regime do Livro de Reclamações reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres das instituições:

- Remeter ao Banco de Portugal o original da folha do Livro de Reclamações, no prazo de 15 dias úteis[106];
- Disponibilizar prontamente o Livro de Reclamações ao cliente sempre que este o solicite[107].

9.2.6 Sigilo bancário

Os restantes dois processos de contraordenação, versando sobre irregularidades detetadas em três reclamações, reportam-se à inobservância do dever de segredo bancário a que os membros dos órgãos de administração ou fiscalização das instituições de crédito e os seus colaboradores estão obrigados[108].

104. Artigo 111.º do RJSPME.
105. Artigo 124.º do RJSPME.
106. Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
107. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
108. Artigo 78.º do RGICSF.

III Supervisão dos intermediários de crédito

1 Autorização e registo

2 Caraterização

3 Publicidade

4 Ações de inspeção

5 Pedidos de informação

6 Reclamações de clientes bancários

7 Comunicações relativas ao exercício da atividade por entidades não habilitadas

8 Correção de irregularidades e sancionamento

1 Autorização e registo

Os intermediários de crédito são pessoas singulares ou coletivas que não atuam como mutuantes, mas intervêm, no âmbito da sua atividade profissional, no processo de comercialização de contratos de crédito, apresentando ou propondo esses contratos a consumidores, auxiliando os consumidores em atos preparatórios, celebrando contratos de crédito em nome das instituições mutuantes ou prestando serviços de consultoria.

O Banco de Portugal é a autoridade responsável pela supervisão dos intermediários de crédito, competindo-lhe conceder autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito e para a prestação de serviços de consultoria, bem como criar, manter e atualizar permanentemente o registo dos intermediários de crédito. Compete-lhe ainda fiscalizar o cumprimento das normas legais e regulamentares que regem o acesso e o exercício desta atividade.

1.1 Análise dos pedidos de autorização

Em 2019, o Banco de Portugal recebeu 1076 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, número que corresponde a cerca de um quinto dos pedidos recebidos em 2018.

Recorda-se que, com o propósito de facilitar o processo de integração das entidades que já atuavam como intermediários de crédito no perímetro da supervisão, o legislador consagrou um período transitório de um ano durante o qual estas entidades poderiam continuar a exercer a atividade sem estarem autorizadas e registadas junto do Banco de Portugal. No final de 2018, o legislador prorrogou o período transitório, permitindo que as entidades que já exerciam a atividade de intermediário de crédito antes de 1 de janeiro de 2018 continuassem a atuar sem autorização do Banco de Portugal, no máximo, até ao dia 31 de julho de 2019, desde que tivessem apresentado o respetivo pedido de autorização até ao final de 2018 e este não tivesse sido recusado[1].

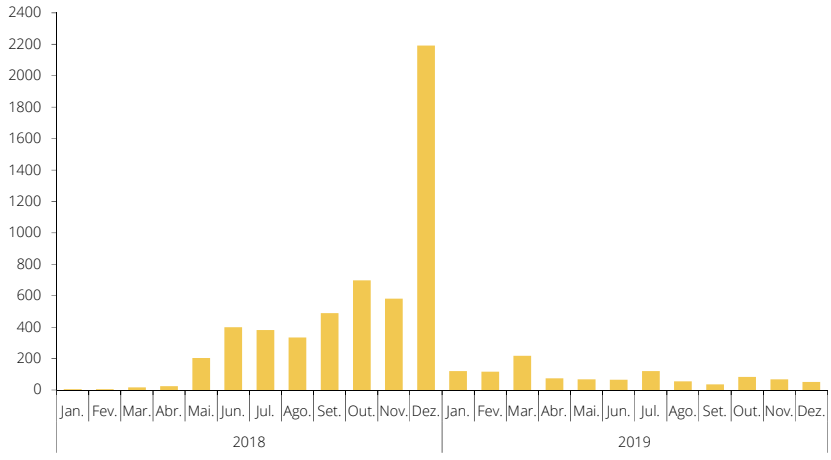
Uma parte considerável dos pedidos de autorização recebidos em 2019 (42,3%) foram apresentados nos primeiros três meses do ano, o que pode ser explicado pelo facto de, a partir de 21 de março de 2019, ter deixado de ser possível comprovar o cumprimento dos requisitos relativos aos conhecimentos e competências das pessoas singulares que pretendam exercer as atividades de intermediário de crédito, membro do órgão de administração de intermediário de crédito, responsável técnico pela atividade de intermediário de crédito ou trabalhador afeto à atividade de intermediário de crédito relativamente a contratos de crédito à habitação através da respetiva experiência profissional.

Neste contexto, o número de pedidos de autorização decididos pelo Banco de Portugal quintuplicou face ao ano anterior, tendo sido decididos, em 2019, 5169 pedidos de autorização, dos quais 72,7% foram deferidos[2]. A larga maioria destes pedidos (90,1%) foram decididos durante os primeiros sete meses do ano, fruto do elevado número de pedidos de autorização apresentados no último trimestre de 2018 e dos prazos e formalidades legalmente estabelecidas para a sua apreciação e decisão.

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

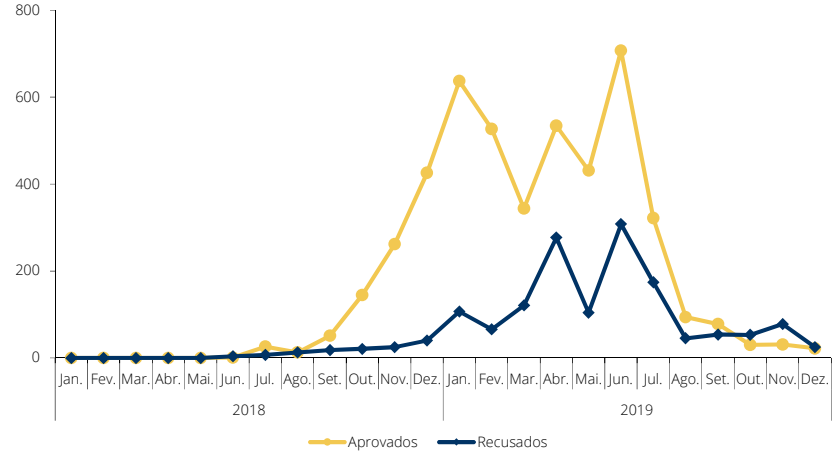
2. Mais de um quinto dos pedidos de autorização foi recusado por não ter sido demonstrado o cumprimento dos requisitos legais de acesso a esta atividade.

Gráfico III.1.1 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização recebidos | 2018–2019



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico III.1.2 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização decididos | 2018–2019



Fonte: Banco de Portugal.

1.2 Registo

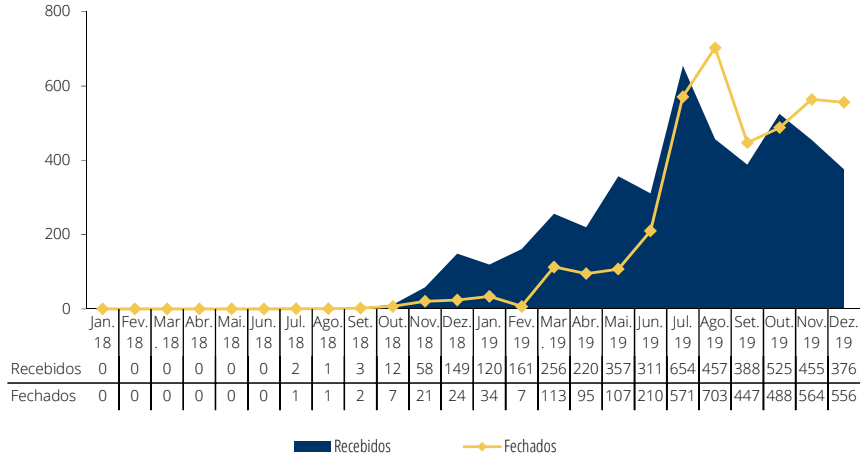
No final de 2019, existiam 4681 intermediários de crédito registados junto do Banco de Portugal, o que compara com os 878 que se encontravam registados no final de 2018. A quase totalidade (99,6%) dos intermediários de crédito registados foi autorizada pelo Banco de Portugal, sendo os demais provenientes de outros Estados-membros da União Europeia.

A lista dos intermediários de crédito autorizados a atuar em território nacional encontra-se publicada no Portal do Cliente Bancário (PCB), permitindo a consulta dos elementos sujeitos a divulgação pública relativos a cada intermediário de crédito.

1.3 Alteração do registo

Durante o ano de 2019, foram recebidos 4280 pedidos de alteração ao registo, destacando-se o período de julho a agosto, em que foram submetidos 26% destes pedidos. O Banco de Portugal decidiu 3895 pedidos de alteração ao registo em 2019, tendo deferido a quase totalidade (98%) dos pedidos. Em regra, os pedidos de alteração aos elementos sujeitos a registo recebidos durante 2019 tiveram como objetivo a modificação dos elementos relativos ao contrato de seguro de responsabilidade civil profissional emergente da atividade de intermediário de crédito e a identificação das instituições mutuantes com quem os intermediários de crédito celebraram contrato de vinculação.

Gráfico III.1.3 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de alteração do registo | 2018–2019



	Jan. 18	Fev. 18	Mar. 18	Abr. 18	Mai. 18	Jun. 18	Jul. 18	Ago. 18	Set. 18	Out. 18	Nov. 18	Dez. 18	Jan. 19	Fev. 19	Mar. 19	Abr. 19	Mai. 19	Jun. 19	Jul. 19	Ago. 19	Set. 19	Out. 19	Nov. 19	Dez. 19
Recebidos	0	0	0	0	0	0	2	1	3	12	58	149	120	161	256	220	357	311	654	457	388	525	455	376
Fechados	0	0	0	0	0	0	1	1	2	7	21	24	34	7	113	95	107	210	571	703	447	488	564	556

Fonte: Banco de Portugal.

1.4 Análise de situações passíveis de gerar a caducidade da autorização e o cancelamento do registo

Em 2019, o Banco de Portugal recebeu 22 renúncias à autorização concedida para o exercício da atividade de intermediário de crédito, 20 das quais apresentadas por pessoas singulares. Foi igualmente informado da ocorrência de outros factos suscetíveis de gerar a caducidade da autorização concedida a outros dois intermediários de crédito para o exercício desta atividade.

Em resultado, o Banco de Portugal promoveu o cancelamento do registo dos 24 intermediários de crédito em causa.

Apesar do número de registos cancelados por caducidade da autorização, salienta-se que, no período em causa, não se verificou qualquer cancelamento do registo motivado pela revogação da autorização concedida para o exercício da atividade de intermediário de crédito[3].

1.5 Tratamento de comunicações relativas ao exercício da atividade ao abrigo das liberdades de prestação de serviços e de estabelecimento

Em 2019, foram recebidas nove comunicações de autoridades competentes de outros Estados-membros da União Europeia relativas ao exercício, em Portugal, da atividade de intermediário de crédito no âmbito do crédito à habitação e hipotecário por entidades habilitadas a exercer essa atividade nos respetivos Estados-membros[4]. As comunicações em causa foram remetidas pelas autoridades competentes do Reino Unido (cinco), de França (três) e dos Países Baixos (uma).

No final desse ano, existiam 20 intermediários de crédito provenientes de outros Estados-membros da União Europeia a atuar em Portugal, nove dos quais oriundos do Reino Unido[5], oito de França e três dos Países Baixos.

Estes intermediários de crédito atuam na categoria de intermediário de crédito não vinculado e, regra geral, exercem atividade em Portugal ao abrigo da livre prestação de serviços, existindo apenas um intermediário de crédito que optou por estabelecer sucursal em território nacional.

Em 2019, apenas um intermediário de crédito autorizado em Portugal a exercer a atividade relativamente a contratos de crédito à habitação notificou o Banco de Portugal de que pretendia atuar em outro Estado-membro da União Europeia, através do estabelecimento de sucursal em Espanha, informação que foi oportunamente transmitida à autoridade competente do Estado-membro de acolhimento[6].

3. A autorização concedida pelo Banco de Portugal para o exercício da atividade de intermediário de crédito caduca caso, entre outras situações especificamente previstas na lei, o intermediário de crédito renuncie expressamente a essa autorização, ou, tratando-se de pessoa singular, ocorra a sua morte. O Banco de Portugal pode revogar a autorização que concedeu para o exercício da atividade de intermediário de crédito, nomeadamente, se verificar que um intermediário de crédito prestou declarações falsas ou inexatas ou recorreu a expedientes ilícitos para obter a autorização, bem como se detetar que um intermediário de crédito deixou de cumprir algum dos requisitos de acesso à atividade ou violou, de forma grave ou reiterada, as leis e regulamentos que disciplinam a atividade de intermediário de crédito. A caducidade e a revogação da autorização concedida a um intermediário de crédito conduzem ao cancelamento do registo desse intermediário.

4. Os intermediários de crédito autorizados por autoridade competente de outro Estado-membro da União Europeia a exercer esta atividade em relação a contratos de crédito à habitação e hipotecário podem atuar em Portugal, ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou através do estabelecimento de sucursal, dentro dos limites estabelecidos pela autorização concedida no país de origem. Todavia, o exercício de atividade em território nacional depende da receção, pelo Banco de Portugal, de comunicação emitida pela autoridade competente do Estado-membro de origem.

5. Nos termos do Acordo sobre a saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica, que entrou em vigor no dia 1 de fevereiro de 2020, os intermediários de crédito provenientes do Reino Unido podem continuar a atuar em Portugal, ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou da liberdade de estabelecimento, durante o período de transição que terminará, salvo prorrogação, no dia 31 de dezembro de 2020.

6. Os intermediários de crédito autorizados em Portugal que pretendam exercer a atividade de intermediário de crédito e prestar serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito à habitação em outros Estados-membros da União Europeia devem notificar previamente o Banco de Portugal dessa intenção. Após a receção dessa notificação, o Banco de Portugal comunica à autoridade do Estado-membro de acolhimento informação sobre a pretensão do intermediário de crédito e sobre a autorização que lhe foi concedida em território nacional.

