

# RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2021



BANCO DE  
PORTUGAL  
EUROSISTEMA



# RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2021



**BANCO DE PORTUGAL**  
EUROSISTEMA

Lisboa, 2022 • [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)



# Índice

Nota de abertura | 11

Sumário executivo | 13

## I Temas em destaque | 19

A formação financeira na agenda internacional | 21

Supervisão comportamental no contexto da pandemia da COVID-19 | 29

## II Evolução do quadro regulatório | 45

1 Novas regras na prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito | 47

2 Limites e proibições ao comissionamento | 48

3 Novos direitos na conta de serviços mínimos bancários | 49

4 Alterações ao regime das cláusulas contratuais gerais | 49

5 Regulação dos adquirentes e gestores de créditos | 50

6 Revisão da diretiva do crédito aos consumidores | 51

## III Supervisão das instituições financeiras | 53

1 Conta de serviços mínimos bancários | 55

2 Publicidade | 58

3 Depósitos à ordem | 63

4 Depósitos estruturados | 65

5 Crédito aos consumidores | 66

6 Crédito à habitação e hipotecário | 73

7 Reclamações dos clientes bancários | 75

8 Atuação supervisa e sancionamento das irregularidades | 92

## IV Supervisão dos intermediários de crédito | 97

1 Autorização e registo | 99

2 Análise de informação reportada | 100

3 Publicidade | 102

4 Ações de inspeção | 103

- 5 Reclamações dos clientes bancários | 106
- 6 Atuação supervisiva e sancionamento das irregularidades | 108

## V Monitorização das entidades formadoras | 111

- 1 Certificação | 113
- 2 Acompanhamento da atividade | 113

## VI Iniciativas de informação e formação financeira | 115

- 1 Informação financeira | 117
- 2 Formação financeira | 120
- 3 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira | 122

## VII Agenda e cooperação internacional | 125

- 1 Participação nos fóruns internacionais | 127
- 2 Cooperação internacional | 134

# Índice de gráficos

- Gráfico 1 • PARI | Prevenção e gestão de situações de incumprimento | Motivos de encerramento | Agosto a dezembro 2021 | **31**
- Gráfico 2 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | 2019–2021 | **31**
- Gráfico 3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 2019-2021 | **33**
- Gráfico 4 • PERSI | Crédito aos consumidores | Número de processos PERSI iniciados | 2019–2021 | **34**
- Gráfico 5 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 2021 | **35**
- Gráfico 6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 2019-2021 | **36**
- Gráfico 7 • Reclamações sobre matérias COVID-19 | Evolução mensal | 2021 | **39**
- Gráfico 8 • Moratórias de crédito | Reclamações por matéria | 2021 | **39**
- Gráfico 9 • Pedidos de informação sobre matérias COVID-19 | 2020 e 2021 | **43**
- Gráfico III.2.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2020-2021 | **58**
- Gráfico III.2.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 2020-2021 | **60**
- Gráfico III.2.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades por tipo de produto | 2021 | **61**
- Gráfico III.2.4 • Publicidade | Principais incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2020-2021 | **62**
- Gráfico III.7.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011-2021 | **76**
- Gráfico III.7.2 • Reclamações | Entradas por proveniência (em percentagem) | 2021 | **76**
- Gráfico III.7.3 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2020–2021 | **77**
- Gráfico III.7.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2021 | **78**
- Gráfico III.7.5 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 2021 | **79**
- Gráfico III.7.6 • Reclamações | Depósitos bancários | 2021 | **80**
- Gráfico III.7.7 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 2021 | **81**
- Gráfico III.7.8 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2021 | **82**
- Gráfico III.7.9 • Reclamações | Transferências a crédito | 2021 | **83**
- Gráfico III.7.10 • Reclamações | Crédito às empresas | 2021 | **84**
- Gráfico III.7.11 • Reclamações | Cheques | 2021 | **85**

Gráfico IV.1.1 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização decididos  
| 2018-2021 | **99**

Gráfico IV.1.2 • Intermediários de crédito | Pedidos de informação, por tema | 2021 | **100**

Gráfico IV.5.1 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência  
| 2021 | **107**

Gráfico VI.1.1 • Pedidos de informação | 2021 | **119**

Gráfico VI.2.1 • Formação Financeira | Temas apresentados nas ações de formação | **120**

Gráfico VI.2.2 • Formação Financeira | Participantes das ações de formação  
por público-alvo | **121**

## Índice de quadros

Quadro 1 • Moratórias de crédito | Posição em final de período | Março 2020  
a novembro 2021 | **30**

Quadro 2 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise  
e concluídos | 2019-2021 | **32**

Quadro 3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Soluções acordadas nos processos  
concluídos | 2019-2021 | **33**

Quadro 4 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas  
nos processos concluídos | 2019-2021 | **34**

Quadro 5 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise  
e concluídos | 2019-2021 | **35**

Quadro 6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos  
concluídos | 2019-2021 | **35**

Quadro 7 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos  
concluídos | 2019-2021 | **37**

Quadro 8 • Deveres de informação aos clientes | Determinações específicas  
e recomendações | 2021 | **38**

Quadro III.1.1 • Conta de SMB | Determinações específicas e recomendações | 2021 | **57**

Quadro III.2.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto  
| 2020-2021 | **59**

Quadro III.2.2 • Publicidade | Determinações específicas e recomendações | 2021 | **62**

Quadro III.3.1 • Depósitos bancários | Determinações específicas e recomendações  
| 2021 | **65**

Quadro III.4.1 • Depósitos estruturados | Remunerações fiscalizadas | 2020-2021 | **66**

Quadro III.5.1 • Créditos aos consumidores | Determinações específicas e recomendações  
| 2021 | **73**

Quadro III.6.1 • Crédito à habitação e hipotecário | Determinações específicas | 2021 | **75**

- Quadro III.7.1 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2020-2021 | **77**
- Quadro III.7.2 • Reclamações | Determinações específicas | 2021 | **86**
- Quadro III.7.3 • Reclamações | Processos de contraordenação | 2021 | **86**
- Quadro III.7.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2021 | **90**
- Quadro III.7.5 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2021 | **91**
- Quadro III.7.6 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2021 | **92**
- Quadro III.8.1 • Instituições Financeiras | Determinações específicas e recomendações por matéria | 2021 | **93**
- Quadro III.8.2 • Instituições Financeiras | Processos de contraordenação por matéria | 2021 | **94**
- Quadro III.8.3 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição | 2021 | **95**
- Quadro IV.2.1 • Intermediários de crédito | Análise de informação reportada | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2021 | **101**
- Quadro IV.3.1 • Intermediários de crédito | Publicidade | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2021 | **103**
- Quadro IV.4.1 • Intermediários de crédito | Ações de inspeção | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2021 | **106**
- Quadro IV.5.1 • Intermediários de crédito | Reclamações | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2021 | **108**
- Quadro IV.6.1 • Intermediários de crédito | Determinações específicas, por origem | 2021 | **108**
- Quadro IV.6.2 • Intermediários de crédito | Processos de contraordenação, por origem | 2021 | **109**
- Quadro V.2.1 • Entidades formadoras | Certificações profissionais conferidas | 2020-2021 | **113**

## Índice de figuras

- Figura 1 • Relatório do Banco de Portugal *Inclusão financeira e digital e escolha de produtos bancários em Portugal* | **22**
- Figura 2 • OECD Recommendation on Financial Literacy | **24**
- Figura 3 • *EU/OECD-INFE Financial competence framework for adults in the European Union* | **26**
- Figura 4 • *Joint ESAs thematic repository of national financial education initiatives on digitalisation - with a specific focus on cybersecurity, scams and fraud* | **27**

Figura 1 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre as novas regras na prevenção e gestão do incumprimento | **41**

Figura 2 • Portal do Cliente Bancário | Descodificador sobre o fim das moratórias de crédito | **42**

Figura 3 • Portal do Cliente Bancário | Vídeo “Tem receio de não conseguir pagar as prestações do seu empréstimo?” | **42**

Figura VI.1.1 • Portal do Cliente Bancário | Descodificador sobre as ofertas de crédito no e-mail e nas redes sociais | **117**

Figura VI.1.2 • Portal do Cliente Bancário | Vídeo sobre os cuidados a ter para prevenir fraudes *online* | **117**

Figura VI.1.3 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre a campanha “Segurança Digital para Todos - #istoeconsigo” | **118**

Figura VI.1.4 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre os cuidados a ter nas compras *online* | **118**

Figura VI.1.5 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre o Mês Europeu de Cibersegurança | **118**

Figura VI.1.6 • Portal do Cliente Bancário | Vídeo sobre a conta de serviços mínimos bancários | **119**

Figura VI.2.1 • Cartaz de divulgação dos serviços mínimos bancários | **121**

Figura VII.1.1 • *EBA Report on the Application of the Guidelines on the Remuneration of sales staff (EBA/REP/2021/37)* | **127**

Figura VII.1.2 • *EBA Report on the Mystery Shopping Activities of National Competent Authorities (EBA/REP/2021/08)* | **128**

Figura VII.1.3 • *The EBA Methodological Guide to Mystery Shopping (EBA/Rep/2021/21)* | **128**

Figura VII.1.4 • *EBA Consumer Trends Report 2020/21 (EBA/REP/2021/04)* | **129**

Figura VII.1.5 • *EBA Analysis of RegTech in the EU Financial Sector (EBA/REP/2021/17)* | **129**

Figura VII.1.6 • *Report on the Use of Digital Platforms in the EU Banking and Payments Sector” (EBA/REP/2021/26)* | **130**

Figura VII.1.7 • Relatório da FinCoNet “*Supervisory approaches to consumers’ creditworthiness assessments*” | **131**

Figura VII.1.8 • Relatório da FinCoNet “*Financial Product Governance and Culture*” | **131**

Figura VII.1.9 • *G20/OECD Report on Lessons Learnt and Effective Approaches to Protect Consumers and Support Financial Inclusion in the Context of COVID-19* | **132**

Figura VII.1.10 • *G20/OECD-INFE Report Navigating the Storm: MSMEs’ Financial and Digital Competencies in COVID-19 times* | **133**

Figura VII.1.11 • *G20/OECD-INFE Report on Supporting Financial Resilience and Transformation through Digital Financial Literacy* | **133**

# Siglas

AFI	Alliance for Financial Inclusion
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
CE	Comissão Europeia
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
DIF	Documento de informação fundamental
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
G20	Grupo dos 20
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	<i>Packaged retail and insurance-based investment products</i> (pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros)
RCL	Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
RCO	Reclamação proveniente de outros meios
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
RJSPME	Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e Moeda Eletrónica
SEPA	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 de encargos efetiva global
TAN	Taxa anual nominal
TANB	Taxa anual nominal bruta



# Nota de abertura

Todos os anos, a publicação do Relatório de Supervisão Comportamental é um marco fundamental da prestação de contas do Banco de Portugal perante a comunidade numa matéria que se tem vindo a tornar cada vez mais relevante no âmbito das suas diversas missões.

O presente Relatório descreve a ação do Banco de Portugal, no ano de 2021, enquanto autoridade de supervisão comportamental dos mercados bancários de retalho e destaca dois temas da maior importância e atualidade: a promoção da formação financeira e a supervisão comportamental no contexto da pandemia da Covid-19.

De facto, a importância da formação financeira, designadamente no plano digital, para o contributo de uma cidadania plena e responsável e o desenvolvimento, em bases sólidas, dos mercados financeiros é cada vez mais reconhecida e, desde há anos, constitui um compromisso assumido com cada vez maior intensidade por parte do Banco de Portugal, tanto no plano nacional como internacional.

O ano de 2021 foi ainda bastante marcado pelo contexto decorrente da pandemia da Covid-19, muito embora num quadro de progressiva melhoria da situação pandémica.

Por isso mesmo, entendeu-se fundamental destacar o modo como o Banco de Portugal atuou com o propósito de contribuir para a efetividade das medidas adotadas pelo legislador no contexto da pandemia e também prevenir os riscos associados à cessação das moratórias.

O ano de 2021 foi também rico em alterações no quadro regulatório que vieram reforçar os direitos dos consumidores, de que se dá a indispensável conta na parte II do presente Relatório.

A intensa atividade do Banco de Portugal nas diferentes matérias que lhe estão cometidas no plano estrito da supervisão comportamental consta das partes III a V do Relatório, que termina com a menção às iniciativas de informação e formação financeira e à agenda de cooperação internacional (partes VI e VII).

Foi um ano em que superámos, mais uma vez, muitos desafios. Sempre conscientes de que em cada ano se renova o objetivo de fazermos sempre melhor, entendo ser justo deixar uma palavra de agradecimento a todos os colaboradores do Departamento de Supervisão Comportamental, bem como de outros departamentos do Banco, pelo que fizeram em 2021, dando o melhor de si mesmos para que os objetivos neste domínio fossem alcançados.

Luís Máximo dos Santos

Vice-Governador



# Sumário executivo

Nesta edição do Relatório de Supervisão Comportamental, o Banco de Portugal descreve as atividades desenvolvidas na supervisão dos mercados bancários de retalho em 2021.

Na abertura deste relatório dá-se destaque a dois temas que marcaram a agenda de 2021. Sublinha-se a crescente importância da formação financeira como política pública prioritária, reconhecida pelas principais organizações internacionais. Apresenta-se o contributo da supervisão comportamental na mitigação do impacto da pandemia da COVID-19 nos consumidores de produtos e serviços bancários. Retomam-se, de seguida, os habituais capítulos que descrevem a evolução ocorrida no quadro regulatório e as atividades de supervisão das instituições financeiras e dos intermediários de crédito, com informação detalhada sobre as matérias fiscalizadas e os incumprimentos detetados. Recordam-se também as iniciativas de informação e formação financeira desenvolvidas e descreve-se a participação do Banco de Portugal nos fóruns internacionais da supervisão comportamental e a resposta a pedidos de cooperação internacional recebidos.

## ... Promovidas importantes iniciativas internacionais no domínio da formação financeira, com destaque para o referencial aprovado pela Comissão Europeia.

Marcada pelo impacto da pandemia da COVID-19, a formação financeira é assumida cada vez mais como uma política pública prioritária, que reconhece a urgência da promoção da resiliência financeira, da formação financeira digital e das finanças sustentáveis.

A Comissão Europeia (CE), com a colaboração da OCDE, publicou, em janeiro de 2022, o referencial de literacia financeira para a população adulta da União Europeia (*EU/OECD-INFE Financial competence framework for adults in the European Union*), que define as competências financeiras consideradas essenciais para a tomada de decisões financeiras. A CE recomendou aos Estados-Membros que desenhem e implementem estratégias nacionais de formação financeira. O referencial adota o conceito de literacia financeira da OCDE, abrangendo conhecimentos, atitudes e comportamentos financeiros necessários para a tomada de decisões informadas pelos cidadãos europeus na gestão do seu dinheiro. O Banco de Portugal integrou o grupo de trabalho, criado pela CE sob a égide do *Government Expert Group on Retail Financial Services* (GEGRFS), que preparou este referencial. A CE apresentou o referencial publicamente numa conferência a 25 de janeiro de 2022, na qual foi oradora convidada a Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, Lúcia Leitão.

A EBA, ESMA e EIOPA criaram em maio de 2021 um grupo de trabalho para o desenvolvimento de iniciativas conjuntas sobre formação financeira, no âmbito do seu Comité Conjunto, que o Banco de Portugal integra. Nos dias 1 e 2 de fevereiro de 2022 realizaram a primeira conferência conjunta subordinada a temas de formação financeira digital. A Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal foi igualmente oradora convidada nesta conferência.

## ... A formação financeira digital assumiu importância estratégica para o Banco de Portugal.

Antecipando a importância da formação financeira digital, o Banco de Portugal já havia assumido, no seu Plano Estratégico para 2021-2025, a sua promoção. Vê, entretanto, aprovada, em fevereiro de 2021, a sua candidatura ao apoio da CE (através da DG REFORM) para a elaboração de uma estratégia de formação financeira digital para Portugal. Os trabalhos arrancaram em outubro de 2021, também com o apoio da OCDE/INFE.

## ... Adotadas pelo legislador nacional medidas de proteção dos clientes bancários para prevenir os riscos associados à cessação das moratórias.

Em agosto de 2021, o legislador nacional define uma estratégia de apoio ao fim das moratórias de crédito, introduzindo alterações ao Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) previsto no regime geral do incumprimento, para prevenir a entrada em incumprimento dos contratos de crédito abrangidos por moratória. As instituições ficaram obrigadas a adotar diligências associadas ao PARI com a antecedência mínima de 30 dias face à data prevista para o fim das medidas de apoio. De acordo com os dados provisórios reportados pelas instituições de crédito, 68% dos PARI iniciados para contratos de crédito previamente em moratória foram concluídos por inexistência de risco de incumprimento e 24% por os clientes não terem fornecido as informações necessárias. Em 4% dos casos, o PARI foi concluído com a renegociação do contrato, tendo apenas 1% dos PARI sido concluído por o cliente ter entrado em incumprimento, passando a estar abrangidos pelo regime do PERSI (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento).

O número de processos integrados no PERSI aumentou, no segundo semestre, no crédito à habitação e hipotecário e, no último trimestre, também no crédito aos consumidores embora para níveis inferiores aos observados no período pré-pandemia.

No início de 2021, por incumbência do legislador, o Banco de Portugal fiscalizou o cumprimento do dever de informação cometido às instituições de crédito sobre a possibilidade de resgate sem penalizações de planos de poupança-reforma (PPR), poupança-educação (PPE) e poupança-reforma/educação (PPR/E). Na sequência das ações de inspeção realizadas, foram emitidas 286 determinações específicas e recomendações dirigidas a 97 instituições.

A propósito da aplicação do regime das moratórias de crédito, o Banco de Portugal recebeu, em 2021, 500 reclamações de clientes bancários, menos 70% do que no ano anterior. Em 44% das reclamações encerradas sobre este regime não foram detetados indícios de infração. Foram instaurados 17 processos de contraordenação, a nove instituições, envolvendo 130 reclamações de clientes bancários.

## ... Alterações ao quadro regulatório reforçam os direitos dos consumidores.

Em 2021, entraram em vigor novas regras no âmbito da prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito (além das medidas específicas adotadas para os contratos de crédito em moratória), da comercialização de contratos de crédito à habitação e hipotecário e de contratos de crédito aos consumidores, bem como da conta de serviços mínimos bancários (SMB).

Foram igualmente introduzidas alterações ao regime das cláusulas contratuais gerais, destacando-se a atribuição ao Banco de Portugal de competência para fiscalizar o cumprimento das disposições desse regime jurídico no âmbito dos contratos relativos a produtos e serviços bancários de retalho.

### ⋮ Atribuída prioridade à fiscalização de alterações ao regime ⋮ do comissionamento e de práticas comerciais.

No crédito à habitação e hipotecário, foram realizadas ações de inspeção a 86 instituições para avaliar a informação prestada nos sites da internet sobre o cumprimento das disposições legais que passaram a impedir que as instituições mutuantes exijam aos clientes a domiciliação da conta de depósito à ordem associada ao crédito, tendo sido emitidas determinações específicas dirigidas a 83 instituições para correção de irregularidades detetadas. Foi também verificada a conformidade das minutas de contratos de 86 instituições, tendo sido exigida a correção de irregularidades detetadas em 83 instituições.

No crédito aos consumidores, foram analisadas minutas de contratos de 97 instituições para avaliar o cumprimento das disposições legais que impedem que se faça depender a celebração ou a renegociação dos contratos de crédito aos consumidores da aquisição ou manutenção de outros produtos ou serviços financeiros, nomeadamente da conta de depósito à ordem. Foram emitidas determinações específicas a 81 instituições para correção das irregularidades detetadas.

### ⋮ Realizadas novas ações de inspeção a todas as instituições ⋮ que comercializam a conta de serviços mínimos bancários.

Foram conduzidas ações de inspeção a 100 instituições para avaliar o cumprimento dos deveres de informação e de divulgação da conta de SMB e fiscalizado junto de uma instituição as práticas de comercialização deste tipo de conta, tendo sido emitidas 488 determinações específicas e recomendações, tendo em vista a correção das irregularidades identificadas.

### ⋮ Fiscalizado um número crescente de suportes publicitários.

Foram fiscalizados 19 857 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, mais 73% do que no ano anterior, com destaque para o crescimento dos suportes divulgados nos canais digitais, cujo peso subiu de 5%, em 2020, para 18% em 2021. Dos suportes analisados após a respetiva divulgação pública, 2,6% apresentavam irregularidades. A publicidade a linhas de crédito e a crédito à habitação foram as que registaram as maiores taxas de incumprimento.

### ⋮ Fiscalizada a informação prestada aos clientes sobre comissões ⋮ associadas a contas de depósitos à ordem.

Foram conduzidas ações de inspeção para avaliar o envio do extrato de comissões aos clientes com contas de depósito à ordem, a 118 instituições. Foi avaliada a informação prestada por 111 instituições no documento de informação sobre comissões. Verificou-se junto de 118 instituições, a utilização da terminologia harmonizada e, junto de 111, a disponibilização do respetivo glossário. Foi ainda realizada uma ação de inspeção a 111 instituições para confirmar se disponibilizavam a ficha de informação normalizada aos seus clientes. Para corrigir os incumprimentos detetados, foram emitidas 559 determinações específicas e recomendações, visando 117 instituições.

## · Avaliada a informação prestada aos clientes e as práticas de comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais.

Através de ações de inspeção, no âmbito do crédito aos consumidores, o Banco de Portugal avaliou a conformidade da informação prestada por 100 instituições sobre crédito pessoal, crédito automóvel e cartões de crédito, os procedimentos adotados por 83 instituições na comercialização de crédito através de canais digitais e as práticas de 81 instituições na contratação e na vigência dos contratos. Verificaram-se os procedimentos adotados por 84 instituições na gestão de situações de incumprimento de contratos de crédito pessoal e a aplicação do regime da mora por parte de 76 instituições. Na sequência destas ações de inspeção no âmbito do crédito aos consumidores, o Banco de Portugal emitiu 4024 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 105 instituições.

## · Fiscalizado o cumprimento do regime da mora no crédito à habitação.

Foram realizadas, junto de 99 instituições, ações de inspeção para avaliar o cumprimento das regras aplicáveis à cobrança de juros e outros encargos relacionados com o incumprimento dos contratos de crédito à habitação. Para corrigir as irregularidades detetadas nestas ações, emitiu 160 determinações específicas, envolvendo 80 instituições.

## · Recebido um menor número de reclamações apresentadas pelos clientes bancários relativamente a instituições financeiras.

Foram recebidas 19 322 reclamações de clientes bancários, numa média mensal de 1610 reclamações, menos 1,7% do que em 2020. Mais de 70% das reclamações incidiram sobre matérias relativas à comercialização do crédito aos consumidores, depósitos bancários e crédito à habitação e hipotecário. No crédito aos consumidores, o número de reclamações por cada 100 mil contratos cresceu 13,0%. Em contrapartida, sobre depósitos bancários e crédito à habitação e hipotecário, o número de reclamações por cada 100 mil contas/contratos caiu, respetivamente, 10,8% e 6,8%. Em 61,7% das reclamações encerradas, não foram detetados indícios de infração e em 34,8%, a situação foi resolvida pela instituição visada. Nas restantes 3,5%, foram identificadas irregularidades, que motivaram a emissão de 37 determinações específicas dirigidas a 12 instituições (abrangendo 37 reclamações) e a instauração de 117 processos de contraordenação a 30 instituições (envolvendo 535 reclamações).

## · Emitidas 5926 determinações específicas e recomendações dirigidas a 143 instituições financeiras e instaurados 121 processos de contraordenação a 31 instituições.

A maior parte (68%) das determinações específicas e recomendações visaram a correção de irregularidades e insuficiências detetadas na comercialização de produtos de crédito aos consumidores.

Nos processos de contraordenação, as matérias mais visadas referem-se à comercialização de depósitos bancários (29 processos contra 12 instituições), de crédito aos consumidores (21 processos contra 16 instituições) e à prestação de serviços de pagamento (17 processos contra 12 instituições).

## Reforçada a fiscalização da atividade dos intermediários de crédito.

No final de 2021, encontravam-se registados 5476 intermediários de crédito, o que representa um aumento de 7,2% relativamente ao ano anterior. No âmbito da atuação fiscalizadora destes intermediários de crédito, foram analisados 73 suportes publicitários difundidos por estas entidades, tendo sido identificadas irregularidades em 71. Foi também verificada a conformidade da informação constante do registo dos intermediários de crédito, avaliando-se o cumprimento dos deveres de atualização dos elementos sujeitos a registo, dos requisitos de acesso à atividade e da proibição de recurso a terceiros para a prestação de serviços de intermediação de crédito. Realizaram-se ações de inspeção para avaliar a conformidade da informação divulgada nos sites da internet dos intermediários de crédito e a existência de meios *online* adequados ao atendimento dos consumidores, abrangendo 94 entidades. Foram também realizadas ações de inspeção para avaliar a informação prestada nos estabelecimentos abertos ao público, envolvendo oito intermediários de crédito, e a disponibilização do Livro de Reclamações.

Foram recebidas 83 reclamações contra a atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito. Em 58% das reclamações encerradas, não foram detetados indícios de infração, em 20%, a situação foi resolvida pela entidade reclamada e, nos restantes 22%, foram identificadas irregularidades, motivando a intervenção do Banco de Portugal.

Na sequência da atuação fiscalizadora nestas vertentes da atividade dos intermediários de crédito, foram emitidas 1575 determinações específicas dirigidas a 1398 intermediários de crédito e instaurados 62 processos de contraordenação contra 48 intermediários de crédito.

Em 2021, o Banco de Portugal publicou o *Relatório de Avaliação do Impacto do Regime Jurídico dos Intermediários de Crédito*<sup>1</sup>, no qual analisou o impacto da aplicação deste regime no período compreendido entre 1 de janeiro de 2018, data da sua entrada em vigor, e 31 de dezembro de 2020.

## Ações de formação financeira promovem a utilização segura dos canais digitais.

A informação e formação financeira manteve-se como uma prioridade do Banco de Portugal. Através do Portal do Cliente Bancário continuou a promover os direitos e os deveres dos clientes na comercialização de produtos e serviços bancários e respondeu a 2101 pedidos de informação acerca destes temas.

Realizou 351 ações de formação financeira pelo País, com o apoio da rede regional, junto de 9612 participantes, e promoveu uma campanha de divulgação da conta de SMB através dos postos de atendimento ao público tutelados pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, envolvendo a formação de cerca de 700 profissionais, em paralelo com o desenvolvimento dos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira.

## Reforçada a participação nos *fora* internacionais.

Em 2021, continuou a presidir à Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet) e participou nos trabalhos da Autoridade Bancária Europeia (EBA) e do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (JCESA). Em março de 2022, assumiu a Vice-Presidência da Rede Internacional de Educação Financeira da OCDE (OCDE/INFE).

1. Disponível em <https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/publicacao/relatorio-de-avaliacao-do-impacto-do-regime-juridico-dos-intermediarios-de-credito>.



---

## I Temas em destaque

A formação financeira na agenda internacional

Supervisão comportamental no contexto  
da pandemia da COVID-19



# A formação financeira na agenda internacional

As competências de literacia financeira são cada vez mais relevantes para uma cidadania plena, reconhecendo-se a formação financeira como uma política pública prioritária.

A maior complexidade dos produtos e serviços financeiros, estimulada pela forte aceleração da inovação tecnológica, e a importância de promover condições de resiliência financeira das famílias que as ajudem a enfrentar choques financeiros exógenos, exigem que os consumidores tenham cada vez mais competências de literacia financeira.

As decisões financeiras mais básicas relacionadas com o planeamento e a gestão do orçamento familiar, que continuam a ser centrais no quotidiano dos consumidores, podem hoje ser apoiadas por ferramentas digitais ou mesmo por serviços financeiros inovadores. A escolha de serviços de pagamento, de produtos para aforro e investimento da poupança ou de produtos de crédito é feita pelos consumidores num contexto em que há maior diversidade nas características dos produtos comercializados, a par de novos produtos, novos prestadores de serviços e novos canais de comercialização.

A crescente digitalização veio ainda permitir que os consumidores nacionais acedam a produtos e serviços financeiros comercializados de forma transfronteiriça, nem todos sujeitos ao mesmo enquadramento regulamentar, não sendo por isso assegurado o mesmo nível de proteção ao consumidor.

O novo e dinâmico ecossistema financeiro confere urgência à promoção da literacia financeira, em complemento à regulação e supervisão dos mercados financeiros de retalho. Os consumidores têm de adquirir competências essenciais para ponderarem adequadamente as suas escolhas e compreenderem a informação obrigatória que as instituições têm de lhes disponibilizar. A diversidade da oferta de produtos e serviços financeiros tem a vantagem de permitir uma maior adequação dos mesmos às necessidades específicas dos consumidores, mas exige que estes consigam avaliar adequadamente as características e os riscos das várias opções.

O impacto da pandemia da COVID-19, e mais recentemente, da guerra da Rússia com a Ucrânia vieram também tornar ainda mais premente a promoção da resiliência financeira das famílias, dotando-as de competências que as ajudem a ponderar e a mitigar choques exógenos com possíveis consequências financeiras negativas na gestão das suas finanças pessoais.

A formação financeira, ao capacitar os consumidores para a tomada de decisões financeiras, promove uma cidadania financeira inclusiva e esclarecida, essencial para alcançar a resiliência e o bem-estar financeiro individual. Uma política de formação financeira abrangente permite a redução de assimetrias de informação entre consumidores e instituições financeiras, que facilita uma melhor inclusão financeira, um menor risco de exclusão do sistema financeiro e uma escolha mais esclarecida de produtos e serviços financeiros, fatores potenciadores da redução de desigualdades económicas e sociais. A tomada de decisões financeiras individuais informadas e financeiramente sustentáveis contribui também para promover a estabilidade do sistema financeiro.

Assumindo a formação financeira prioridade crescente enquanto política pública, as autoridades nacionais são cada vez mais chamadas a assumir a coordenação, a implementação e a avaliação de estratégias nacionais de formação financeira que devem responder também aos desafios que se colocam aos consumidores, com a rápida transformação digital e o seu contributo para a

sustentabilidade. Estas responsabilidades acrescidas para as autoridades nacionais têm sido reconhecidas e fortemente destacadas pelas diferentes organizações internacionais relevantes.

## ... O Banco de Portugal iniciou o projeto de definição de uma estratégia de formação financeira digital integrado no seu Plano Estratégico para 2021-2025.

O Banco de Portugal, há mais de uma década, assumiu a formação financeira como uma linha de ação no âmbito da supervisão comportamental. Ao longo destes anos tem participado na reflexão e nos trabalhos dos principais *fora* internacionais, partilhando da visão que atribui uma importância crescente à promoção da formação financeira.

**Figura 1 • Relatório do Banco de Portugal *Inclusão financeira e digital e escolha de produtos bancários em Portugal***



Fonte: Banco de Portugal.