1.6 Tratamento de comunicações de instituições financeiras que pretendem atuar como intermediários de crédito

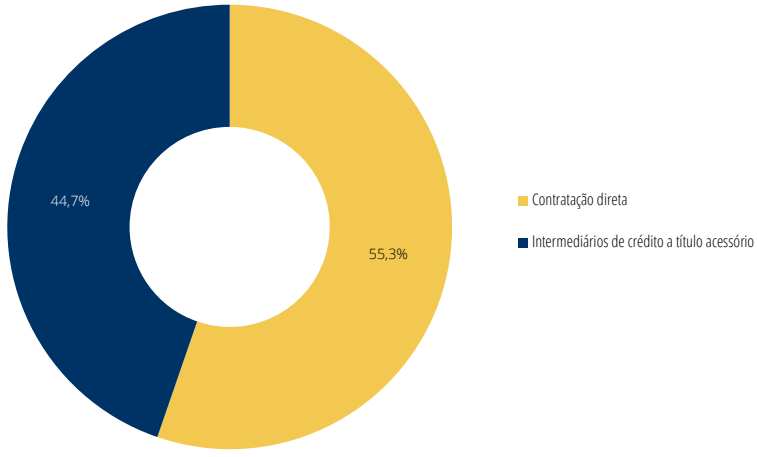
A lista de instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda que prestam serviços de intermediação de crédito, divulgada através do PCB, era composta, no final de 2019, por 20 entidades, mais 4 do que no termo do ano anterior.

As instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica habilitadas a exercer a sua atividade em Portugal, devem comunicar ao Banco de Portugal a sua intenção de prestar serviços de intermediação de crédito ou de consultoria relativamente a contratos de crédito em que não atuem como mutuantes, não necessitando de obter autorização para o efeito.

2 Caraterização

Os intermediários de crédito têm vindo a assumir uma importância crescente no contexto da comercialização de produtos de crédito junto dos consumidores. Cerca de 45% do montante total de crédito aos consumidores concedido durante o ano de 2019 foi comercializado através de intermediários de crédito, um aumento de 4,1 pontos percentuais face ao valor de 2016. A atividade dos intermediários de crédito assume especial relevância no crédito automóvel, sendo responsável pela comercialização de cerca de 91% do montante total do crédito concedido em 2019.

Gráfico III.2.1 • Intermediários de crédito | Crédito aos consumidores | Montante concedido por canal de comercialização | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

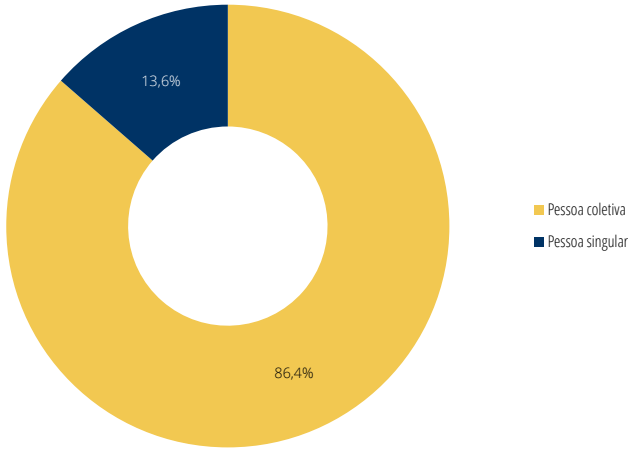
Adicionalmente, e apesar de não existirem dados estatísticos sobre a atividade desenvolvida pelos intermediários de crédito na comercialização do crédito à habitação e hipotecário, a importância da sua atuação foi reconhecida pelo legislador comunitário, que, por esse motivo, definiu,

através da Diretiva do Crédito Hipotecário[7], um quadro comum para o acesso e o exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário.

2.1 Intermediários de crédito autorizados e registados

No final de 2019, encontravam-se autorizados e registados pelo Banco de Portugal 4661 intermediários de crédito[8]. São, na sua maioria, pessoas coletivas (86,4%), que têm como atividades principais o comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis (50,3%), as atividades imobiliárias (21%) e o comércio a retalho, exceto de veículos automóveis e motociclos (13,6%).

Gráfico III.2.2 • Intermediários de crédito | Distribuição por tipo de entidade | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico III.2.3 • Intermediários de crédito | Distribuição por divisão de atividade económica principal (CAE-Rev.3) | 2019

Fonte: Banco de Portugal.

7. 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 n.º 74-A/2017, de 23 de junho, e pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho.

8. A análise desenvolvida na presente parte não engloba os intermediários de crédito autorizados pelas autoridades competentes de outros Estados-membros da União Europeia e que atuam em Portugal ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou da liberdade de estabelecimento.

Apesar de os intermediários de crédito se encontrarem distribuídos por todo o território nacional, a sua presença é mais significativa no litoral do continente, com destaque para os distritos de Lisboa, Porto e Setúbal, onde se encontram os domicílios profissionais ou sedes sociais de 47,3% dos intermediários de crédito autorizados e registados pelo Banco de Portugal.

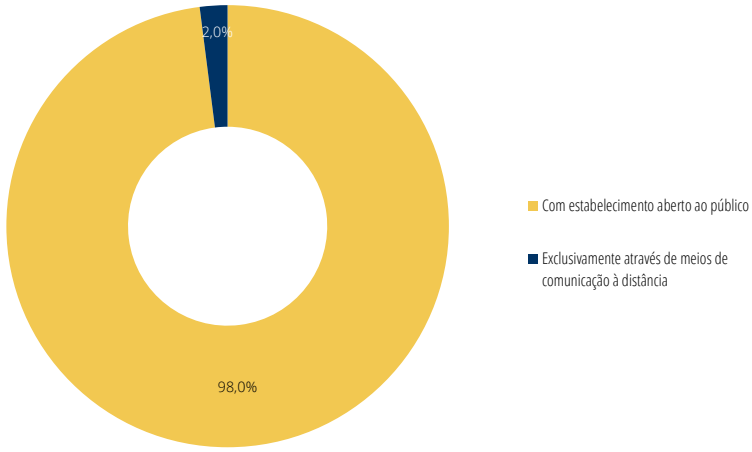
Figura III.2.1 • Intermediários de crédito | Mapa com distribuição por unidades territoriais do domicílio profissional ou sede social | 2019

Fonte: Banco de Portugal.

A quase totalidade (98%) dos intermediários de crédito dispõe de estabelecimento aberto ao público, sendo que apenas 94 intermediários de crédito exercem esta atividade exclusivamente através de meios de comunicação à distância.

Os intermediários de crédito que atuam exclusivamente no âmbito do crédito aos consumidores e que desenvolvem a sua atividade através de estabelecimento aberto ao público possuem, em média, dois estabelecimentos. Já os intermediários de crédito que atuam exclusivamente no âmbito do crédito à habitação e hipotecário e desenvolvem a sua atividade através de estabelecimento aberto ao público têm, em média, um único estabelecimento.

Gráfico III.2.4 • Intermediários de crédito | Distribuição por canal utilizado no exercício da atividade | 2019

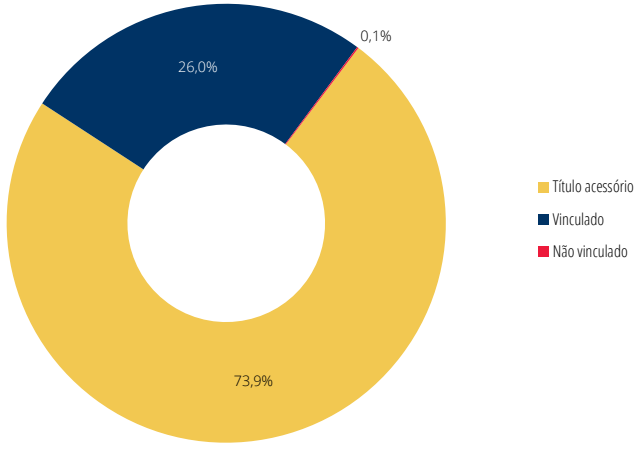


Fonte: Banco de Portugal.

De um modo geral, os intermediários de crédito exercem a sua atividade por conta e sob a responsabilidade de instituições mutuantes com as quais celebraram contrato de vinculação (99,9%), sendo apenas cinco os intermediários de crédito que atuam de forma independente.

Cerca de três quartos dos intermediários de crédito encontram-se registados na categoria de intermediário de crédito a título acessório, o que significa que desenvolvem esta atividade de forma complementar à da venda de bens ou à da prestação de serviços que constitui a sua atividade principal.

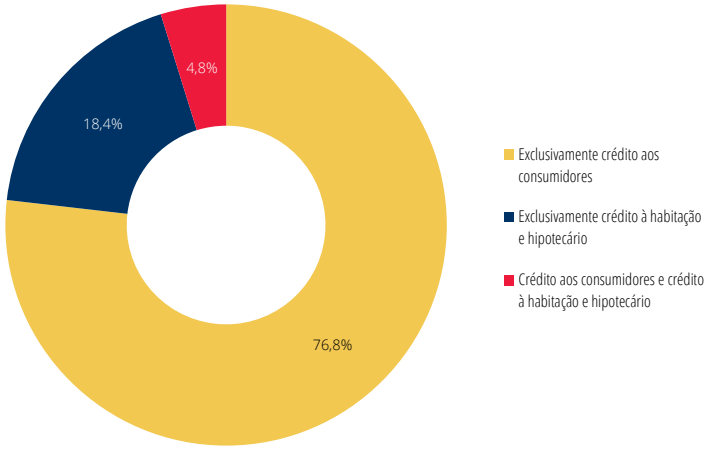
Gráfico III.2.5 • Intermediários de crédito | Distribuição por categoria | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Mais de três quartos dos intermediários de crédito atuam exclusivamente no âmbito do crédito aos consumidores, sendo que 18,4% exercem esta atividade apenas em relação a contratos de crédito à habitação e hipotecário. Somente 4,8% dos intermediários de crédito atuam em ambos os tipos de contratos de crédito.

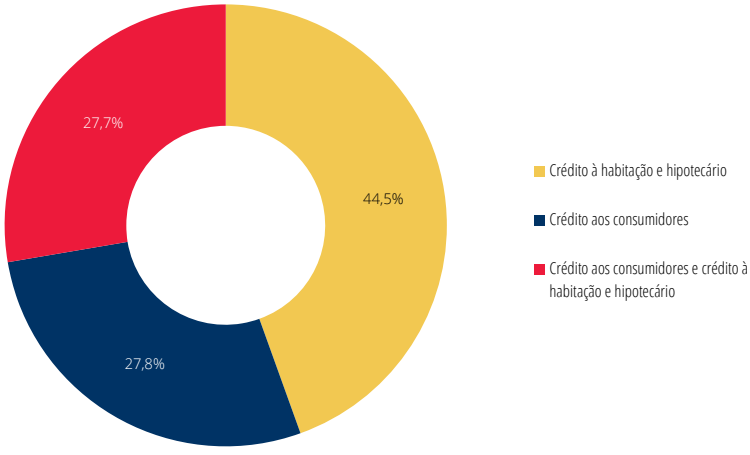
Gráfico III.2.6 • Intermediários de crédito | Distribuição por tipo de crédito | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Apenas uma pequena parte dos intermediários de crédito (12,9%) estão habilitados a prestar serviços de consultoria em relação a contratos de crédito, sendo que destes quase metade atua exclusivamente no âmbito do crédito à habitação e hipotecário.

Gráfico III.2.7 • Intermediários de crédito | Distribuição dos intermediários autorizados a prestar serviços de consultoria por tipo de crédito | 2019

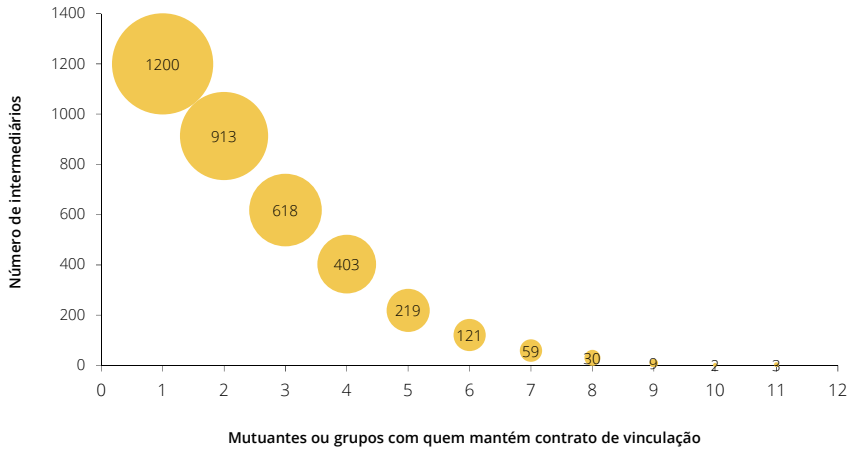


Fonte: Banco de Portugal.

2.2 Relação entre os intermediários de crédito e as instituições mutuantes

Em regra, os intermediários de crédito vinculados e os intermediários a título acessório que atuam exclusivamente no âmbito dos contratos de crédito aos consumidores mantêm vínculo contratual com um número reduzido de instituições mutuantes. Cerca de um terço destes intermediários atua em nome e sob a responsabilidade total e incondicional de uma única instituição mutuante e cerca de três quartos mantêm contratos de vinculação com três instituições mutuantes, no máximo.

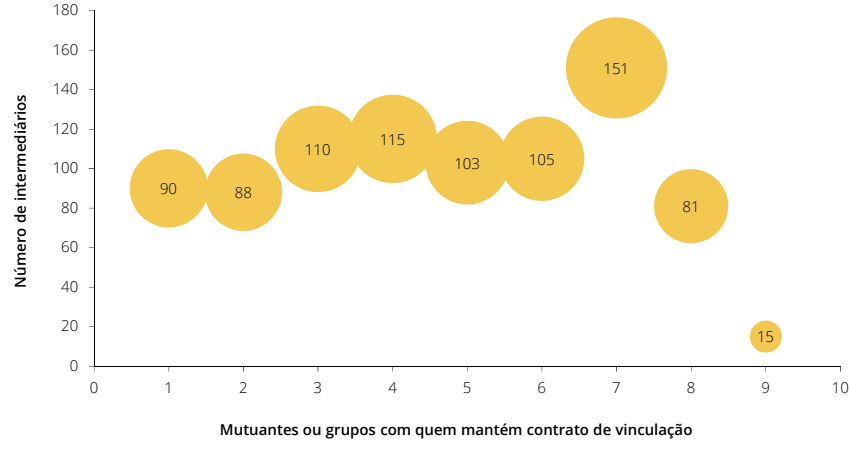
Gráfico III.2.8 • Intermediários de crédito | Número de mutuantes por intermediário | Crédito aos consumidores | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Diversamente, a maioria dos intermediários de crédito vinculados e dos intermediários a título acessório que exercem a sua atividade apenas em relação a contratos de crédito à habitação e hipotecário mantém contrato de vinculação com mais do que três instituições mutuantes (66,4%). Uma parcela relevante destes intermediários (28,8%) atua em nome e sob a responsabilidade total e incondicional de, pelo menos, sete instituições mutuantes.

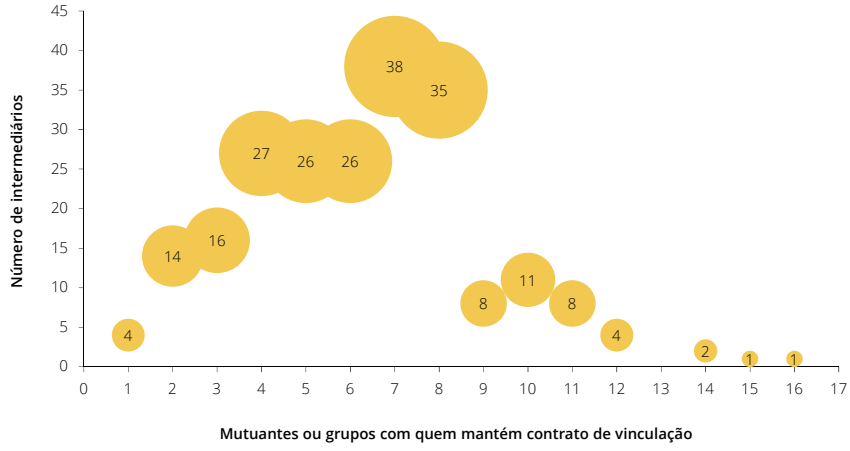
Gráfico III.2.9 • Intermediários de crédito | Número de mutuantes por intermediário | Crédito à habitação e hipotecário | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

A maioria dos intermediários de crédito vinculados que atuam, simultaneamente, no âmbito do crédito aos consumidores e do crédito à habitação e hipotecário mantém vínculo contratual com, pelo menos, quatro instituições mutuantes, sendo que cerca de um terço mantém vínculo com sete ou oito instituições mutuantes. Destaca-se o facto de cerca de 12% destes intermediários de crédito manter vínculo contratual com, pelo menos, dez instituições mutuantes.

Gráfico III.2.10 • Intermediários de crédito | Número de mutuantes por intermediário | Crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Embora o número de intermediários de crédito vinculados e de intermediários a título acessório com vínculo contratual a apenas uma instituição mutuante seja elevado (27,8% do total de intermediários de crédito autorizados), só 36 desses intermediários de crédito atuam em regime de exclusividade. Estão, sobretudo, em causa intermediários de crédito que exercem a sua atividade no âmbito do crédito aos consumidores, já que só há um intermediário de crédito a atuar em regime de exclusividade relativamente a uma instituição mutuante no âmbito do crédito à habitação e hipotecário.

Por seu lado, as instituições mutuantes que comercializam os seus produtos de crédito através de intermediários de crédito possuem redes de intermediários de crédito com dimensão relevante. Com efeito, em média, cada instituição celebrou contratos de vinculação com 373 intermediários de crédito. No final de 2019, havia cinco instituições mutuantes que celebraram contratos de vinculação com mais de um milhar de intermediários de crédito.

3 Publicidade

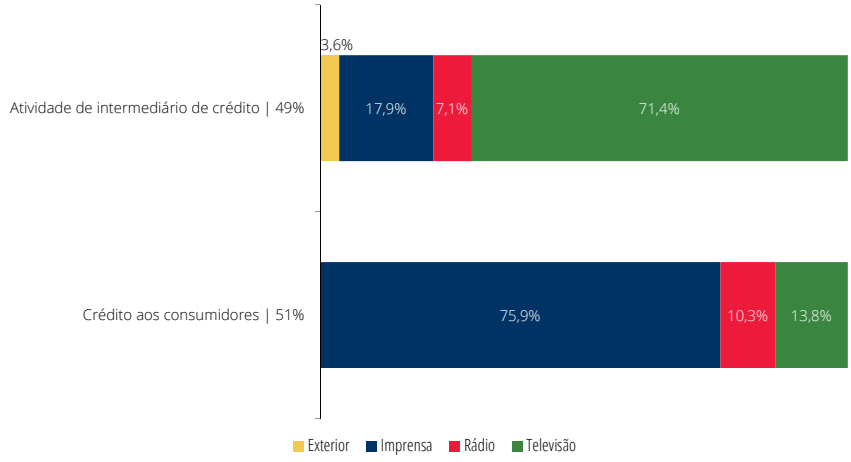
Durante o ano de 2019, foram analisados pelo Banco de Portugal 28 suportes publicitários relacionados especificamente com a atividade de intermediário de crédito. A maior parte foram difundidos através da televisão (20). Foram, ainda, analisados cinco suportes publicitários relativos à atividade de intermediário de crédito difundidos através da imprensa, dois divulgados pela rádio e um cartaz publicitário afixado no exterior.

Adicionalmente, foram analisados, no mesmo período, 29 suportes publicitários referentes a contratos de crédito aos consumidores que, tendo sido produzidos por intermediários de crédito, não identificavam os mutuantes responsáveis pelos produtos de crédito em causa, difundidos, na sua grande maioria (75,9%), através da imprensa.

A publicidade relativa à atividade de intermediário de crédito deve observar um conjunto de requisitos, de entre os quais se destaca, nomeadamente, a obrigatoriedade de indicar a categoria do intermediário de crédito em causa, os serviços que se encontra autorizado a prestar e, sempre que aplicável, os mutuantes ou grupo de mutuantes com os quais mantém contrato de vinculação.

Os intermediários de crédito vinculados e os intermediários de crédito a título acessório podem, ainda, divulgar publicidade a produtos de crédito que tenha sido por si produzida, desde que previamente aprovada pelo mutuante responsável pelo produto de crédito em causa[9].

Gráfico III.3.1 • Intermediários de crédito | Suportes publicitários fiscalizados | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2019, e na sequência da referida análise, o Banco de Portugal exigiu, através da emissão de determinações específicas, a retificação de sete suportes publicitários relativos à atividade de intermediário de crédito que, estando a ser objeto de difusão pública, apresentavam irregularidades que careciam de correção.

4 Ações de inspeção

O Banco de Portugal realizou, em 2019, ações de inspeção presencial e à distância junto de 45 intermediários de crédito.

No período em análise, foram realizadas ações de inspeção presencial em estabelecimentos abertos ao público de 25 intermediários de crédito, com o objetivo de aferir o cumprimento dos deveres de disponibilização, no interior e exterior desses estabelecimentos, de informação relativa à atividade de intermediário de crédito.

Quadro III.4.1 • Intermediários de crédito | Ações de inspeção presencial sobre a divulgação de informação nos estabelecimentos abertos ao público | 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Disponibilização de informação relativa à atividade de intermediário de crédito	Presencial	25
No interior dos estabelecimentos abertos ao público		
No exterior dos estabelecimentos abertos ao público		

Fonte: Banco de Portugal.

9. Os suportes publicitários divulgados por intermediários de crédito a respeito de produtos de crédito e em que seja identificada a instituição responsável por esse produto de crédito são analisados conjuntamente com os demais suportes publicitários a produtos e serviços bancários. A este respeito sugere-se a consulta do capítulo 2 da parte II do presente Relatório.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou as seguintes matérias:

- **Divulgação de informação sobre a atividade de intermediário de crédito no interior e no exterior dos estabelecimentos abertos ao público,** tendo sido analisado se os intermediários de crédito que dispunham de estabelecimentos abertos ao público divulgavam, no interior e exterior desses estabelecimentos, um conjunto de elementos informativos, entre os quais figuram, nomeadamente, o respetivo nome, firma ou denominação, a categoria em que atuam e a indicação de que se encontram registados junto do Banco de Portugal.

  Foram detetadas irregularidades em todos os estabelecimentos inspecionados. Em concreto, seis dos intermediários de crédito inspecionados não disponibilizavam qualquer informação no interior e no exterior dos estabelecimentos abertos ao público. Os restantes 19, apesar de disponibilizarem informação relativa à atividade de intermediário de crédito, não davam integral cumprimento aos requisitos legais.

  Em 2019, o Banco de Portugal realizou ações de inspeção a 20 intermediários de crédito que atuam exclusivamente através de meios de comunicação à distância, com vista a verificar se cumpriam o dever de divulgação de informação sobre a sua atividade nos respetivos sítios na internet e se disponibilizavam meios adequados ao atendimento dos consumidores.

Quadro III.4.2 • Intermediários de crédito | Ações de inspeção à distância sobre a divulgação de informação nos sítios na internet | 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Disponibilização de sítio na internet	À distância	20
Meios adequados ao atendimento dos consumidores	À distância	20
Disponibilização de informação relativa à atividade de intermediário de crédito no sítio na internet	À distância	20

Fonte: Banco de Portugal.

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal avaliou as seguintes matérias:

- **Disponibilização de sítio na internet e de meios adequados ao atendimento dos consumidores,** tendo sido avaliado se os intermediários de crédito que atuavam exclusivamente através de meios de comunicação à distância dispunham de sítio na internet e disponibilizavam meios adequados para o atendimento dos consumidores.

  No âmbito das ações de inspeção realizadas aos sítios na internet dos 20 intermediários de crédito acima referidos, verificou-se que os sítios na internet de 11 intermediários de crédito não cumpriam as exigências legais e que 1 intermediário de crédito não disponibilizava meios adequados ao atendimento dos consumidores.

- **Divulgação de informação relativa à atividade de intermediário de crédito no sítio na internet,** tendo sido analisado se os intermediários de crédito que possuíam sítio na internet divulgavam informação sobre a atividade de intermediário de crédito em local bem visível e de acesso direto nesse sítio, de forma facilmente identificável e sem necessidade de registo prévio pelos interessados. A informação a divulgar deve conter, nomeadamente, o respetivo número de registo, os serviços de intermediação de crédito para cuja prestação se encontram autorizados e o facto de a sua atividade enquanto intermediário de crédito estar sujeita à supervisão do Banco de Portugal.

  Estas ações de inspeção permitiram identificar 1 intermediário de crédito que não disponibilizava qualquer informação relativa à atividade de intermediário de crédito no seu sítio na internet e 19 intermediários de crédito com irregularidades na informação disponibilizada nos respetivos sítios na internet.

5 Pedidos de informação

Em 2019, o Banco de Portugal recebeu 2341 pedidos de informação relativos ao acesso e ao exercício da atividade de intermediário de crédito, o dobro dos pedidos recebidos em 2018. Em regra, estes pedidos foram apresentados por entidades interessadas em exercer a atividade de intermediário de crédito e por intermediários de crédito já autorizados pelo Banco de Portugal.

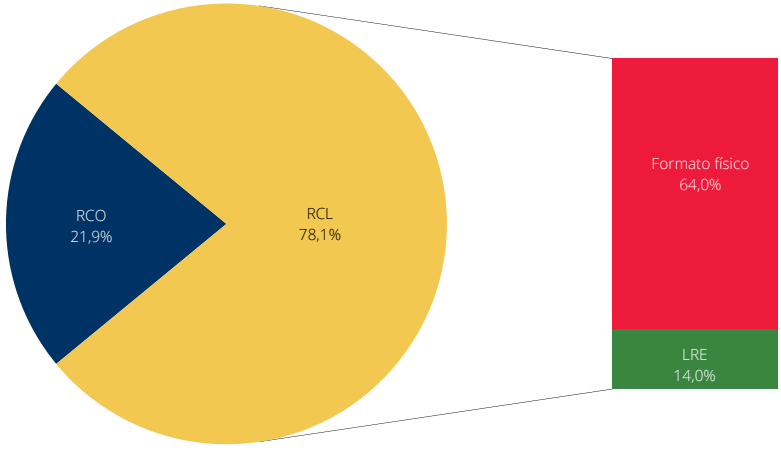
Os pedidos de informação apresentados junto do Banco de Portugal versaram principalmente sobre os requisitos de acesso à atividade, o processo de autorização e registo e sobre o procedimento de alteração aos elementos sujeitos a registo.

6 Reclamações de clientes bancários

O Banco de Portugal está incumbido de analisar as reclamações relativas à conduta das entidades habilitadas a atuar como intermediários de crédito no exercício dessa atividade, quer as que lhe sejam apresentadas diretamente, quer aquelas que sejam inscritas no Livro de Reclamações disponível em formato físico nos estabelecimentos abertos ao público das referidas entidades e no Livro de Reclamações Eletrónico (LRE).

No decurso do ano de 2019, o Banco de Portugal recebeu 114 reclamações sobre a atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito, a maioria das quais foram apresentadas através do Livro de Reclamações disponível nos respetivos estabelecimentos abertos ao público (64%). Cerca de 14% das reclamações recebidas pelo Banco de Portugal, em 2019, foram apresentadas através do LRE, não obstante a disponibilização desta plataforma apenas ter ocorrido em julho de 2019 e o prazo para a adesão dos operadores económicos ter sido prorrogado até ao final do ano.

Gráfico III.6.1 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Na sua grande maioria (70,2%), as reclamações visaram a conduta do intermediário de crédito. Somente 29,8% das reclamações teve por objeto os serviços de intermediação de crédito prestados por instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica.

As reclamações recebidas pelo Banco de Portugal, em 2019, versaram maioritariamente sobre a prestação de serviços de intermediação de crédito em relação a contratos de crédito aos consumidores (72,8%), mercado em que atua a grande maioria dos intermediários de crédito. Apenas 23,7% das reclamações recebidas incidiram sobre a prestação de serviços de intermediação de crédito relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário e 3,5% dizem respeito a outros assuntos. Em 2019, não foram recebidas reclamações relativas à prestação de serviços de consultoria.

7 Comunicações relativas ao exercício da atividade por entidades não habilitadas

Em 2019, no exercício da supervisão comportamental, o Banco de Portugal recebeu 14 comunicações que se reportavam ao exercício da atividade de intermediário de crédito por entidades não habilitadas para o efeito, a maioria das quais remetidas por consumidores (64,3%).