Os novos desafios da agenda internacional são também assumidos pelo Banco de Portugal nas suas próprias iniciativas de formação financeira, em que ganha destaque a promoção da literacia financeira digital.

O Banco de Portugal iniciou os trabalhos de elaboração de uma estratégia de literacia financeira digital, apoiado pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e Comissão Europeia (CE) no âmbito do seu plano de apoio às reformas estruturais.

Este projeto teve início em outubro de 2021 e a primeira etapa consistiu na elaboração de um diagnóstico das iniciativas de literacia financeira digital<sup>1</sup>. Entretanto, o Banco de Portugal organizou um *workshop*, em conjunto com a OCDE e a CE, no dia 8 de março de 2022, para analisar os resultados obtidos e aprofundar com os parceiros as prioridades a considerar no desenho da estratégia. Na fase de diagnóstico, o projeto inclui a realização um inquérito à população portuguesa sobre a inclusão financeira digital.

Seguir-se-á a preparação de recomendações para uma estratégia de literacia financeira digital e de um plano de implementação desta estratégia, estando a conclusão do desenho da estratégia e do seu plano de implementação prevista para meados de 2023.

1. Disponível em <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/relatorioinclusaofinanceiradigital.pdf>.



Abertura do “Joint EC/OECD/Banco de Portugal Workshop on Digital Financial Literacy: relevance, initiatives and the way forward” pelo Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos.



Painel “The way forward and the future strategy” no “Joint EC/OECD/Banco de Portugal Workshop on Digital Financial Literacy: relevance, initiatives and the way forward”: Presencialmente, da esquerda para a direita, a Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, Maria Lúcia Leitão, a Vogal do Conselho Diretivo do Instituto Nacional de Administração, Sofia Crisóstomo, e o Vice-Presidente do Instituto de Emprego e Formação Profissional, António Leite. Por videoconferência, da esquerda para a direita, a Presidente-eleita da International Association for Research in Economic Psychology e Membro do Research Committee da OCDE/INFE, Vera Rita Ferreira, e a Policy Officer do Directorate-General for Financial Stability, Financial Services and Capital Markets Union da Comissão Europeia, Alexandra Jansen.

O Banco de Portugal participa, entretanto, de forma cada vez mais comprometida nos trabalhos das várias organizações internacionais, seja a nível da Rede Internacional de Educação Financeira

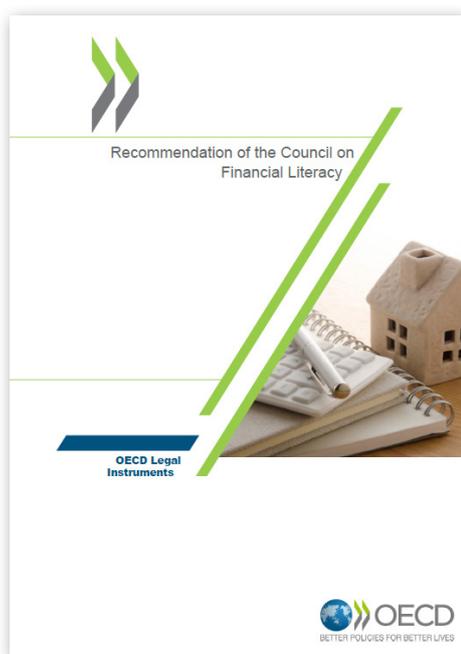
da OCDE (OCDE/INFE), das Autoridades de Supervisão Financeiras (ESAs) e da CE, reconhecendo que a cooperação internacional e a aprendizagem que permite serão cada vez mais relevantes na promoção da formação financeira em Portugal. Compromete-se também com a adoção das recomendações e boas práticas que estas entidades emitem e definem, com destaque para as recentes iniciativas da OCDE e da CE.

## O Conselho da OCDE aprovou a Recomendação sobre Literacia Financeira que compromete os seus membros com a implementação e avaliação de estratégias nacionais de formação financeira.

Na reunião de outubro de 2020, o Conselho Ministerial da OCDE aprovou a Recomendação sobre Literacia Financeira (*Recommendation of the Council on Financial Literacy*)<sup>2</sup>, que compromete as autoridades nacionais no desenho, implementação e avaliação de políticas de promoção da literacia financeira.

Esta Recomendação vem reconhecer que as políticas de literacia financeira são importantes para

**Figura 2 • OECD Recommendation on Financial Literacy**



Fonte: OCDE.

a utilização informada e responsável de uma ampla variedade de produtos e serviços financeiros, incluindo os disponibilizados através de canais digitais. Reconhece também que as políticas de formação financeira promovem o desenvolvimento de mercados financeiros competitivos e a estabilidade financeira, sendo um complemento necessário ao reforço da inclusão financeira e da proteção do consumidor.

A Recomendação foi endossada pelos Ministros das Finanças e Governadores de Bancos Centrais do G20, em julho de 2021, que reconheceram que a literacia financeira é essencial para capacitar os consumidores, para o bem-estar individual e da sociedade e para a inclusão financeira, bem como para enfrentar as transformações do pós-pandemia.

A aprovação desta Recomendação da OCDE foi acompanhada da decisão de proceder à avaliação da sua implementação a cada cinco anos, exercício que permitirá também avaliar e adequar o seu conteúdo, para que se mantenha atual e relevante. A Recomendação adota o conceito

de literacia financeira definido como a combinação de conhecimentos, atitudes e comportamentos financeiros necessários para tomar decisões financeiras adequadas e alcançar o bem-estar financeiro individual. Apresenta orientações a serem seguidas em três áreas: na definição de estratégias nacionais de formação financeira, no destaque das principais áreas temáticas da literacia financeira e nos princípios a que deve obedecer a implementação de programas de formação financeira.

2. Disponível em <https://www.oecd.org/finance/OECD-Recommendation-on-Financial-Literacy.htm>.

O documento recomenda que a implementação e avaliação de estratégias nacionais de formação financeira seja baseada na recolha e análise de dados e inquéritos, tenha o envolvimento de um conjunto alargado de parceiros, defina mecanismos de governação e coordenação e que responda às necessidades de públicos específicos, como os jovens, os seniores, os migrantes, refugiados e outros grupos vulneráveis, as mulheres e as micro, pequenas e médias empresas. Os temas da formação financeira destacados na Recomendação são os relacionados com as decisões de poupança, investimento, preparação da reforma, crédito e seguros. Na implementação de programas de formação financeira, são recomendados o uso de vários canais e métodos de disseminação de iniciativas e a análise do impacto e da eficácia.

A Recomendação consolida num único documento o trabalho de vários anos levado a cabo pela OCDE/INFE, substituindo as anteriores recomendações no âmbito da literacia financeira, nomeadamente a *2005 Recommendation of the Council on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*, a *2008 Recommendation of the Council on Good Practices for Financial Education Relating to Private Pensions* e a *2009 Recommendation of the Council on Good Practices on Financial Education and Awareness Relating to Credit*. A Recomendação procura também incorporar os ensinamentos de documentos estratégicos, como os princípios vertidos nos *OCDE/INFE High-level Principles on National Strategies for Financial Education* e as orientações da *OCDE/INFE Policy Guidance on Digitalisation and Financial Literacy*.

O Banco de Portugal foi, em 2008, membro fundador da OCDE/INFE, rede que conta hoje com 280 organizações de mais de 130 países, e que tem vindo a desenvolver um amplo conjunto de princípios e boas práticas para a promoção da literacia financeira. O Banco de Portugal participa nos vários grupos de trabalho da OCDE/INFE e no seu Conselho Consultivo, no qual a Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental, Lúcia Leitão, assume funções de Vice-presidente desde março de 2022.

## ... A CE aprovou um referencial com as competências financeiras da população adulta da União Europeia e anunciou o acompanhamento da sua implementação pelos Estados-Membros.

A CE, com a colaboração da OCDE, publicou, em janeiro de 2022, o referencial de literacia financeira para a população adulta da União Europeia (*EU/OECD-INFE Financial competence framework for adults in the European Union*), que define as competências financeiras consideradas essenciais para a tomada de decisões financeiras<sup>3</sup>.

Com este referencial, elaborado no segundo semestre de 2021, a CE vem sublinhar a urgência da formação financeira da população europeia, recomendando aos Estados-Membros que desenhem e implementem políticas públicas de formação financeira. Para promover a rápida aplicação do referencial nos Estados-Membros e avaliar a necessidade de medidas adicionais, a CE anunciou simultaneamente a monitorização a sua implementação, através de questionários e *workshops* regulares que promovam a partilha de boas práticas e aprendizagens entre os Estados-Membros, nomeadamente no desenho de programas e materiais de formação financeira.

O referencial adotou o conceito de literacia financeira da OCDE, correspondendo as competências aí definidas a conhecimentos, atitudes e comportamentos financeiros necessários para a tomada de decisões informadas pelos cidadãos europeus na gestão do seu dinheiro. O referencial identifica 564 competências, das quais 114 estão associadas ao tema do dinheiro e transações, 239 ao planeamento e gestão financeira, 49 a risco e retorno e 162 ao sistema financeiro.

3. Disponível em <https://www.oecd.org/finance/financial-competence-framework-for-adults-in-the-europeanunion.htm>

**Figura 3 • EU/OECD-INFE Financial competence framework for adults in the European Union**



Fonte: EU/OECD-INFE.

O referencial identifica como temas transversais e prioritários a promoção da resiliência financeira, a formação financeira digital e as finanças sustentáveis, para os quais define 269, 114 e 59 competências, respetivamente. A resiliência financeira é considerada essencial para capacitar as famílias na mitigação de riscos financeiros inesperados, estejam estes associados a fatores individuais (e.g. desemprego, doença ou divórcio) ou a choques externos inesperados, como sucedeu com a situação de pandemia da COVID-19. Entretanto, o acelerar da digitalização, estimulado pela pandemia da COVID-19, evidenciou a urgência dos consumidores adquirirem as competências necessárias para acederem e contratarem produtos e serviços financeiros nos canais digitais de forma informada e segura, prevenindo os riscos de fraude e cibersegurança e os enviesamentos comportamentais, que tendem a ser exacerbados no contexto digital. Por outro lado, reconhece-se que a formação financeira pode promover comportamentos que contribuam para uma economia circular e finanças sustentáveis,

A preparação deste referencial foi antecedido de um estudo sobre a viabilidade da elaboração de

referenciais de competências de literacia financeira no seio da União Europeia, publicado em abril 2021. Este estudo de viabilidade recomendou o desenvolvimento de dois referenciais de competências financeiras, um dirigido à população adulta já publicado e o segundo dedicado às competências financeiras das crianças e dos jovens, cujos trabalhos de preparação começaram no início de 2022.

O Banco de Portugal colaborou na elaboração deste referencial, tendo participado no grupo de trabalho criado pela CE, sob a égide do Government Expert Group on Retail Financial Services (GEGRFS).

O referencial (*Financial competence framework for adults in the European Union*) foi apresentado publicamente numa conferência organizada conjuntamente pela CE e OCDE, realizada a 25 de janeiro de 2022. A conferência foi aberta pela Comissária Europeia dos Serviços Financeiros, Estabilidade Financeira e União dos Mercados de Capitais, Mairead McGuinness, e pelo Secretário-Geral da OCDE, Mathias Cormann. A Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, Lúcia Leitão, foi oradora nesta conferência, refletindo sobre os desafios associados à implementação deste referencial.

### As Autoridades Europeias de Supervisão realizaram as primeiras iniciativas conjuntas sobre formação financeira e publicaram um repositório com as iniciativas dos Estados-Membros.

A Autoridade Bancária Europeia (EBA), a Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (ESMA) e a Autoridade Europeia dos Seguros e das Pensões Complementares de Reforma (EIOPA)

realizaram, nos dias 1 e 2 de fevereiro 2022, a primeira conferência conjunta sobre educação e literacia financeira, assumindo a importância de promover a formação financeira prevista nos respetivos Estatutos.

Os dois dias da conferência centraram-se em quatro temas para os quais a promoção da formação financeira é particularmente relevante: a prevenção de novos riscos decorrentes da digitalização dos mercados financeiros de retalho, com enfoque na cibersegurança e na fraude e esquemas fraudulentos, o contributo para a resiliência financeira de pessoas vulneráveis, em particular na sequência da pandemia, a promoção das finanças sustentáveis, no contexto da escolha e contratação de produtos financeiros, e o desenvolvimento de um mercado de capitais único, permitindo aos consumidores aproveitar melhor as suas vantagens.

Na abertura da conferência estiveram presentes a representante especial do Secretário-Geral da Organização das Nações Unidas para a Inclusão Financeira e para o Desenvolvimento, Sua Majestade

a Rainha Máxima Zorreguieta Cerruti, a Comissária Europeia dos Serviços Financeiros, Estabilidade Financeira e União dos Mercados de Capitais, Mairead McGuinness. Esta conferência contou com a intervenção de representantes das autoridades nacionais, associações de consumidores e da indústria, e do mundo académico, destacando-se a participação da Professora Annamaria Lusardi, e permitiu a partilha de experiências e boas práticas entre os participantes. A Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental, Lúcia Leitão, em representação do Banco de Portugal, foi oradora convidada no painel dedicado à educação financeira e à digitalização.

**Figura 4 • Joint ESAs thematic repository of national financial education initiatives on digitalisation - with a specific focus on cybersecurity, scams and fraud**

Country	Initiative
1 AT 1	Austria Reden wir über Geld (Let's talk about money)
2 BE 1	Belgium Text and videos relating to (online) fraud
3 BE 2	Belgium Wikifin.be
4 BE 3	Belgium Wikifin School
5 BE 4	Belgium Wikifin Lab
6 BG 1	Bulgaria Educational program "Non-banking financial sector in Bulgaria" 2020
7 BG 2	Bulgaria Educational program "Non-banking financial sector in Bulgaria" 2021
8 BG 3	Bulgaria The website "four finances"
9 CY 1	Cyprus Creation of a dedicated section on CySEC website for FE
10 CY 2	Cyprus Online Investor Guide: How to avoid investment Scams
11 CY 3	Cyprus Establishment of an Ad-hoc Committee to design the National Strategy to promote financial literacy and education in Cyprus
12 DE 1	Germany Online seminars (digital meet-ups) for elderly consumers on different subjects concerning banking, investing and insurance
13 DE 2	Germany Supervision and police warn of fraudulent international online trading platforms
14 DE 3	Germany General warnings regarding crypto assets
15 DE 4	Germany Topic FinTech: company start-ups and FinTech companies
16 DK 1	Denmark General warnings regarding crypto currency
17 DK 2	Denmark Advice on how to avoid digital scam
18 DK 3	Denmark Safe digital everyday
19 EE 1	Estonia Teachers' seminar
20 EE 2	Estonia Family events
21 EE 3	Estonia Educational website of Finantsingekeskus minuraha.ee
22 ES 1	Spain Finance management tools
23 ES 2	Spain 2019 Financial Education Day on digitalisation
24 ES 3	Spain Joint press statement by the National Securities Market Commission (CNMV) and the Banco de España on "cryptocurrencies" and "initial coin offerings" (ICOs)

Fonte: EBA.

três autoridades europeias de supervisão. Os três supervisores financeiros portugueses, Banco de Portugal, Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, contribuíram para este repositório com 24 iniciativas.

O repositório foi elaborado no âmbito de um subgrupo dedicado à educação financeira, que foi criado em 2021 sob a égide do Joint Committee Sub-Committee on Consumer Protection and Financial Innovation (JC SC CPFI), que conta com a participação do Banco de Portugal.

4. Disponível em [https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library/Consumer%20Corner/Financia%20education/1026347/Joint%20ESAs%20Thematic%20Financial%20Education%20Repository.pdf](https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Consumer%20Corner/Financia%20education/1026347/Joint%20ESAs%20Thematic%20Financial%20Education%20Repository.pdf)

A EBA havia entretanto publicado, no início de 2022, a segunda edição do repositório que integra as iniciativas de formação financeira (*Updated EBA repository on Financial Education initiatives of NCAs*), apresentadas pelas autoridades nacionais competentes. Ao contrário do repositório das ESAs, as 207 iniciativas recolhidas pela EBA não se limitam à temática da digitalização dos serviços financeiros. Destas, 14 iniciativas foram reportadas pelo Banco de Portugal.

O Banco de Portugal, enquanto membro da Standing Committee on Financial Consumer Protection da EBA, tem participado no grupo de trabalho que a nível desta autoridade produziu relatórios e repositórios com as iniciativas de formação financeira reportadas pelas autoridades nacionais competentes.

# Supervisão comportamental no contexto da pandemia da COVID-19

## 1 Moratórias de crédito

### ∴ As moratórias de crédito cessaram a sua vigência em 2021.

A moratória pública terminou a 30 de setembro de 2021 para a generalidade dos contratos de crédito abrangidos. Este regime, aplicável, no que se refere aos consumidores, aos contratos de crédito para habitação própria permanente e aos contratos de crédito aos consumidores com finalidade educação, tinha entrado em vigor a 27 de março de 2020<sup>1</sup> enquanto medida de proteção dos clientes bancários visando a prevenção de riscos de incumprimento. O legislador fez alguns ajustamentos ao longo do tempo em resposta às várias fases da pandemia, tendo decidido, nomeadamente, prorrogar a sua vigência até 30 de setembro de 2021, permitindo ainda aos clientes bancários que aderiram à moratória pública entre 1 de janeiro e 31 de março de 2021 beneficiar desta medida até um limite de nove meses contados a partir da data de comunicação da adesão.

Em 2021, cessaram também as moratórias privadas criadas no âmbito de protocolos dinamizados pela Associação Portuguesa de Bancos (APB), tendo a moratória relativa a créditos hipotecários vigorado até 31 de março de 2021 e a relativa a contratos de crédito aos consumidores vigorado até 30 de junho de 2021<sup>2</sup>.

A moratória privada promovida pela Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC), e que abrangia apenas contratos de crédito aos consumidores, tinha terminado a sua vigência em 2020.

### ∴ Os contratos abrangidos por moratórias continuaram a diminuir gradualmente em 2021, refletindo a cessação, primeiro, das moratórias privadas e, depois, da moratória pública.

De acordo com os dados reportados ao Banco de Portugal pelas instituições<sup>3</sup>, o número de contratos de crédito abrangidos por moratórias reduziu-se gradualmente desde setembro de 2020 e ao longo de 2021, refletindo a cessação das moratórias privadas da APB e da ASFAC e da moratória pública. Esta redução foi particularmente significativa a partir de setembro de 2021 com a cessação da moratória pública para a generalidade dos contratos abrangidos. No final do ano, era residual o número de contratos ainda abrangidos por moratórias.

1. Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março.

2. A descrição detalhada das características da moratória pública e das moratórias privadas e dos respetivos calendários de implementação encontra-se publicada no Relatório de Supervisão Comportamental de 2020 e na Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental de 2021, ambos disponíveis no Portal do Cliente Bancário ([www.clientebancario.pt](http://www.clientebancario.pt)).

3. Informação reportada ao abrigo da Instrução n.º 13/2020 e à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC) do Banco de Portugal.

**Quadro 1 • Moratórias de crédito | Posição em final de período | Março 2020 a novembro 2021<sup>(a), (b)</sup>**

	mar. 20	jun. 20	set. 20	dez. 20	mar. 21	jun. 21	set. 21	nov. 21
<b>Montante de crédito em moratória (milhões de euros)</b>	3654	45 129	48 092	46 145	42 493	37 475	19 178	1183
dos quais:								
Particulares	1369	20 262	21 078	20 066	17 087	14 422	5375	91
<b>Contratos abrangidos por moratórias de crédito (milhares de contratos)</b>	50,8	692,5	713,9	630,4	502,2	389,4	165,6	3,9
dos quais:								
<b>Moratória pública</b>	29,1	359,5	425,0	417,3	406,6	386,7	165,6	3,9
Crédito para habitação própria permanente e outros créditos hipotecários	13,4	162,6	220,8	230,7	233,8	226,3	76,4	2,0
Crédito pessoal com finalidade educação	0,0	0,0	0,1	0,2	0,3	0,2	0,1	0,0
Crédito a empresas, empresários em nome individual e outros	15,7	196,9	204,1	186,3	172,5	160,2	89,1	1,9
<b>Moratórias privadas</b>	21,7	333,0	288,9	213,2	95,6	2,7	0	0
Crédito aos consumidores	13,2	192,9	197,4	141,9	69,8	2,6	0,0	0,0
Crédito hipotecário	8,6	140,1	91,6	71,3	25,8	0,0	0,0	0,0

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Em resultado do fim das moratórias, os valores são apresentados até novembro de 2021. (b) Por questões de arredondamento, os totais apresentados no quadro podem não corresponder à soma das parcelas.

## 2 Prevenção e gestão de situações de incumprimento

Em agosto de 2021<sup>4</sup>, o legislador nacional estabeleceu medidas específicas para prevenir a entrada em incumprimento dos clientes bancários com contratos de crédito abrangidos por moratórias após o termo destas medidas de apoio. As instituições ficaram obrigadas a adotar diligências associadas ao Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) com a antecedência mínima de 30 dias face à data prevista para o fim das medidas de apoio, contactando esses clientes e avaliando a sua situação financeira. As instituições ficaram ainda obrigadas a apresentar aos clientes, com a antecedência mínima de 15 dias face ao termo da moratória, soluções adequadas à sua situação financeira, sempre que confirmassem a existência de risco de incumprimento e os clientes dispusessem de capacidade financeira, através, por exemplo, da renegociação do contrato ou da reestruturação da dívida. Os clientes bancários deveriam, no prazo de cinco dias, prestar as informações e disponibilizar os elementos solicitados pelas instituições nesse contexto.

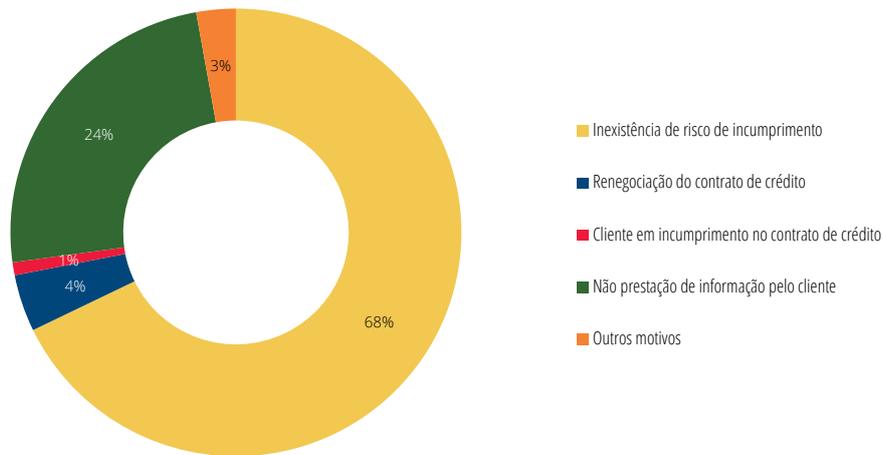
O legislador estabeleceu ainda que, caso os mutuários de contratos abrangidos pela moratória pública entrassem em incumprimento e fossem integrados em PERSI nos 90 dias seguintes à cessação dos efeitos dessa moratória, as instituições estariam impedidas de resolver os contratos de crédito com fundamento em incumprimento, de instaurar ações judiciais ou de proceder à cessão desses contratos a terceiras entidades durante o período em que vigorasse o respetivo PERSI.

... **A maioria dos PARI iniciados para contratos de crédito em moratória foi concluída por inexistência de risco de incumprimento.**

4. Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto. Para mais informação sobre este diploma legal, consultar o capítulo II do presente relatório.

De acordo com os dados provisórios reportados pelas instituições ao Banco de Portugal, 68% dos PARI iniciados para clientes que beneficiaram do regime da moratória pública em cumprimento à obrigação legal descrita anteriormente foram finalizados por a instituição ter concluído que não existia risco de incumprimento. Em 4% dos casos, o PARI foi concluído com a renegociação do contrato e, em 1% dos casos, o procedimento foi terminado porque o cliente entrou em incumprimento. Em cerca de 24% dos casos, a instituição concluiu o procedimento invocando que os clientes não prestaram informações ou não apresentaram os documentos solicitados para que a instituição pudesse avaliar a sua situação financeira.

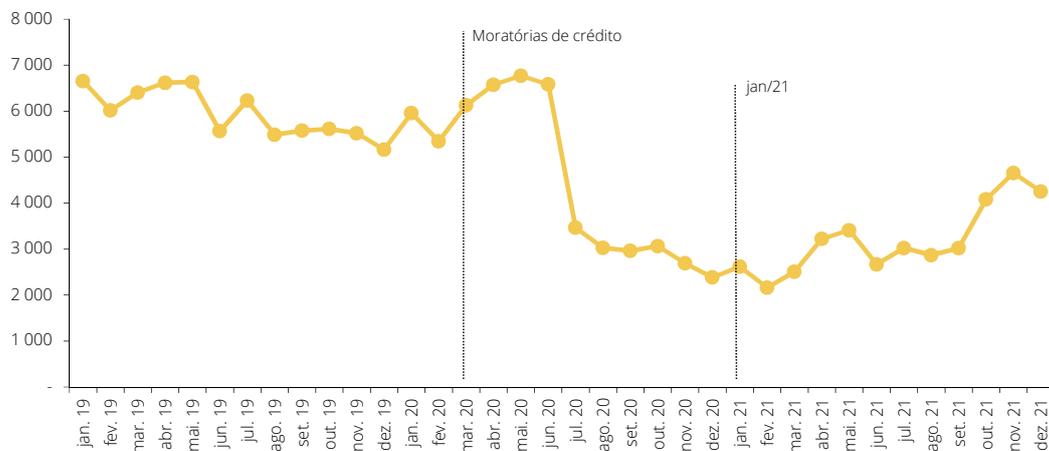
**Gráfico 1 • PARI | Prevenção e gestão de situações de incumprimento | Motivos de encerramento | Agosto a dezembro 2021**



Fonte: Banco de Portugal.

... O número de processos PERSI iniciados no crédito à habitação e hipotecário aumentou no segundo semestre de 2021.

**Gráfico 2 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | 2019-2021**



Fonte: Banco de Portugal.

No segundo semestre de 2021, registou-se uma subida da média mensal dos PERSI iniciados neste tipo de crédito, para 3652 processos, o que compara com 2764, no primeiro semestre de 2021, e 2934 no segundo semestre de 2020. O aumento do número de processos PERSI foi mais acentuado no último trimestre do ano, no contexto da cessação da moratória pública (a partir de 30 de setembro de 2021), embora para níveis inferiores aos observados no período pré-pandemia.

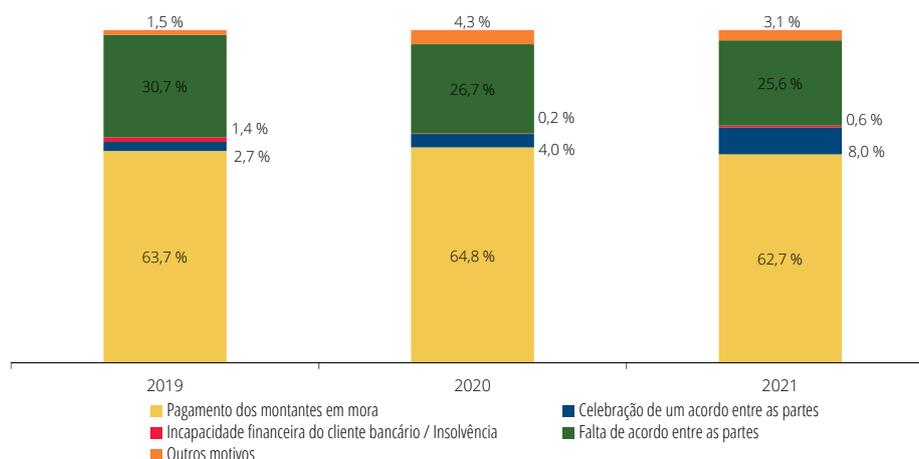
## Quadro 2 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2019-2021

	Processos					Contratos <sup>(a)</sup>		
	2019	2020	2021			2019	2020	2021
			S1	S2	Total			
<b>Processos PERSI iniciados</b>								
Número	71 497	54 970	16 581	21 912	38 493	45 972	39 628	26 180
Montante total (milhões de euros) <sup>(b)</sup>	-	-	-	-	-	2139,4	1846,6	1259,0
Rácio de incumprimento <sup>(c)</sup>	-	-	-	-	-	1,3%	1,5%	1,3%
<b>Processos PERSI em análise<sup>(d)</sup></b>								
Número	21 476	20 053	-	-	22 166	-	-	-
<b>Processos PERSI concluídos</b>								
Número	72 028	56 393	15 363	21 017	36 380	42 589	38 430	22 784
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	-	-	1994,4	1807,6	1084,9
Rácio de incumprimento	-	-	-	-	-	1,5%	1,6%	1,4%
<b>Dos quais:</b>								
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento <sup>(e)</sup>	47 802	38 748	11 241	14 460	25 701	-	-	-
Pagamento dos montantes em mora	45 864	36 517	10 040	12 767	22 807	-	-	-
Obtenção de um acordo entre as partes <sup>(f)</sup>	1938	2231	1201	1693	2894	-	-	-
<b>Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/Processos PERSI concluídos</b>	<b>66,4%</b>	<b>68,7%</b>	<b>73,2%</b>	<b>68,8%</b>	<b>70,6%</b>	-	-	-

Fonte: Banco de Portugal | Notas: (a) Total de contratos integrados no PERSI não são consideradas 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 em 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 e dação em cumprimento. (f) Esta categoria engloba a renegociação, a consolidação de créditos, o refinanciamento, a concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações e a dação em cumprimento.

No conjunto do ano de 2021, as instituições reportaram o início de 38 493 processos PERSI, envolvendo 26 180 contratos de crédito à habitação e hipotecário e um montante total em dívida de 1259 milhões de euros. Foram concluídos 36 380 processos PERSI em 2021, envolvendo 22 784 contratos e um montante total em dívida de 1084,9 milhões de euros. No final de 2021, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 22 166 processos PERSI.

**Gráfico 3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 2019-2021**



Fonte: Banco de Portugal.

A maioria dos processos PERSI concluídos em 2021 permitiu a regularização das situações de incumprimento (70,6%), uma percentagem superior à registada no ano anterior (68,7%).

O motivo mais indicado pelas instituições de crédito para o encerramento dos processos PERSI continuou a ser o pagamento dos montantes em mora<sup>5</sup> pelos clientes bancários (62,7%). Em 8% dos processos concluídos foi celebrado um acordo entre a instituição e o cliente, uma percentagem superior à verificada em 2020 (4%). A renegociação dos termos e condições dos contratos foi a solução mais frequente, com um montante renegociado de 31,4 milhões de euros.

**Quadro 3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2019-2021<sup>(a), (b)</sup>**

	2019		2020		2021	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	1 851	24,1	2 095	23,7	2 870	31,4
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	75	0,3	122	0,2	10	0,1
Refinanciamento	11	0,5	5	0,2	8	0,2
Dação em cumprimento	14	-	5	-	6	-
Consolidação de créditos	0	0,0	7	0,0	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 2021 foram abrangidos 2124 contratos de crédito à habitação e hipotecário.