Tendo em consideração as competências atribuídas ao Banco de Portugal no âmbito do combate à atividade financeira ilícita, foram desencadeados os mecanismos tendentes à averiguação dos factos denunciados.

A atividade de intermediário de crédito e a prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito apenas podem ser exercidas pelas entidades habilitadas para o efeito.

Em concreto, as referidas atividades só podem ser desenvolvidas (i) pelas pessoas singulares ou coletivas que se encontrem autorizadas e registadas pelo Banco de Portugal, (ii) pelos intermediários de crédito autorizados a exercer a atividade de intermediário de crédito e a prestar serviços de consultoria em relação a contratos de crédito à habitação e hipotecário por autoridade competente de outro Estado-membro da União Europeia e que atuem em Portugal ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou através do estabelecimento de sucursal e (iii) por instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica legalmente habilitadas a exercer a sua atividade em Portugal, relativamente a contratos de crédito em que não atuem como mutuantes.

8 Correção de irregularidades e sancionamento

Na sequência das atividades de fiscalização da atividade dos intermediários de crédito desenvolvidas, o Banco de Portugal emitiu, em 2019, 325 determinações específicas exigindo a correção das irregularidades detetadas, a maioria das quais na sequência das ações de inspeção realizadas (97,8%).

As irregularidades detetadas respeitavam, sobretudo, ao cumprimento dos deveres de divulgação de informação sobre a atividade de intermediário de crédito no interior e no exterior do estabelecimento aberto ao público e no respetivo sítio na internet.

Quadro III.8.1 • Intermediários de crédito | Determinações específicas | 2019

Matérias	Determinações específicas	
	Número	Entidades abrangidas
Divulgação de informação sobre a atividade de intermediário de crédito	306	45
Organização comercial e administrativa	12	12
Publicidade	7	6
Total	325	

Fonte: Banco de Portugal.

As medidas adotadas visaram garantir o cumprimento de deveres que recaem sobre os intermediários de crédito:

- Divulgação de informação sobre a atividade de intermediário de crédito – os intermediários de crédito devem disponibilizar no interior e no exterior dos seus estabelecimentos abertos ao público, bem como nos respetivos sítios na internet, informação relativa à atividade de intermediário de crédito, como, por exemplo, a categoria em que atuam e o facto de se encontrarem registados junto do Banco de Portugal[10].
- Organização comercial e administrativa – os intermediários de crédito que atuam exclusivamente através de meios de comunicação à distância, como o telefone ou o correio eletrónico, devem dispor de sítio na internet e disponibilizar meios adequados ao atendimento dos consumidores[11].
- Publicidade – a publicidade relativa à atividade de intermediário de crédito deve observar um conjunto de requisitos, de entre os quais se destaca, a título de exemplo, a obrigatoriedade de indicar a categoria do intermediário de crédito e os serviços que se encontra autorizado a prestar[12]. A publicidade a produtos de crédito, quando produzida por intermediários de crédito vinculados e por intermediários de crédito a título acessório, encontra-se sujeita a aprovação prévia da instituição mutuante responsável pelo produto de crédito publicitado, a qual deve ser identificada de forma inequívoca[13].

10. Artigo 53.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho.
11. Artigo 14.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho.
12. Artigo 56.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho.
13. Artigo 57.º do regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho.

IV Monitorização das entidades formadoras

1 Certificação

2 Acompanhamento da atividade

1 Certificação

Em 2019, o Banco de Portugal recebeu quatro pedidos de certificação apresentados por entidades que pretendem ministrar as formações que conferem certificação profissional no âmbito da comercialização de contratos de crédito à habitação e hipotecário e da intermediação de crédito.

Na sequência da análise desenvolvida, o Banco de Portugal indeferiu um destes pedidos e deferiu os restantes. Foram, assim, certificadas mais três entidades formadoras: Deloitte Consultores, S. A., Max Finance – Intermediários de Crédito, Lda. e Anabela Santiago da Fonseca Reis.

Quadro IV.1.1 • Entidades formadoras | Pedidos de certificação | 2019

	Número
Pedidos de certificação apresentados	4
Pedidos de certificação deferidos	3
Pedidos de certificação recusados	1

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Esta tabela inclui um pedido de certificação apresentado no último trimestre de 2018, cuja decisão foi tomada no início de 2019.

No decurso de 2019, o Banco de Portugal recebeu ainda um pedido de alargamento da certificação atribuída a uma entidade formadora, de forma a incluir a modalidade de formação através de meios de comunicação à distância, pedido esse que foi deferido.

As instituições de crédito estão obrigadas a demonstrar que os seus colaboradores envolvidos na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito à habitação e hipotecário possuem um nível de conhecimentos e competências adequado ao desempenho das suas funções. Uma das formas através das quais os colaboradores das instituições de crédito podem comprovar o cumprimento destes requisitos consiste na conclusão da formação "Comercialização de crédito hipotecário", cujo plano de estudos se encontra discriminado no *Catálogo Nacional de Qualificações*[1].

Também os intermediários de crédito estão obrigados a demonstrar o preenchimento de requisitos de competência técnica. Devem observar estes requisitos, nomeadamente, os intermediários de crédito que sejam pessoas singulares, os membros dos órgãos de administração de intermediários de crédito que sejam pessoas coletivas, os responsáveis técnicos pela atividade de intermediação de crédito[2] e, no caso de intermediários de crédito que atuem relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário, os trabalhadores envolvidos nessa atividade. Para o efeito, as pessoas em causa podem obter certificação profissional mediante a conclusão das formações "Intermediação de crédito", "Comercialização de crédito hipotecário" e "Comercialização de crédito aos consumidores", dependendo da sua área de atividade.

Compete ao Banco de Portugal certificar as entidades responsáveis por ministrar as formações que conferem certificação profissional no âmbito da comercialização de crédito à habitação e hipotecário e da intermediação de crédito e, por essa via, garantir que essas entidades cumprem os requisitos previstos na Portaria n.º 385-D/2018, de 29 de dezembro, relacionados com

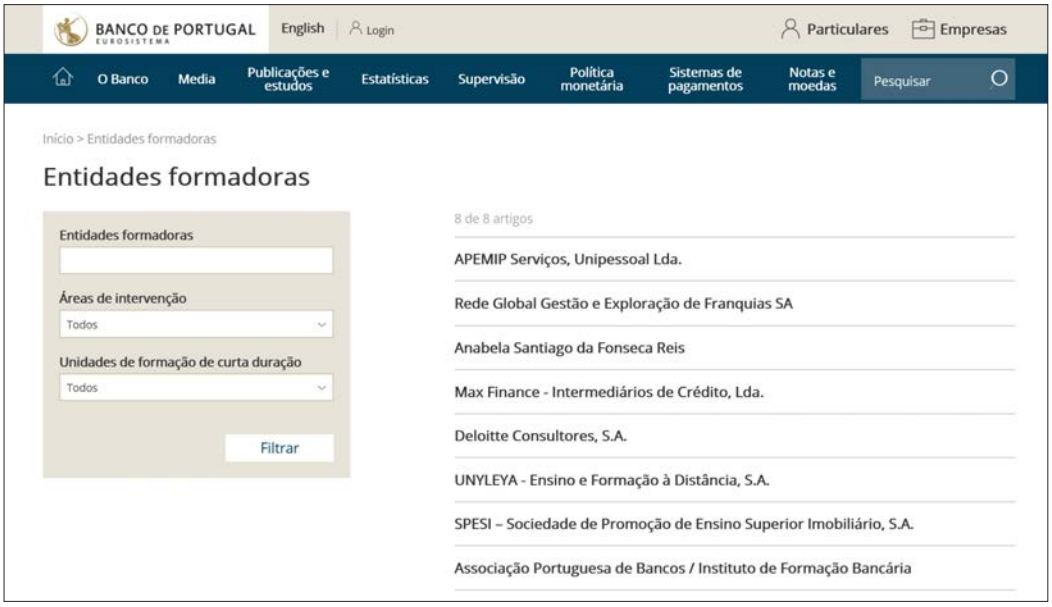
1. O *Catálogo Nacional de Qualificações* é gerido pela Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P.
2. Quando sejam designados por intermediários de crédito que exerçam a atividade relativamente a contratos de crédito aos consumidores.

a adequação dos recursos humanos e com a planificação, gestão e desenvolvimento da sua atividade formativa.

No final de 2019, encontravam-se certificadas pelo Banco de Portugal sete entidades formadoras aptas a ministrar as formações que conferem certificação profissional às pessoas singulares obrigadas a demonstrar o cumprimento do requisito relativo aos conhecimentos e competências.

A lista das entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal, bem como a indicação das formações para as quais se encontram certificadas estão disponíveis para consulta no Portal do Cliente Bancário (PCB):

Figura IV.1.1 • Entidades formadoras | Lista de entidades certificadas pelo Banco de Portugal



Fonte: Banco de Portugal (https://www.bportugal.pt/entidades-formadoras).

No seguimento daquela que tem sido a estratégia adotada pelo Banco de Portugal, foi mantido, em 2019, um contacto regular com as entidades formadoras certificadas e em processo de certificação, prestando informações e esclarecendo dúvidas relacionadas com a apresentação dos pedidos de certificação e com a atividade formativa.

2 Acompanhamento da atividade

Em 2019, o Banco de Portugal desenvolveu um conjunto de iniciativas de monitorização da atividade das entidades formadoras certificadas.

Em concreto, foram realizadas ações de acompanhamento da atividade formativa das entidades formadoras. Essas ações incidiram, fundamentalmente, sobre a avaliação dos conhecimentos dos formandos e sobre os conteúdos formativos ministrados nas formações realizadas através de meios de comunicação à distância.

Complementarmente, o Banco de Portugal solicitou a todas as entidades formadoras certificadas o envio de um relatório detalhado sobre a atividade formativa desenvolvida no decurso de 2019. De entre a informação reportada, merece destaque a que se refere ao número de certificações profissionais conferidas por estas entidades.

Em 2019, registou-se um aumento das certificações conferidas pelas entidades formadoras em comparação com o ano anterior. No âmbito da formação "Comercialização de crédito hipotecário", foram certificadas 23 767 pessoas, o que representa um aumento significativo face ao número de certificações profissionais conferidas em 2018 (4879 pessoas). O número de pessoas com certificação profissional em "Comercialização de crédito aos consumidores" também aumentou durante o ano de 2019, passando de 232, número registado no final de 2018, para 907. No que se refere à formação "Intermediação de crédito", verifica-se, igualmente, um aumento: de 631 pessoas certificadas, em 2018, para 1727, em 2019.

Quadro IV.2.1 • Entidades formadoras | Certificações profissionais conferidas | 2018–2019

	2018	2019	Total
Formação "Comercialização de crédito hipotecário"	4879	23 767	**28 646**
Formação "Comercialização de crédito aos consumidores"	232	907	**1139**
Formação "Intermediação de crédito"	631	1727	**2358**

Fonte: Banco de Portugal.

O aumento substancial das certificações poderá ser explicado pelo facto de, em 21 de março de 2019, ter chegado ao fim o período transitório para a demonstração do cumprimento dos requisitos de conhecimentos e competências com base na experiência profissional. A partir daquela data, a comprovação do cumprimento dos referidos requisitos passou unicamente a ser efetuada mediante a obtenção de certificação profissional junto de entidade formadora certificada pelo Banco de Portugal ou, em alternativa, de grau académico ou diploma cujo plano de estudos inclua um conjunto de conteúdos mínimos.

De acordo com a informação remetida pelas entidades formadoras, durante 2019, inscreveram-se 20 371 pessoas na formação "Comercialização de crédito hipotecário", 2335 na formação "Intermediação de crédito" e 1520 em "Comercialização de crédito aos consumidores".

Assinala-se que o número de pessoas certificadas em 2019 é superior ao daquelas que se inscreveram nas ações de formação nesse ano, facto que decorre da circunstância de alguns dos formandos que obtiveram certificação terem iniciado a sua formação ainda no decurso de 2018.

A formação "Comercialização de crédito hipotecário" continua a ser a que regista maior número de formandos, o que se explica, em grande medida, pelo facto de os trabalhadores das instituições de crédito envolvidos na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito à habitação e hipotecário e dos serviços acessórios a esses contratos estarem obrigados a demonstrar que possuem conhecimentos técnicos adequados ao desempenho das suas funções.

A maior parte dos formandos realizou as formações em apreço através de meios de comunicação à distância. Todavia, qualquer que seja a modalidade de formação escolhida – presencial ou à distância –, a prova final de avaliação é sempre efetuada presencialmente.

V Iniciativas de informação e formação financeira

1 Informação financeira

2 Formação financeira

3 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

1 Informação financeira

1.1 Portal do Cliente Bancário

O Portal do Cliente Bancário (PCB) é o principal canal de comunicação do Banco de Portugal com os clientes bancários.

Em 2019, o PCB foi consultado por 504 271 utilizadores, que visitaram 1 586 850 páginas deste portal (este valor corresponde, em média, a cerca de 132 238 páginas visitadas por mês)[1]. Verifica-se um aumento de 2% das visitas ao portal face às registadas em 2018 (1 561 893 páginas nas visitadas).

O PCB informa os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres na relação que estabelecem com as instituições financeiras aquando da contratação de produtos e serviços bancários, nomeadamente créditos, depósitos e serviços de pagamento. Divulga a lista de 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 a apresentação de reclamações sobre a atuação de instituições financeiras e de intermediários de crédito, a submissão de pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários, a consulta do mapa de responsabilidades de crédito e da informação constante da base de dados de contas, ou a possibilidade de comparar comissões relativas a serviços associados a contas de pagamento.

As iniciativas do Banco de Portugal no exercício da sua missão de supervisão comportamental, bem como as atividades desenvolvidas pelos principais fóruns internacionais em que o Banco de Portugal participa neste domínio são igualmente dadas a conhecer no PCB.

O PCB é também um instrumento de formação financeira dos clientes bancários, dispondo de uma área com conteúdos e materiais, na qual são também divulgadas as ações de formação financeira realizadas pelo Banco de Portugal ao longo do ano.

Em 2019, foram divulgadas no PCB as alterações legais e regulamentares com impacto nos direitos e deveres dos clientes bancários, através da publicação de notícias e descodificadores e da permanente atualização dos seus conteúdos. Destaca-se a divulgação do direito dos clientes bancários poderem, a partir de 1 de julho de 2019, apresentar reclamações sobre instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento, instituições de moeda eletrónica e intermediários de crédito no Livro de Reclamações Eletrónico. No PCB, este novo direito foi divulgado através da introdução de uma ligação direta ao sítio do Livro de Reclamações Eletrónico e da publicação de um descodificador sobre os canais através dos quais os clientes bancários podem apresentar reclamações.

Dada a importância que o Banco de Portugal tem vindo a atribuir à utilização segura dos canais digitais para aceder aos produtos financeiros, o PCB passou a disponibilizar, desde junho de 2019, uma área específica sobre segurança digital, com informação sobre os riscos associados à contratação de produtos e serviços bancários nos canais digitais e os cuidados a ter para os mitigar.

1. Desde o dia 7 de novembro de 2019, está em vigor a política de *cookies* no Portal do Cliente Bancário (PCB), que exige o consentimento dos utilizadores para o tratamento dos dados obtidos através de *cookies*, em particular para efeitos de análise estatística. Os dados disponibilizados referem-se aos utilizadores que aceitaram a política de *cookies* do Banco de Portugal.

Figura V.1.1 • Formação financeira | Portal do Cliente Bancário | Promoção da "Segurança digital"

Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Formação financeira (https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/seguranca-digital-porque-e-importante).

Figura V.1.2 • Formação financeira | Portal do Cliente Bancário | Divulgação do Livro de Reclamações Eletrónico

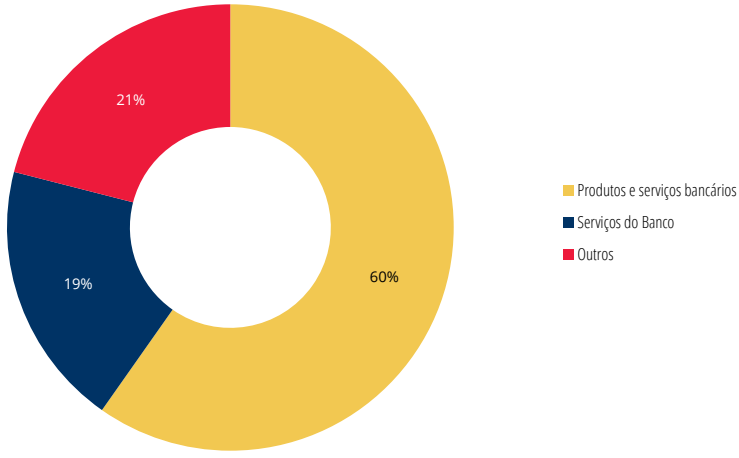
Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Notícias (https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/banco-de-portugal-adere-ao-livro-de-reclamacoes-eletronico).

1.2 Pedidos de informação

Em 2019, o Banco de Portugal recebeu 2753 pedidos de informação, sendo a maioria das questões relativa a produtos e serviços bancários (60%), mas também dúvidas sobre os serviços prestados pelo Banco de Portugal (19%) e sobre outros assuntos diversos.

O Banco de Portugal responde a questões colocadas pelos clientes bancários sobre as regras aplicáveis à comercialização de produtos e serviços bancários, bem como a dúvidas que os mesmos suscitam sobre os serviços que presta à comunidade. A maioria desses pedidos de informação e dessas dúvidas é recebida através do PCB.

Gráfico V.1.1 • Pedidos de informação de clientes bancários | Distribuição por matéria | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

O número de pedidos de informação em 2019 foi superior ao registado em 2018. Destaca-se o aumento dos pedidos relacionados com a comercialização de produtos e serviços bancários (mais 9,3% face a 2018). O crescimento dos pedidos de esclarecimento sobre o regime dos serviços mínimos bancários (SMB) explica em grande medida o aumento dos pedidos de informação relativos a contas de depósito (mais 25,5%). Registou-se ainda um aumento dos pedidos sobre o crédito à habitação e o crédito aos consumidores (mais 4,0% e 1,0%, respetivamente). Verificou-se, em contrapartida, uma diminuição dos pedidos de informação relativos a crédito a empresas (menos 32,4%) e a serviços de pagamento (menos 2,9%).

Relativamente aos serviços prestados pelo Banco de Portugal, o número de pedidos de informação aumentou 6%, face a 2018, tendo incidido maioritariamente sobre a consulta e a interpretação do mapa individual de responsabilidades de crédito e sobre a informação resultante da consulta à base de dados de contas bancárias.

Quadro V.1.1 • Pedidos de informação de clientes bancários | Evolução por tipo de produto e serviço bancário | 2018–2019

Matérias	Número de pedidos			Distribuição percentual		
	2018	2019	Δ (%)	2018	2019	Δ (pp)
Contas de depósito	549	689	25,5%	36,5%	41,9%	5,5
Crédito à habitação	373	388	4,0%	24,8%	23,6%	-1,4
Crédito aos consumidores	304	307	1,0%	20,2%	18,7%	-1,5
Crédito a empresas	34	23	-32,4%	2,3%	1,4%	-0,9
Serviços de pagamento	245	238	-2,9%	16,3%	14,5%	-1,8
Total	1505	1645	9,3%	100,0%	100,0%	–

Fonte: Banco de Portugal.

2 Formação financeira

2.1 Campanhas e materiais

O Banco de Portugal promove a formação financeira da população em geral, através da realização de campanhas de alerta e de sensibilização sobre temas relevantes.

Atualiza permanentemente materiais sobre as caraterísticas e os riscos dos produtos e serviços bancários de retalho e sobre os direitos e deveres dos clientes bancários.

Entre as campanhas realizadas destacam-se as relativas à segurança nos canais digitais e ao acesso aos serviços mínimos bancários (SMB):

- **Campanha de educação financeira digital #ficaadica**, lançada em setembro de 2018 com o propósito de alertar os jovens para os cuidados a ter na utilização dos canais digitais, foi uma prioridade do Banco de Portugal em 2019. Foram realizadas 45 ações de formação da campanha #ficaadica, por todo o país, abrangendo mais de 2200 alunos, na sequência da distribuição, junto de 700 escolas e bibliotecas escolares do 3.º ciclo do ensino básico e do ensino secundário de Portugal Continental e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, de cerca de 18 000 brochuras *5 dicas para ficares mais seguro online #ficaadica*.

  No dia 30 de setembro de 2019, o Banco de Portugal dinamizou uma sessão pública de divulgação da campanha de educação financeira digital #ficaadica no Agrupamento de Escolas D. Dinis, em Lisboa. Cerca de 100 alunos do ensino secundário assistiram à sessão e participaram no jogo "Missão Blindada", que pretende chamar a atenção dos jovens para a importância de adotarem procedimentos de segurança na utilização de canais digitais através de computadores, *tablets* ou *smartphones*. No jogo "Missão Blindada", os alunos "tornam-se" técnicos altamente especializados em cibersegurança e prevenção da fraude *online*, tendo como missão detetar *e-mails* e telefonemas suspeitos e *passwords* pouco seguras.

Vídeo sobre a sessão pública de divulgação da campanha de educação financeira digital #ficaadica, realizada no dia 30 de setembro de 2019, no Agrupamento de Escolas D. Dinis, em Lisboa, que contou com a presença do Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos. Disponível em https://www.youtube.com/watch?v=ye8jQrBByDg.

- **Campanha de segurança digital,** a promoção da segurança digital constitui uma das prioridades do Banco de Portugal, que desenvolveu iniciativas de sensibilização através do PCB, com o objetivo de informar os clientes bancários sobre os riscos e os benefícios associados aos produtos financeiros comercializados através de canais digitais e para a utilização segura desses canais. Ao longo do ano de 2019, foram divulgadas mensagens de sensibilização e conteúdos formativos sobre segurança digital, em particular durante a comemoração do mês europeu da cibersegurança, em outubro de 2019.

  Igualmente no período do Natal, época em que a realização de compras e pagamentos através da internet tende a aumentar os riscos, relacionados, sobretudo, com a utilização indevida dos dados pessoais fornecidos pelo cliente, o Banco de Portugal realizou iniciativas de sensibilização através do PCB sobre os riscos na utilização de canais digitais e os cuidados a observar para mitigá-los.

Figura V.2.1 • Formação financeira | Portal do Cliente Bancário | Ação de sensibilização sobre cibersegurança

Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (https://clientebancario.bportugal.pt).

Figura V.2.2 • Formação financeira | Portal do Cliente Bancário | Ação de sensibilização sobre segurança *online* nas compras no período do Natal

Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (https://clientebancario.bportugal.pt).

- **Divulgação dos SMB,** o Banco de Portugal continuou a promover os SMB, tendo em conta que o acesso a estes serviços depende da iniciativa do cliente.

  O Banco de Portugal destacou este tema ao longo do ano na página principal do PCB, nas redes sociais e nas iniciativas de formação financeira realizadas junto de diversos públicos. Preparou também novos materiais informativos, com destaque para um vídeo sobre os mesmos.

  Adicionalmente, o Banco de Portugal e o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social celebraram um protocolo de cooperação para a promoção dos SMB. O protocolo prevê a realização de iniciativas conjuntas de promoção e de divulgação dos SMB, por intermédio dos serviços de atendimento ao público da Segurança Social e do Instituto de Emprego e da Formação Profissional. Em particular, estabelece-se a disponibilização de materiais de divulgação e de informação sobre os SMB em Língua Gestual Portuguesa e em Braille. O protocolo de cooperação prevê também que o Banco de Portugal realize ações de formação para os colaboradores do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, do Instituto da Segurança Social, do Instituto do Emprego e Formação Profissional e do Instituto Nacional para a Reabilitação, designadamente para os colaboradores que têm contacto direto com o público.

Figura V.2.3 • Formação financeira | Portal do Cliente Bancário | Vídeo "O que é uma conta de serviços mínimos bancários"

Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Formação financeira (https://clientebancario.bportugal.pt/materiais).

Assinatura do protocolo de promoção dos serviços mínimos bancários (SMB), pelo Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, José António Vieira da Silva, e pelo Governador do Banco de Portugal, Carlos da Silva Costa.

- **Divulgação de direitos dos clientes bancários,** em que, ao longo de 2019, no âmbito da preparação de materiais de apoio à formação financeira dos clientes bancários, foram divulgados descodificadores sobre o comparador de comissões, o Livro de Reclamações Eletrónico e a contratação de crédito com recurso a intermediários de crédito.

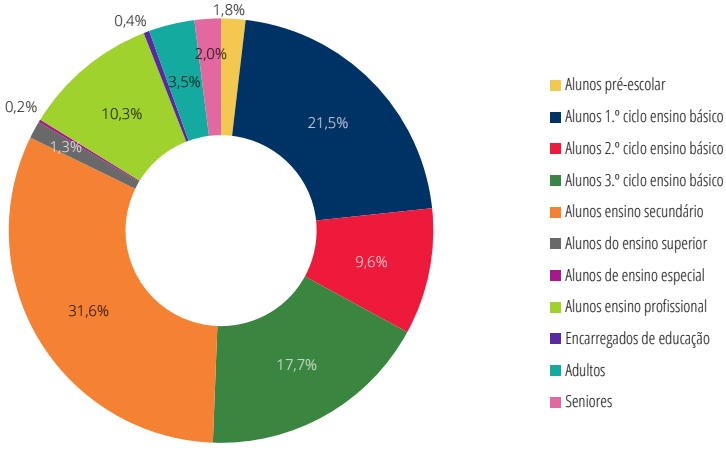
Figura V.2.4 • Formação financeira | Portal do Cliente Bancário | Descodificadores divulgados

Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário > Formação financeira (https://clientebancario.bportugal.pt/materiais).

2.2 Ações realizadas

O Banco de Portugal dinamizou, em 2019, 581 ações de formação financeira por todo o país, mais 29% do que em 2018. Estas ações sobre temas de gestão de finanças pessoais envolveram 20 458 participantes (mais 42% do que em 2018) e foram sobretudo dirigidas a alunos (94% dos participantes), com destaque para o ensino secundário (32%), seguido do 1.º ciclo (22%) e do 3.º ciclo (18%) do ensino básico. Estas ações foram realizadas com o apoio da Rede Regional, Foram dinamizadas, pela primeira vez, ações de formação no Centro de Educação Financeira do Museu do Dinheiro do Banco de Portugal.

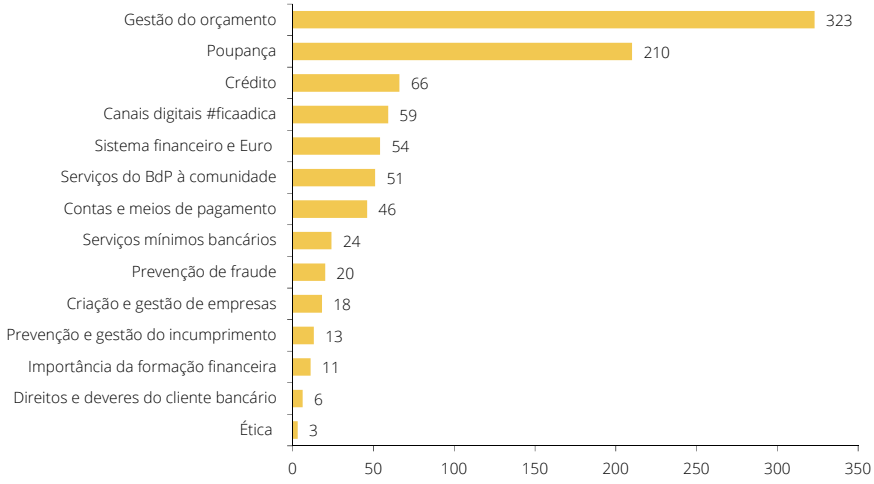
Gráfico V.2.1 • Formação financeira | Distribuição do número de participantes nas ações por público-alvo | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

O planeamento e gestão do orçamento familiar e a poupança foram os temas mais abordados nas ações de formação financeira dinamizadas em 2019, seguidos do crédito, sistema financeiro e euro, canais digitais e serviços que o Banco de Portugal presta à comunidade. O tema dos canais digitais ganhou relevo em 2019, com a realização de ações de formação financeira no âmbito da campanha de educação financeira digital #ficaadica.

Gráfico V.2.2 • Formação financeira | Temas das ações realizadas | 2019



Fonte: Banco de Portugal.