5. 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.

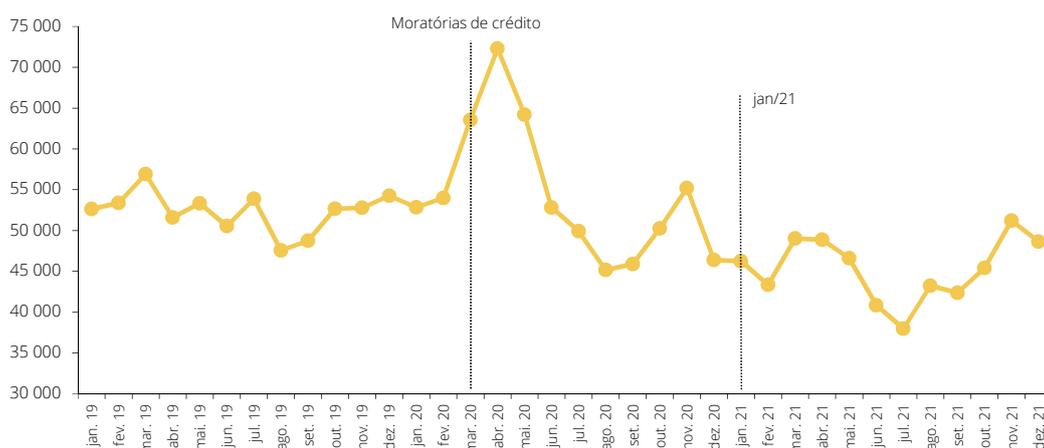
**Quadro 4 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2019-2021<sup>(a), (b)</sup>**

	2019	2020	2021
Período de carência de capital (e/ou juros)	141	226	390
Prazo	83	137	198
Diferimento de capital para a última prestação	60	18	61
Spread/Taxa de juro	42	56	35
Outras condições <sup>(c)</sup>	1671	1816	2508

Fonte: Banco de Portugal | Notas: (a) As renegociações podem conjugar mais do que uma das soluções indicadas no quadro. (b) Nos processos PERSI concluídos em 2021 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 1872 contratos de crédito à habitação e hipotecário. (c) 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 forma agregada para esta categoria, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas.

... O número de processos PERSI iniciados no crédito  
... aos consumidores aumentou no quarto trimestre de 2021.

**Gráfico 4 • PERSI | Crédito aos consumidores | Número de processos PERSI iniciados | 2019-2021**



Fonte: Banco de Portugal.

Embora a média mensal dos PERSI iniciados tenha diminuído no segundo semestre de 2021, para 44 851 processos, o que compara com 45 791 no primeiro semestre, verificou-se um crescimento no último trimestre do ano, em que foram iniciados, em média 48 418 processos por mês, num contexto em que a moratória pública cessou a partir de setembro para a generalidade dos contratos abrangidos.

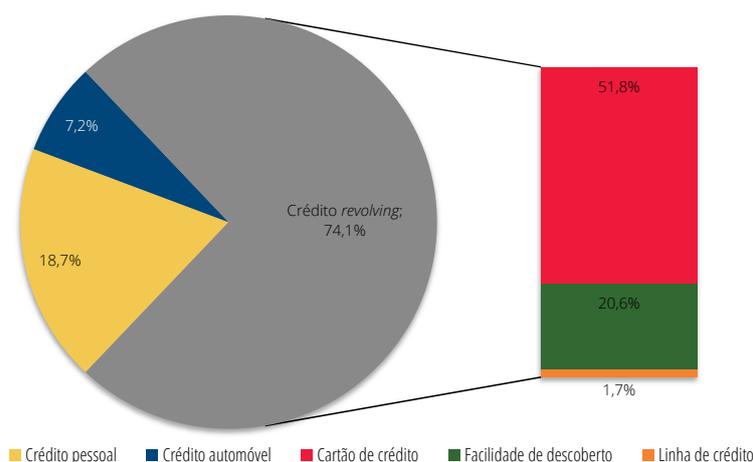
No conjunto do ano, as instituições reportaram ao Banco de Portugal o início de 543 856 PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores, envolvendo um total de 416 890 contratos e um montante em dívida de 1075,9 milhões de euros. A maioria dos contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI continuou a ser de crédito *revolving* (74,1%), com destaque para as dívidas resultantes da utilização dos cartões de crédito, objeto de mais de metade dos processos iniciados (51,8%). O crédito pessoal e o crédito automóvel representaram, respetivamente, 18,7% e 7,2% dos contratos integrados em PERSI.

**Quadro 5 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2019-2021**

	Processos					Contratos <sup>(a)</sup>		
	2019	2020	2021			2019	2020	2021
			S1	S2	Total			
<b>Processos PERSI iniciados</b>								
Número	628 357	652 565	274 748	269 108	543 856	463 972	482 361	416 890
Montante total (milhões de euros) <sup>(b)</sup>	-	-	-	-	-	1082,8	1144,2	1075,9
Rácio de incumprimento <sup>(c)</sup>	-	-	-	-	-	10,9%	9,1%	9,3%
<b>Processos PERSI em análise<sup>(d)</sup></b>								
Número	127 712	143 296	-	-	148 871	-	-	-
<b>Processos PERSI concluídos</b>								
Número	625 381	636 981	266 224	272 057	538 281	447 887	454 340	399 304
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	-	-	1028,1	1099,3	984,5
Rácio de incumprimento	-	-	-	-	-	11,2%	9,4%	9,3%
<b>Dos quais:</b>								
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento <sup>(e)</sup>	273 366	269 317	115 846	115 769	231 615	-	-	-
Pagamento dos montantes em mora	252 301	247 099	107 881	110 364	218 245	-	-	-
Obtenção de um acordo entre as partes <sup>(f)</sup>	21 065	22 218	7965	5405	13 370	-	-	-
<b>Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/Processos PERSI concluídos</b>	<b>43,7%</b>	<b>42,3%</b>	<b>43,5%</b>	<b>42,6%</b>	<b>43,0%</b>	-	-	-

Fonte: Banco de Portugal | Notas: (a) Para efeito de cálculo do total de contratos integrados no PERSI, não são consideradas 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 em 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 e concessão de um empréstimo adicional para pagamento das prestações, dação em cumprimento. (f) Inclui a renegociação, a consolidação de créditos, o refinanciamento, a concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações e a dação em cumprimento.

**Gráfico 5 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 2021**



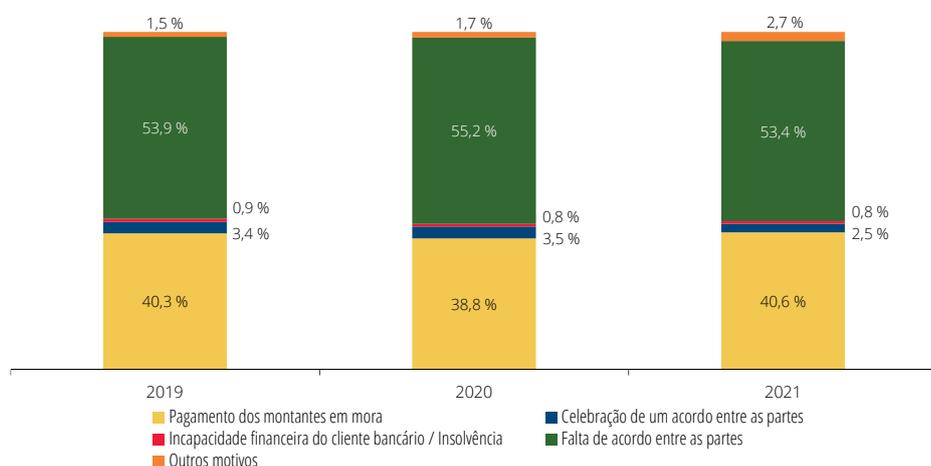
Fonte: Banco de Portugal.

Em 2021, foram concluídos 538 281 processos PERSI relativos a 399 304 contratos de crédito aos consumidores, correspondendo a um montante total de 984,5 milhões de euros. Estes contratos registaram um rácio de incumprimento de 9,3%, abaixo do rácio registado em 2020 (9,4%). No final de 2021, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 148 871 processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores.

A regularização do incumprimento verificou-se em 43% dos processos concluídos (42,3% em 2020). Em 53,4% dos processos concluídos, a situação de incumprimento não foi resolvida por falta de acordo entre as partes. Já em 40,6% dos processos concluídos, a regularização do incumprimento resultou do pagamento dos montantes em mora por parte do cliente, enquanto que em 2,5% dos processos foi celebrado um acordo entre as partes.

Nos acordos celebrados, a solução mais frequente foi a renegociação do contrato (74%), envolvendo um montante renegociado de 23,1 milhões de euros. O diferimento do pagamento de capital para a última prestação e o alargamento do prazo do contrato foram as principais condições renegociadas.

**Gráfico 6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 2019-2021**



Fonte: Banco de Portugal.

**Quadro 6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2019-2021<sup>(a), (b)</sup>**

	2019		2020		2021	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	17 053	9,1	18 625	24,6	10 028	23,1
Consolidação de créditos	1276	5,8	1435	6,3	1707	9,3
Refinanciamento	1995	15,2	1716	13,3	1301	10,5
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	708	4,9	591	2,6	435	3,9
Dação em cumprimento	37	-	37	-	52	-

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 2021 foram abrangidos 12 731 contratos de crédito aos consumidores.

## Quadro 7 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2019-2021<sup>(a), (b)</sup>

	2019	2020	2021
Diferimento de capital para a última prestação	14 322	13 197	4275
Prazo	3 444	4861	2426
Spread/Taxa de juro	205	1288	772
Período de carência de capital (e/ou juros)	310	993	490
Outras condições <sup>(c)</sup>	2101	2913	3647

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações podem conjugar mais do que uma das soluções indicadas no quadro. (b) Dos processos PERSI concluídos em 2021 com soluções de renegociação adotadas 6539 eram relativos a contratos de crédito aos consumidores. (c) 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 é realizado de forma agregada para esta categoria, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas.

### 3 Supervisão das instituições financeiras

Depois de, em 2020, ter realizado ações de inspeção para avaliar o cumprimento dos deveres de informação e assistência aos clientes bancários no âmbito das moratórias de crédito<sup>6</sup>, o Banco de Portugal, em 2021, fiscalizou a atuação das instituições financeiras na implementação destas medidas através da apreciação de reclamações dos clientes bancários.

Ainda em 2021, o Banco de Portugal foi incumbido pelo legislador de fiscalizar junto das instituições supervisionadas o cumprimento do dever de divulgação de informação sobre a possibilidade de resgate sem penalizações de planos de poupança-reforma (PPR), poupança-educação (PPE) e poupança-reforma/educação (PPR/E).

#### 3.1 Deveres de informação sobre resgate de PPR, PPE e PPR/E

No âmbito das medidas extraordinárias de apoio às famílias adotadas no contexto da pandemia da COVID-19, o legislador nacional estabeleceu a possibilidade de resgate, sem penalizações, em situações excecionais<sup>7</sup>, de planos de PPR, PPE e PPR/E, incumbindo o Banco de Portugal de fiscalizar junto das instituições supervisionadas o dever de divulgação destas medidas.

Em cumprimento de mandato específico do legislador, foi fiscalizado o dever de divulgação pelas instituições supervisionadas das condições especiais de resgate, sem penalizações, de PPR, PPE e PPR/E.

Foram realizadas ações de inspeção à divulgação das condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E nos extratos da conta de depósito à ordem e nos sites da internet das 98 instituições de crédito que comercializam estes produtos.

Na ação de inspeção sobre a divulgação das condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E nos sites na internet, foi avaliada:

- A prestação de informação sobre a possibilidade de resgate, em condições especiais, de PPR, PPE e PPR/E em local visível dos sites na internet.

6. A descrição detalhada das ações de inspeção realizadas em 2020 encontra-se publicada no Relatório de Supervisão Comportamental de 2020, disponível no Portal do Cliente Bancário ([www.clientebancario.pt](http://www.clientebancario.pt)).

7. Cfr. artigo 362.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2021. Para uma caracterização mais detalhada destas medidas, veja-se o ponto 2.1. do capítulo I da Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental do primeiro semestre de 2021.

Verificou-se que 90 instituições não disponibilizavam esta informação em local de destaque dos respetivos sites da internet e que quatro instituições não apresentavam qualquer informação desta medida.

- **O teor da informação prestada**, em particular, os elementos divulgados a respeito (i) das condições de acesso a este regime excecional, (ii) da possibilidade de reembolso antecipado sem penalização ou perda de benefício fiscal, desde que o PPR, PPE e PPR/E tivesse sido subscrito até 31 de março de 2020, (iii) dos limites mensais de reembolso por beneficiário e seguradora e (iv) dos contactos de apoio ao cliente.

Detetou-se que 11 instituições especificavam as condições especiais de resgate, mas não informavam o cliente bancário de que os pedidos de reembolso não tinham qualquer penalização ou perda de benefícios fiscais, desde que os planos de poupança tivessem sido subscritos até 31 de março de 2020. Identificou-se ainda que 86 instituições não divulgavam os limites mensais de reembolso por beneficiário e seguradora, ou não divulgavam os contactos disponíveis para esclarecimento de dúvidas ou pedidos adicionais dos clientes.

Em resultado desta ação de inspeção, foram emitidas 105 determinações específicas e 86 recomendações dirigidas a 97 instituições visando a correção das irregularidades detetadas.

Na ação de inspeção sobre a divulgação das condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E nos extratos de conta foi avaliado:

- **A prestação de informação sobre a possibilidade de resgate**, em condições especiais, de PPR, PPE e PPR/E em local destacado nos extratos.

Nos extratos de janeiro de 2021, verificou-se que 90 instituições não divulgaram esta informação.

- **O teor da informação prestada**, em particular a inclusão de referência à disponibilização de informação mais detalhada no site na internet da instituição e aos contactos disponibilizados para apoio do cliente bancário.

Foram identificadas cinco instituições que não apresentavam de forma completa esta informação.

Em resultado desta ação de inspeção, foram emitidas 95 determinações específicas dirigidas a 95 instituições com vista à correção das irregularidades detetadas.

#### Quadro 8 • Deveres de informação aos clientes | Determinações específicas e recomendações | 2021

Matérias	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Informação nos sites da internet	105	94	86	84	191	97
Informação nos extratos de conta	95	95	-	-	95	95
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>(a)</b>	<b>86</b>	<b>(a)</b>	<b>286</b>	<b>(a)</b>

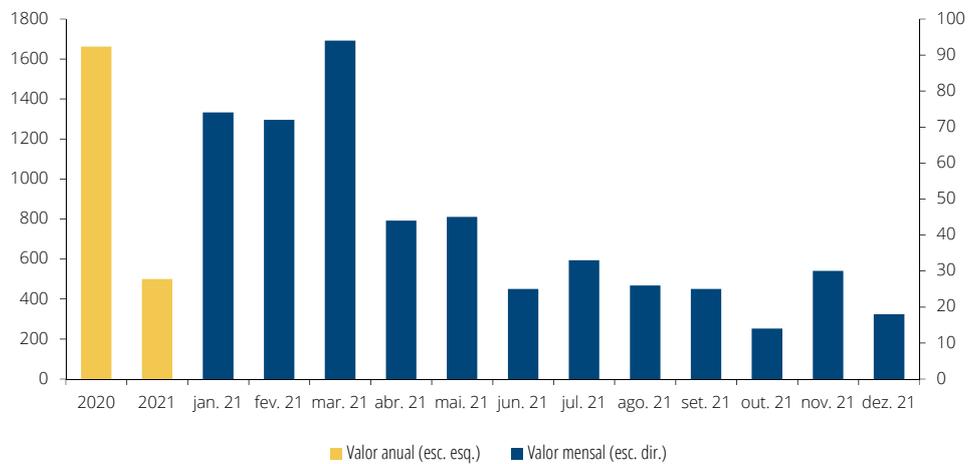
Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente. (a) Em 2021, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 97 instituições.

### 3.2 Reclamações dos clientes bancários

O Banco de Portugal recebeu 500 reclamações de clientes bancários sobre matérias relacionadas com as medidas de mitigação dos efeitos da pandemia da COVID-19 (94% sobre a aplicação das moratórias de crédito) nos mercados bancários de retalho, menos 70% do que em 2020. Estas reclamações, que representaram cerca de 3% do total de reclamações em 2021, foram recebidas maioritariamente no primeiro semestre do ano.

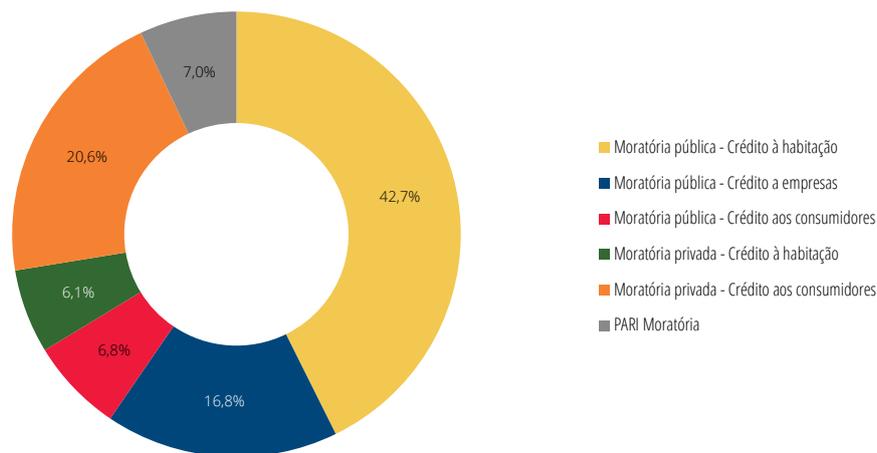
As reclamações sobre a aplicação das moratórias de crédito reduziram-se significativamente face ao ano anterior.

Gráfico 7 • Reclamações sobre matérias COVID-19 | Evolução mensal | 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico 8 • Moratórias de crédito | Reclamações por matéria | 2021 <sup>(a)</sup>



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) As reclamações sobre “PARI moratória” referem-se à obrigatoriedade de as instituições integrarem em PARI os contratos que se encontravam a beneficiar do regime da moratória pública a 7 de agosto de 2021 (Cf. números 2 e 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto).

As reclamações sobre a **moratória pública nos contratos de crédito à habitação**, representaram 42,7% das reclamações sobre as moratórias de crédito recebidas em 2021, tendo recaído sobre:

- O não cumprimento, por parte das instituições de crédito, do prazo de implementação da moratória;
- A recusa de acesso à moratória, entre janeiro e março de 2021, para contratos de crédito que beneficiaram anteriormente de moratórias por um período superior a 9 meses;
- A cobrança de prestações na pendência da moratória;
- A cessação dos efeitos da moratória, incluindo a cobrança de prestações após o término da aplicação das medidas de apoio.

As reclamações sobre **moratória pública nos contratos de crédito a empresas** representaram 16,8% das reclamações sobre as moratórias de crédito, estando relacionadas com:

- Os requisitos de acesso à moratória pública, em particular a aplicação desta medida de apoio aos contratos de crédito celebrados após 26 de março de 2020 (i.e. a entrada em vigor do regime de moratória pública);
- O atraso na implementação da moratória;
- Os efeitos da moratória no plano de pagamento do contrato de crédito, em especial no período adicional de vigência (entre 31 de março de 2021 e 30 de setembro de 2021);
- A cobrança de prestações durante a moratória.

No âmbito das **moratórias privadas nos contratos de crédito aos consumidores**, que representaram 20,6% das reclamações sobre moratórias, assumiram relevo as matérias relacionadas, designadamente, com:

- As condições de acesso às moratórias privadas;
- O prazo de implementação e de vigência das mesmas;
- A recusa de aplicação de moratórias privadas;
- Os procedimentos adotados pelas instituições de crédito, após a cessação de moratórias privadas, perante situações de risco de incumprimento ou de incumprimento efetivo.

As reclamações sobre a **abertura de procedimentos PARI** relativos a contratos de crédito à habitação, em momento prévio ao termo do regime da moratória pública, representaram 7% das reclamações sobre moratórias. Essas reclamações incidiram, fundamentalmente, sobre questões relativas ao acompanhamento dado pelas instituições aos clientes bancários que alertaram para dificuldades na retoma do pagamento regular das prestações dos contratos de crédito.

Em 44% das **reclamações relativas** a matérias relacionadas com as medidas de mitigação dos efeitos da pandemia da COVID-19, não se identificaram indícios de infração por parte da instituição reclamada. As instituições resolveram a situação reclamada, apesar de não existirem indícios de infração em 39% das reclamações encerradas. O Banco de Portugal detetou irregularidades e incumprimentos em 17% das reclamações encerradas, tendo, nesses casos, adotado medidas de supervisão adequadas.

Foram instaurados 17 processos de contraordenação, a nove instituições, envolvendo 130 reclamações, em que se detetou a violação de deveres das instituições na aplicação das moratórias, destacando-se os seguintes:

- Informar sobre a data-limite de adesão à moratória pública;
- Aplicar a moratória pública no prazo de cinco dias úteis após a receção da declaração de adesão e dos documentos legalmente exigidos;

- Comunicar à entidade beneficiária da decisão de recusa de aplicação da moratória pública, no prazo legalmente estabelecido, através do mesmo meio de comunicação utilizado pelo cliente para solicitar a adesão ao regime;
- Aplicar a moratória pública com efeitos a partir da data de apresentação da declaração de adesão;
- Assegurar a migração automática para a moratória pública das operações que beneficiavam de moratórias privadas e que preenchiam as condições de elegibilidade ao regime de moratória pública.

## 4 Informação aos clientes bancários

O Portal do Cliente Bancário (PCB) continuou a ser o principal canal de comunicação utilizado pelo Banco de Portugal para divulgar as medidas de mitigação adotadas no contexto da pandemia da COVID-19 que conferiram novos direitos aos clientes bancários, no âmbito das moratórias de crédito e da prevenção e gestão de situações de incumprimento. Em complemento, o Banco de Portugal respondeu a pedidos de informação de clientes bancários.

As alterações ao regime geral de incumprimento e as medidas de proteção dos contratos em moratória foram temas em destaque no Portal do Cliente Bancário.

**Figura 1** • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre as novas regras na prevenção e gestão do incumprimento



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/novas-regras-na-prevencao-e-na-gestao-do-incumprimento-de-contratos-de-credito>).

O Banco de Portugal divulgou informação sobre as alterações às regras aplicáveis à prevenção e gestão de situações de incumprimento de contratos de crédito e as medidas de proteção dos clientes bancários com contratos de crédito abrangidos por moratórias, publicando um descodificador e um vídeo informativo dos direitos dos clientes bancários em risco de incumprimento do crédito no âmbito do PARI.

Figura 2 • Portal do Cliente Bancário | Descodificador sobre o fim das moratórias de crédito



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/material/fim-das-moratorias-como-os-bancos-tem-de-atuar-para-prevenir-incumprimentos>).

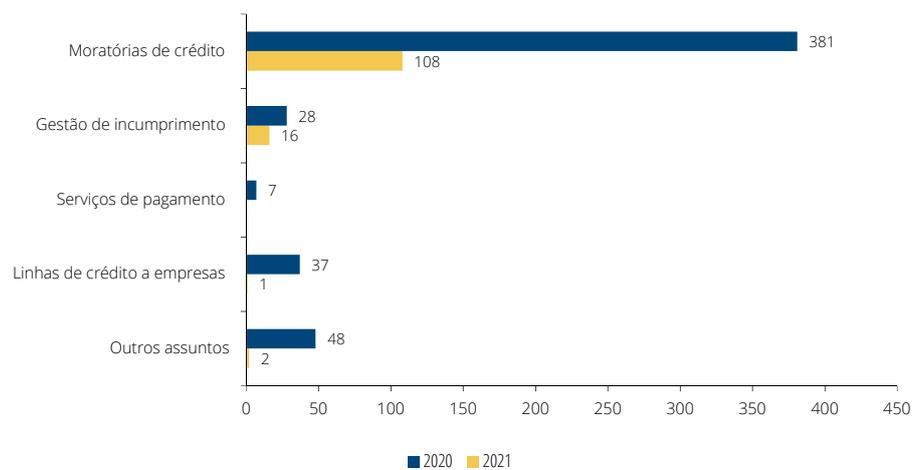
Figura 3 • Portal do Cliente Bancário | Vídeo “Tem receio de não conseguir pagar as prestações do seu empréstimo?”



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/material/tem-receio-de-nao-conseguir-pagar-prestacoes-do-seu-emprestimo>).

Em 2021, foram recebidos 127 pedidos de informação de clientes bancários sobre matérias associadas às medidas de mitigação da pandemia COVID-19, o que representa 6% do total de pedidos de informação recebidos em 2021. Os pedidos de informação incidiram maioritariamente sobre moratórias de crédito (85%) e sobre prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito (13%).

Gráfico 9 • Pedidos de informação sobre matérias COVID-19 | 2020 e 2021



Fonte: Banco de Portugal.



---

## II Evolução do quadro regulatório

1 Novas regras na prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito

2 Limites e proibições ao comissionamento

3 Novos direitos na conta de serviços mínimos bancários

4 Alterações ao regime das cláusulas contratuais gerais

5 Regulação dos adquirentes e gestores de créditos

6 Revisão da diretiva do crédito aos consumidores



# 1 Novas regras na prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito

No dia 7 de agosto de 2021, entraram em vigor alterações ao regime geral da prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito com consumidores<sup>1</sup>, que visaram reforçar as obrigações das instituições no âmbito do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).

No PARI, estabeleceu-se que as instituições devem acompanhar, de forma permanente e sistemática, a execução dos contratos de crédito por si celebrados, realizando as diligências necessárias para identificar indícios de degradação da capacidade financeira dos respetivos mutuários.

A avaliação da capacidade financeira dos clientes com contratos de crédito deve, pelo menos, ser efetuada mensalmente. O desemprego, a perda de rendimentos do mutuário e o facto de o cliente desenvolver a sua atividade profissional num setor em dificuldades passaram a integrar os indícios de risco de incumprimento que as instituições devem monitorizar.

Foi também fixado um prazo máximo para a apresentação de propostas aos clientes no âmbito do PARI. Caso se confirme o risco de incumprimento e o cliente bancário disponha de capacidade financeira, a instituição deve apresentar propostas adequadas a prevenir a entrada do contrato de crédito em incumprimento, no prazo de 15 dias após o cliente ter disponibilizado as informações e os documentos que lhe tenham sido solicitados. Essas propostas podem consistir na renegociação do contrato de crédito, na consolidação do contrato de crédito com outros contratos de crédito de que o cliente seja mutuário ou na celebração de um novo contrato de crédito destinado a refinanciar a dívida resultante do contrato existente.

As instituições ficaram igualmente impedidas de agravar a taxa de juro dos contratos de crédito no âmbito de acordos celebrados com os clientes bancários no decurso do PARI e do PERSI, tendo-lhes sido exigido que acompanhem de forma periódica a eficácia das medidas acordadas com os clientes e que proponham novas soluções, sempre que tal se revele adequado.

As instituições passaram a estar legalmente obrigadas a comunicar periodicamente ao Banco de Portugal informação sobre os contratos de crédito abrangidos pelo PARI e pelo PERSI.

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) passou a integrar, além das entidades reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor, os centros de informação e arbitragem de conflitos de consumo. A coordenação da RACE foi formalmente atribuída à Direção-Geral do Consumidor, que poderá estabelecer um protocolo de colaboração com o Banco de Portugal, nomeadamente para a dinamização de ações de formação dirigidas aos técnicos da RACE.

O Banco de Portugal emitiu novos regulamentos, destinados a concretizar as disposições do regime geral da prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito com consumidores<sup>2</sup>.

1. Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto.

2. O Aviso do Banco de Portugal n.º 7/2021, que revogou o Aviso n.º 17/2012, entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2022, e a Instrução n.º 16/2021, que revogou a Instrução n.º 44/2012, entrou em vigor em 15 de janeiro de 2022.

## 2 Limites e proibições ao comissionamento

Em 1 de janeiro de 2021<sup>3</sup>, entrou em vigor um conjunto de regras que veio reforçar os direitos dos clientes bancários no âmbito dos contratos de crédito à habitação e hipotecário, dos contratos de crédito aos consumidores e dos serviços de pagamento.

No âmbito do crédito à habitação e hipotecário, foi facilitada a abertura de conta de depósito à ordem numa instituição diferente da instituição mutuante, uma vez que esta última deixou de poder exigir ao cliente a domiciliação da conta de depósito à ordem associada ao contrato de crédito.

Foi proibida a cobrança de comissões pelo processamento das prestações nos contratos de crédito à habitação e hipotecário e nos contratos de crédito aos consumidores celebrados a partir de 1 de janeiro de 2021. Esta proibição abrange as situações em que a própria instituição diligencia pela cobrança, bem como os casos em que esse processamento é feito através de terceiras entidades, independentemente da relação societária que mantenham com a instituição mutuante.

As instituições também ficaram obrigadas a disponibilizar, de forma gratuita, aos seus clientes a declaração de distrate da hipoteca ou a declaração de extinção de garantias reais, que comprovam a extinção da dívida, no prazo máximo de 14 dias úteis após o termo do contrato de crédito.

Passou igualmente a vigorar a proibição de cobrança de comissões associadas à emissão de declarações de dívida solicitadas pelos clientes para acesso a apoios ou prestações sociais e a serviços públicos, até ao limite de seis declarações por ano.

No âmbito do crédito aos consumidores, estabeleceu-se a proibição de cobrança de comissões pela renegociação das condições do crédito, nomeadamente do *spread* ou do prazo de duração do contrato de crédito, proibição que já existia para a renegociação de contratos de crédito à habitação hipotecário.

Foi limitada a cobrança de comissões pela realização de operações – tais como o levantamento de fundos, pagamento de serviços ou transferências – em ou através de aplicações de pagamento operadas por entidades terceiras (como é o caso do MBWay, do GooglePay e da ApplePay). Os clientes bancários passaram a beneficiar da isenção de comissões pela realização de operações que não excedam um dos seguintes limites: 30 euros por operação, 150 euros transferidos através da aplicação durante o mesmo mês ou 25 transferências realizadas num mês. Estes limites são alternativos entre si e não impedem que as instituições definam isenções adicionais para as operações realizadas através de aplicações de pagamento por si operadas.

Sendo ultrapassados os limites fixados, as instituições podem cobrar comissões pela realização dessas operações. Contudo, essas comissões não podem ser superiores a 0,2% ou 0,3% do valor da operação, consoante a mesma seja realizada através de cartão de débito ou cartão de crédito, respetivamente.

O Banco de Portugal transmitiu ao mercado um conjunto de entendimentos sobre estas novas regras<sup>4</sup>.

3. Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto, e Lei n.º 53/2020, de 26 de agosto.