3 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

O Banco de Portugal continuou a participar ativamente na implementação do Plano Nacional de Formação Financeira, em conjunto com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), no âmbito do **Conselho Nacional de Supervisores Financeiros** (CNSF). As atividades do Plano são apresentadas de forma detalhada no respetivo relatório anual[2].

No projeto de **formação financeira com as autarquias locais**, os supervisores financeiros e a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDR-N) celebraram um acordo de cooperação com a Comunidade Intermunicipal (CIM) de Terras de Trás-os-Montes, para a promoção da formação financeira junto das populações das autarquias que integram esta CIM. Este acordo de cooperação veio juntar-se aos celebrados em 2017 e 2018 com as CIM do Tâmega e Sousa e do Alto Tâmega, respetivamente.

2. O *Relatório de Atividades do Plano Nacional de Formação Financeira* é divulgado no portal Todos Contam (www.todoscontam.pt).

Ao abrigo deste novo acordo de cooperação, os supervisores dinamizaram, em Macedo de Cavaleiros, um curso de formação de formadores que foi dirigido a técnicos das nove autarquias locais da CIM de Terras de Trás-os-Montes. O curso teve como objetivo reforçar as competências dos técnicos das autarquias locais e disponibilizar-lhes ferramentas que lhes permitam dinamizar ações de formação e campanhas de sensibilização dirigidas à população local, sobre os temas de formação financeira, como planear e gerir o orçamento familiar, a importância da poupança, o recurso ao crédito e a prevenção de situações de sobre-endividamento e o papel dos seguros. Ainda em 2019, todos os municípios desta CIM desenvolveram depois as suas próprias iniciativas de formação/sensibilização financeira, dirigidas a diferentes públicos-alvo, durante a Semana da Formação Financeira.

A formação financeira na formação profissional continuou a ser uma das prioridades do Plano Nacional de Formação Financeira, tendo em vista o reforço da sua atuação junto de públicos-alvo mais vulneráveis. No âmbito do protocolo de cooperação celebrado entre o CNSF e o Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), as cidades de Coimbra, Beja e Vila Real acolheram, em 2019, cursos de formação de formadores do IEFP, que contaram com 54 participantes, e complementaram os cursos ministrados no ano anterior (Lisboa e Porto). Um total de 6000 formandos, maioritariamente desempregados, foram já abrangidos por formações realizadas pelos cerca de 100 formadores do IEFP que, em 2018 e 2019, receberam formação ao abrigo deste protocolo de cooperação com o CNSF.

No âmbito da promoção da formação financeira de empreendedores e gestores de micro, pequenas e médias empresas, em 2019 o IAPMEI e o Turismo de Portugal envolveram 564 gestores, empreendedores e colaboradores de empresas em cerca de 30 ações de formação, que tiveram lugar em diversas partes do país. A 29 de novembro, o IAPMEI, o Turismo de Portugal e os supervisores financeiros dinamizaram ainda a conferência "A formação financeira no desenvolvimento empresarial", que teve lugar na Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Coimbra e contou com cerca de 80 participantes.

Em 2019, os supervisores financeiros continuaram também a apoiar a formação financeira de empreendedores da economia social, ao abrigo do protocolo existente com a Cooperativa António Sérgio para a Economia Social (CASES). No âmbito das distinções atribuídas na categoria "Trabalhos Escolares" do Prémio António Sérgio, o Plano dinamizou em escolas de Braga, Ourém, Argoncilhe e Esposende um conjunto de ações de divulgação dos cadernos de educação financeira para o ensino básico e de sensibilização para a importância da educação financeira, dirigidas a cerca de 130 professores de diversos ciclos de ensino.

Para reforçar a promoção da educação financeira nas escolas, o Banco de Portugal e os outros supervisores financeiros, com o apoio do Ministério da Educação, dinamizaram, durante o 1.º semestre de 2019, um curso de formação de professores no Montijo, envolvendo 29 professores dos centros de formação de Lisboa e Vale do Tejo. Entre 2014 e 2019, cerca de 390 educadores e professores participaram em ações de formação de professores que tiveram lugar nas cinco regiões do território continental – Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve – e nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, com apoio das respetivas Secretarias Regionais de Educação.

Pelo oitavo ano consecutivo, foi dinamizado o **Concurso Todos Contam**, que visa promover e incentivar o desenvolvimento de projetos de educação financeira nas escolas. Esta edição contou, pela primeira vez, com o "Prémio Professor" que distingue um docente que se tenha destacado na implementação de projetos de educação financeira em anos anteriores. Em 2019, o concurso contou com um total de 58 candidaturas a "Prémios Escola", que envolveram mais de 11 mil alunos de cerca de 70 escolas da maioria dos distritos de Portugal Continental e também das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

Em 2019, os supervisores financeiros entregaram a primeira parcela dos prémios da 7.ª edição do Concurso Todos Contam.

No dia 25 de fevereiro, o Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos, em representação do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros, esteve no Algarve para premiar duas escolas vencedoras da 7.ª edição do Concurso Todos Contam: o Jardim de Infância de Vila do Bispo, distinguido na categoria da educação pré-escolar, e o Agrupamento de Escolas João de Deus, de Faro, que recebeu o prémio especial do júri.

Figura V.3.1 • Formação financeira | Plano Nacional de formação Financeira | Cartaz da 8.ª edição do Concurso Todos Contam

Fonte: Plano Nacional de Formação Financeira – Portal Todos Contam> Concurso Todos Contam (https://www.todoscontam.pt/pt-pt/noticias-termo/concurso-todos-contam)

Entrega do prémio pelo Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos, ao Jardim de Infância de Vila do Bispo (Vila do Bispo).

Entrega do prémio pelo Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos, ao Agrupamento de Escolas João de Deus (Faro).

No dia 28 de fevereiro, a Vice-Governadora do Banco de Portugal, Elisa Ferreira, entregou ao Agrupamento de Escolas n.º 1 de Gondomar o prémio de melhor projeto para o 3.º ciclo do ensino básico.

Entrega do prémio pela Vice-Governadora do Banco de Portugal, Elisa Ferreira, ao Agrupamento de Escolas n.º 1 de Gondomar (Gondomar).

Sob o lema "Na Formação Financeira Todos Contam", entre 28 e 31 de outubro, o Banco de Portugal, os outros supervisores e os parceiros estratégicos do Plano dinamizaram a **Semana da Formação Financeira 2019**. As atividades desta edição da Semana da Formação Financeira concentraram-se na cidade de Bragança e nas restantes autarquias locais da CIM de Terras de Trás-os-Montes, dando visibilidade ao acordo de cooperação celebrado com esta CIM.

A Semana da Formação Financeira 2019 envolveu mais de 4000 participantes, sobretudo jovens em idade escolar, mas também professores e outros formadores, jogadores de futebol, população em idade ativa e seniores.

As atividades dirigidas ao público escolar tiveram lugar no dia 28 de outubro, na Escola Secundária Emídio Garcia, em Bragança, onde decorreu também a sessão solene de anúncio dos vencedores da 8.ª edição do Concurso Todos Contam. Ainda no dia 28 de outubro, teve lugar no Centro de Emprego e Formação Profissional de Bragança uma sessão pública de balanço do programa de formação financeira na formação profissional, dinamizado em colaboração com o IEFP.

Dinamização do jogo "Equilibra o orçamento", na Escola Secundária Emídio Garcia, em Bragança.

Semana da Formação Financeira 2019, Escola Secundária Emídio Garcia – Bragança, no dia 28 de outubro. Da esquerda para a direita, Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos, Membro do Conselho de Administração da CMVM, Rui Pinto, Representante do CNSF e Administradora do Banco de Portugal, Ana Paula Serra, e Representante do Presidente do CNSF e Presidente da ASF, Margarida Corrêa de Aguiar.

No dia 29 de outubro, foi apresentado o relatório do inquérito à literacia financeira dos jogadores de futebol, que decorreu no Instituto Politécnico de Bragança, no âmbito de uma sessão pública organizada pelo Sindicato dos Jogadores Profissionais de Futebol.

Em 2019, os supervisores financeiros dinamizaram **ações de formação e sensibilização** junto de 100 colaboradores da Polícia de Segurança Pública e de 12 técnicos do Programa Escolhas do Alto Comissariado para as Migrações, tendo sido abordadas temáticas relacionadas com a gestão do orçamento familiar, a importância da poupança, os serviços mínimos bancários (SMB), as contas e meios de pagamento e os seguros.

A **formação financeira através de canais digitais** continuou também a ser dinamizada pelo Plano. O portal Todos Contam continua a ser o canal privilegiado de divulgação de conteúdos sobre gestão das finanças pessoais e de iniciativas de formação financeira. Na página de Facebook Todos Contam, lançada em 2018, foram também divulgadas iniciativas de formação financeira do Plano.

O Plano associou-se em 2019, e pelo sétimo ano consecutivo, às **comemorações da *Global Money Week***, uma iniciativa dinamizada pela Child and Youth Finance International, sob o lema *"Learn. Save.Earn."* ("Aprende. Poupa. Ganha"). Entre 25 e 31 de março, 3500 alunos de 23 escolas participaram na *Global Money Week* através de sessões de formação.

No dia 26 de março, o Banco de Portugal recebeu na sua Filial, no Porto, 53 alunos do ensino secundário, da Escola Profissional Vértice (Paços de Ferreira), que participaram no jogo "Equilibra o orçamento".

Durante toda a semana da *Global Money Week*, o Banco de Portugal, através da sua Rede Regional, dinamizou sessões de formação financeira em escolas dos distritos de Leiria, Faro, Porto, Viana do Castelo, Viseu e da Região Autónoma dos Açores.

Iniciativas com os alunos da Escola Profissional Vértice, na Filial do Banco de Portugal, no Porto.

Iniciativas com os alunos da Escola Profissional Vértice, na Filial do Banco de Portugal, no Porto.

VI Agenda e cooperação internacional

1 Participação nos fóruns internacionais

2 Cooperação internacional

3 Participação em conferências

1 Participação nos fóruns internacionais

Em 2019, o Banco de Portugal continuou envolvido nos fóruns internacionais da supervisão comportamental, acompanhando os trabalhos desenvolvidos pela Autoridade Bancária Europeia (EBA), o Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (JCESA), a Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet), a G20-OCDE Task Force on Financial Consumer Protection, a OCDE/International Network on Financial Education (INFE) e a G20/Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI).

Em novembro de 2019, a Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, Maria Lúcia Leitão, foi eleita Presidente da FinCoNet, organização mundial que reúne autoridades de supervisão responsáveis pela conduta na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho.

1.1 Autoridade Bancária Europeia (EBA)

Na EBA, 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 (SGCP) e no Subgroup on Innovative Products (SGIP), bem como no Standing Committee on Payment Services (SCPS).

No programa de trabalhos do SCConFin destaca-se a promoção da convergência das práticas de supervisão das autoridades nacionais competentes na implementação das orientações relativas aos procedimentos de governação e monitorização na comercialização e distribuição de produtos bancários de retalho (POG– *Product Oversight and Governance*). Na sequência de um inquérito realizado no final de 2018 às instituições de crédito, a EBA publicou o primeiro relatório sobre a implementação destas orientações por parte das instituições, realçando boas práticas e aspetos que carecem de melhoria[1]. No final de 2019, dando continuidade a este trabalho de convergência supervisiva, a EBA realizou um segundo inquérito sobre a implementação destas orientações, abrangendo, desta vez, não só instituições de crédito, mas também instituições de pagamento e de moeda eletrónica.

Em 2019, a EBA preparou um segundo relatório sobre as iniciativas de formação financeira realizadas em 22 Estados-membros a partir de um repositório de 123 iniciativas de formação financeira (*EBA Financial Education Report 2019/2020*). Este segundo relatório foi publicado no final do primeiro trimestre de 2020. Uma conferência sobre o tema, agendada para a data da divulgação deste relatório, na qual o Banco de Portugal iria participar como orador convidado, foi entretanto adiada para a segunda metade do ano, devido à pandemia do Covid-19.

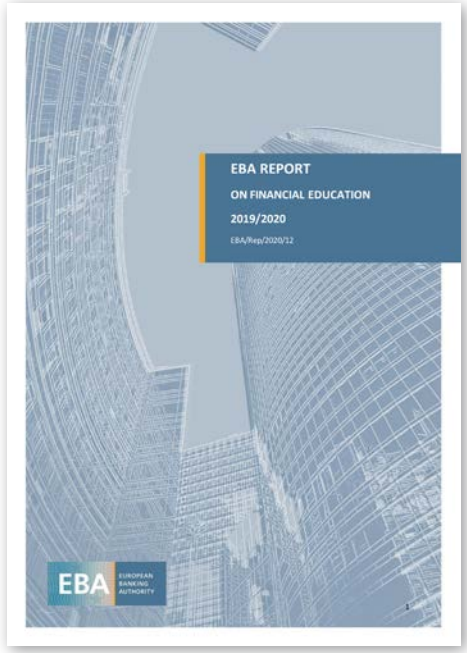
O Banco de Portugal participa, desde 2017, no grupo de trabalho criado pela EBA, para fazer o levantamento e acompanhamento das iniciativas de formação financeira desenvolvidas pelas autoridades nacionais dos Estados-membros da União Europeia. Este grupo de trabalho elaborou, em 2018, o primeiro relatório da EBA sobre formação financeira, tendo por base um repositório de 84 iniciativas de formação financeira desenvolvidas pelos países da União Europeia *(EBA Financial Education Report 2017/2018)*.

1. https://eba.europa.eu/eba-publishes-report-on-implementation-of-the-its-guidelines-on-product-oversight-and-governance-pog-arrangements.

Figura VI.1.1 • EBA | *Report on the Application of the Guidelines on POG Arrangements*

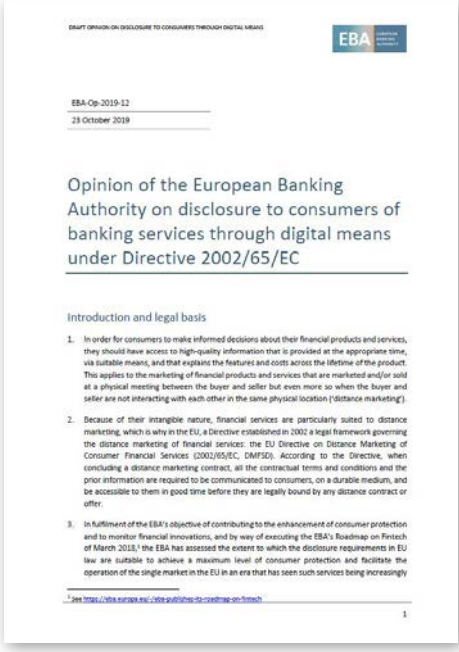
Fonte: EBA (https://eba.europa.eu/file/104494/download?token=QPf0volB).

Figura VI.1.2 • EBA | *Report on Financial Education 2019/2020*



Fonte: EBA (https://eba.europa.eu/eba-identifies-trends-and-lessons-learned-financial-education-and-literacy-initiatives-its-second).

Figura VI.1.3 • EBA | *Opinion on disclosure to consumers of banking services through digital means*



Fonte: EBA (https://eba.europa.eu/file/147201/download?token=tUEycHID).

Figura VI.1.4 • EBA | Infografia sobre escolha de produtos e serviços bancários nos canais digitais

Fonte: Portal do Cliente Bancário (https://clientebancario.bportugal.pt/sites/default/files/relacionados/noticia/EBA_ServicosBancarios-CanaisDigitais_0.pdf).

A EBA continou também a implementar o seu roteiro para as *FinTech (Roadmap on FinTech)*, no âmbito do qual emitiu, em outubro de 2019, um conjunto de recomendações para promover uma maior transparência da informação prestada na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho através de canais digitais (*online* e *mobile*). Estas recomendações constam da *Opinion of the European Banking Authority on disclosure to consumers of banking services through digital means under Directive 2002/65/EC* (EBA-Op-2019-12)[2].

A EBA divulgou ainda um conjunto de recomendações aos consumidores, alertando para os aspetos a que os mesmos devem ter em atenção antes de escolherem um produto ou serviço bancário nos canais digitais e ao longo do respetivo processo de contratação (infografia *Dicas importantes para se proteger quando escolhe serviços bancários nos canais digitais*)[3].

No âmbito dos trabalhos do SCPS, destaca-se a publicação, no dia 21 de junho de 2019, de um parecer[4] para clarificar o mercado sobre os procedimentos e os elementos que podem ser considerados em cada uma das três categorias previstas no âmbito da autenticação forte do cliente (conhecimento, posse e inerência).

Com o propósito de assegurar o cumprimento dos objetivos da DSP2 e a consistência de procedimentos e abordagens dentro da União Europeia, a EBA publicou ainda um outro parecer a respeito da autenticação forte do cliente em 16 de outubro de 2019[5]. Neste documento, a EBA esclarece que, não obstante a autenticação forte ser exigível desde dia 14 de setembro de 2019, as instituições têm até 31 de dezembro de 2020 para adotar a autenticação forte do cliente nos pagamentos *online* com cartão. A EBA estabeleceu, no entanto, um conjunto de ações que as instituições têm de desenvolver para que possam beneficiar do referido período transitório.

1.2 Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias

O Banco de Portugal, enquanto membro do Sub-Committee on Consumer Protection and Financial Innovation das Autoridades de Supervisão Europeias (ESAs), manteve a sua participação no grupo de trabalho que acompanha a forma como as diferentes autoridades nacionais competentes estão a implementar as orientações sobre tratamento de reclamações de produtos financeiros.

Participou também no grupo de trabalho que acompanha a implementação do "Regulamento dos PRIIPs", tendo colaborado na elaboração de um *Consultation Paper*, colocado em consulta pública em outubro de 2019, sobre alterações às normas técnicas que regulam o Documento de Informação Fundamental (DIF)[6], em particular no que respeita aos cenários de desempenho e ao custo dos produtos comercializados.

2. https://eba.europa.eu/eba-publishes-opinion-disclosure-consumers-buying-financial-services-through-digital-channels.

3. https://clientebancario.bportugal.pt/sites/default/files/relacionados/noticia/EBA_ServicosBancarios-CanaisDigitais_0.pdf.

4. https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2622242/4bf4e536-69a5-44a5-a685-de42e292ef78/EBA%20Opinion%20on%20SCA%20elements%20under%20PSD2%20.pdf?retry=1.

5. https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2622242/4bf4e536-69a5-44a5-a685-de42e292ef78/EBA%20Opinion%20on%20SCA%20elements%20under%20PSD2%20.pdf?retry=1.

6. https://www.esma.europa.eu/press-news/esma-news/esas-consult-changes-key-information-document-priips.

Participa ainda no grupo de trabalho recentemente constituído no âmbito do Sub-Committee on Consumer Protection and Financial Innovation, que tem como mandato debruçar-se sobre a utilização de inteligência artificial pelas instituições supervisionadas.

Esteve igualmente presente no *Joint ESAs Consumer Protection Day* que ocorreu no dia 28 junho de 2019, em Dublin.

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 2019, a Comissão deu continuidade à segunda avaliação desta Diretiva, com o objetivo de identificar os aspetos que devem ser objeto de revisão, tendo o Banco de Portugal participado nesse exercício transmitindo a sua opinião sobre a implementação da mesma através de resposta a questionário enviado no âmbito do referido grupo de trabalho.

1.4 Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet)

Em 2019, o Banco de Portugal participou ativamente na execução do programa de trabalhos da FinCoNet, organização a que preside. Presente nos diversos comités permanentes desta organização, o Banco de Portugal esteve envolvido na implementação da *supervisory toolbox*, plataforma que permite a partilha de informação sobre instrumentos de fiscalização para supervisores de conduta, e na reflexão sobre a supervisão da publicidade de produtos financeiros *(financial advertising)* e os procedimentos de governação e cultura das instituições *(financial product governance and culture)*. Este último tópico está ser objeto de análise conjunta entre a FinCoNet e a G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection.

A FinCoNet debruçou-se, ainda, sobre o tema do crédito responsável *(responsible lending)*, tendo publicado, em fevereiro de 2019, o relatório intitulado *Digitalisation of Short-term, High-cost Consumer Credit: Guidance to Supervisors*[7], contendo orientações para reforçar a supervisão da comercialização de crédito aos consumidores através de canais digitais, trabalho coordenado pelo Banco de Portugal.

As orientações foram elaboradas com o propósito de apoiar os supervisores a abordarem de forma eficaz os riscos para os consumidores da comercialização de produtos de crédito de curta duração e custos elevados através de canais

Figura VI.1.5 • FinCoNet | *Digitalisation of short-term, high-cost consumer credit*

Fonte: FinCoNet (http://www.finconet.org/Guidance_Supervisors_Digitalisation_STHCCC.pdf).

7. http://www.finconet.org/Guidance_Supervisors_Digitalisation_STHCCC.pdf.

digitais. As oito orientações emitidas são complementadas com exemplos concretos de ações que os supervisores podem adotar com vista a assegurar a sua adequada implementação.

Ainda no âmbito da temática do *responsible lending*, a FinCoNet iniciou a análise das abordagens legais e regulatórias na avaliação da solvabilidade na concessão de crédito a consumidores.

A FinCoNet continuou a refletir em 2019 sobre a utilização e a implementação de ferramentas de *SupTech* na fiscalização da comercialização de produtos e serviços *(practices and tools required to support risk based supervision in a digital age)*.

Após a publicação de um primeiro relatório sobre o tema em 2018, a FinCoNet encontra-se a analisar exemplos de soluções de *SupTech* implementadas pelas autoridades de supervisão de conduta. No âmbito da assembleia geral que teve lugar em Roma, em novembro de 2019, promoveu um *workshop* sobre *SupTech*, que contou com as apresentações de representantes do Bank of International Settlements (BIS), do Banco Mundial, da OCDE e da Comissão Europeia, organismos com um amplo e reconhecido trabalho sobre a matéria e que partilharam a sua experiência e reflexão. Adicionalmente, foram apresentadas iniciativas de utilização de *SupTech* que estão a ser desenvolvidas por um conjunto de autoridades de supervisão, incluindo o Banco de Portugal.

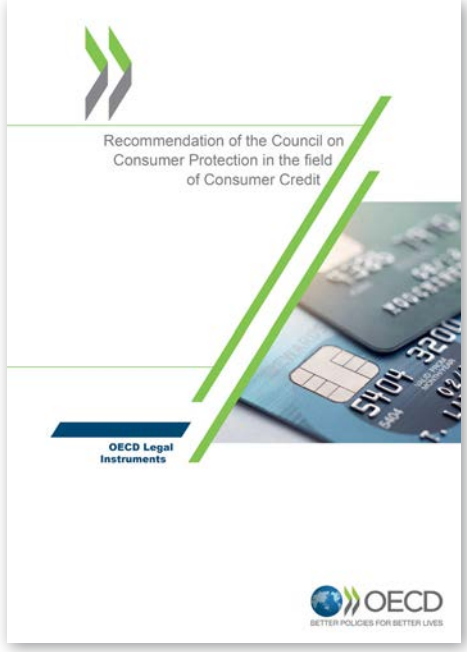
Em novembro de 2019, a FinCoNet organizou uma conferência internacional sobre a temática de *Behavioural Insights for Conduct Supervision*, em que se refletiu a respeito da importância dos ensinamentos das ciências comportamentais e cognitivas para a supervisão de conduta.

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 revisão da recomendação para a proteção do consumidor no âmbito do crédito aos consumidores.

A nova recomendação, aprovada no dia 2 de julho de 2019, prevê medidas em diferentes matérias da proteção do consumidor financeiro, em linha com os princípios aprovados pelo G20 *(G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection)*, designadamente a existência de quadro legal e regulatório de supervisão, o papel das entidades responsáveis pela supervisão, o tratamento equitativo e justo dos consumidores, os deveres de informação e de transparência das instituições, a informação e formação financeiras dos consumidores, a conduta empresarial responsável dos prestadores de serviços financeiros, a proteção dos ativos dos consumidores contra fraudes e abusos, a proteção de dados e

Figura VI.1.6 • G20/OECD | *Recommendation of the Council on Consumer Protection in the field of Consumer Credit*



Fonte: OCDE (https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Recommendation-on-consumer-protection-consumer-credit.pdf).

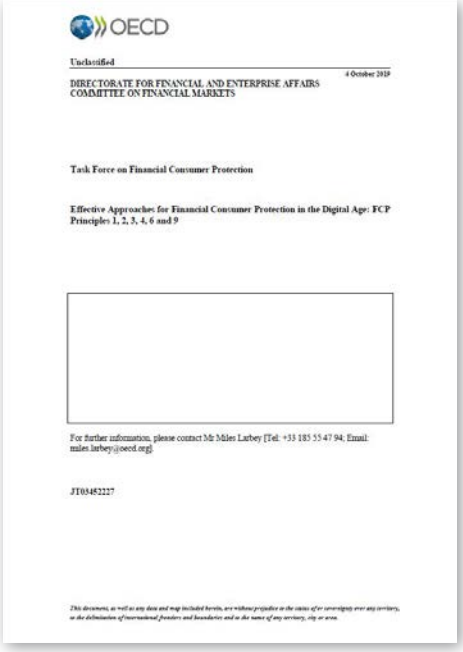
da privacidade dos consumidores, o tratamento de reclamações e a resolução alternativa de litígios, bem como a concorrência entre as instituições[8].

O Banco de Portugal participou, ainda, na preparação de abordagens "efetivas" e/ou "inovadoras" para a aplicação e implementação dos princípios para a proteção do consumidor financeiro num ambiente digital. Foi publicado o relatório *Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age: FCP Principles 1, 2, 3, 4, 6 and 9*[9], no qual são destacadas as abordagens de autoridades de supervisão de vários países, incluindo o Banco de Portugal.

O Banco de Portugal participou também nas discussões relativas ao desenvolvimento de um *risk dashboard*, instrumento que visa agregar um conjunto de indicadores relevantes para a identificação e monitorização de riscos para o consumidor financeiro.

A G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection e a FinCoNet organizaram, ainda, em conjunto, o seminário *Ageing Populations: Understanding and responding to the needs of older financial consumers*, que juntou um conjunto de especialistas, incluindo investigadores, reguladores e supervisores, representantes da indústria, que procuraram identificar e analisar os riscos específicos a que os clientes de terceira idade estão expostos, os mecanismos de proteção existentes e as práticas e procedimentos atualmente observados no mercado. Este tema foi também abordado pela Presidência japonesa do G20 em 2019, tendo-o considerado prioritário no âmbito da inclusão financeira[10].

Figura VI.1.7 • G20/OECD *Task Force on Financial Consumer Protection | Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age*


OECD

Unclassified

4 October 2019

DIRECTORATE FOR FINANCIAL AND ENTERPRISE AFFAIRS
COMMITTEE ON FINANCIAL MARKETS

Task Force on Financial Consumer Protection

Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age: FCP Principles 1, 2, 3, 4, 6 and 9

For further information, please contact Mr Miles Larbey [Tel: +33 185 55 47 94; Email: miles.larbey@oecd.org].

JT03452227

Fonte: OCDE (http://search.oecd.org/finance/financial-education/Effective-Approaches-FCP-Principles_Digital_Environment.pdf).

8. https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0453.
9. http://search.oecd.org/finance/financial-education/Effective-Approaches-FCP-Principles_Digital_Environment.pdf.
10. Este tópico é desenvolvido na secção 1.7 G20/Global Partnership for Financial Inclusion, da parte VI do presente Relatório.

1.6 International Network on Financial Education (OCDE/INFE)

O Banco de Portugal é membro da International Network on Financial Education (OCDE/INFE), participando nas reuniões dos grupos de trabalho desta organização e integrando o seu Conselho Consultivo.

Em 2019, foi publicado o *OECD Smarter Financial Education: Key lessons from behavioural insights for financial literacy initiatives*, que reflete sobre a aplicação dos ensinamentos da economia comportamental na conceção e implementação de iniciativas de formação financeira. Foi também divulgado o *OECD Policy Handbook on Financial Education for Young People in the Commonwealth of Independent States*, em que se aponta o modelo de implementação da educação financeira nas escolas em Portugal como uma boa prática.