4. Carta Circular n.º CC/2021/00000016, disponível em <https://clientebanuario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/aplicacao-das-novas-regras-nos-servicos-minimos-bancarios-aplicacoes-de-pagamento-e> e [https://www.bportugal.pt/sites/default/files/lares/450742214\\_3.docx.pdf](https://www.bportugal.pt/sites/default/files/lares/450742214_3.docx.pdf).

## 3 Novos direitos na conta de serviços mínimos bancários

Os titulares de uma conta de serviços mínimo bancários (SMB) beneficiam, desde 1 de janeiro de 2021, da possibilidade de realizar, sem encargos adicionais, até cinco transferências por mês, com o limite de 30 euros por operação, através de aplicações de pagamento operadas por terceiros<sup>5</sup>. Depois de efetuar cinco transferências de 30 euros, os titulares de contas de SMB podem ainda realizar gratuitamente mais 25 transferências, através de aplicações de pagamento operadas por terceiros, com o limite de 30 euros por operação, até atingir 150 euros transferidos, por mês<sup>6</sup>.

Na sequência deste alargamento dos serviços associados à conta de SMB, foram atualizados os modelos de cartaz e de documento informativo sobre SMB que as instituições estão obrigadas a disponibilizar<sup>7</sup>.

Nas situações em que recusem a abertura de conta de SMB ou a conversão de conta de depósito à ordem em conta de SMB, as instituições passaram a ter de informar o interessado sobre a essa recusa e os fundamentos para essa decisão, identificando ainda os mecanismos de que o cliente dispõe para reagir, incluindo a apresentação de reclamação junto do Banco de Portugal e o recurso a meios de resolução alternativa de litígios<sup>8</sup>.

O Banco de Portugal pode sancionar as instituições que, nos dez dias úteis subsequentes à apresentação de pedido de abertura de conta de SMB ou de conversão de conta de depósito à ordem em conta de SMB, não procedam à abertura ou conversão da conta, ou que, nas situações em que o cliente incumpra os requisitos legalmente previstos, não comuniquem ao cliente a recusa desse pedido.

## 4 Alterações ao regime das cláusulas contratuais gerais

O regime jurídico das cláusulas contratuais gerais<sup>9</sup> foi alterado por duas vezes no decurso de 2021.

Este regime assume particular importância no âmbito dos mercados bancários de retalho, uma vez que os contratos utilizados para a comercialização de depósitos, contratos de crédito e serviços de pagamento assentam, de uma forma geral, em cláusulas que são elaboradas pelas instituições sem prévia negociação individual com os clientes, e que estes se limitam a subscrever.

A primeira das alterações que foi introduzida teve como objetivo estabelecer condições mínimas de legibilidade para as cláusulas contratuais gerais, proibindo a utilização de um tamanho de letra inferior a 11 ou a 2,5 milímetros, e com um espaçamento entre linhas inferior a 1,15<sup>10</sup>. Esta proibição está em vigor desde agosto de 2021.

5. Lei n.º 44/2020, de 19 de agosto.

6. Carta Circular n.º CC/2021/00000016, disponível em <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/aplicacao-das-novas-regras-nos-servicos-minimos-bancarios-aplicacoes-de-pagamento-e> e [https://www.bportugal.pt/sites/default/files/lares/450742214\\_3.docx.pdf](https://www.bportugal.pt/sites/default/files/lares/450742214_3.docx.pdf).

7. Instrução n.º 28/2020.

8. Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho.

9. Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro.

10. Lei n.º 32/2021, de 27 de maio.

O legislador reforçou ainda a fiscalização do cumprimento do regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, atribuindo às entidades reguladoras ou de controlo de mercado competência para fiscalizar o cumprimento do referido regime, em complemento à intervenção dos tribunais judiciais<sup>11</sup>, e tipificando como contraordenação a utilização nos contratos de cláusulas contratuais gerais absolutamente proibidas. Esta alteração entra em vigor em 28 de maio de 2022.

## 5 Regulação dos adquirentes e gestores de créditos

Foi publicada no passado dia 8 de dezembro de 2021 a diretiva relativa aos gestores e aos adquirentes de créditos<sup>12</sup>.

Esta diretiva pretende conferir maior proteção aos devedores de contratos de crédito que tenham sido cedidos a entidades que não sejam instituições de crédito.

Estabelece-se que as entidades que adquirem créditos originariamente celebrados por instituições de crédito devem nomear uma entidade, o gestor de créditos, que será responsável por assegurar o cumprimento das regras que seriam aplicáveis caso o crédito não tivesse sido cedido, ou seja, devem assegurar a neutralidade da cessão para o devedor.

Para exercer esta atividade, o gestor de créditos deve estar autorizado pela autoridade de supervisão de um Estado-Membro, o que depende da demonstração do cumprimento de um conjunto de requisitos. A atuação dos gestores de crédito também passa a estar sujeita a supervisão.

Prevê-se um princípio geral de que os adquirentes e os gestores de créditos devem, nas relações com os devedores, atuar de boa fé, de forma leal e profissional, prestando-lhes informação que não seja enganosa, pouco clara, falsa ou intimidatória e protegendo os seus dados pessoais.

Define-se, ainda, um conjunto de deveres que os adquirentes e os gestores de créditos devem cumprir. Destaca-se, em particular, o envio de comunicação ao mutuário, após a cessão de créditos e anteriormente a qualquer diligência de cobrança, com informação sobre a data da cessão do crédito, a identificação e os contactos do adquirente e do gestor de créditos, os montantes em dívida pelo devedor no momento da comunicação, especificando o que é devido a título de capital, juros, comissões e outros encargos permitidos, entre outros elementos.

A diretiva deve ser transposta pelos Estados-Membros até 29 de dezembro de 2023.

11. Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro.

12. Diretiva (UE) 2021/2167 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2021.

## 6 Revisão da diretiva do crédito aos consumidores

A Comissão Europeia apresentou uma proposta de nova diretiva relativa ao crédito aos consumidores no dia 30 de junho de 2021<sup>13</sup>.

A proposta apresentada prevê que a nova diretiva seja aplicável a intervenientes e a contratos de crédito que estão fora do âmbito de aplicação da diretiva em vigor. Sugere-se que os prestadores de serviços de crédito de financiamento colaborativo destinado a consumidores passem a estar abrangidos pela nova diretiva e que as disposições dessa diretiva seja igualmente aplicáveis a contratos de crédito de montante inferior a 200 euros, a contratos de crédito sem juros, a todas as facilidades de descoberto e aos contratos de locação que não prevejam uma obrigação de compra do bem locado.

A Comissão Europeia propõe ainda que a nova diretiva contenha disposições que visem adequar o modo como a informação é prestada aos consumidores nos canais digitais, nomeadamente a informação pré-contratual.

A proposta da Comissão prevê que as instituições procedam à avaliação da solvabilidade dos consumidores com base em informação necessária, suficiente e proporcional sobre as circunstâncias financeiras e económicas dos consumidores, fixando requisitos para as situações em que as instituições recorram a mecanismos automatizados. Estabelece-se, de forma expressa, que, em caso de recusa da concessão do crédito, os consumidores têm o direito de solicitar intervenção humana por parte do mutuante e a obter uma explicação sobre os pressupostos utilizados, podendo solicitar uma nova avaliação com intervenção humana.

A Comissão Europeia propõe também disposições que exigem aos mutuantes a adoção de políticas e procedimentos destinados à prevenção e regularização de situações de incumprimento e que procuram assegurar o acesso dos consumidores a serviços de apoio e aconselhamento no âmbito da gestão de dívidas.

A proposta da Comissão Europeia será analisada pelo Conselho da União Europeia e pelo Parlamento Europeu, prevendo-se que possa ser aprovada em 2022 uma nova diretiva relativa ao crédito aos consumidores.

13. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2021:347:FIN>.



---

## III Supervisão das instituições financeiras

- 1 Conta de serviços mínimos bancários
- 2 Publicidade
- 3 Depósitos à ordem
- 4 Depósitos estruturados
- 5 Crédito aos consumidores
- 6 Crédito à habitação e hipotecário
- 7 Reclamações dos clientes bancários
- 8 Atuação supervisiva e sancionamento das irregularidades



# 1 Conta de serviços mínimos bancários

O Banco de Portugal realizou ações de inspeção para avaliar o cumprimento dos deveres relacionados com a divulgação da possibilidade de conversão de conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários (SMB), a prestação de informação sobre a conta de SMB nos sites da internet e as práticas de comercialização desta conta.

... A comercialização da conta de SMB continuou a ser uma  
... prioridade na atuação inspetiva.

## 1.1 Ações de inspeção

**1.1.1** Divulgação da possibilidade de conversão de conta de depósito à ordem em conta de SMB

... A ação de inspeção sobre a divulgação da possibilidade  
... de conversão da conta de depósito à ordem em conta de SMB  
... abrangeu as 100 instituições que disponibilizam esta conta.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- A prestação de **informação no extrato da conta de depósito à ordem** sobre a possibilidade de conversão em conta de SMB.

Todas as instituições analisadas demonstraram ter cumprido este dever.

- O envio do **documento informativo sobre a conta de SMB** e a observância do modelo padronizado previsto para esse documento.

Detetou-se que cinco instituições remeteram aos seus clientes um documento informativo que não observava o modelo definido e que o documento informativo sobre a conta de SMB que três instituições disponibilizaram estava desatualizado.

Em resultado desta ação de inspeção foram emitidas oito determinações específicas para a correção das irregularidades identificadas em cinco instituições.

**1.1.2** Prestação de informação sobre a conta de SMB nos sites na internet

... A ação de inspeção sobre a informação prestada nos sites  
... da internet a respeito da conta de SMB abrangeu as 100  
... instituições que disponibilizam esta conta.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se a informação prestada nos sites da internet sobre:

- As **condições de acesso e de disponibilização da conta de SMB** e os procedimentos de acesso a meios de resolução alternativa de litígios.

Foram detetadas irregularidades em todos os sites da internet analisados, tendo-se verificado a omissão de informação legalmente exigida.

Adicionalmente, também se detetou que 79 instituições não divulgavam a conta de SMB com o destaque adequado nos seus sites da internet e que quatro instituições apresentavam a informação sobre os procedimentos de acesso a meios de resolução alternativa de litígios relacionados com a conta de SMB em local pouco acessível.

- Os **produtos e serviços incluídos na conta de SMB** e a atualização da informação em resultado das alterações introduzidas ao quadro normativo aplicável<sup>1</sup>.

Tendo por base a informação constante das fichas de informação normalizada disponíveis nos sites da internet, apurou-se que 86 instituições de crédito não permitiam situações de ultrapassagem de crédito resultantes da utilização do cartão de débito associado à conta de SMB, impedindo, assim, a realização de operações com esses cartões que não fossem processadas em tempo real (*off-line*), como, por exemplo, o pagamento de portagens ou de estacionamento.

- O **limite máximo ao montante anual de comissões e encargos a cobrar pela conta de SMB**.

Detetou-se que duas instituições indicavam a cobrança de comissões por serviços que já estavam incluídos na conta de SMB, nomeadamente o depósito de notas ou moedas e o levantamento de numerário.

- A **consistência da informação** divulgada nos diferentes suportes de informação disponibilizados aos clientes a respeito da conta de SMB.

Verificou-se que 79 instituições apresentavam inconsistências na prestação de informação sobre os serviços englobados na conta de SMB, e que oito instituições apresentavam inconsistências na informação prestada a respeito do valor total de encargos anuais relativos à conta de SMB.

Em resultado desta ação de inspeção foram emitidas 389 determinações específicas e 79 recomendações para a correção das irregularidades identificadas em 100 instituições.

### 1.1.3 Comercialização da conta de SMB

#### ... A ação de inspeção sobre as práticas e procedimentos de comercialização da conta de SMB abrangeu mais uma instituição.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- O cumprimento das **condições de acesso à conta de SMB**.

Foram identificadas situações em que, para efeitos do acesso à conta de SMB, foi exigida a apresentação de documentos ou comprovativos adicionais face aos previstos na lei. Também foram detetados casos em que o pedido de acesso à conta de SMB foi respondido depois de decorrido o prazo de dez dias úteis fixado na lei.

- O respeito pelo limite máximo **de comissões e encargos cobrados pela prestação dos serviços mínimos bancários**.

Detetou-se a cobrança indevida de comissões pela utilização de serviços incluídos na conta de SMB, como sejam a disponibilização de cartão de débito ou a realização de transferências

1. Para mais informação sobre a alteração relativa em causa, consultar capítulo II do presente relatório.

interbancárias através de *homebanking*.

- A disponibilização de cartão de débito associado à conta de SMB sem restrições de utilização, designadamente a possibilidade de utilização no estrangeiro e em operações *off-line*.

Não foram identificadas situações irregulares.

- O cumprimento da regra legal que impede a existência de **situações de ultrapassagem de crédito** em contas de SMB, salvo quando a mesma tenha origem na utilização do cartão de débito.

Foi detetada a ocorrência de ultrapassagem de crédito em contas de SMB com origem em movimentos que não resultam da utilização do cartão de débito.

- A observância das regras aplicáveis ao encerramento de conta de SMB por iniciativa da instituição.

Identificaram-se contas de SMB que foram encerradas por motivos não previstos na lei, bem como outras que foram encerradas antes de decorridos 60 dias após a comunicação ao cliente desse encerramento. Foram ainda detetadas irregularidades na informação transmitida aos clientes a respeito do encerramento da conta de SMB.

- O cumprimento dos requisitos do contrato da conta SMB de informação aplicáveis ao contrato da conta de SMB.

Verificou-se que o contrato da conta de SMB não apresentava informação específica, nomeadamente quanto às condições de resolução, à impossibilidade de contratação de facilidades de descoberto e às situações em que é admitida a ultrapassagem de crédito.

- O reporte de informação ao Banco de Portugal.

Foram detetadas incorreções na informação reportada ao Banco de Portugal sobre contas de SMB, nomeadamente no que respeita ao encerramento de contas de SMB e aos pedidos de acesso à conta de SMB recusados pela instituição.

Em resultado desta ação de inspeção, foram emitidas 12 determinações específicas à instituição em causa, visando a correção das irregularidades identificadas.

## 1.2 Incumprimentos detetados

Na sequência das ações de inspeção realizadas no âmbito da conta de SMB, foram emitidas 409 determinações específicas dirigidas a 100 instituições e 79 recomendações dirigidas a 79 instituições, visando a correção das irregularidades detetadas.

### Quadro III.1.1 • Conta de SMB | Determinações específicas e recomendações | 2021

Matérias inspecionadas	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Divulgação de informação sobre a conta de SMB aos titulares de contas de depósito à ordem	8	5	-	-	8	5
Divulgação de informação sobre a conta de SMB nos sites da internet	389	100	79	79	468	100
Práticas de comercialização da conta de SMB	12	1	-	-	12	1
<b>Total</b>	<b>409</b>	<b>(a)</b>	<b>79</b>	<b>(a)</b>	<b>488</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota. A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente. (a) Em 2021, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 100 instituições.

## 2 Publicidade

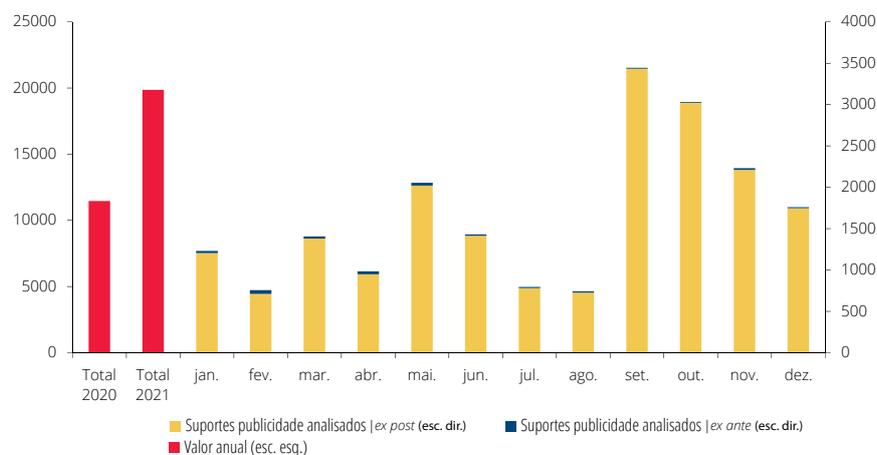
### 2.1 Análise de suportes

Foram fiscalizados 19 857 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, divulgados por 54 instituições. Destes suportes, 19 588 (98,6%) foram analisados após a sua difusão pública (*ex post*), correspondendo os restantes a pedidos de parecer prévio apresentados pelas instituições (138) e a publicidade a depósitos estruturados (131), sujeita por lei a aprovação prévia do Banco de Portugal.

Os suportes de publicidade difundidos pelas instituições aumentaram 73% face a 2020.

O aumento de suportes divulgados pelas instituições ao longo do ano, mais concentrado entre setembro e novembro, deveu-se sobretudo ao crescimento da publicidade em formato digital a crédito pessoal e automóvel e a multiproduto (contas pacote), difundida através de sites da internet, redes sociais e *mailings*.

Gráfico III.2.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2020-2021



Fonte: Banco de Portugal.

A maioria dos suportes analisados dizia respeito a produtos de crédito aos consumidores (71%), com destaque para o cartão de crédito (45%). Os suportes relativos a crédito automóvel e crédito pessoal foram os que apresentaram um maior crescimento face a 2020 (tendo mais do que duplicado em ambos os casos).

Os suportes multiproduto (em que se publicitam vários produtos em simultâneo) conheceram um incremento muito significativo, em resultado, essencialmente, da publicidade a contas pacote, que incluem um conjunto de serviços de pagamento associados à conta de depósito à ordem.

A publicidade de carácter institucional, por seu turno, com um peso de 9% no número total de suportes analisados, registou um crescimento de 52% em relação a 2020.

## O número de suportes de publicidade a produtos comercializados nos canais digitais foi seis vezes maior do que em 2020.

Os suportes de publicidade relativos a produtos e serviços bancários comercializados através de canais digitais passaram a representar 18% do total de suportes analisados (5% em 2020), referindo-se, na sua maioria, a produtos de crédito pessoal (35%) e a contas pacote (32%).

### Quadro III.2.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto | 2020-2021 <sup>(a)</sup>

Âmbito	2020		2021		Δ 2021-2020
	Número	Peso	Número	Peso	
<b>Produtos e Serviços</b>	<b>10 253</b>	<b>89,5%</b>	<b>18 026</b>	<b>90,8%</b>	<b>75,8%</b>
Crédito aos consumidores	8485	74,1%	14 042	70,7%	65,5%
Cartão de crédito	6142	53,6%	8981	45,2%	46,2%
Crédito automóvel	627	5,2%	1623	8,2%	158,9%
Crédito pessoal	1565	13,7%	3292	16,6%	110,4%
Outas matérias	151	1,3%	146	0,7%	-3,3%
Depósitos bancários	325	2,8%	254	1,3%	-21,9%
Multiproduto <sup>(b)</sup>	380	3,3%	2387	12,0%	528,2%
Serviços de Pagamento	484	4,2%	729	3,7%	50,6%
Crédito a Empresas	371	3,2%	366	1,8%	-1,4%
Crédito à Habitação	208	1,8%	248	1,3%	19,2%
<b>Institucional</b>	<b>1202</b>	<b>10,5%</b>	<b>1831</b>	<b>9,2%</b>	<b>52,3%</b>
<b>Total</b>	<b>11 455</b>	<b>100,0%</b>	<b>19 857</b>	<b>100,0%</b>	<b>73,4%</b>
<i>Por memória</i>	-	-	-	-	-
Produtos comercializados através de canais digitais	581	5,1%	3485	17,6%	500%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O número de suportes analisados em 2020 foi revisto em baixa, de 11487 para 11455. (a) Por questões de arredondamento, os totais apresentados no quadro podem não corresponder à soma das parcelas. (b) Inclui os suportes de publicidade que divulgam dois ou mais produtos e serviços bancários, designadamente os relativos a contas pacote.

Nos meios de difusão mais utilizados, destaca-se o crescimento dos meios associados a sites da internet e a redes sociais (que, em conjunto, mais do que triplicaram) e aos *mailings*. A internet (32%) e os *mailings* (22%) passaram a representar mais de metade dos suportes publicitários analisados. Os cartazes de interior representaram 22% do total.

A internet tem a sua utilização mais intensiva na divulgação das campanhas multiproduto (67%), logo seguida das campanhas relativas a serviços de pagamento (49%). Por sua vez, os *mailings* têm um peso significativo em todos os tipos de produto, sendo mais acentuado no crédito a empresas (29%).

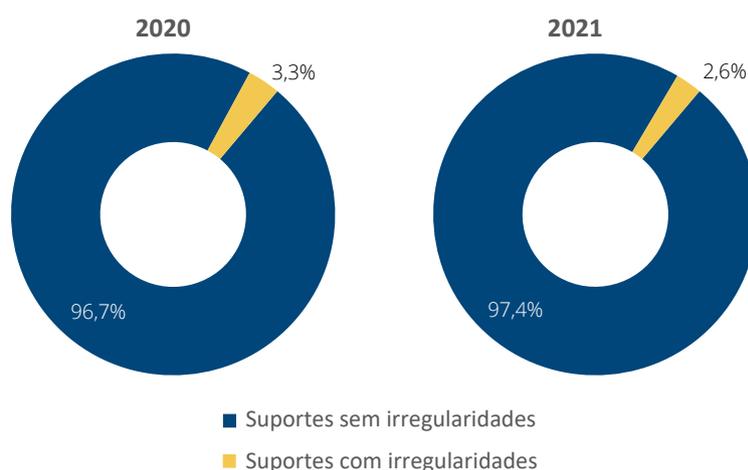
O forte crescimento dos suportes veiculados através do canal *mobile*, levou a que as aplicações móveis passassem a ser responsáveis pela divulgação de 5% dos suportes, assinalando-se os que envolvem a publicidade a serviços de pagamento (13%).

A utilização dos meios de difusão tradicionais (televisão, imprensa e rádio) reduziu-se significativamente face a 2020, passando a representar apenas 6% do total dos suportes analisados. Estes meios foram designadamente utilizados para divulgação de publicidade institucional (36%).

## 2.2 Incumprimentos detetados

Na análise das campanhas de publicidade após a sua divulgação pública, o Banco de Portugal identificou irregularidades em 518 suportes (2,6% do total), 118 dos quais relativos a produtos e serviços comercializados nos canais digitais (3,4% dos suportes analisados).

**Gráfico III.2.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 2020-2021**

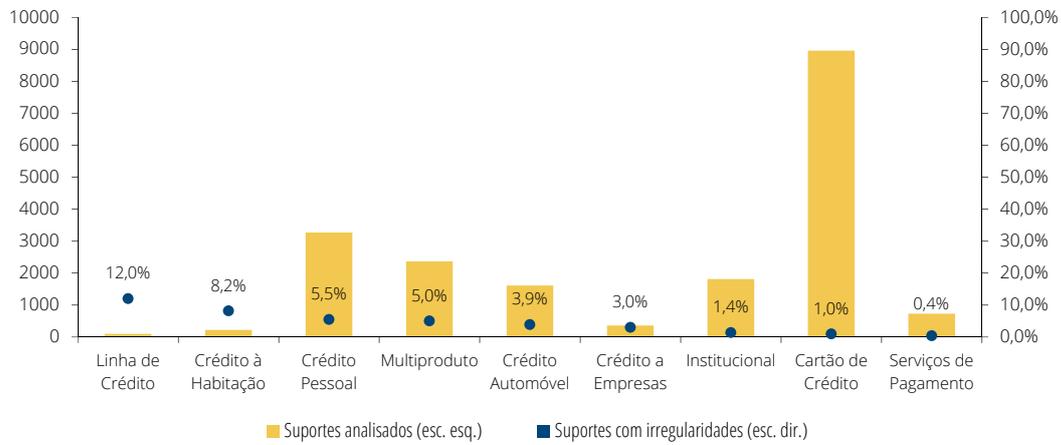


Fonte: Banco de Portugal.

As campanhas de publicidade a linha de crédito e a crédito à habitação, embora associadas a um número relativamente baixo de suportes, foram as que registaram incumprimentos com maior frequência (12% e 8,2%, respetivamente). As principais irregularidades observadas nestas campanhas foram a apresentação de informação incompleta sobre o produto que distorcia os factos, no primeiro caso, e a omissão ou falta de destaque da medida do custo do crédito (TAEG) e o tempo insuficiente de difusão da mensagem, no segundo caso.

Os suportes de publicidade a linhas de crédito e a crédito à habitação registaram incumprimentos com maior frequência.

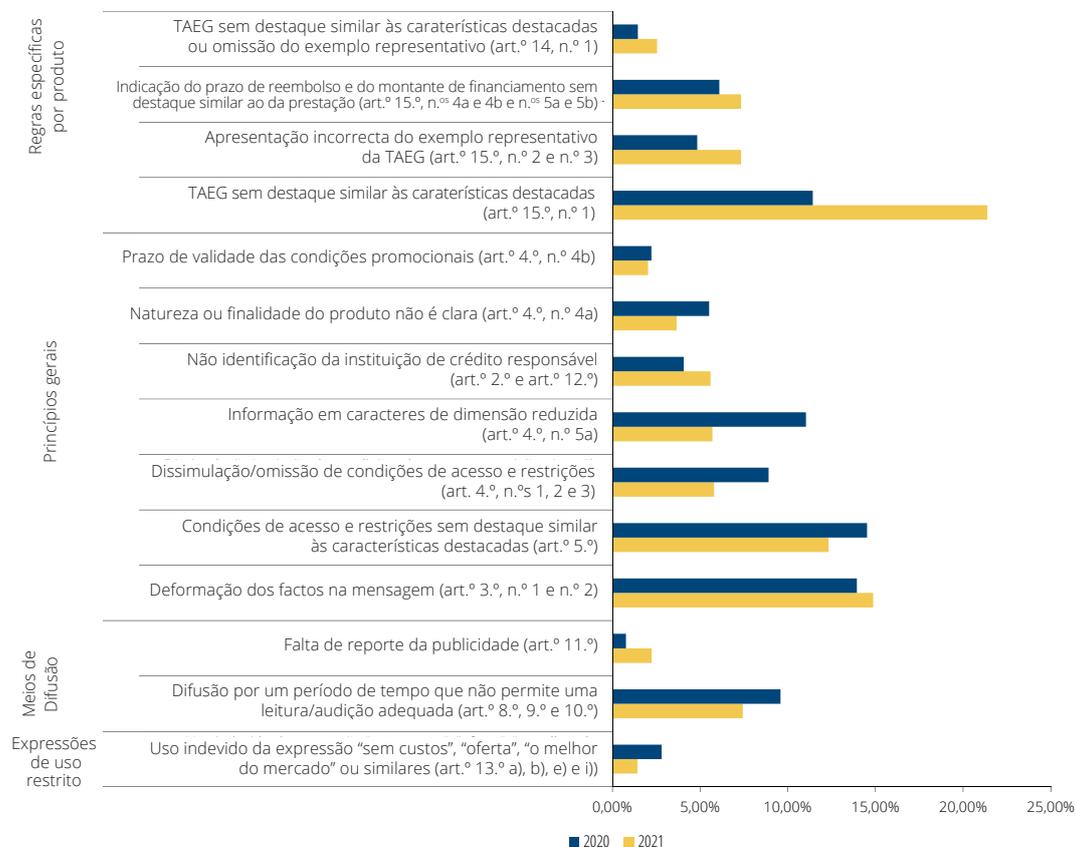
**Gráfico III.2.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades por tipo de produto | 2021**



Fonte: Banco de Portugal.

No conjunto de todos os suportes de publicidade analisados, as irregularidades mais frequentes foram a apresentação da medida de custo (TAEG) dos produtos de crédito aos consumidores e das condições de acesso e restrições sem destaque similar às características destacadas desses produtos, bem como a difusão de informação incorreta ou incompleta sobre as características dos produtos e serviços, podendo dar origem à deformação dos factos na mensagem publicitária.

### Gráfico III.2.4 • Publicidade | Principais incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2020-2021



Fonte: Banco de Portugal.

Em resultado da ação fiscalizadora do Banco de Portugal, foram dirigidas 110 determinações específicas e 12 recomendações às 36 instituições responsáveis pelos 518 suportes de publicidade que evidenciavam desconformidades com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

### Quadro III.2.2 • Publicidade | Determinações específicas e recomendações | 2021

Matérias	Número	Suportes alterados	Instituições abrangidas
<b>Produtos e Serviços</b>	<b>113</b>	<b>494</b>	<b>33</b>
Crédito a empresas	6	12	5
Crédito aos consumidores	88	353	26
Crédito hipotecário	6	27	5
Multiproduto	10	99	7
Serviços de pagamento	3	3	3
<b>Institucional</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>9</b>
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>518</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal | Nota: (a) Em 2021, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 36 instituições.

## 3 Depósitos à ordem

O Banco de Portugal desenvolveu ações de inspeção destinadas a avaliar a informação prestada aos clientes bancários sobre o comissionamento da conta de depósito à ordem e dos serviços de pagamento associados a essa conta.

Para o efeito, fiscalizou o cumprimento dos deveres associados ao envio do extrato de comissões e à disponibilização do documento de informação sobre comissões (DIC), a utilização da terminologia harmonizada na identificação e designação dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento e a observância do dever de disponibilização de um glossário nos sites da internet, que descreva a terminologia harmonizada.

Também verificou se as instituições disponibilizavam, nos respetivos sites da internet, as fichas de informação normalizada (FIN) relativas às contas de depósito à ordem objeto de divulgação nesses sítios.

### 3.1 Ações de inspeção

#### 3.1.1 Envio do extrato de comissões

##### ... A ação de inspeção sobre o envio do extrato de comissões ... abrangeu 118 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- O **envio do extrato de comissões** a todos os clientes com contas de depósito à ordem, consumidores e não consumidores, durante o ano anterior, incluindo as contas encerradas nesse ano e as que não registaram movimentos.

Todas as instituições remeteram o extrato anual de comissões aos titulares de todas as contas de depósito à ordem, dentro do prazo previsto.

- A **conformidade do extrato de comissões** com o formato definido pela Comissão Europeia e o seu correto preenchimento.

Observaram-se incumprimentos na generalidade das instituições analisadas, que não respeitaram integralmente os requisitos do modelo em causa. De entre as irregularidades detetadas, destacam-se a não especificação dos canais utilizados na prestação dos serviços e o facto de os serviços e comissões apresentados no extrato de comissões não corresponderem plenamente aos serviços efetivamente utilizados pelos clientes e às comissões cobradas.

- A observância das **recomendações emitidas pelo Banco de Portugal para a disponibilização do extrato de comissões através de canais digitais**.

Foram identificadas 82 instituições que não acataram, de forma completa, estas boas práticas.

Na sequência desta ação de inspeção, foram emitidas 118 determinações específicas e 87 recomendações dirigidas a 112 instituições.

#### 3.1.2 Disponibilização de DIC

##### ... A ação de inspeção sobre a informação prestada nos DIC abrangeu ... 111 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- A disponibilização nos sites da internet dos DIC relativos às contas de depósito à ordem em comercialização.

Foram identificadas irregularidades em 17 instituições. De entre as irregularidades detetadas, destacam-se a não disponibilização no site da internet dos DIC relativos às contas de depósito à ordem em comercialização, bem como a apresentação desses documentos em local pouco visível.

- A conformidade dos DIC com o **modelo harmonizado a nível europeu**.

Foram identificadas 106 instituições que disponibilizavam DIC que não respeitavam integralmente o formato normalizado a nível europeu.

As principais falhas identificadas prendiam-se com a não enumeração de todos os serviços incluídos na lista de serviços mais representativos, a não explicitação dos canais e condições de cobrança para cada serviço, a prestação de informação incompleta nas “contas pacote” e o não cumprimento das normas previstas para o destaque da informação relativa aos serviços e comissões cobradas.

Em resultado desta ação de inspeção, foram emitidas 228 determinações específicas dirigidas a 110 instituições para correção das irregularidades detetadas.

### 3.1.3 Utilização da terminologia harmonizada

#### ⋮ A ação de inspeção sobre a utilização da terminologia harmonizada abrangeu 118 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se se as instituições estavam a utilizar a **terminologia harmonizada** a nível europeu para identificar e designar os serviços mais representativos associados a contas de pagamento nos extratos de comissões, nos extratos das contas de depósito à ordem e no glossário.

Detetou-se que, embora a maioria das instituições tenha adotado a terminologia harmonizada no extrato de comissões (apenas oito instituições apresentavam irregularidades neste âmbito), o mesmo não sucedia a respeito dos extratos da conta de depósito à ordem, tendo sido identificadas irregularidades em 106 instituições.

Também se apurou que o glossário disponibilizado por sete instituições não observava a terminologia harmonizada.

Na sequência desta ação de inspeção, foram emitidas 113 determinações específicas dirigidas a 108 instituições para correção das irregularidades detetadas.

### 3.1.4 Disponibilização do glossário

#### ⋮ A ação de inspeção sobre a disponibilização do glossário nos sites da internet abrangeu 111 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se se as instituições **disponibilizavam nos seus sites da internet um glossário** com os termos e definições utilizados na prestação de informação sobre os serviços mais representativos associados a contas de pagamento.

Detetou-se que quatro instituições não disponibilizavam o glossário nos seus sites da internet. Mais se apurou que seis instituições apresentavam o glossário em condições que não asseguravam o acesso direto dos clientes bancários ao referido documento.

Em resultado desta ação de inspeção, foram emitidas dez determinações específicas dirigidas a dez instituições para correção das irregularidades detetadas.

### 3.1.5 Disponibilização da FIN

... A ação de inspeção sobre a disponibilização da FIN de contas de depósito à ordem abrangeu 111 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se a disponibilização, nos sites da internet das instituições, das FIN relativas às contas de depósito à ordem divulgadas nesses sítios.

Detetou-se que três instituições não disponibilizavam a FIN em local de acesso direto a partir das páginas em que as contas de depósito eram divulgadas.

Em resultado desta ação de inspeção, foram emitidas três determinações específicas dirigidas a três instituições para correção das irregularidades detetadas.

## 3.2 Incumprimentos detetados

Na sequência das ações de inspeção realizadas no âmbito dos depósitos bancários, foram emitidas 559 determinações específicas e recomendações dirigidas a 117 instituições, visando a correção das irregularidades detetadas.

### Quadro III.3.1 • Depósitos bancários | Determinações específicas e recomendações | 2021

Matérias inspecionadas	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Envio do extrato de comissões	118	112	87	86	205	112
Disponibilização do DIC	228	110	-	-	228	110
Utilização de terminologia harmonizada na prestação de informação sobre comissões	113	108	-	-	113	108
Disponibilização de glossário	10	10	-	-	10	10
Disponibilização da FIN	3	3	-	-	3	3
<b>Total</b>	<b>472</b>	<b>(a)</b>	<b>87</b>	<b>(a)</b>	<b>559</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. Nota: A Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente. (a) Em 2021, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 117 instituições.

## 4 Depósitos estruturados

As instituições que comercializam depósitos estruturados estão obrigadas a notificar previamente o Banco de Portugal do respetivo documento de informação fundamental (DIF) com, pelo menos, dois dias úteis de antecedência relativamente à data de início da comercialização do depósito. Nas situações em que é identificada a violação das disposições legais e regulamentares aplicáveis, o Banco de Portugal intervém, solicitando às instituições a modificação do DIF.

## 4.1 Análise dos DIF

Analisaram-se os DIF de 52 depósitos estruturados remetidos por cinco instituições, de forma a avaliar a sua conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis e o rigor da informação quantitativa apresentada (indicadores de risco e de custos e os cenários de desempenho)<sup>2</sup>.

... Foi solicitada a introdução de alterações nos DIF de 31 depósitos estruturados.

Os DIF que cumprem os requisitos legais e regulamentares aplicáveis foram publicados no PCB.

## 4.2 Verificação das taxas de remuneração pagas

Verificaram-se as taxas de remuneração dos 76 depósitos que se venceram em 2021, analisando os valores de mercado apurados 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 da verificação das taxas de remuneração dos 76 depósitos vencidos, estas foram, como habitualmente, divulgadas no PCB.

Quadro III.4.1 • Depósitos estruturados | Remunerações fiscalizadas | 2020-2021

	2020		2021	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Instituições abrangidas
Estruturado	99	10	76	9
Dual	-	-	-	-
Componente Fixa	1	1	0	0
Componente Indexada	6	2	0	0
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>10</b>	<b>76</b>	<b>9</b>

Fonte: Banco de Portugal.

# 5 Crédito aos consumidores

O Banco de Portugal continuou a fiscalizar a observância dos limites máximos à Taxa anual de encargos efetiva global (TAEG), quer no contexto de ações inspetivas, quer através da análise à informação relativa à celebração de novos contratos de crédito aos consumidores reportada mensalmente pelas instituições.

A atuação supervisa desenvolvida em 2021 englobou igualmente a fiscalização da conformidade das disposições contratuais que regulam as práticas de vendas associadas com o disposto na lei, através da análise a minutas de contratos.

2. As características dos depósitos estruturados comercializados pelas instituições de crédito em 2021 são objeto de análise na publicação Mercado dos depósitos estruturados 2021, disponível no Portal do Cliente Bancário ([www.clientebancario.pt](http://www.clientebancario.pt)).

O Banco de Portugal também acompanhou a comercialização de produtos de crédito aos consumidores nos canais digitais, avaliando os procedimentos de contratação e a informação prestada ao cliente em diversas ações inspetivas. Foram ainda realizadas ações de inspeção para avaliar as práticas das instituições na contratação e vigência de contratos de crédito pessoal e de conta-corrente, cartões de crédito, linhas de crédito e facilidades de descoberto, bem como para fiscalizar a atuação das instituições na prevenção e gestão de situações de incumprimento de contratos de crédito pessoal.

## 5.1 Análise da informação reportada sobre contratos

A análise à informação relativa à celebração de novos contratos de crédito aos consumidores reportada mensalmente pelas instituições permitiu identificar indícios de incumprimento dos limites máximos à TAEG em 16 contratos de quatro instituições, a quem foi solicitada informação sobre essa situação.

Os esclarecimentos prestados estão a ser analisados pelo Banco de Portugal.

## 5.2 Análise a minutas de contratos

Através da análise a minutas de contratos de crédito pessoal, de crédito automóvel, de cartões de crédito e de facilidades de descoberto, fiscalizou-se a conformidade com o disposto na lei das disposições contratuais habitualmente utilizadas pelas instituições a respeito das vendas associadas aos produtos de crédito. Em concreto, avaliou-se se as minutas de contratos incluíam cláusulas que, em violação do disposto na lei, faziam depender a celebração ou a renegociação dos contratos de crédito aos consumidores da aquisição ou manutenção de outros produtos ou serviços financeiros, nomeadamente da conta de depósito à ordem.

Na sequência da avaliação realizada, que envolveu cláusulas inseridas em 147 minutas de contratos de crédito de um total de 97 instituições, o Banco de Portugal emitiu 81 determinações específicas a 81 instituições, instando à cessação de utilização de cláusulas que condicionem a concessão do crédito à abertura ou manutenção de conta de depósito à ordem junto da instituição mutuante.

## 5.3 Ações de inspeção

**5.3.1** Informação prestada nos sites da internet sobre crédito pessoal, crédito automóvel e cartões de crédito

**As ações de inspeção sobre a informação disponibilizada nos sites da internet a respeito de produtos de crédito pessoal, crédito automóvel e cartões de crédito abrangeram 100 instituições.**

Foi analisada a informação divulgada nos sites da internet relativamente a três produtos de crédito pessoal, quatro de crédito automóvel e a vinte e dois cartões de crédito, tendo sido avaliado:

- **A informação disponibilizada sobre as características dos produtos de crédito.**

Verificou-se que 99 instituições deveriam reforçar a informação de carácter geral sobre os produtos de crédito que comercializam. Detetou-se que a informação prestada não especificava, de forma adequada, as características e os encargos dos produtos e que a informação sobre os encargos dos produtos comercializados não era apresentada com destaque similar ao que era dado à informação sobre os seus benefícios. Detetou-se ainda que 13 instituições não explicitavam

o significado de siglas utilizadas na informação apresentada para descrever as características dos produtos de crédito (por exemplo, TAN, TAEG ou MTIC) e que duas instituições remetiam parte da descrição dessas características para outros sites da internet ou para outros locais do mesmo site da internet, através de hiperligações que não estavam a funcionar.

- A **facilidade de acesso e de descarregamento (download) da informação de carácter geral** sobre os produtos comercializados nos canais digitais, tendo-se apurado que 84 instituições não disponibilizavam as FIN referentes aos produtos apresentados nos seus sites da internet e que numa instituição a consulta a essa informação não era de acesso fácil.
- A **informação prestada sobre o custo do crédito**, nomeadamente o montante das prestações, o prazo de financiamento, a TAN, a TAEG e o MTIC, bem como as comissões e despesas incluídas na TAEG.

Verificou-se que uma das instituições prestava informação irregular sobre o custo do crédito, ao prestar informação sobre duas TAEG diferentes para o mesmo produto de crédito.

- A forma como é apresentada ao cliente a possibilidade de **financiamento dos encargos associados ao crédito** (designadamente seguros, comissões, impostos e outros custos), avaliando se o mesmo resulta da escolha expressa do cliente.

Detetou-se que duas instituições assumiam o financiamento dos encargos associados ao crédito sem que o cliente o tivesse expressamente solicitado.

- A forma como são apresentadas ao cliente as opções possíveis no que respeita **às condições aplicáveis aos produtos de crédito**, aferindo se eram utilizadas opções selecionados por defeito ou utilizados elementos gráficos que induziam o cliente a escolher determinada opção.

Verificou-se que sete instituições apresentavam opções selecionadas por defeito quanto ao montante do crédito, prazo de financiamento e à aquisição de seguros em associação aos contratos de crédito. Apurou-se ainda que uma instituição não informava o cliente de que este poderia optar pela contratação de um seguro equivalente numa seguradora à sua escolha.

- O **cálculo da TAEG e a observância do limite máximo** definido para a categoria de crédito em causa.

Verificou-se que a TAEG apresentada por quatro instituições não refletia o custo total do crédito por não incluir a totalidade dos encargos exigíveis por lei no seu cálculo.

- A **utilização de terminologia harmonizada na prestação de informação sobre comissões**.

Detetou-se que seis instituições não utilizavam a terminologia harmonizada para identificar a comissão associada ao serviço de disponibilização de um cartão de crédito.

Em resultado destas ações de inspeção, foram emitidas 19 determinações específicas e 235 recomendações a 100 instituições para correção das irregularidades observadas.

### 5.3.2 Comercialização nos canais digitais

#### As ações de inspeção sobre a comercialização de crédito em canais digitais abrangeram 83 instituições.

Foram analisados os processos de comercialização relativos a onze produtos de crédito pessoal, um de crédito automóvel e oito cartões de crédito, tendo sido avaliado:

- O cumprimento dos **deveres de informação pré-contratual e contratual e a disponibilização de mecanismos para assegurar a adequada** visualização e leitura desses documentos.

Identificaram-se 77 instituições com irregularidades na informação prestada na FIN, nomeadamente

no que respeita aos encargos devidos em caso de incumprimento e à cobrança de encargos em situações de mora.

Todas as instituições analisadas apresentavam mecanismos de *scroll down*, para efeitos de apresentação da documentação pré-contratual e contratual.

- 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.

Identificaram-se 80 instituições que, apesar de informarem o cliente sobre o motivo da recusa do crédito, não apresentavam os elementos informativos constantes das referidas bases de dados.

- **A informação disponibilizada sobre as características dos produtos de crédito.**

Identificaram-se três instituições que não asseguravam o adequado destaque à informação sobre as características dos produtos de crédito.

- **A forma como são apresentadas aos clientes bancários as opções possíveis no que respeita às condições do produto de crédito**, verificando se as mesmas são efetivamente opcionais e resultam da escolha expressa do cliente.

Identificaram-se três instituições que apresentavam opções relevantes do crédito selecionadas por defeito, como é o caso dos montantes e do prazo (nos casos do crédito pessoal e do crédito automóvel), da data e da percentagem de pagamento do cartão de crédito e do seguro opcional.

- **A disponibilização ao cliente de mecanismos que possibilitem o exercício do direito de livre revogação do contrato e do direito de reembolso antecipado nos canais digitais**, de modo a garantir que esses direitos podem ser exercidos de forma tão acessível e conveniente quanto a celebração do contrato de crédito.

Identificou-se uma instituição que não disponibilizava mecanismos que permitissem ao cliente o exercício do direito de livre revogação do contrato e do direito de reembolso antecipado. Observou-se também que, em duas instituições, as minutas dos contratos de crédito não refletiam todos os procedimentos e mecanismos à disposição do cliente para o exercício do direito de livre revogação do contrato e do direito de reembolso antecipado.

- **A identificação da instituição responsável pelo produto ou serviço bancário comercializado**, nomeadamente nos casos em que é utilizada uma marca diferente na comercialização desse produto ou serviço.

Detetou-se que um conjunto de produtos de crédito era comercializado sob uma determinada marca sem que, no entanto, a instituição responsável por esses produtos fosse identificada, com destaque similar.

Em resultado destas ações de inspeção, foram emitidas 245 determinações específicas e 22 recomendações a 80 instituições para correção das irregularidades observadas.

### 5.3.3 Práticas na contratação e vigência dos contratos

- **As ações de inspeção sobre as práticas na contratação e vigência de contratos de crédito pessoal e de conta corrente, cartões de crédito, linhas de crédito e facilidades de descoberto abrangeram 81 instituições.**

Nestas ações de inspeção, avaliou-se:

- **A forma como são apresentadas aos clientes as opções possíveis no que respeita às condições do produto de crédito.**

Identificou-se que 76 instituições não asseguravam, de forma adequada, que os clientes manifestavam a sua vontade relativamente à seleção das opções disponíveis para a configuração das condições do produto de crédito.

- **O cumprimento do dever de avaliação da solvabilidade do cliente.**

Detetou-se que duas instituições não avaliaram a solvabilidade de clientes bancários antes da celebração do contrato de crédito.

Também se apurou que 78 instituições não prestavam a informação completa aos clientes nas situações em que o crédito é recusado com fundamento na informação constante em bases de dados de responsabilidades de crédito, designadamente porque não lhes transmitiam os elementos constantes dessas bases de dados.

- **O cumprimento dos deveres de informação pré-contratual e contratual.**

Identificaram-se 80 instituições com irregularidades relacionadas com a não disponibilização de informação pré-contratual a clientes e com a incorreção da informação prestada a respeito das características da operação de crédito, como o tipo de crédito, a TAN ou a TAEG.

- **O processo de formação dos contratos de crédito e a informação prestada no contrato a este respeito.**

Verificou-se que duas instituições estavam a considerar como data de celebração de contratos de crédito um momento em que o cliente ou a instituição ainda não tinham manifestado a sua concordância relativamente a todas as condições contratuais.

Também se apurou que a descrição do processo de contratação constante dos contratos de crédito utilizados por três instituições não estava completa, nomeadamente no que respeita às fases do processo e à data de celebração.

- **A observância dos limites máximos à TAEG.**

Foram identificadas 78 instituições que celebraram contratos de crédito com TAEG superior ao limite máximo em vigor.

- **A taxa de juro e os juros remuneratórios cobrados aos mutuários.**

Detetou-se que 78 instituições cobraram aos seus mutuários juros indevidos, designadamente em resultado da aplicação de uma taxa de juro superior à contratualizada.

- **O cumprimento dos deveres de informação durante a vigência dos contratos de crédito aos consumidores.**

Foram identificadas 78 instituições com irregularidades relacionadas com omissões e incorreções na informação prestada nos extratos relativos a contratos de crédito aos consumidores periodicamente remetidos aos clientes.

- **O reporte de informação ao Banco de Portugal.**

Identificaram-se omissões e incorreções na informação reportada ao Banco de Portugal por 79 instituições.

Em resultado destas ações de inspeção, foram emitidas 1515 determinações específicas dirigidas às 81 instituições inspeccionadas para correção das irregularidades detetadas.

### 5.3.4 Gestão de situações de incumprimento de contratos de crédito pessoal

#### • A ação de inspeção sobre a gestão de situações de incumprimento de contratos de crédito pessoal abrangeu 84 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- **A observância das regras aplicáveis à integração de contratos de crédito no PERSI e à extinção do referido procedimento.**

Identificaram-se duas instituições que não informaram os clientes da existência de situação de incumprimento nos 15 dias subsequentes ao vencimento da prestação em falta e uma instituição que não efetuou diligências para apurar as causas do incumprimento.

Foram detetadas 81 instituições com irregularidades na contagem dos prazos para integração dos contratos de crédito em PERSI e três instituições que extinguiram o PERSI indevidamente. Identificaram-se ainda duas instituições com irregularidades nas comunicações remetidas aos clientes para informar da integração em PERSI e da extinção do referido procedimento.

- **O cumprimento da proibição de cobrança de comissões pela renegociação das condições do crédito.**

Identificaram-se duas instituições que cobraram comissões no decurso do PERSI pela análise e formalização de soluções de regularização de contratos em situação de incumprimento, e 80 instituições que cobraram comissões pelo reembolso antecipado de contratos de crédito que foram objeto de refinanciamento e de consolidação.

- **A conformidade dos procedimentos adotados pelas instituições para a apresentação de propostas de regularização de situações de incumprimento no decurso do PERSI com as regras legais aplicáveis.**

Detetaram-se 81 instituições que não apresentaram propostas ou acordos de regularização a clientes nas situações em que estes dispunham de capacidade financeira para cumprir as obrigações decorrentes dos respetivos contratos de crédito.

Em 81 instituições foram encontradas lacunas na informação prestada aos clientes sobre as propostas de regularização dos valores em dívida.

Também se apurou que 76 instituições não estavam a aplicar o regime do crédito aos consumidores a contratos de crédito destinados a regularizar situações de incumprimento celebrados no âmbito de PERSI.

- **O reporte ao Banco de Portugal de contratos celebrados no âmbito de soluções de regularização de situações de incumprimento, abrangidos pelo regime do crédito aos consumidores.**

Identificaram-se 80 instituições que não reportaram ao Banco de Portugal a totalidade dos contratos celebrados no âmbito de soluções de regularização de situações de incumprimento, abrangidos pelo regime do crédito aos consumidores.

- **O cumprimento das regras aplicáveis à resolução de contratos de crédito aos consumidores.**

Foram identificadas duas instituições que resolveram indevidamente contratos de crédito no decurso do PERSI e uma instituição que resolveu contratos de crédito por incumprimento sem que estivessem cumpridos os requisitos legalmente estabelecidos para o efeito.

Em 79 instituições foram identificadas comunicações de interpelação prévia à perda de benefício do prazo ou à resolução do contrato de crédito que não cumpriam as normas aplicáveis, uma vez que não apresentavam informação do detalhe dos valores exigidos aos clientes.

Em 77 instituições foi detetada a não disponibilização aos clientes de informação em suporte duradouro sobre a resolução do contrato e em 80 instituições detetaram-se insuficiências na informação prestada na comunicação de resolução do contrato.

Em resultado desta ação de inspeção, foram emitidas 1215 determinações específicas e 160 recomendações dirigidas a 84 instituições para correção das irregularidades identificadas.

**5.3.5** Cobrança de juros moratórios e de outros encargos associados ao incumprimento de facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito

... **A ação de inspeção sobre a aplicação do regime da mora em contratos de facilidade de descoberto e em situações de ultrapassagem de crédito abrangeu 76 instituições.**

Nesta ação de inspeção, avaliou-se a observância das disposições aplicáveis ao **cálculo de juros moratórios, à capitalização de juros remuneratórios vencidos e não pagos e à cobrança de comissões ou de outros encargos relacionados com o incumprimento.**

Observou-se que as 76 instituições inspecionadas, quando os valores utilizados de uma facilidade de descoberto e respetivos juros remuneratórios não eram regularizados nos termos contratualmente previstos, convertiam esses montantes em ultrapassagens de crédito, situação que se considerou ser irregular, atento o disposto na lei.

Também se verificou que as 76 instituições inspecionadas procediam à capitalização de juros remuneratórios vencidos e não pagos, por um período inferior a um mês, prática que não se mostra compatível com o disposto na lei.

Em resultado desta ação de inspeção, foram emitidas 532 determinações específicas dirigidas a 76 instituições para correção das irregularidades identificadas na aplicação do regime da mora.

## 5.4 Incumprimentos detetados

Na sequência das ações de fiscalização e inspeção realizadas no âmbito do crédito aos consumidores, foram emitidas 3607 determinações específicas e 417 recomendações dirigidas a 105 instituições.

**Quadro III.5.1 • Créditos aos consumidores | Determinações específicas e recomendações**  
| 2021

Matérias inspeccionadas	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Disposições contratuais sobre vendas associadas	81	81	-	-	81	81
Informação nos sites da internet sobre crédito pessoal, crédito automóvel e cartões de crédito	19	9	235	100	254	100
Comercialização de contratos de crédito aos consumidores nos canais digitais	245	80	22	4	267	80
Práticas na contratação e vigência dos contratos de crédito	1515	81	-	-	1515	81
Práticas adotadas no âmbito da gestão de situações de incumprimento	1215	84	160	82	1375	84
Aplicação do regime da mora	532	76	-	-	532	76
<b>Total</b>	<b>3607</b>	<b>(a)</b>	<b>417</b>	<b>(a)</b>	<b>4024</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente. (a) Em 2021, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 105 instituições.

## 6 Crédito à habitação e hipotecário

O Banco de Portugal fiscalizou a forma como as instituições implementaram a **regra legal que proíbe que seja exigida a abertura ou a manutenção de uma conta de depósito à ordem** na instituição mutuante como condição para a concessão ou a renegociação de contratos de crédito à habitação e hipotecário. Para o efeito, procedeu à análise de minutas de contratos, bem como da informação prestada nos sites da internet a respeito das vendas associadas a estes produtos de crédito.

Também desenvolveu uma ação de inspeção para avaliar a observância das regras relativas à cobrança de juros moratórios e de outros encargos relacionados com o incumprimento de contratos de crédito à habitação e hipotecário.

### 6.1 Análise a minutas de contratos

Através da análise a minutas de contratos de crédito à habitação e hipotecário, avaliou-se a eventual utilização de cláusulas que, no âmbito da regulação das vendas associadas, façam depender a celebração ou a renegociação dos contratos de crédito à abertura ou manutenção de conta de depósito à ordem junto da instituição mutuante, em violação do disposto na lei.

Na sequência da avaliação realizada, que envolveu cláusulas inseridas em 51 minutas de contratos de crédito de um total de 86 instituições, o Banco de Portugal emitiu 83 determinações específicas a 83 instituições, instando à cessação de utilização de cláusulas que condicionem a concessão do crédito à abertura ou manutenção de conta de depósito à ordem junto da instituição mutuante<sup>3</sup>.

3. Para mais informação sobre a proibição legal em causa, consultar o capítulo II do presente relatório.

## 6.2 Ações de inspeção

**6.2.1** Informação prestada nos sites da internet sobre a abertura ou manutenção de conta de depósito à ordem associada ao crédito à habitação e hipotecário

... A ação de inspeção sobre a informação prestada nos sites da internet a respeito da abertura ou manutenção de conta de depósito à ordem associada ao crédito à habitação e hipotecário abrangeu 86 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se o cumprimento da regra legal que proíbe que seja exigida a abertura ou a manutenção de uma conta de depósito à ordem na instituição mutuante como condição para a concessão ou a renegociação de contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Identificou-se que a informação disponibilizada nos sites da internet de 83 instituições não estava conforme com a referida regra legal. Em consequência, foram emitidas 166 determinações específicas dirigidas a 83 instituições para correção das irregularidades detetadas.

**6.2.2** Práticas de cobrança de juros e outros encargos em caso de mora

... A ação de inspeção sobre as práticas de cobrança de juros e outros encargos em caso de mora abrangeu 99 instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se a aplicação de juros moratórios e de outros encargos em situações de incumprimento de contratos de crédito à habitação.

Apurou-se que 80 instituições incluíram nos contratos de crédito que celebraram com os seus clientes cláusulas que previam a possibilidade de deixar de ser aplicada a bonificação da taxa de juro associada à aquisição de outros produtos ou serviços por parte do mutuário caso este entre em mora no cumprimento das suas obrigações. Esta prática viola a proibição da cobrança de comissões ou de outras quantias com fundamento na mora, para além dos juros moratórios e da comissão pela recuperação de valores em dívida.

Em resultado desta ação de inspeção, foram emitidas 160 determinações específicas dirigidas a 80 instituições para correção das irregularidades detetadas.

## 6.3 Incumprimentos detetados

Na sequência das ações de fiscalização e de inspeção realizadas no âmbito do crédito à habitação e hipotecário, foi emitido um total de 409 determinações específicas dirigidas a 86 instituições.

### Quadro III.6.1 • Crédito à habitação e hipotecário | Determinações específicas | 2021

Matérias inspecionadas	Determinações específicas	
	Número	Instituições abrangidas
Disposições contratuais sobre vendas associadas	83	83
Informação nos sites da internet sobre a abertura ou manutenção de conta de depósitos à ordem associada ao crédito à habitação	166	83
Práticas de cobrança de juros e outros encargos em caso de mora	160	80
Total	409	(a)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente. (a) Em 2021, foram dirigidas determinações específicas a 86 instituições.

## 7 Reclamações dos clientes bancários

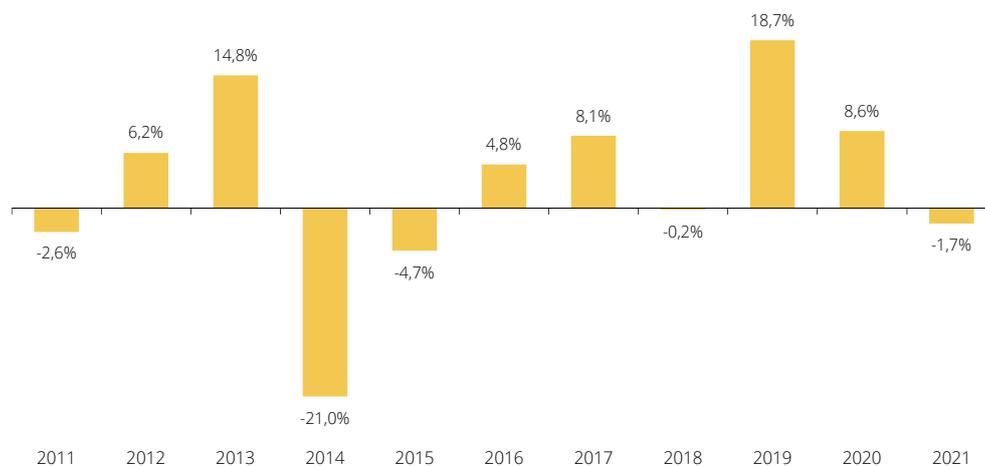
### 7.1 Análise da evolução

Foram recebidas 19 322 reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal, numa média mensal de 1610 reclamações, menos 1,7% face a 2020.

Esta evolução deveu-se à redução do número de reclamações associadas à implementação das medidas de mitigação da pandemia da COVID-19, nomeadamente nas matérias relacionadas com a aplicação das moratórias de crédito. Excluindo estas matérias, o número de reclamações entradas cresceu 4,6% face a 2020, destacando-se o aumento das reclamações sobre crédito aos consumidores, sobretudo a respeito de cartões de crédito.

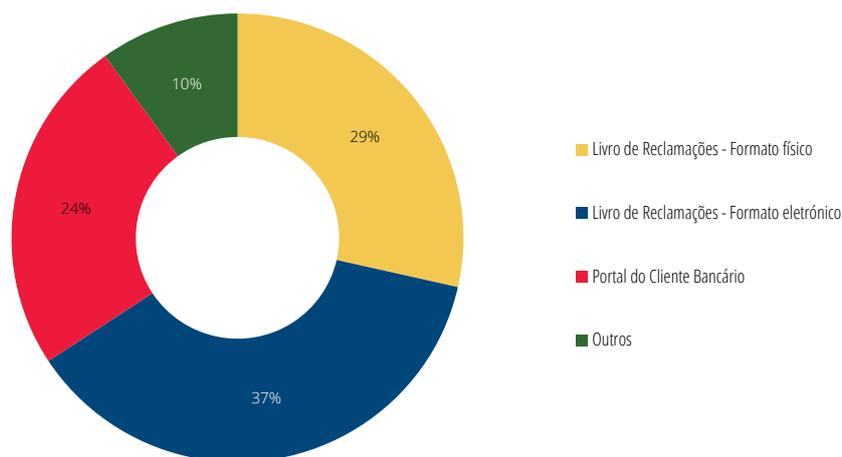
O Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) foi o canal mais utilizado pelos clientes bancários (37,2% das reclamações recebidas), seguido do Livro de Reclamações físico disponibilizado aos balcões das instituições (28,5%) e do PCB (24,3%). Num contexto ainda de pandemia, a importância do LRE e do PCB aumentou em 2021, dado o crescimento do número de reclamações entradas através destes canais (mais 0,8% e 1,2% face ao total de 2020, respetivamente) e a diminuição do número de reclamações entradas através do Livro de Reclamações físico (menos 4,6% que em 2020). Os clientes bancários também apresentaram reclamações através de outros meios (como *e-mail* ou carta), que representaram 10% do total de reclamações recebidas em 2021.

**Gráfico III.7.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011-2021**



Fonte: Banco de Portugal.

**Gráfico III.7.2 • Reclamações | Entradas por proveniência (em percentagem) | 2021**



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Em 2021 foram ainda recebidas 2657 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, sobre situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições, 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.

À semelhança do que se verificou em anos anteriores, o crédito aos consumidores, os depósitos bancários e o crédito à habitação e hipotecário foram os produtos em que se registou um maior número de reclamações (em conjunto, representaram 70,1% do total de reclamações), refletindo a importância relativa destes mercados.