Figura VI.1.8 • OCDE/INFE | *Smarter Financial Education*

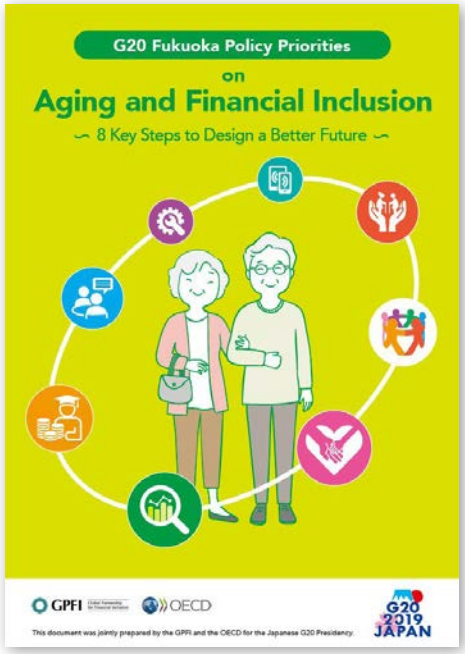
Fonte: OCDE (http://www.oecd.org/financial/education/smarter-financial-education-behavioural-insights.pdf).

1.7 G20/Global Partnership for Financial Inclusion

Em 2019, no âmbito da participação na G20/GPFI, enquanto *participating non-G20 member country*, o Banco de Portugal colaborou nos trabalhos desenvolvidos por esta plataforma do G20 sob a presidência, nesse ano, do Japão. Sob a presidência anual do Japão, foi publicado o documento *G20 Fukuoka Policy Priorities on Ageing and Financial Inclusion*, que se debruça sobre o impacto do envelhecimento da população nos consumidores financeiros[11].

O Banco de Portugal participou nos trabalhos do Plenário e Fórum da G20/GPFI, que decorreram em junho, em Tóquio.

Figura VI.1.9 • G20/GPFI | *G20 Fukuoka Policy Priorities on Ageing and Financial Inclusion*



Fonte: G20/OCDE (https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/G20%20Fukuoka%20Policy%20Priorities%20on%20Aging%20and%20Financial%20Inclusion.pdf).

11. https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/G20%20Fukuoka%20Policy%20Priorities%20on%20Aging%20and%20Financial%20Inclusion.pdf.

2 Cooperação internacional

O Banco de Portugal partilhou a sua experiência no exercício da função de supervisão comportamental com outros bancos centrais e autoridades de supervisão, participou em atividades com os Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa (BCPLP) e colaborou em iniciativas da Alliance for Financial Inclusion (AFI).

2.1 Visitas de trabalho de autoridades de supervisão

O Banco de Portugal foi convidado a partilhar a sua experiência e a estratégia que tem vindo a adotar na supervisão comportamental dos mercados bancários de retalho. Recebeu delegações de bancos centrais e de autoridades de supervisão de outros países, nomeadamente o Banco Central da Indonésia, o Banco Central da China, o Banco Nacional de Angola, o Banco Nacional da Bulgária e o Banco da Rússia. Também uma delegação do Banco do México veio conhecer as iniciativas de formação financeira do Banco de Portugal.

Em outubro de 2019, o Banco de Portugal participou no *VI Encontro de Supervisão Bancária dos Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa*, que teve lugar em São Tomé e Príncipe.

2.2 *IV Encontro dos Bancos Centrais de Países de Língua Portuguesa*

Nos dias 4 e 5 de julho de 2019, o Banco de Portugal organizou, em Lisboa, o *IV Encontro dos Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa* (BCPLP) sobre inclusão e formação financeira. Estes encontros têm lugar de dois em dois anos, desde 2013.

O evento contou com a presença de representantes de todos os bancos centrais dos países lusófonos: Banco Nacional de Angola, Banco Central do Brasil, Banco de Cabo Verde, Banco Central dos Estados da África Ocidental – Guiné Bissau, Banco de Moçambique, Banco Central de São Tomé e Príncipe, Banco Central de Timor-Leste e Banco de Portugal.

No primeiro dia do Encontro, os BCPLP partilharam as suas experiências na implementação de iniciativas de inclusão e formação financeira, apresentando os principais desenvolvimentos ocorridos nos dois anos anteriores.

O segundo dia foi dedicado aos temas da educação financeira nas escolas e da formação financeira digital. O painel sobre educação financeira nas escolas foi encerrado pelo Secretário de Estado da Educação, João Costa, que salientou que a educação financeira passou a ser uma componente obrigatória da educação para a cidadania nos programas escolares. Este painel contou ainda com a participação da Direção-Geral da Educação, da Rede de Bibliotecas Escolares e da International Network on Financial Education (OCDE/INFE). No painel sobre formação financeira digital foram discutidas as oportunidades e os riscos da transformação digital dos serviços financeiros e a importância de iniciativas de formação financeira específicas para sensibilizar a população, em especial os jovens, para os cuidados a ter na utilização dos canais digitais. Sobre esta temática, o Banco de Portugal apresentou a estratégia de formação financeira digital que tem vindo a implementar, destacando a campanha #ficaadica, centrada nos jovens. Este painel teve também a participação da Alliance for Financial Inclusion, que apresentou vários exemplos de iniciativas em que as novas tecnologias estão a ser utilizadas para fomentar a inclusão financeira, incluindo o recurso aos canais digitais para a promoção da formação financeira.

IV Encontro dos Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa (BCPLP) sobre inclusão e formação financeira, nos dias 4 e 5 de julho de 2019, na Sede do Banco de Portugal, em Lisboa.

O *IV Encontro dos bancos centrais dos países lusófonos* foi precedido por um curso de formação sobre "Elaboração e implementação de estratégias de formação financeira", dirigido a quadros dos BCPLP e organizado pelo Banco de Portugal em conjunto com a Alliance for Financial Inclusion.

Este curso, que teve lugar em Lisboa nos dias 1, 2 e 3 de julho de 2019, foi organizado no âmbito do protocolo de colaboração celebrado, em 2017, entre os BCPLP e a AFI.

A formação foi ministrada por formadores do Banco de Portugal e do Banco Central do Brasil que, em conjunto e com base na experiência de cada um, abordaram os seguintes temas: i) conceção e implementação de uma Estratégia Nacional de Formação Financeira; ii) implementação da educação financeira nas escolas; iii) desenho, implementação e avaliação de iniciativas de formação financeira para outros públicos-alvo; e iv) ensinamentos da economia comportamental para a formação financeira.

Em todos os painéis foram discutidos temas em grupo e partilhadas as experiências nacionais. Participaram neste curso delegações de todos os bancos centrais dos países de língua portuguesa.

Grupo de participantes no curso de formação "Elaboração e Implementação de Estratégias de Formação Financeira".

2.3 Banco de Cabo Verde

No dia 15 de março, o Banco de Portugal participou na conferência *A importância da educação financeira para as relações de consumo em Cabo Verde*, organizada pelo Banco de Cabo Verde, na cidade da Praia, no âmbito das celebrações do Dia Mundial do Consumidor. Na sua intervenção, o Banco destacou a importância da formação financeira para a supervisão dos mercados bancários de retalho, explicando que a atuação do banco central português neste domínio envolve, além da regulação e da fiscalização das instituições, a capacitação dos clientes bancários através da promoção da informação e da formação financeira.

Entre 9 e 12 de abril, a convite do Banco de Cabo Verde, o Banco de Portugal realizou uma ação de assistência técnica dedicada aos temas da elaboração da estratégia nacional de educação financeira, da educação financeira através de canais digitais, da educação financeira nas escolas, da educação financeira para públicos adultos e da monitorização e avaliação de iniciativas de educação financeira.

2.4 Banco Central de Timor-Leste

Dando continuidade aos trabalhos desenvolvidos em 2018, no contexto de missão de assistência técnica a Timor-Leste sobre a implementação do Plano Estratégico Nacional para a Literacia Financeira do Banco Central de Timor-Leste (BCTL), em 2019, o Banco de Portugal colaborou na atualização e revisão do projeto de educação financeira nas escolas.

2.5 Ações de assistência técnica a países dos Balcãs

O Banco de Portugal foi escolhido pelo Banco Central Europeu e pela Comissão Europeia para partilhar a sua experiência em matéria de supervisão comportamental no âmbito da formação de quadros de sete bancos centrais e autoridades de supervisão dos países dos Balcãs (Macedónia do Norte, Kosovo, Albânia, Bósnia e Herzegovina, Sérvia e Montenegro) integrada no *Programme for Strengthening the Central Bank Capacities in the Western Balkans with a view to the integration to the European System of Central Banks*, que decorreu de 1 a 3 de abril.

3 Participação em conferências

3.1 Child & Youth Finance International (CYFI)

Nos dias 19 e 20 de junho, o Banco de Portugal participou na *Global Summit* da Child & Youth Finance International (CYFI), em Joanesburgo, onde apresentou, integrado no painel sobre *Youth at Financial Risk*, a sua estratégia de educação financeira digital, destacando, nomeadamente, a campanha #ficaadica.

3.2 Alliance for Financial Inclusion (AFI)

O Banco de Portugal participou, nos dias 26 e 27 de setembro, na conferência internacional *Global Dialogue on Regulatory Approaches for Inclusive FinTech*, em Praga, organizada pela Alliance for Financial Inclusion (AFI) em cooperação com o Banco Central da República Checa. O Banco integrou o painel *Financial Capability and Wellbeing in the Age of FinTech*, apresentando as iniciativas de literacia financeira digital desenvolvidas pelo Banco de Portugal, com particular destaque para a campanha #ficaadica.

3.3 International Network on Financial Education (OCDE/INFE)

O Banco de Portugal participou nos dias 23 e 24 de maio na conferência *Financial Education of the Future*, organizada conjuntamente pela OCDE/INFE e pela Financial Sector Conduct Authority da África do Sul na Cidade do Cabo. No painel sobre *Trial and error: Lessons learnt from programme implementation and how these lessons have improved future projects*, o Banco destacou a importância de desenvolver parcerias estratégicas para chegar aos diferentes públicos-alvo.

Conferência *Financial Education of the Future*, nos dias 23 e 24 de maio, na Cidade do Cabo, África do Sul.

3.4 Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA)

O Banco de Portugal participou na *XI Conferência sobre educação e inclusão financeira para a América Latina e o Caribe*, organizada pelo Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) e pelo Banco do México, nos dias 20 e 21 de novembro na Cidade do México.

Os temas debatidos nesta conferência abrangeram: i) as iniciativas criativas e inovadoras para difundir a educação financeira; ii) a tecnologia e os pagamentos digitais como meio para promover a inclusão financeira; iii) a educação financeira como parte da educação formal; e iv) as iniciativas dirigidas a grupos específicos. Neste contexto, o Banco de Portugal apresentou as iniciativas de educação financeira nas escolas portuguesas.

3.5 Associação europeia das instituições especializadas no crédito ao consumo (Eurofinas)

A convite da Eurofinas, a associação europeia representativa das instituições financeiras especializadas no crédito ao consumo, presidida em 2019 pela Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC), o Banco de Portugal participou na convenção anual daquela entidade que se realizou nos dias 10 e 11 de outubro, em Budapeste.

O Banco de Portugal integrou o painel *Future Proofing of the Retail Finance Framework*, juntamente com representantes da Comissão Europeia e da EBA, no âmbito do qual apresentou a abordagem à regulação e à supervisão do crédito aos consumidores em Portugal e destacou o alargamento do perímetro de supervisão do Banco de Portugal aos intermediários de crédito.

3.6 Banco Central da Rússia

O Banco de Portugal participou, a convite do Banco Central da Rússia, na ***5.ª Conferência Internacional sobre Inclusão e Formação Financeira*** (FINFIN) que teve lugar em Moscovo a 12 de fevereiro de 2019. A FINFIN é uma conferência internacional anual, organizada pelo Banco Central da Rússia, que reúne um conjunto alargado de participantes, desde instituições financeiras, organismos públicos, entidades de supervisão, entre outros, para partilhar as melhores práticas e tendências ao nível da inclusão e formação financeira.

A FINFIN realizada em 2019 teve por tema *Digital Finance and Its Impact on Improving the Well-being of Financial Services Consumers,* tendo a intervenção do Banco de Portugal sido baseada numa apresentação sobre a comercialização de crédito aos consumidores através de canais digitais.

Igualmente a convite do Banco Central da Rússia, o Banco de Portugal participou, em julho de 2019, no ***28th International Financial Congress***, em São Petersburgo, sob a temática *Financial Markets: Increasing Complexity, Maintaining Stability*. A intervenção do Banco de Portugal centrou-se nas novas áreas de atuação da supervisão comportamental, tais como os procedimentos internos adotados pelas instituições no âmbito da criação e distribuição de produtos e serviços bancários, a política de remuneração dos trabalhadores das instituições, bem como ainda o nível de conhecimentos e competências que os referidos trabalhadores devem possuir.

Anexos

1 Iniciativas legislativas e regulamentares

2 Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas

1 Iniciativas legislativas e regulamentares

Quadro VI.1.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objeto
12 de fevereiro	Lei n.º 13/2019	Estabelece medidas destinadas a corrigir situações de desequilíbrio entre arrendatários e senhorios, a reforçar a segurança e a estabilidade do arrendamento urbano e a proteger arrendatários em situação de especial fragilidade, procedendo, designadamente, à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
13 de março	Instrução n.º 6/2019	Divulga, para o 2.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.
5 de junho	Instrução n.º 9/2019	Divulga, para o 3.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.
11 de setembro	Instrução n.º 16/2019	Divulga, para o 4.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.
11 de dezembro	Instrução n.º 22/2019	Divulga, para o 1.º trimestre de 2020, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
23 de dezembro	Carta Circular n.º CC/2019/00000083	Define boas práticas a observar pelas instituições na disponibilização aos seus clientes do extrato de comissões através de canais digitais e de correio eletrónico.

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 2018 e 2019, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de atuação, apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado nas instituições de crédito, do Livro de Reclamações Eletrónico e 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 de 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 2018 e 2019 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Cheques – número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI), em 2018 e 2019 (média dos cheques tomados e sacados). Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;
- Crédito à habitação e hipotecário – número de contratos de crédito à habitação e hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, em vigor em 2018 e 2019 (média entre os valores de início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Crédito aos consumidores – número de contratos em vigor em 2018 e 2019 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito aos consumidores, incluindo cartões de crédito. Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Crédito às empresas – número de contratos em vigor em 2018 e 2019 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito às empresas e empresários em nome individual. Os dados têm como fonte a 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 2018 e 2019 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a 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 2018 e 2019. Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;

- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2018 e 2019 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a 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 2018 e 2019 (exclui operações de depósito e de levantamento internacionais). Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;
- Transferências a crédito – número de transferências processadas no SICOI em 2018 e 2019. Os dados têm como fonte a 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 2019, 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 de crédito 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 de crédito.

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, pertencentes ao Sistema Integrado de 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.