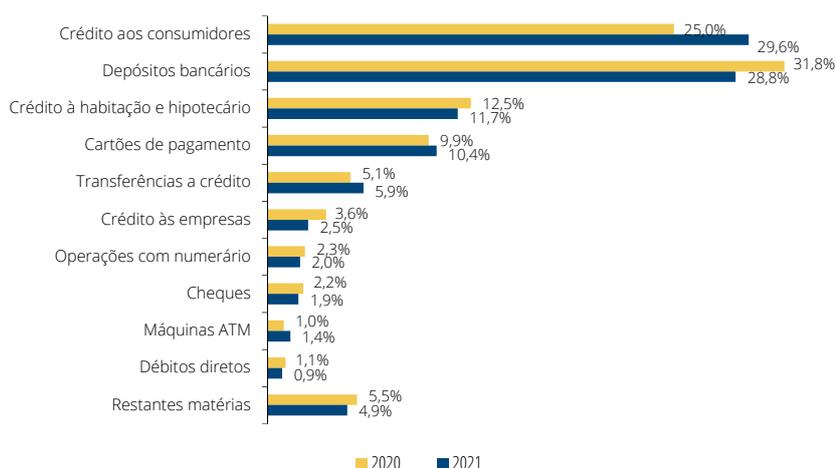
A análise da evolução das reclamações por produto e serviço considera a dimensão do mercado subjacente, sendo necessário relativizar o número de reclamações recebidas.

**Quadro III.7.1 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2020 -2021**

Produtos e serviços reclamados <sup>(a)</sup>	Valores absolutos			Valores relativos <sup>(b)</sup>			
	2020	2021	Δ anual	2020	2021	Δ	Unidade de referência
Crédito aos consumidores	4916	5724	16,4%	40	45	13,0%	100 mil contratos
Depósitos bancários	6242	5570	-10,8%	34	30	-10,8%	100 mil contas
Crédito à habitação e hipotecário	2462	2255	-8,4%	119	111	-6,8%	100 mil contratos
Cartões de pagamento	1951	2017	3,4%	86	87	0,7%	milhão de cartões
Transferências a crédito	1000	1132	13,2%	52	53	1,8%	10 milhões de transferências
Crédito às empresas	713	482	-32,4%	65	42	-34,5%	100 mil contratos
Operações com numerário	448	381	-15,0%	126	104	-17,2%	100 milhões de operações
Cheques	437	372	-14,9%	26	27	4,5%	milhão de cheques
Máquinas ATM	191	278	45,5%	122	180	48,3%	10 mil máquinas ATM
Débitos diretos	222	174	-21,6%	102	77	-24,9%	100 milhões de operações
Restantes matérias	1078	937	-13,1%	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>19 660</b>	<b>19 322</b>	<b>-1,7%</b>	-	-	-	-

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 nas notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas publicadas no Relatório de Supervisão Comportamental de 2020.

**Gráfico III.7.3 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2020-2021**



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2021, não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada em 61,7% das reclamações encerradas (61,1% em 2020). As instituições resolveram a situação reclamada apesar de não existirem indícios de infração em 34,8% das reclamações encerradas<sup>4</sup>. O Banco de Portugal detetou irregularidades em 3,5% das reclamações encerradas, tendo, nesses casos, adotado medidas de supervisão adequadas, através da emissão de determinações específicas ou da instauração de processos de contraordenação<sup>5</sup>.

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

5. O ponto 7.3 do presente capítulo contém informação detalhada sobre os incumprimentos detetados e as medidas adotadas pelo Banco de Portugal na sequência da análise a estas reclamações.

O prazo médio de encerramento das reclamações foi de 50 dias, que compara com 48 dias em 2020. O prazo médio de encerramento das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal foi de 65 dias (68 dias em 2020), enquanto no caso das reclamações apresentadas no Livro de Reclamações ao balcão da instituição este prazo foi de 31 dias (36 dias em 2020) e nas reclamações entradas pelo LRE foi de 47 dias (38 dias em 2020)<sup>6</sup>.

## 7.2 Matérias mais reclamadas

Apresentam-se as principais matérias das reclamações recebidas em 2021, independentemente do resultado da sua análise. O crédito aos consumidores foi a matéria mais reclamada, com destaque para os cartões de crédito, seguindo-se as contas de depósito, sobretudo no que se refere às condições de movimentação de contas à ordem.

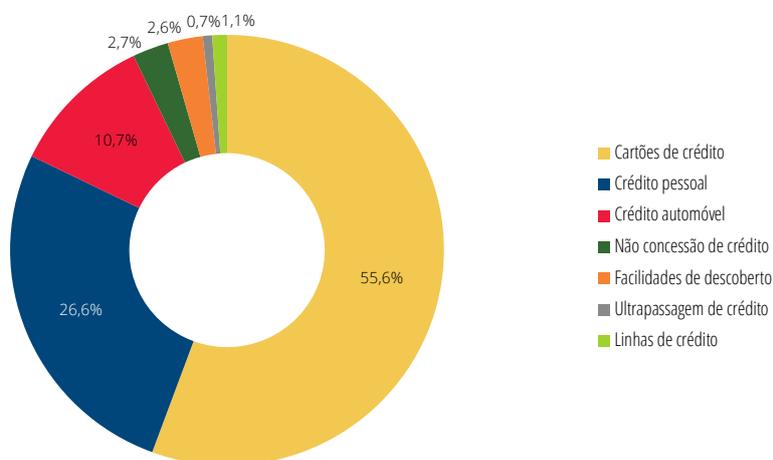
As reclamações no âmbito das moratórias de crédito, no contexto da pandemia COVID-19, foram analisadas no Capítulo I.

### 7.2.1 Crédito aos consumidores

Foram recebidas 5724 reclamações sobre crédito aos consumidores, um aumento de 16,4% face a 2020. Destas reclamações, 2,3% dizem respeito a moratórias de crédito, no contexto da pandemia COVID-19.

No que se refere à distribuição das reclamações sobre crédito aos consumidores por tipologia de produto, o cartão de crédito foi o produto que registou o maior número de reclamações (55,6%), seguindo-se o crédito pessoal (26,6%) e o crédito automóvel (10,7%).

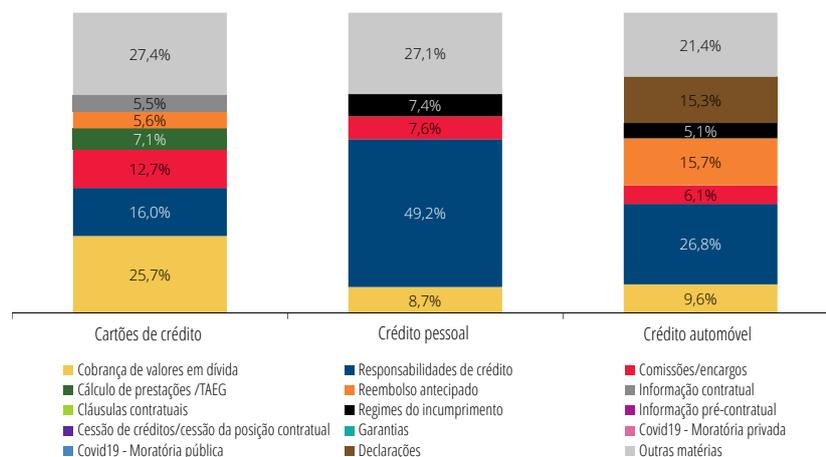
Gráfico III.7.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2021



Fonte: Banco de Portugal.

6. O canal de envio das reclamações ao Banco de Portugal determina diferentes prazos de análise, já que são aplicáveis regras e procedimentos distintos consoante a reclamação seja apresentada diretamente ao Banco de Portugal ou inscrita num Livro de Reclamações de uma instituição financeira em formato físico ou eletrónico. O prazo médio de análise inclui o tempo de análise da reclamação pelo Banco de Portugal e pelas próprias instituições reclamadas. O Banco de Portugal tem sempre de ouvir a instituição reclamada, pelo que o prazo médio de análise das reclamações depende da resposta da instituição reclamada e do período temporal em que essa resposta é prestada.

Gráfico III.7.5 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel<sup>(a)</sup> | 2021



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

As matérias mais reclamadas no crédito aos consumidores<sup>7</sup> incidiram sobre:

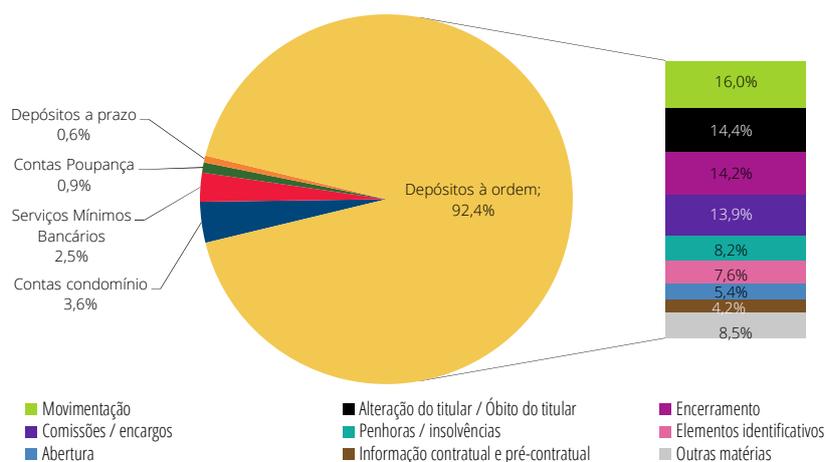
- **Responsabilidades de crédito (26,7%)**, estando em causa o reporte de informação à CRC pelas entidades participantes, destacando-se temas relacionados com (i) a incorreção da informação reportada, (ii) o atraso na retificação de informação incorretamente reportada, designadamente a não atualização de informação em resultado do despacho de exoneração do passivo restante no âmbito de processo de insolvência e (iii) a falta de comunicação aos mutuários ou garantidores sobre o início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento;
- **Cobrança de valores em dívida (19,1%)**, que incide em reclamações sobre (i) o apuramento do montante em dívida, (ii) a cessão de créditos após o incumprimento, (iii) o recurso a meios judiciais para recuperação dos montantes em dívida por parte das instituições e (iv) os procedimentos adotados pelas instituições e pelas entidades por estas subcontratadas para a cobrança de valores em dívida;
- **Cobrança de comissões ou encargos (10,6%)**, em particular (i) a comissão por ultrapassagem de crédito, (ii) a comissão de recuperação de valores em dívida e (iii) a prestação de informação sobre os montantes exigidos pelas instituições como contrapartida pelos serviços prestados.

### 7.2.2 Depósitos bancários

As reclamações sobre matérias relacionadas com depósitos bancários diminuíram 10,8%, para um total de 5570 reclamações. Esta redução deveu-se à diminuição das reclamações sobre contas poupança. A generalidade das reclamações sobre depósitos bancários continuou a incidir sobre depósitos à ordem (92,4%), tendo as reclamações sobre esta matéria aumentado, destacando-se o incremento do número de reclamações sobre alteração do titular/óbito do titular.

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

### Gráfico III.7.6 • Reclamações | Depósitos bancários | 2021



Fonte: Banco de Portugal.

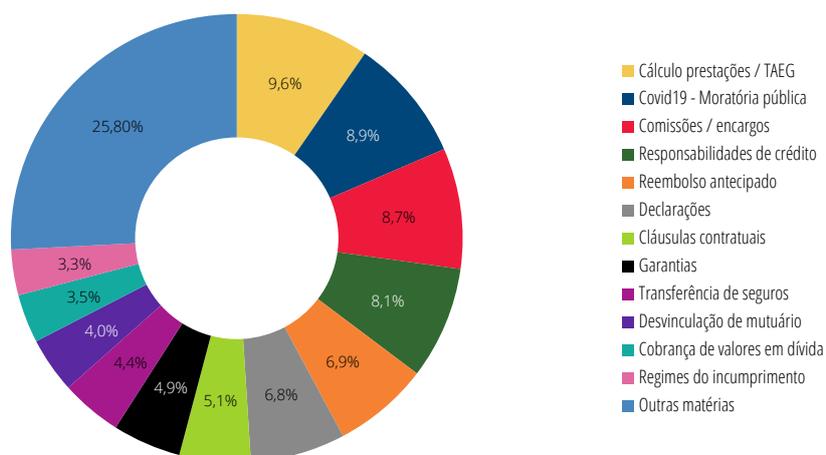
As matérias mais reclamadas nas contas de depósito à ordem incidiram sobre:

- **Condições de movimentação das contas (16,0%)**, designadamente (i) operações de débito efetuadas pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente e (ii) restrições de movimentação da conta introduzidas pelas instituições em cumprimento dos deveres associados à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- **Alteração do titular ou óbito do titular da conta (14,4%)**, nomeadamente (i) o procedimento para alterar a titularidade das contas de depósito à ordem, mediante a inclusão de novo titular ou a remoção de titulares, (ii) as dificuldades de movimentação da conta após o falecimento do respetivo titular e (iii) as comissões e demais encargos suportados pelos herdeiros decorrentes dos procedimentos exigidos pelas instituições após o óbito do titular de conta;
- **Encerramento da conta (14,2%)**, com enfoque (i) no atraso da execução das instruções dadas pelos clientes para encerramento da conta de depósitos à ordem e (ii) na cobrança de comissões e outros encargos em momento posterior a esse pedido de encerramento;
- **Cobrança de comissões ou encargos (13,9%)**, salientando-se (i) a não prestação de informação sobre a alteração das comissões associadas às contas de depósito à ordem e (ii) os montantes exigidos pelas instituições como contrapartida dos serviços prestados, designadamente o serviço de manutenção de conta;
- **Penhoras ou insolvências (8,2%)**, destacando-se situações relacionadas com (i) o levantamento da penhora após receção da respetiva ordem de levantamento e (ii) os limites de impenhorabilidade de saldos bancários.

#### 7.2.3 Crédito à habitação e hipotecário

As reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário registaram uma diminuição de 8,4% face ao ano precedente, tendo sido recebidas 2255 reclamações. Esta diminuição deveu-se à redução das reclamações sobre as moratórias de crédito, que, em 2021, representaram 8,9% das reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário.

Gráfico III.7.7 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 2021



Fonte: Banco de Portugal.

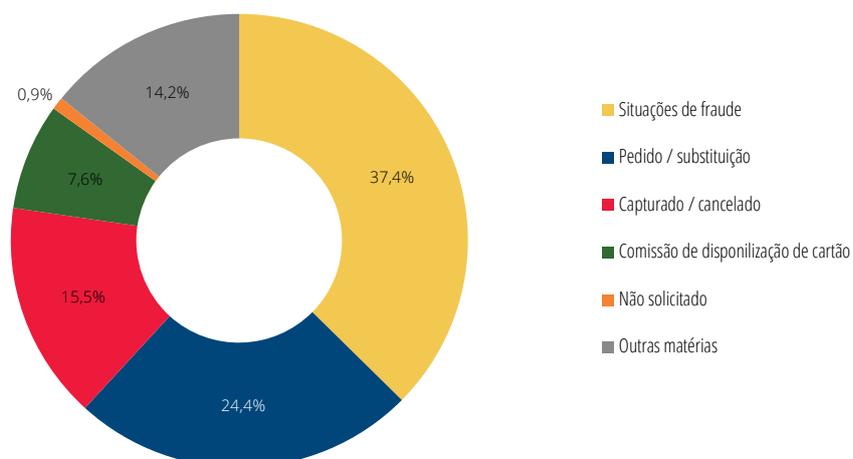
As matérias mais reclamadas no crédito à habitação e hipotecário incidiram sobre:

- **Cálculo das prestações e da TAEG (9,6%)**, com destaque para a definição do montante da prestação de acordo com o cálculo da média aritmética do indexante por ocasião da sua revisão periódica;
- **Moratória pública no âmbito da pandemia da COVID-19 (8,9%)**, cujo detalhe se encontra no Capítulo I;
- **Cobrança de comissões ou encargos (8,7%)**, relacionadas, sobretudo, com a cobrança de comissões em momento prévio ao da contratação do crédito e independentemente da aprovação do crédito;
- **Responsabilidades de crédito (8,1%)**, designadamente (i) a incorreção da informação reportada à CRC, (ii) o atraso na correção da informação incorretamente reportada, nomeadamente a não atualização da informação em resultado do despacho de exoneração do passivo restante no âmbito de processo de insolvência e (iii) a falta de comunicação aos mutuários ou garantes sobre o início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento.

#### 7.2.4 Cartões de pagamento

As reclamações sobre matérias relacionadas com cartões de pagamento aumentaram 3,4% em 2021, totalizando 2017 reclamações recebidas. Destaca-se o crescimento do número de reclamações sobre alegadas situações de fraude.

Gráfico III.7.8 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2021



Fonte: Banco de Portugal.

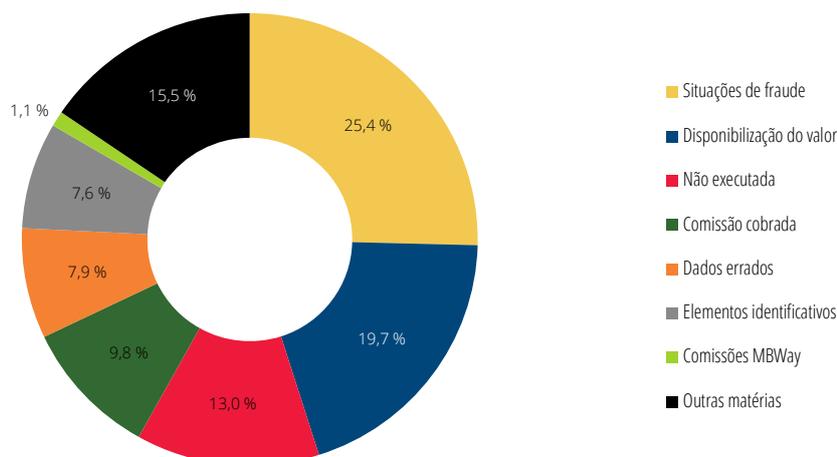
As matérias mais reclamadas nos cartões de pagamento incidiram sobre:

- **Situações de fraude (37,4%)**, estando, geralmente, em causa (i) a alegada utilização de instrumento de pagamento por terceiros não autorizados e (ii) a responsabilidade das instituições pela execução de operações não autorizadas;
- **Pedido ou substituição dos cartões (24,4%)**, sobretudo no que respeita (i) à demora associada à substituição dos cartões de pagamento e (ii) às comissões cobradas pela emissão desses cartões;
- **Situações de captura e de cancelamento de cartões (15,5%)**, com destaque para (i) o bloqueio dos cartões pelas instituições emittentes por razões de segurança e (ii) a denúncia dos contratos de utilização dos cartões, por iniciativa das instituições ou do próprio cliente.

### 7.2.5 Transferências a crédito

As reclamações sobre matérias relacionadas com transferências a crédito aumentaram 13,2% em 2021, atingindo um total de 1132 reclamações. Esta evolução deveu-se ao aumento do número de reclamações sobre a disponibilização do valor transferido e sobre alegadas situações de fraude.

Gráfico III.7.9 • Reclamações | Transferências a crédito | 2021



Fonte: Banco de Portugal.

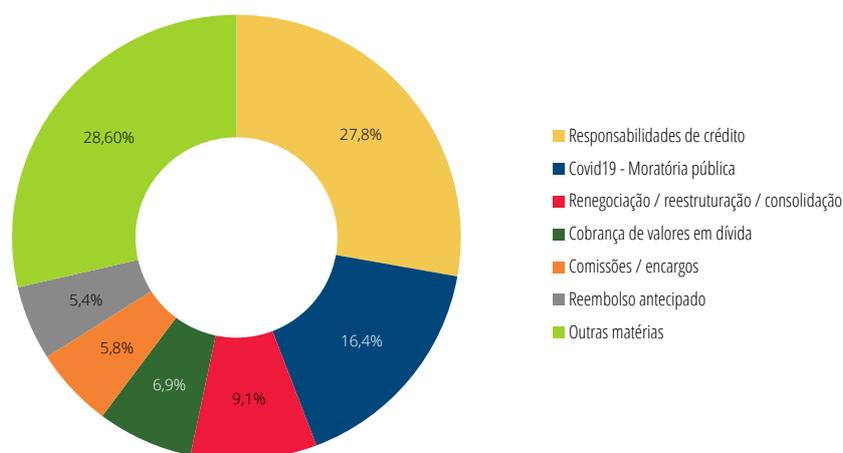
As matérias mais reclamadas nas transferências a crédito incidiram sobre:

- **Situações de fraude (25,4%)**, em grande medida respeitantes (i) à execução de ordens de transferência alegadamente não transmitidas à instituição de crédito e (ii) à responsabilidade das instituições pela execução dessas operações;
- **Disponibilização do valor transferido (19,7%)**, com destaque para as reclamações sobre (i) o prazo de disponibilização do montante da transferência na conta do beneficiário e (ii) o incumprimento do prazo de execução de transferência;
- **Operações não executadas (13,0%)**, estando em causa a não realização de transferências ordenadas pelo reclamante por (i) anomalia informática ou erro operacional e (ii) insuficiência na caracterização dos elementos identificativos necessários à concretização da transferência;
- **Cobrança de comissões (9,8%)**, nomeadamente pela realização de transferências ao balcão e através de canais digitais.

### 7.2.6 Crédito às empresas

As reclamações sobre matérias relacionadas com crédito às empresas diminuíram 32,4%, tendo sido recebidas 482 reclamações. Esta diminuição deveu-se à redução das reclamações sobre a aplicação da moratória pública e sobre linhas de crédito de apoio à atividade empresarial, ambas no contexto da pandemia COVID-19, que, em 2021, representaram 19,1% das reclamações sobre crédito às empresas.

Gráfico III.7.10 • Reclamações | Crédito às empresas | 2021



Fonte: Banco de Portugal.

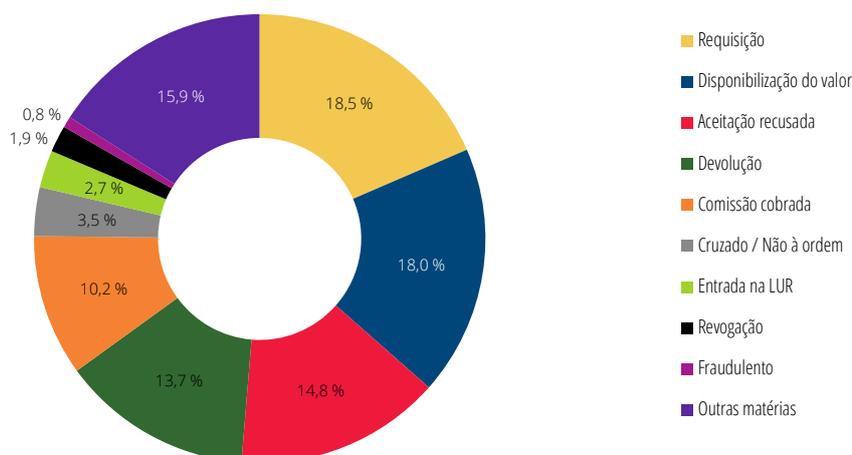
As matérias mais reclamadas no crédito às empresas incidiram sobre:

- **Responsabilidades de crédito (27,8%)**, onde se inserem reclamações sobre (i) a incorreção da informação reportada à CRC, (ii) o atraso na correção da informação incorreta ou indevidamente reportada e (iii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades em situação de incumprimento;
- **Moratória pública no âmbito da pandemia da COVID-19 (16,4%)**, cujo detalhe se encontra no Capítulo I;
- **Renegociação / reestruturação / consolidação (9,1%)**, que abrange as reclamações sobre a morosidade e as condições exigidas nos processos de renegociação, reestruturação e consolidação de contratos de crédito.

### 7.2.7 Cheques

As reclamações sobre matérias relacionadas com cheques diminuíram 14,9%, totalizando 372 reclamações. Esta evolução deveu-se à redução das reclamações relativas à cobrança de comissões.

Gráfico III.7.11 • Reclamações | Cheques | 2021



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas nos cheques incidiram sobre:

- **Requisição de cheques (18,5%)**, estando em causa (i) a não disponibilização de cheques ou de módulos de cheques por parte das instituições ou (ii) a morosidade no tratamento do pedido de cheques ou de módulos de cheques efetuados pelos clientes;
- **Disponibilização do valor (18,0%)**, designadamente o alegado incumprimento dos prazos previstos na lei para as situações em que o depósito do cheque é efetuado ao balcão ou em terminais automáticos;
- **Recusa de aceitação de cheques (14,8%)**, sobretudo, por (i) aceitação do cheque apresentado a pagamento por pessoa diferente do seu beneficiário, (ii) preenchimento irregular do cheque e (iii) cumprimento da data para a apresentação do cheque a pagamento;
- **Devolução de cheques (13,7%)**, onde se incluem questões sobre o não pagamento de cheques, em particular por falta de provisão da conta;
- **Comissão cobrada (10,2%)**, nomeadamente reclamações sobre as comissões em caso de devolução de cheque.

## 7.3 Incumprimentos detetados

Foram identificadas irregularidades em 572 reclamações encerradas.

O Banco de Portugal emitiu 37 determinações específicas dirigidas a 12 instituições (abrangendo 37 reclamações) e instaurou 117 processos de contraordenação a 30 instituições (envolvendo 535 reclamações).

### Quadro III.7.2 • Reclamações | Determinações específicas | 2021

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Determinações específicas	
		Número	Instituições abrangidas
Crédito aos consumidores	9	9	3
Depósitos bancários	1	1	1
Conta de SMB	8	8	2
Crédito à habitação e hipotecário	9	9	5
Cartões de pagamento	8	8	3
Transferências a crédito	2	2	2
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. Nota: (a) Em 2021, foram dirigidas determinações específicas a 12 instituições.

### Quadro III.7.3 • Reclamações | Processos de contraordenação | 2021

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Processos de contraordenação	
		Número	Instituições abrangidas
Crédito aos consumidores	39	19	14
Depósitos bancários	107	29	12
Crédito à habitação e hipotecário	38	9	4
Cartões de pagamento	62	10	9
Transferências a crédito	27	4	3
Outras matérias	25	13	10 <sup>(c)</sup>
Moratórias de crédito <sup>(a)</sup>	130	17	9
Outros <sup>(b)</sup>	107	16	10
<b>Total</b>	<b>535</b>	<b>117</b>	<b>(c)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) A informação sobre os processos de contraordenação instaurados por indícios de violação das regras aplicáveis às moratórias de crédito encontra-se no Capítulo I. (b) Estão em causa processos de contraordenação que, por razões de economia processual, agregam indícios de infração às normas que regulam a comercialização de diferentes produtos e serviços bancários de retalho. Neste âmbito, 15 dos processos de contraordenação instaurados visaram ilícitos detetados no âmbito dos depósitos bancários e 13 envolveram ilícitos detetados no âmbito da prestação de serviços de pagamento. Os 16 processos de contraordenação instaurados abrangeram igualmente ilícitos detetados no âmbito do crédito à habitação e hipotecário, crédito a empresas, sigilo bancário e regras aplicáveis ao reporte de informação ao Banco de Portugal. (c) Em 2021, foram instaurados processos de contraordenação a 30 instituições.

Apresenta-se informação detalhada sobre os principais incumprimentos detetados no âmbito da análise de reclamações, em função do produto ou serviço bancário de retalho em causa nessas reclamações.

#### 7.3.1 Crédito aos consumidores

Foram detetadas irregularidades em 48 reclamações relativas a crédito aos consumidores.

Na sequência da análise desenvolvida a nove dessas reclamações, foram emitidas nove determinações específicas dirigidas a três instituições, para correção de irregularidades relacionadas com o exercício do direito de livre revogação do contrato de crédito, o reporte de informação à CRC e com a realização de contactos desleais, excessivos ou desproporcionados com os clientes bancários em mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito.

Tendo por base os indícios apurados na análise a 39 reclamações, o Banco de Portugal instaurou 19 processos de contraordenação contra 14 instituições pela violação dos deveres relacionados com:

- A avaliação da solvabilidade dos clientes bancários em momento prévio ao da celebração do contrato de crédito;

- A prestação de informação aos clientes, nomeadamente a entrega da ficha de informação normalizada em momento prévio ao da celebração do contrato, a disponibilização de um exemplar do contrato de crédito no momento da respetiva assinatura e o envio de extrato relativo ao contrato de crédito 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;
- O reporte de informação à CRC e o cumprimento dos deveres de informação associados a esse reporte;
- As condições para a resolução de contratos de crédito aos consumidores;
- A integração de contratos de crédito em PERSI e a observância das garantias dos mutuários no âmbito do referido procedimento;
- O reembolso antecipado do contrato de crédito por parte do mutuário;
- Os limites máximos de TAEG definidos para cada categoria de contrato de crédito aos consumidores.

### 7.3.2 Depósitos bancários

Foram detetadas irregularidades em 116 reclamações relativas a depósitos bancários.

Na sequência da análise desenvolvida a nove dessas reclamações, foram emitidas nove determinações específicas dirigidas a três instituições, para correção de irregularidades relacionadas (i) com a prestação de informação aos clientes nas situações em que as instituições exercem prerrogativas contratuais que lhes permitem modificar unilateralmente os termos dos contratos de duração indeterminada e (ii) com o cumprimento do prazo de dez dias úteis legalmente estabelecido para a conversão de conta de depósito à ordem em conta de SMB após a apresentação de pedido por parte do cliente bancário.

Tendo por base os indícios apurados na análise a 107 reclamações, o Banco de Portugal instaurou 29 processos de contraordenação contra 12 instituições pela violação de deveres relacionados com:

- A prestação de informação aos clientes, nomeadamente a disponibilização de um exemplar das condições gerais do contrato de abertura de conta de depósito à ordem em momento prévio ao da sua celebração e a remessa de um extrato com a informação relativa aos movimentos efetuados na conta de depósito à ordem com periodicidade mínima mensal, exceto quando não tenham ocorrido movimentos no mês em causa, caso em que deve ser respeitada uma periodicidade mínima anual;
- A movimentação de conta de depósito à ordem da autorização do respetivo titular, em particular a estrita observância das condições acordadas entre a instituição de crédito e o cliente bancário e a abstenção de introdução de bloqueios ou outros impedimentos que não tenham fundamento legal ou contratual;
- O reembolso imediato do montante da operação de pagamento não autorizada e, se for caso disso, a reposição da conta de pagamento debitada na situação em que estaria se a operação de pagamento não autorizada não tivesse sido executada;
- O exercício de prerrogativas contratuais que permitem à instituição depositária alterar de forma unilateral os termos do contrato de abertura de conta de depósito à ordem;
- O cumprimento, em tempo útil, do pedido de denúncia do contrato de abertura de conta de depósito à ordem apresentado pelo cliente.

### 7.3.3 Crédito à habitação e hipotecário

Foram detetadas irregularidades em 47 reclamações relativas a crédito à habitação e hipotecário.

Na sequência da análise desenvolvida a nove dessas reclamações, foram emitidas nove determinações específicas dirigidas a cinco instituições, para correção de irregularidades identificadas a respeito do direito ao reembolso antecipado dos mutuários, da integração de contratos em PERSI, da emissão gratuita do distrato de hipoteca no prazo de 14 dias úteis após a cessação do contrato de crédito e dos deveres de informação a observar na vigência dos contratos, em particular no que toca à prestação de informação sobre a alteração da taxa de juro.

Tendo por base os indícios apurados na análise a 38 reclamações, o Banco de Portugal instaurou nove processos de contraordenação contra quatro instituições, uma vez que se apurou a existência de indícios do incumprimento de deveres relacionados com:

- A prestação de informação a empresa de seguros sobre a evolução do montante em dívida ao abrigo do contrato de crédito à habitação, para efeitos da atualização do capital seguro;
- O reembolso antecipado do contrato de crédito por parte do mutuário;
- A aplicação do PARI, em particular o desenvolvimento de diligências para a avaliação dos indícios de risco de incumprimento e para a avaliação da capacidade financeira do mutuário em risco de incumprimento;
- A integração de contratos de crédito em PERSI.

### 7.3.4 Cartões de pagamento

Foram detetadas irregularidades em 70 reclamações relativas a cartões de pagamento.

Na sequência da análise desenvolvida a oito dessas reclamações, foram emitidas oito determinações específicas dirigidas a três instituições, para correção de irregularidades detetadas a respeito do bloqueio de instrumentos de pagamento, nomeadamente a inexistência de fundamento legal para o bloqueio, bem como da informação prestada aos clientes nas situações em que as instituições exercem prerrogativas contratuais que lhes permitem modificar unilateralmente os termos dos contratos de duração indeterminada.

Tendo por base os indícios apurados na análise a 62 reclamações, o Banco de Portugal instaurou dez processos de contraordenação contra nove instituições pela violação de deveres relacionados com:

- A prestação de informação ao titular de cartão de pagamento sobre o bloqueio desse instrumento e a respetiva justificação;
- A proibição de cobrança de comissões pela retificação de operações de pagamento;
- O cumprimento, em tempo útil, do pedido de denúncia do contrato de utilização de cartão de crédito apresentado pelo cliente bancário, que consubstancia o exercício do direito de denúncia do contrato-quadro de prestação de serviços de pagamento que lhes é subjacente;
- O prazo de que a instituição do ordenante dispõe para executar a operação de pagamento ordenada e creditar a conta do prestador de serviços de pagamento do beneficiário.

### 7.3.5 Transferências a crédito

Foram detetadas irregularidades em 29 reclamações relativas a transferências a crédito.

Na sequência da análise desenvolvida a duas dessas reclamações, foram emitidas duas determinações específicas dirigidas a duas instituições, para correção de irregularidades detetadas a respeito do cumprimento do princípio da equivalência de encargos em transferências transfronteiriças no

espaço SEPA e da observância da obrigação de garantir que o montante integral da operação de pagamento é transferido, sem que sejam deduzidos quaisquer encargos ao montante transferido. Tendo por base os indícios apurados na análise a 27 reclamações, o Banco de Portugal instaurou quatro processos de contraordenação contra três instituições pela violação de deveres relacionados com:

- O prazo de que a instituição do ordenante dispõe para executar a operação de pagamento ordenada e creditar a conta do prestador de serviços de pagamento do beneficiário;
- A disponibilização do montante da operação de pagamento ao beneficiário imediatamente após o crédito do mesmo na conta da instituição;
- O princípio de equivalência de encargos.

### 7.3.6 Outras matérias

Foram detetadas irregularidades em 25 reclamações relativas a outras matérias, com menor expressão no total de reclamações.

Tendo por base os indícios apurados na análise das referidas 25 reclamações, o Banco de Portugal instaurou 13 processos de contraordenação contra dez instituições por violação de regras legais aplicáveis às seguintes matérias:

- Acesso às linhas de crédito garantidas pelo Estado Português no contexto da pandemia da COVID-19;
- Pagamento irregular de um cheque sacado sobre a referida instituição;
- Prazo para a disponibilização do valor relativo a cheque depositado em terminal automático;
- Disponibilização do Livro de Reclamações, na sequência de solicitação por parte de cliente bancário;
- Segredo bancário;
- Regras de atendimento prioritário.

## 7.4 Instituições mais reclamadas<sup>8</sup>

### 7.4.1 Crédito aos consumidores

O quadro seguinte apresenta, para 2021, 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 2021<sup>9</sup>.

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 III.7.4, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Abanca Corporación Bancaria, S.A. - Sucursal em Portugal, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. - Sucursal em Portugal, Banco Atlântico Europa, S.A., Banco Finantia, S.A., BNP Paribas Lease Group, S.A., FCE Bank P.L.C., Novo Banco dos Açores, S.A.,

8. As notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas encontram-se publicadas no Relatório de Supervisão Comportamental de 2020, disponível em [https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/rsc\\_2020\\_pt.pdf](https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/rsc_2020_pt.pdf).

9. 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.

e Union de Creditos Inmobiliarios, S.A., Establecimiento Financiero de Credito (Sociedad Unipersonal) - Sucursal em Portugal.

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

#### Quadro III.7.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2021

Sigla	Instituição de crédito	2021
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH - SUCURSAL EM PORTUGAL	2,84
BNIEU	BNI - BANCO DE NEGÓCIOS INTERNACIONAL (EUROPA), SA	2,48
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	2,29
UNVSO	UNIVERSO, IME, S.A.	1,40
FCACP	FCA BANK S.P.A. - SUCURSAL EM PORTUGAL	1,33
WBSUC	WIZINK BANK, S.A.U. - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,96
BBPI	BANCO BPI, SA	0,96
BANSU	BANKINTER, SA - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,83
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,83
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, SA	0,82
321CR	321 CRÉDITO - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,79
SCFS	SANTANDER CONSUMER FINANCE S.A. - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,76
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL - SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,75
ABSER	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S.A.- SUCURSAL EM PORTUGAL	0,75
BACTT	BANCO CTT, SA	0,68
UNICR	UNICRE - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,58
BBEST	BEST - BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA	0,56
CBPCS	CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S.A. - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,56
	<b>Média do sistema</b>	<b>0,45</b>
BCBOM	BANCO CREDIBOM, SA	0,39
ONEYB	ONEY BANK - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,39
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, SA	0,39
BCFSP	BANKINTER CONSUMER FINANCE, E.F.C., SA - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,38
COFID	COFIDIS	0,37
BAINV	BANCO INVEST, SA	0,34
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0,34
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, SA	0,31
BPRIM	BANCO PRIMUS, SA	0,29
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,29
NOVOB	NOVO BANCO, SA	0,29
BNPSU	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S.A. - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,29
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., SA	0,23
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,21
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,19
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, SA	0,15
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,15

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 45 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

## 7.4.2 Depósitos bancários

O quadro seguinte apresenta, para 2021, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre depósitos bancários, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

As instituições do quadro abaixo tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2021.

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 III.7.5, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco Invest, S.A., Banco L. J. Carregosa, S.A., Banco Português de Gestão, S.A., BNI - Banco de Negócios Internacional (Europa), S.A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, 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., e Novo Banco dos Açores, S.A.

Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, S.A., do Banco do Brasil A.G. - Sucursal em Portugal, do Banco Finantia, S.A., do BNP Paribas, da Caixa - Banco de Investimento, S.A., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, C.R.L., e do Haitong Bank, S.A.

### Quadro III.7.5 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2021

Sigla	Instituição de crédito	2021
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, SA	0,62
BACTT	BANCO CTT, SA	0,58
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA, SUCURSAL EM PORTUGAL	0,57
BAEUR	BANCO ATLÂNTICO EUROPA, SA	0,51
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, SA, SUCURSAL EM PORTUGAL	0,43
BBPI	BANCO BPI, SA	0,40
BANSU	BANKINTER, SA - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,37
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, SA	0,31
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,31
	<b>Média do sistema</b>	<b>0,30</b>
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,30
NOVOB	NOVO BANCO, SA	0,29
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,27
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, SA	0,24
BBEST	BEST - BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA	0,23
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, SA	0,15
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,10
CCLLEI	CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DE LEIRIA, CRL	0,10

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 30 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

## 7.4.3 Crédito à habitação e hipotecário

O quadro seguinte apresenta, para 2021, 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 2021.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito à habitação e crédito hipotecário. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no Quadro III.7.6, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco Atlântico Europa, S.A., BNI - Banco de Negócios Internacional (Europa), S.A., e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C.R.L.

Não foi recebida qualquer reclamação da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C.R.L.

#### Quadro III.7.6 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2021

Sigla	Instituição de crédito	2021
BACTT	BANCO CTT, SA	4,36
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, SA	1,57
NOVOB	NOVO BANCO, SA	1,29
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	1,22
BBPI	BANCO BPI, SA	1,15
	<b>Média do sistema</b>	<b>1,11</b>
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, SA	1,10
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, SA, SUCURSAL EM PORTUGAL	1,08
BANSU	BANKINTER, SA - SUCURSAL EM PORTUGAL	1,06
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	1,01
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, SA	0,99
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,94
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA, SUCURSAL EM PORTUGAL	0,88
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUA INTEGRADAS NO SICAM	0,42
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS INMOBILIÁRIOS, S.A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) - SUCURSAL EM PORTUGAL	0,31

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 111 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito à habitação e hipotecário.

## 8 Atuação supervisaiva e sancionamento das irregularidades

Nesta secção, apresenta-se uma síntese das medidas adotadas para correção e sancionamento das irregularidades detetadas na sequência das ações de inspeção realizadas, da análise à informação reportada pelas instituições, da fiscalização da publicidade das instituições e da análise às reclamações apresentadas por clientes bancários.

## 8.1 Determinações específicas e recomendações dirigidas a instituições financeiras

Na sequência da atuação fiscalizadora do Banco de Portugal, foram emitidas 5926 determinações específicas e recomendações dirigidas a 143 instituições financeiras.

A maior parte das determinações específicas e recomendações incidiu sobre irregularidades e insuficiências detetadas na comercialização de produtos de crédito aos consumidores.

**Quadro III.8.1 • Instituições Financeiras | Determinações específicas e recomendações por matéria | 2021**

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Conta de SMB	496	100
Publicidade	122	36
Depósitos bancários	560	117
Crédito aos consumidores	4033	105
Crédito à habitação e hipotecário	418	87
Serviços de pagamento <sup>(a)</sup>	10	5
Preçários	1	1
Informação sobre o regime especial para o resgate de planos de poupança	286	97
<b>Total</b>	<b>5926</b>	<b>(b)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente. (a) A rubrica Serviços de pagamento contempla informação relativa a cartões de pagamento, transferências a crédito e cheques. (b) Em 2021, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 143 instituições.

## 8.2 Processos de contraordenação dirigidos a instituições financeiras

O Banco de Portugal instaurou 121 processos de contraordenação contra 31 instituições financeiras no exercício das suas funções de supervisão comportamental. Os processos instaurados resultam maioritariamente da análise de reclamações de clientes bancários (97%), e também da realização de ações de inspeção e da avaliação do cumprimento das taxas máximas no crédito aos consumidores.

Os processos de contraordenação instaurados envolveram 535 reclamações de clientes bancários.

No decurso de 2021, o Banco de Portugal concluiu a apreciação, proferindo decisão sobre 33 processos de contraordenação, respeitantes a infrações de natureza comportamental. No contexto das decisões proferidas foram aplicadas coimas que totalizaram 495 750 euros.

### Quadro III.8.2 • Instituições Financeiras | Processos de contraordenação por matéria | 2021

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	29	12
Crédito aos consumidores	21	16
Crédito à habitação e hipotecário	9	4
Crédito a empresas	2	2
Serviços de pagamento	17	12
Livro de reclamações	3	3
Sigilo bancário	4	4
Moratórias de crédito <sup>(a)</sup>	17	9
Reporte de informação	2	2
Atendimento prioritário	1	1
Outros <sup>(b)</sup>	16	10
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>(c)</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) A informação sobre os processos de contraordenação instaurados por indícios de violação das regras aplicáveis às moratórias de crédito encontra-se no Capítulo I. (b) Estão em causa processos de contraordenação que, por razões de economia processual, agregam indícios de infração às normas que regulam a comercialização de diferentes produtos e serviços bancários de retalho. Neste âmbito, 15 dos processos de contraordenação instaurados visaram ilícitos detetados no âmbito dos depósitos bancários e 13 envolveram ilícitos detetados no âmbito da prestação de serviços de pagamento. Os 16 processos de contraordenação instaurados abrangeram igualmente ilícitos detetados no âmbito do crédito à habitação e hipotecário, crédito a empresas, sigilo bancário e regras aplicáveis ao reporte de informação ao Banco de Portugal. (c) Em 2021, foram instaurados processos de contraordenação a 31 instituições.

## 8.3 Incumprimentos nos SMB por instituição

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 seguinte, o qual tem em consideração as irregularidades identificadas em ações de inspeção e no âmbito da análise a reclamações de clientes bancários:

### Quadro III.8.3 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição | 2021

Dever violado	Instituição
Disponibilização da conta de SMB aos clientes que cumpram as condições de acesso previstas na lei	Banco Comercial Português, S.A. Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S.A. Banco Santander Totta, S.A.
Divulgação de informação sobre a prestação de SMB disponibilizada nos sites da internet	Abanca Corporación Bancaria, S.A. - Sucursal em Portugal Banco Activobank, S.A. Banco Atlântico Europa, 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 CTT, S.A. Banco de Investimento Global, S.A. Banco Invest, S.A. Banco Santander Totta, S.A. Bankinter, S.A. – Sucursal em Portugal Best – Banco Electrónico de Serviço Total, S.A. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C.R.L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, 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 Geral de Depósitos, S.A. Novo Banco, S.A. Novo Banco dos Açores, S.A. Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM
Prestação de informação sobre as condições de acesso e as características da conta de SMB	Banco Santander Totta, S.A.
Divulgação de informação sobre os SMB aos titulares de contas de depósito à ordem	Banco CTT, S.A. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C.R.L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C.R.L.
Configuração dos cartões de débito associados às contas de SMB	Banco Activobank, S.A. Banco BAI Europa, S.A. Banco BIC Português, S.A. Banco CTT, S.A. Banco de Investimento Global, S.A. Banco Invest, S.A. Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L. e Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, 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.
Observância do limite máximo de comissões e encargos	Banco BPI, S.A. Banco Santander Totta, S.A. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, C.R.L.
Proibição de ultrapassagem de crédito em conta de SMB	Banco Santander Totta, S.A.
Proibição de exigência de documentos ou comprovativos adicionais no processo de abertura de conta de SMB	Banco Santander Totta, S.A.
Resolução do contrato que regula a conta de SMB por iniciativa da instituição depositária	Banco Santander Totta, S.A.
Reporte ao Banco de Portugal de informação sobre a comercialização da conta de SMB	Banco Santander Totta, S.A.

Fonte: Banco de Portugal.



---

## IV Supervisão dos intermediários de crédito

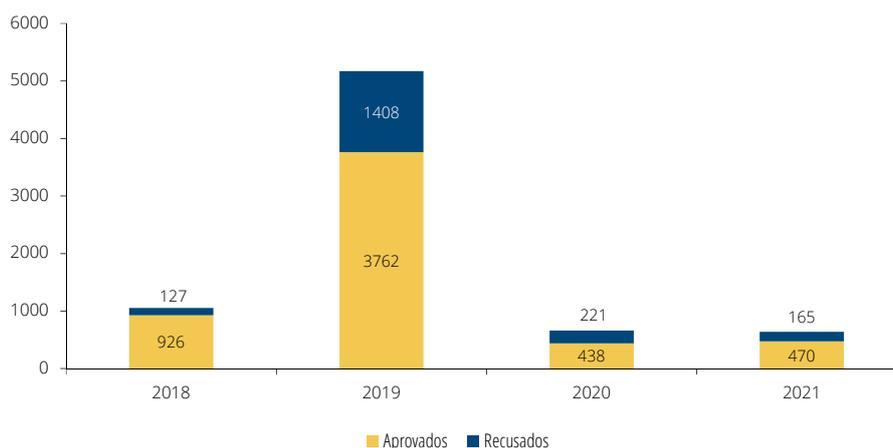
- 1 Autorização e registo
- 2 Análise de informação reportada
- 3 Publicidade
- 4 Ações de Inspeção
- 5 Reclamações dos clientes bancários
- 6 Atuação supervisiva e sancionamento das irregularidades



# 1 Autorização e registo

O Banco de Portugal recebeu 644 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediação de crédito (mais 14,6% do que em 2020) e decidiu 635, tendo aprovado 470 desses pedidos e recusado 165.

Gráfico IV.1.1 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização decididos | 2018-2021



Fonte: Banco de Portugal.

Foram igualmente recebidas comunicações relativas ao exercício, em Portugal, da atividade de intermediário de crédito à habitação e hipotecário por parte de oito intermediários de crédito autorizados noutros Estados-Membros da União Europeia.

Em 2021, foi revogada a autorização de um intermediário de crédito, com fundamento no incumprimento de requisitos para o exercício da atividade, tendo-se verificado igualmente a caducidade da autorização de 54 intermediários de crédito. A revogação da autorização, bem como a caducidade da autorização determinam o cancelamento do registo dos intermediários de crédito. Em resultado do *Brexit*, foi cancelado o registo de nove intermediários de crédito à habitação e hipotecário autorizados no Reino Unido e que desenvolviam atividade em Portugal ao abrigo da liberdade de prestação de serviços.

... No final de 2021, encontravam-se registados 5476 intermediários de crédito (mais 7,2% face ao ano anterior).

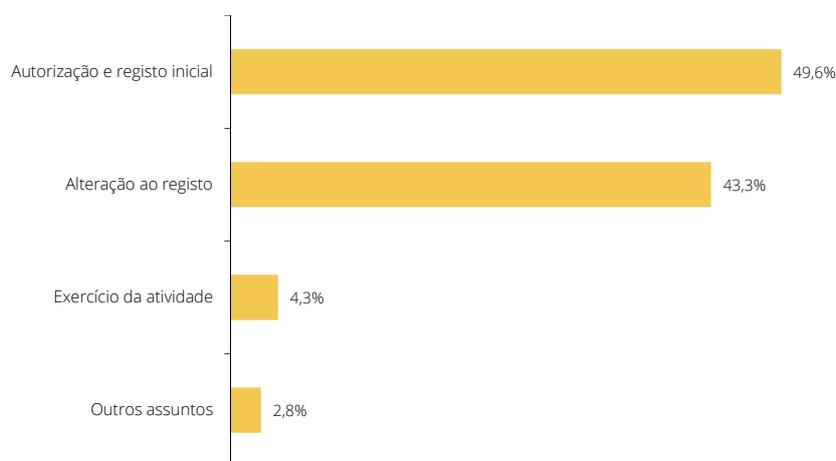
Havia ainda 19 instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica a prestar serviços de intermediação de crédito (sem alteração relativamente a 2020).

O Banco de Portugal divulga, no Portal do Cliente Bancário (PCB), a lista dos intermediários de crédito habilitados a atuar em território nacional e os elementos sujeitos a divulgação pública de cada

entidade<sup>1</sup>, bem como a lista das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica que prestam serviços de intermediação de crédito<sup>2</sup>.

A autorização e o registo dos intermediários de crédito foram as matérias que, em 2021, motivaram a apresentação de mais pedidos de informação ao Banco de Portugal relativamente aos intermediários de crédito. Cerca de 93% dos 903 pedidos de informação recebidos incidiram sobre a autorização e registo inicial dos intermediários de crédito, com especial destaque para os requisitos de acesso à atividade, e sobre matérias de alteração ao registo, referentes na sua maioria ao procedimento para submissão do pedido de alteração. Em 2021, o Banco de Portugal respondeu a 910 pedidos de informação.

Gráfico IV.1.2 • Intermediários de crédito | Pedidos de informação, por tema | 2021



Fonte: Banco de Portugal.

## 2 Análise de informação reportada

No exercício da sua função de supervisão, o Banco de Portugal tem em consideração informação que lhe é reportada pelos intermediários de crédito e pelas instituições mutuantes, ponderando ainda elementos que lhe são comunicados por outras fontes, incluindo através de denúncias.

Em 2021, foi realizada uma **ação de fiscalização** aos elementos constantes do registo dos intermediários de crédito e que visou aferir da **atualidade da informação relativa ao contrato de seguro de responsabilidade civil** exigido para o exercício da atividade de intermediação de crédito.

Foram identificados 1285 contratos de seguro, subscritos por 1274 intermediários de crédito, cujo período de validade havia terminado.

1. Disponível em <https://www.bportugal.pt/intermediarios-credito>.

2. Disponível em <https://www.bportugal.pt/instituicoes-financeiras-intermediacao>.

Considerando que recai sobre os intermediários a obrigação de atualizar o registo dessa informação junto do Banco de Portugal, foram emitidas determinações específicas dirigidas aos 1274 intermediários para correção dessa irregularidade<sup>3</sup>. A autorização conferida aos intermediários de crédito que não demonstraram que possuem seguro de responsabilidade civil válido poderá ser revogada pelo Banco de Portugal, com fundamento no facto de terem deixado de cumprir este requisito de acesso à atividade.

A partir da análise de informação prestada por instituições mutuantes, o Banco de Portugal identificou também outras situações de incumprimento do dever de atualização do registo dos intermediários de crédito. Nessa sequência, foram emitidas 15 determinações específicas, dirigidas a 15 intermediários de crédito, e instaurados dez processos de contraordenação a dez intermediários de crédito, com fundamento no incumprimento do dever de atualização da informação respeitante à identidade dos mutuantes com quem celebraram contratos de vinculação constante do respetivo registo.

Tendo por base informação obtida a partir de pedidos de alteração ao registo, identificaram-se situações de incumprimento de requisitos de acesso à atividade. Em concreto, apurou-se que dois intermediários de crédito não asseguravam que os membros dos seus órgãos de administração possuíam o nível adequado de conhecimentos e competências em matéria de contratos de crédito e, num dos casos, dispunham de reconhecida idoneidade. Também se detetou que um intermediário de crédito a título acessório não mantinha vínculo contratual com qualquer instituição mutuante.

De igual modo, a partir de denúncias e de outra informação recolhida no exercício da atividade supervisiva, identificaram-se indícios de que um intermediário de crédito não vinculado exercia outras atividades para além da intermediação de crédito e de que outro intermediário de crédito estava a desrespeitar a proibição de recorrer a terceiros para a prestação de serviços de intermediação de crédito.

Na sequência destas ações de fiscalização, foram emitidas 1294 determinações específicas dirigidas a 1294 intermediários de crédito e instaurados dez processos de contraordenação a dez intermediários de crédito.

#### Quadro IV.2.1 • Intermediários de crédito | Análise de informação reportada | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2021

Matérias	Determinações específicas		Processos de contraordenação	
	Número	Entidades abrangidas	Número	Entidades abrangidas
Alteração dos elementos sujeitos a registo	15	15	10	10
Requisitos de acesso à atividade	1278	1278		
Proibição da prestação de serviços por terceiros	1	1		
<b>Total</b>	<b>1294</b>	<b>(a)</b>	<b>10</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. Nota: (a) Em 2021, foram dirigidas determinações específicas a 1294 intermediários de crédito e instaurados processos de contraordenação a dez intermediários de crédito.

3. Alguns dos intermediários de crédito em causa possuíam um contrato de seguro relativo à intermediação de contratos de crédito à habitação e outro respeitante à intermediação de contratos de crédito aos consumidores.

## 3 Publicidade

### 3.1 Análise de suportes

Foram analisados 73 suportes publicitários difundidos por intermediários de crédito.

Dos suportes analisados, 33 visavam promover a atividade do intermediário de crédito anunciante, e 40 tinham em vista publicitar produtos de crédito, sendo que 27 eram relativos a produtos de crédito automóvel e 13 a produtos de crédito pessoal.

### 3.2 Incumprimentos detetados

Na sequência da análise à publicidade relativa à atividade de intermediação de crédito, foram identificadas irregularidades em 31 suportes, tendo sido emitidas 20 determinações específicas dirigidas a 16 intermediários de crédito para assegurar a correção das mesmas. A ausência de elementos obrigatórios, tais como a identificação do intermediário de crédito em causa, e a utilização de expressões suscetíveis de criar confusão entre a prestação de serviços de intermediação de crédito e a atividade de concessão de crédito foram as irregularidades mais detetadas.

Foi também instaurado um processo de contraordenação a um intermediário de crédito pela inobservância dos deveres de informação aplicáveis à publicidade relativa à atividade de intermediação de crédito e pelo incumprimento de determinação específica emitida pelo Banco de Portugal para correção de irregularidades detetadas em suportes publicitários.

Em resultado da análise aos suportes publicitários produzidos por intermediários de crédito com vista a promover produtos de crédito, verificou-se que, em 30 desses suportes, a instituição mutuante responsável pelo produto de crédito não era identificada. Apurou-se também que os suportes em causa não tinham sido previamente aprovados pela instituição mutuante responsável pelo produto de crédito publicitado. O incumprimento desses deveres motivou a instauração de 17 processos de contraordenação aos 17 intermediários de crédito em causa<sup>4</sup>.

Foram ainda analisados dez suportes publicitários relativos a cartões de crédito, difundidos por uma instituição de crédito que atuava na comercialização desse produto na qualidade de intermediário de crédito. Esses suportes apresentavam incumprimentos relacionados, designadamente, com a identificação da instituição mutuante responsável pelo produto de crédito e a informação relativa ao facto de o anunciante comercializar o produto de crédito na qualidade de intermediário de crédito. Em resultado dos incumprimentos detetados, foi exigida a correção das irregularidades detetadas através da emissão de determinação específica dirigida à instituição de crédito em causa.

4. Os suportes publicitários divulgados por intermediários de crédito que identificavam a instituição mutuante responsável pelo produto de crédito publicitado foram analisados conjuntamente com os demais suportes publicitários a produtos e serviços bancários (capítulo III.2).

**Quadro IV.3.1 • Intermediários de crédito | Publicidade | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2021**

Matérias	Número de suportes	Número de suportes com irregularidades	Determinações específicas		Processos de contraordenação	
			Número	Número de entidades abrangidas	Número	Número de entidades abrangidas
Publicidade relativa à atividade de intermediário de crédito	33	31	20	16	1	1
Publicidade a produtos de crédito automóvel	27	27			14	14
Publicidade a produtos de crédito pessoal	3	3			3	3
Publicidade a cartões de crédito	10	10	1	1		
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>71</b>	<b>21</b>	<b>(a)</b>	<b>18</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. Nota: (a) Em 2021, foram dirigidas determinações específicas a 17 intermediários de crédito e instaurados processos de contraordenação a 18 intermediários de crédito.

## 4 Ações de inspeção

O Banco de Portugal reforçou a fiscalização dos intermediários de crédito, tendo realizado ações de inspeção para avaliar o cumprimento dos deveres de informação nos respetivos sites da internet e a existência de meios adequados ao atendimento dos consumidores, bem como o cumprimento das obrigações relativas à divulgação de informação relativa à atividade no interior e exterior dos estabelecimentos abertos ao público e à disponibilização do Livro de Reclamações nesses estabelecimentos.

### 4.1 Informação sobre a atividade de intermediário de crédito divulgada nos sites da internet

... A ação de inspeção realizada a respeito da informação divulgada nos sites da internet abrangeu 94 intermediários de crédito.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- **A divulgação dos elementos de informação obrigatória relativos à atividade de intermediação de crédito.**  
Foram detetadas irregularidades em 78 intermediários de crédito, tendo-se verificado que quatro destes intermediários de crédito não disponibilizavam qualquer informação sobre a atividade de intermediário de crédito nos respetivos sites da internet.
- **A disponibilização, pelos intermediários de crédito que atuam exclusivamente através de meios de comunicação à distância, de um site da internet que esteja disponível para acesso pelo público, permita o acesso de modo direto e imediato pelo utilizador, sem dependência de registo, inscrição ou qualquer outra formalidade prévia, e se encontre alojado em domínio *web* próprio.**  
Detetou-se que 16 intermediários de crédito que atuavam exclusivamente através de meios de comunicação à distância não dispunham de um sítio na internet que observasse os referidos requisitos.
- **A disponibilização de meios adequados ao atendimento dos consumidores por parte dos intermediários de crédito que atuavam exclusivamente através de meios de comunicação à distância.**

Todas as entidades analisadas demonstraram ter cumprido este dever.

- **A observância, pelos intermediários de crédito não vinculados, das normas aplicáveis à divulgação de publicidade relativa à atividade de intermediação de crédito**, aferindo se os suportes publicitários apresentados nos sites da internet cumpriam essas normas.

Verificou-se que dois dos intermediários de crédito não vinculados abrangidos pela ação de inspeção não davam integral cumprimento às regras aplicáveis à publicitação desta atividade.

- O cumprimento da proibição que recai sobre os intermediários de crédito não vinculados no que toca à produção de publicidade a produtos de crédito.

Identificaram-se três intermediários de crédito não vinculados que divulgavam nos seus sites da internet publicidade a produtos de crédito por si produzida.

- **A observância da proibição do recurso a terceiros para a prestação de serviços de intermediário de crédito**, incluindo para a angariação de clientes, nomeadamente com recurso a serviços de “referenciação”.

Verificou-se que oito intermediários de crédito cometiam a terceiros, pelo menos em parte, o exercício da atividade.

- **A utilização de expressões passíveis de sugerir o exercício de atividade reservada às instituições de crédito e sociedades financeiras.**

Constatou-se que quatro intermediários de crédito inspecionados utilizavam, nos respetivos sites da internet, expressões passíveis de sugerir o exercício de atividade própria das instituições de crédito e sociedades financeiras.

Desta ação de inspeção resultou a emissão de 258 determinações específicas dirigidas a 94 intermediários de crédito com vista à correção das irregularidades detetadas e a instauração de oito processos de contraordenação contra seis intermediários de crédito.

## 4.2 Informação prestada nos estabelecimentos abertos ao público sobre a atividade de intermediação de crédito

### • A ação de inspeção realizada a respeito da informação divulgada nos estabelecimentos abertos ao público abrangeu oito intermediários de crédito.

Nesta ação, avaliou-se:

- **O cumprimento dos requisitos legais relativos à divulgação de informação sobre a atividade de intermediação de crédito no interior dos estabelecimentos abertos ao público.**

Foram detetadas irregularidades em todos os intermediários de crédito objeto de inspeção, tendo-se verificado que sete intermediários de crédito não disponibilizavam qualquer informação sobre o exercício da atividade de intermediação de crédito no interior dos respetivos estabelecimentos.

- **A observância dos requisitos legais relativos à divulgação de informação sobre a atividade de intermediação de crédito no exterior dos estabelecimentos abertos ao público.**

Constatou-se que seis intermediários de crédito inspecionados não davam cumprimento a este dever. Destes, quatro não disponibilizavam qualquer informação sobre o exercício da atividade de intermediação de crédito no exterior dos respetivos estabelecimentos.

- A atualidade da informação constante do registo a respeito da morada dos estabelecimentos abertos ao público e da identidade das instituições mutuantes com quem os intermediários de crédito celebraram contrato de vinculação.

Identificou-se um intermediário de crédito que não deu cumprimento ao dever de requerer a alteração aos elementos constantes do registo na sequência da alteração da morada do seu estabelecimento e da celebração de contratos de vinculação com instituições mutuantes.

Em resultado desta ação de inspeção, foi emitida uma determinação específica dirigida a um intermediário de crédito e instaurados oito processos de contraordenação contra oito intermediários de crédito.

### 4.3 Disponibilização do Livro de Reclamações nos estabelecimentos abertos ao público e prestação de informação associada

... A ação de inspeção sobre a disponibilização do livro de reclamações abrangeu oito intermediários de crédito localizados em vários pontos do território nacional.

Nesta ação, foi avaliada:

- A existência de Livro de Reclamações.

Verificou-se o cumprimento deste dever por todos os intermediários de crédito inspecionados.

- A afixação de informação sobre a existência de Livro de Reclamações e a entidade competente para analisar as reclamações em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo consumidor.

Apurou-se que cinco intermediários de crédito não davam integral cumprimento a esta obrigação. Um destes intermediários de crédito não tinha a informação sobre a existência de Livro de Reclamações e sobre a entidade competente afixada no respetivo estabelecimento. Nos restantes casos, as irregularidades identificadas respeitavam ao local onde a referida informação se encontrava afixada.

Em resultado destas ações de inspeção, foram instaurados cinco processos de contraordenação contra cinco intermediários de crédito.

### 4.4 Incumprimentos detetados

Na sequência das inspeções presenciais e à distância realizadas pelo Banco de Portugal, foram emitidas 259 determinações específicas dirigidas a 95 intermediários de crédito e instaurados 21 processos de contraordenação contra 14 intermediários de crédito.

**Quadro IV.4.1 • Intermediários de crédito | Ações de inspeção | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2021**

Matérias	Determinações específicas		Processos de contraordenação	
	Número	Entidades abrangidas	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização de informação relativa à atividade de intermediário de crédito no site da internet	200	78	5	5
Disponibilização de site da internet	16	16		
Publicidade relativa à atividade de intermediário de crédito	4	2		
Publicidade a produtos de crédito por intermediários de crédito não vinculados	3	3	3	3
Proibição do recurso a terceiros para prestação de serviços de intermediação de crédito	27	8		
Utilização de expressões proibidas	8	4		
Divulgação de informação sobre a atividade de intermediário de crédito no interior e exterior dos estabelecimentos abertos ao público			8	8
Alteração dos elementos sujeitos a registo	1	1		
Afixação de informação sobre a existência de Livro de Reclamações e a entidade competente para apreciar as reclamações			5	5
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>(a)</b>	<b>21</b>	<b>(a)</b>

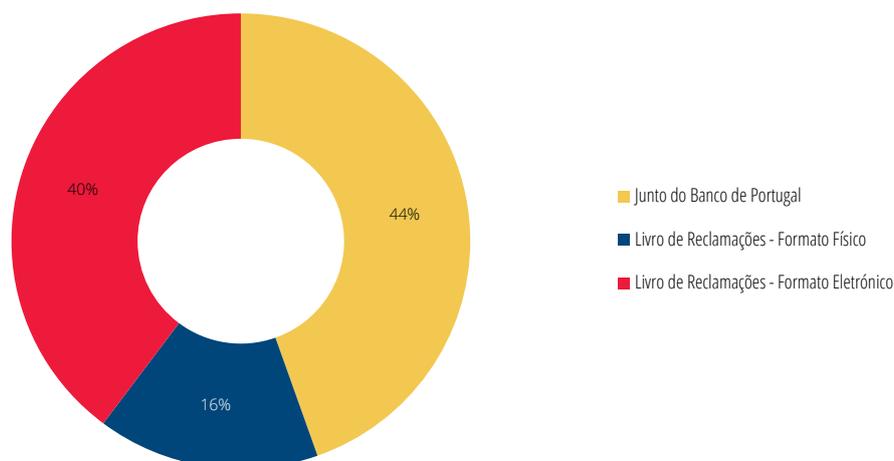
Fonte: Banco de Portugal. Nota: (a) Em 2021, foram dirigidas determinações específicas a 95 intermediários de crédito e instaurados processos de contraordenação a 14 intermediários de crédito.

## 5 Reclamações dos clientes bancários

### 5.1 Análise da evolução

- Foram recebidas 83 reclamações de clientes bancários contra a atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito.

Gráfico IV.5.1 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência | 2021



Fonte: Banco de Portugal.

As reclamações recebidas incidiram, maioritariamente, sobre a atuação dos intermediários de crédito relativamente a contratos de crédito aos consumidores (65%), visando, em especial, a prestação de informação pré-contratual. A atuação destas entidades no âmbito dos contratos de crédito à habitação motivou 27% das reclamações. As restantes (8%) incidiram sobre matérias diversas relacionadas com o exercício da atividade de intermediário de crédito.

Foram encerradas 96 reclamações relativas à atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito<sup>5</sup>. O prazo médio de encerramento destas reclamações foi de 136 dias<sup>6</sup>.

## 5.2 Incumprimentos detetados

Em 58% das reclamações encerradas não foram detetados indícios de infração às normas aplicáveis à atividade dos intermediários de crédito. Em 20% das situações, constatou-se que a situação foi resolvida pela entidade reclamada. Nas restantes 22%, foram detetadas irregularidades que motivaram a intervenção do Banco de Portugal, através da emissão de uma determinação específica dirigida a um intermediário de crédito e da instauração de 13 processos de contraordenação contra sete intermediários de crédito.

A determinação específica emitida respeitou ao incumprimento da proibição de receção e entrega de valores, tendo o Banco de Portugal exigido ao intermediário de crédito que se abstinhasse de receber quaisquer valores relacionados com a formação, a execução e o cumprimento antecipado de contratos de crédito (uma reclamação).

Os processos de contraordenação instaurados respeitaram ao incumprimento dos seguintes deveres:

- Os intermediários de crédito não podem nomear representantes ou por qualquer outra forma cometer a terceiros, no todo ou em parte, o exercício da atividade de intermediário de crédito e a prestação de serviços de consultoria (14 reclamações);

5. A informação relativa às reclamações encerradas refere-se às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal.

6. No tratamento das reclamações apresentadas por clientes bancários, os intermediários de crédito devem observar regras similares às aplicáveis às instituições financeiras, descritas no capítulo III deste relatório.

- Em momento prévio à prestação de serviços de intermediação de crédito, os intermediários de crédito não vinculados devem celebrar com os consumidores um contrato de intermediação de crédito que contenha todos os elementos previstos na lei (cinco reclamações);
- Os intermediários de crédito devem prestar ao Banco de Portugal as informações que este lhes solicite, nomeadamente, no âmbito da análise das reclamações que lhe são apresentadas (uma reclamação).

**Quadro IV.5.1 • Intermediários de crédito | Reclamações | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2021**

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Determinações específicas		Processos de contraordenação	
		Número	Entidades abrangidas	Número	Entidades abrangidas
Proibição de receção e entrega de valores	1	1	1		
Proibição do recurso a terceiros para a prestação de serviços de intermediação de crédito	14			8	5
Requisitos do contrato de intermediação de crédito	5			4	2
Prestação de informação ao Banco de Portugal	1			1	1
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>(a)</b>	<b>13</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. Nota: (a) Em 2021, foi dirigida uma determinação específica a um intermediário de crédito e instaurados processos de contraordenação a sete intermediários de crédito.

## 6 Atuação supervisa e sancionamento das irregularidades

Nesta secção, apresenta-se uma síntese das medidas adotadas para correção e sancionamento das irregularidades detetadas na sequência da análise à informação reportada ao Banco de Portugal por intermediários de crédito e instituições financeiras, da fiscalização da publicidade das instituições, da realização de ações de inspeção e da análise às reclamações apresentadas por clientes bancários.

Em resultado das ações de fiscalização à conduta dos intermediários de crédito, o Banco de Portugal emitiu 1575 determinações específicas dirigidas a 1398 intermediários de crédito e instaurou 62 processos de contraordenação contra 48 intermediários de crédito.

**Quadro IV.6.1 • Intermediários de crédito | Determinações específicas, por origem | 2021**

Matérias	Determinações específicas	
	Número	Entidades abrangidas
Análise de informação reportada	1294	1294
Publicidade	21	17
Ações de inspeção	259	95
Reclamações	1	1
<b>Total</b>	<b>1575</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. Nota: (a) Em 2021, foram dirigidas determinações específicas a 1398 intermediários de crédito.

#### Quadro IV.6.2 • Intermediários de crédito | Processos de contraordenação, por origem | 2021

Matérias	Processos de contraordenação	
	Número	Entidades abrangidas
Análise de informação reportada	10	10
Publicidade	18	18
Ações de inspeção	21	14
Reclamações	13	7
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>(a)</b>

Fonte: Banco de Portugal. Nota: (a) Em 2021, foram instaurados processos de contraordenação a 48 intermediários de crédito.



---

## V Monitorização das entidades formadoras

1 Certificação

2 Acompanhamento da atividade



# 1 Certificação

O Banco de Portugal recebeu dois pedidos de certificação de entidades formadoras que pretendiam ministrar formações conferentes de certificação profissional nas áreas da comercialização de crédito à habitação e hipotecário, crédito aos consumidores e intermediação de crédito. Foi concluída a análise de dois pedidos de certificação, tendo estes sido indeferidos por incumprimento dos requisitos aplicáveis.

O Banco de Portugal recebeu, ainda, um pedido de transmissão da certificação conferida a uma entidade formadora. Este pedido foi indeferido por não ter sido comprovado o cumprimento dos requisitos aplicáveis à transmissão da certificação.

No final de 2021, encontravam-se certificadas pelo Banco de Portugal oito entidades formadoras. A lista de entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal é divulgada no Portal do Cliente Bancário<sup>1</sup>.

## 2 Acompanhamento da atividade

Em 2021, as entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal conferiram 3871 certificações, das quais a formação “Comercialização de crédito hipotecário” representou 42,3% do total, a formação “Intermediação de crédito” 31,3% e a formação “Comercialização de crédito aos consumidores” 26,4%.

**Quadro V.2.1 • Entidades formadoras | Certificações profissionais conferidas | 2020-2021**

	2020	2021	Δ 2021-2020
Formação “Comercialização de crédito hipotecário”	1314	1636	322
Formação “Comercialização de crédito aos consumidores”	708	1023	315
Formação “Intermediação de crédito”	1122	1212	90
<b>Total</b>	<b>3144</b>	<b>3871</b>	<b>727</b>

Fonte: Banco de Portugal.

Comparativamente com o ano anterior, verificou-se um aumento de 727 certificações conferidas pelas entidades formadoras certificadas. Este acréscimo poderá ser explicado pela adaptação da atividade formativa às limitações decorrentes da situação pandémica, através designadamente de formação à distância e ao menor impacto destas limitações na realização das avaliações finais.

Destaca-se a formação “Comercialização de crédito aos consumidores”, onde o número de formandos certificados registou um aumento de 44,5% face ao período homólogo.

1. Disponível em <https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/certificacao-de-entidades-formadoras>.



---

## VI 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 Cliente Bancário (PCB)

O PCB foi o principal canal de comunicação do Banco de Portugal com os clientes bancários, tendo sido consultado, em 2021, por 833 389 utilizadores, que visitaram 2 182 158 páginas, uma média de 181 847 páginas visitadas por mês (mais 9,7% que em 2020)<sup>1</sup>.

Destaca-se a divulgação no PCB das medidas de mitigação dos efeitos da pandemia da COVID-19 sobre os clientes bancários, designadamente no âmbito da cessação das moratórias de crédito e da implementação de novas regras de prevenção e gestão de situações de incumprimento<sup>2</sup>.

Outra das matérias em destaque no PCB ao longo do ano, foi a sensibilização dos clientes bancários para a prevenção dos riscos de cibersegurança e de fraude *online*, visando a promoção de uma utilização mais segura dos canais digitais para acesso a produtos e serviços bancários, num contexto de crescente recurso a estes canais.

**Figura VI.1.1 • Portal do Cliente Bancário | Descodificador sobre as ofertas de crédito no e-mail e nas redes sociais**



Fonte: Portal do Cliente Bancário ([https://cliente.bancario.bportugal.pt/sites/default/files/relacionados/noticia/EBA\\_ServicosBancarios-CanaisDigitais\\_0.pdf](https://cliente.bancario.bportugal.pt/sites/default/files/relacionados/noticia/EBA_ServicosBancarios-CanaisDigitais_0.pdf)).

**Figura VI.1.2 • Portal do Cliente Bancário | Vídeo sobre os cuidados a ter para prevenir fraudes online**



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/banco-de-portugal-associa-se-celebracoes-dos-mes-europeu-da-ciberseguranca>).

O Banco de Portugal e o Centro Regional de Informação das Nações Unidas para a Europa Ocidental promoveram, em maio, durante 4 semanas, a campanha “Segurança Digital para Todos - #istoecon-sigo”, que teve como objetivo sensibilizar para a utilização segura dos canais digitais. Esta campanha divulgou, nas redes sociais, recomendações de utilização segura dos canais digitais nas transações financeiras e alertas sobre os riscos destas plataformas, como a fraude financeira e o assédio virtual (*cyberbullying*).

Ainda em maio, por ocasião do dia mundial da internet, o Banco de Portugal recordou alguns cuidados de segurança a ter nas operações de pagamento aquando das compras *online*.

1. Encontra-se em vigor, desde 7 de novembro de 2019, a política de cookies no PCB, que exige o consentimento dos utilizadores para o tratamento dos dados obtidos através de cookies. Os dados disponibilizados referem-se aos utilizadores que aceitaram a política de cookies do Banco de Portugal.

2. Para mais informação sobre estas novas regras, consultar capítulo II do presente relatório.

**Figura VI.1.3 • Portal do Cliente Bancário**  
| Destaque sobre a campanha “Segurança Digital para Todos - #istoeconsigo”



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/material/servicos-minimos-bancarios-sabia-que-pode-converter-sua-conta-numa-de-custo-reduzido-0>).

**Figura VI.1.4 • Portal do Cliente Bancário**  
| Destaque sobre os cuidados a ter nas compras *online*



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/material/o-extrato-de-comissoes-chega-em-janeiro-ja-consultou-o-seu>).

O Banco de Portugal associou-se também às comemorações do Mês Europeu de Cibersegurança que decorrem em outubro, com a divulgação de cinco dicas semanais sobre segurança digital. Esta iniciativa alertou para os cuidados a ter para aceder, em segurança, a produtos e serviços bancários a partir do computador, do *tablet* ou do telemóvel. Foram abordados os cuidados a observar no acesso à conta bancária através da internet (*homebanking*), a realização de compras *online*, o procedimento de autenticação forte e como detetar e reagir a uma eventual situação fraudulenta.

**Figura VI.1.5 • Portal do Cliente Bancário** | Destaque sobre o Mês Europeu de Cibersegurança



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/riscos-associados-aos-canais-digitais>).

... A divulgação da conta de serviços mínimos bancários (SMB)  
... manteve-se como uma prioridade.

Em 2021, o Banco de Portugal continuou a promover a conta de serviços mínimos bancários, tendo, nas iniciativas realizadas, destacado as alterações normativas que alargaram os serviços inerentes à conta de SMB e reforçaram os deveres de informação pelas instituições<sup>3</sup>.

3. Para mais informação sobre estas novas regras, consultar capítulo II do presente relatório.

Foram produzidos e divulgados no PCB novos materiais (in)formativos sobre a conta de SMB, incluindo, em fevereiro, um novo vídeo que explica quais as características da conta e os requisitos para acesso à mesma. Nas redes sociais foi também promovida, em fevereiro e março, uma campanha de divulgação da conta de SMB. Esta campanha envolveu a disseminação de materiais e conteúdos sobre a conta de SMB nas páginas de *Instagram*, *Twitter* e *LinkedIn* do Banco de Portugal, tendo sido visualizada por cerca de 285 mil pessoas. Divulgou-se, assim, um direito conferido por lei, cujo exercício depende da manifestação da vontade dos clientes junto das instituições que disponibilizam esta conta.

**Figura VI.1.6 • Portal do Cliente Bancário | Vídeo sobre a conta de serviços mínimos bancários**

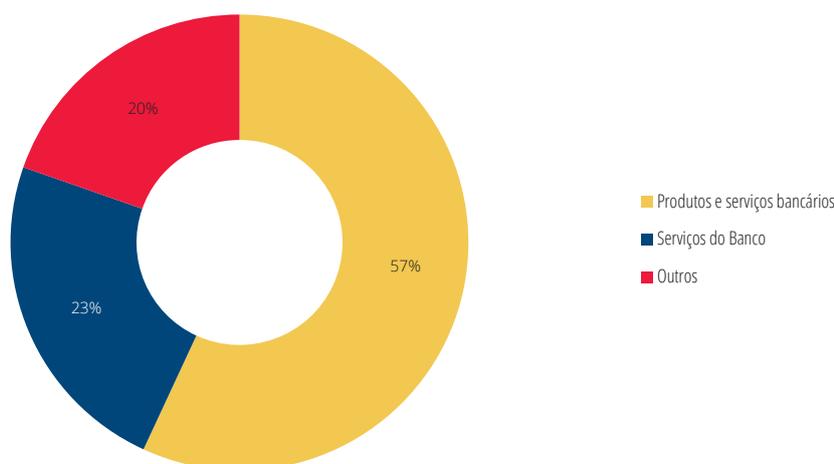


Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://clientebanuario.bportugal.pt/pt-pt/material/o-que-e-uma-conta-de-servicos-minimos-bancarios-0>).

## 1.2 Pedidos de informação

O Banco de Portugal responde a questões colocadas pelos clientes bancários sobre a comercialização de produtos e serviços bancários, bem como a dúvidas sobre os serviços que presta à comunidade. A maioria dos pedidos de informação é recebida através de correio eletrónico ou do formulário disponibilizado no PCB para esse efeito. Em 2021, foram recebidos 2101 pedidos de informação, uma redução de 42% face a 2020, que ocorreu de uma forma transversal a todos os temas.

**Gráfico VI.1.1 • Pedidos de informação | 2021**



Fonte: Banco de Portugal.

## 2 Formação financeira

... A utilização segura dos canais digitais foi o tema mais frequente  
... das ações de formação.

O Banco de Portugal realizou 351 ações de formação financeira por todo o país, com o apoio da sua rede regional, que envolveram 9612 participantes. Estas ações foram dirigidas a diferentes públicos-alvo e faixas etárias, tendo sido a população sénior a mais frequentemente abrangida (30% do total). Os temas associados à utilização segura dos canais digitais no acesso a produtos e serviços bancários foram, pela primeira vez, os mais abordados nestas ações de formação, as quais tiveram por base sobretudo os conteúdos da campanha de educação financeira digital #ficaadica<sup>4</sup>. Seguiram-se, como mais frequentes, os temas da poupança e do orçamento familiar.

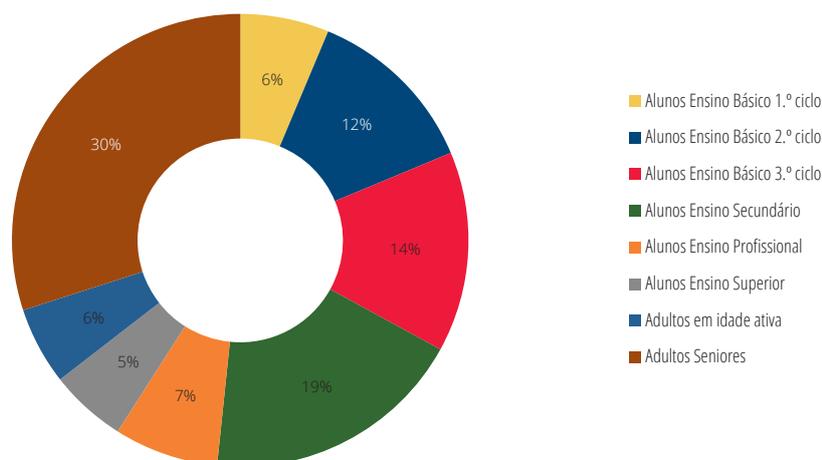
Gráfico VI.2.1 • Formação Financeira | Temas apresentados nas ações de formação



Fonte: Banco de Portugal.

4. Disponível em <https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/educacao-financiera-digital-para-jovens-o-que-e>.

Gráfico VI.2.2 • Formação Financeira | Participantes das ações de formação por público-alvo



Fonte: Banco de Portugal.

Figura VI.2.1 • Cartaz de divulgação dos serviços mínimos bancários



Fonte: Banco de Portugal/MTSS.

No âmbito do protocolo celebrado em 2019 entre o Banco de Portugal e o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSS) para a promoção da conta de SMB, foi realizada uma campanha de promoção desta conta através dos postos de atendimento do Instituto da Segurança Social, do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, do Instituto do Emprego e Formação Profissional e do Instituto Nacional para a Reabilitação. Foram divulgados vídeos, desdobráveis e cartazes especificamente preparados para os respetivos públicos beneficiários. Neste âmbito, o Banco de Portugal realizou sessões de formação para cerca de 700 colaboradores deste Ministério, para os habilitar a prestar informação aos cidadãos sobre as características e os requisitos de acesso à conta de SMB.

### 3 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

Em 2021, assinalou-se uma década de atividade do Plano, tendo as suas orientações estratégicas para o horizonte 2021-2025<sup>5</sup> sido apresentadas publicamente numa conferência internacional que teve lugar no Museu do Dinheiro, no dia 26 de novembro.



Sessão de abertura da Conferência do Plano Nacional de Formação Financeira 2021-2025. Da esquerda para a direita, Presidente da ASF, Margarida Corrêa de Aguiar, Presidente do CNSF e Governador do Banco de Portugal, Mário Centeno, Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos e Vogal do Conselho de Administração da CMVM, Rui Pinto.

Os objetivos estratégicos do Plano para os próximos anos estão centrados na promoção da resiliência financeira, da formação financeira digital e de finanças sustentáveis, estando alinhados com as preocupações da Comissão Europeia e da OCDE/INFE para a formação financeira de adultos na União Europeia, identificadas no âmbito do referencial de competências de literacia financeira para este público-alvo, desenvolvido em 2021 e publicado em janeiro de 2022 (Capítulo I).

O Plano divulgou, em 2021, os resultados do 3.º Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa, realizado pelo CNSF em 2020. Este inquérito quinquenal voltou a integrar o exercício de comparação internacional dos níveis de literacia financeira dinamizado pela OCDE/INFE, no qual Portugal ficou em 7.º lugar no indicador global de literacia financeira, entre os países que participaram neste exercício.

O Banco de Portugal e os restantes supervisores financeiros iniciaram as atividades de formação financeira no local de trabalho para colaboradores do MTSSS, no âmbito do protocolo celebrado com a Secretaria-Geral deste ministério, tendo realizado quatro cursos, que permitiram certificar 204 colaboradores. Os supervisores financeiros dinamizaram ainda dois cursos de formação de formadores do Instituto do Emprego e Formação Profissional, de que resultou a certificação

5. Disponível em [https://www.todoscontam.pt/sites/default/files/2021-11/plano\\_nacional\\_de\\_formacao\\_financaira\\_2021-2025.pdf](https://www.todoscontam.pt/sites/default/files/2021-11/plano_nacional_de_formacao_financaira_2021-2025.pdf).

de mais 30 formadores. Realizaram ainda um *webinar* para professores sobre os Cadernos de Educação Financeira, em conjunto com a Direção-Geral da Educação, em que participaram mais de 80 professores.



Sessão Solene da Semana da Formação Financeira, Vice-Governador Luís Máximo dos Santos.

A Semana da Formação Financeira realizou-se sob o lema “10 anos em que Todos Contam!”, em iniciativas presenciais e à distância, dinamizadas pelos supervisores financeiros e pelos parceiros do Plano, e dirigidas a alunos de todos os ciclos de ensino, professores, *seniores*, trabalhadores, desempregados e pessoas com necessidades especiais. No dia dedicado às escolas, foi apresentado o Caderno de Educação Financeira 4, para o ensino secundário, foram anunciados os vencedores dos “Prémios Escola” e do “Prémio Professor(a)” da 10.ª edição do Concurso Todos Contam e celebrado o protocolo de cooperação entre o CNSF e o Ministério da Educação.

O Plano assinalou a *Global Money Week 2021*, que envolveu, em Portugal, mais de 10 200 alunos de 180 escolas, do pré-escolar ao ensino secundário.

A experiência portuguesa de integração da educação financeira nas escolas foi destacada no *webinar* internacional *Financial Education in School: Lessons from Portugal* tendo sido apresentada pelo

Ministro da Educação, Tiago Brandão Rodrigues, e pela Diretora de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal e Presidente da Comissão de Coordenação do Plano Nacional de Formação Financeira, Lúcia Leitão, a convite do Global Financial Literacy Excellence Center (GFLEC), no âmbito do ciclo Connecting to Reimagine: Money and COVID-19.



Webinar “Financial Education in School: Lessons from Portugal”. Da esquerda para a direita, Annamaria Lusardi, Diretora académica da GFLEC, Tiago Brandão Rodrigues, Ministro da Educação, e Lúcia Leitão, Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal e Presidente da Comissão de Coordenação do Plano Nacional de Formação Financeira.



---

## VII Agenda e cooperação internacional

- 1 Participação nos fóruns internacionais
- 2 Cooperação internacional



# 1 Participação nos fóruns internacionais

No âmbito das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal participa nos trabalhos dos principais fóruns internacionais neste domínio, nomeadamente da Autoridade Bancária Europeia (EBA) e do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (ESA), da Comissão Europeia, da Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet) e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), tendo contribuído para as iniciativas e atividades que se apresentam nos pontos seguintes.

## 1.1 Autoridade Bancária Europeia (EBA) e Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias

A nível da EBA, o Banco de Portugal participou no *Standing Committee on Consumer Protection and Financial Innovation (SCConFin)*, e nos seus sub-grupos, *Subgroup on Consumer Protection (SGCP)* e *Subgroup on Innovative Products (SGIP)*, bem como no *Standing Committee on Payment Services (SCPS)*.

**Figura VII.1.1** • *EBA Report on the Application of the Guidelines on the Remuneration of sales staff (EBA/REP/2021/37)*



Fonte: EBA.

O programa de trabalhos do SCConFin foi marcado pelo **exercício de convergência de supervisão** no âmbito das “Orientações relativas às políticas e práticas de remuneração relacionadas com a venda e o fornecimento de produtos e serviços bancários de retalho”<sup>1</sup>, em vigor desde 13 de janeiro de 2018, que vieram estabelecer que as instituições devem implementar políticas e práticas de remuneração que não prejudiquem os direitos dos consumidores. Este exercício teve por base uma avaliação da forma como as instituições aplicam aquelas Orientações, em particular no que respeita à conceção, aprovação e monitorização de políticas e práticas remuneratórias do pessoal de vendas de produtos bancários de retalho. Como resultado, foi publicado um relatório<sup>2</sup>, que identifica boas práticas, que deverão ser consideradas pelas instituições e pelas autoridades nacionais de supervisão na implementação das referidas Orientações.

Como primeiro passo no cumprimento do mandato conferido à EBA de **coordenação de atividades de fiscalização “cliente-mistério”**, foi

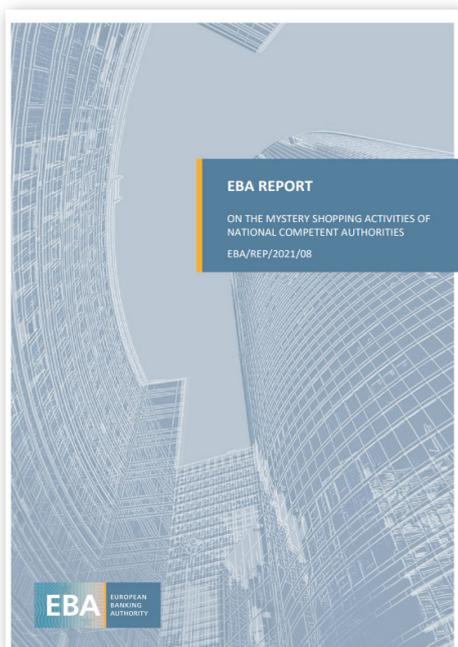
1. “Orientações relativas às políticas e práticas de remuneração relacionadas com a venda e o fornecimento de produtos e serviços bancários de retalho” (EBA/GL/2016/06), de 13 de dezembro de 2016, disponível em [https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library/Consumer%20Corner/Financial%20education/1026347/Joint%20ESAs%20Thematic%20Financial%20Education%20Repository.pdf?retry=1](https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Consumer%20Corner/Financial%20education/1026347/Joint%20ESAs%20Thematic%20Financial%20Education%20Repository.pdf?retry=1).

2. “EBA Report on the Application of the Guidelines on the Remuneration of sales staff” (EBA/REP/2021/37), de dezembro de 2021, disponível em [https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library/Publications/Reports/2021/1025186/EBA%20Report%20on%20the%20Application%20of%20the%20Guidelines%20on%20the%20Remuneration%20of%20Sales%20Staff.pdf](https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2021/1025186/EBA%20Report%20on%20the%20Application%20of%20the%20Guidelines%20on%20the%20Remuneration%20of%20Sales%20Staff.pdf).

publicado um relatório, que apresenta as abordagens seguidas pelas autoridades nacionais competentes, identificando boas práticas<sup>3</sup> no âmbito daquelas atividades de fiscalização a produtos bancários de retalho. Em resposta ao mesmo mandato, o SCConFin participou na divulgação de um Guia Metodológico<sup>4</sup>, que identifica os vários passos que as autoridades de supervisão poderão seguir na realização de ações de fiscalização daquele tipo de produtos e serviços bancários de retalho.

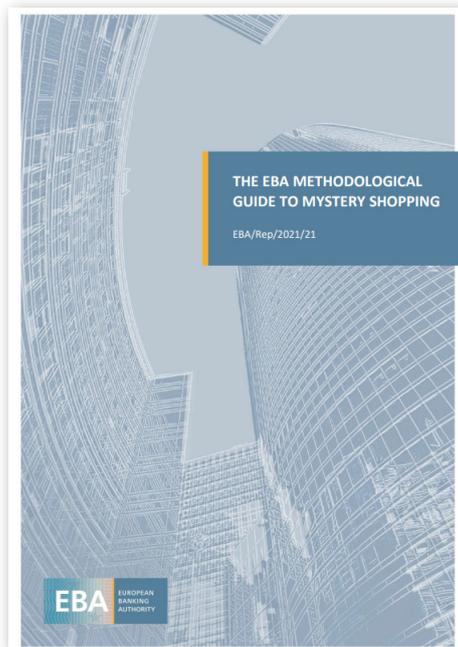
O SCConFin também esteve envolvido na elaboração do *Consumer Trends Report 2020/21*<sup>5</sup>. O *Consumer Trends Report* é uma publicação bianual da EBA, onde são identificadas as principais linhas de evolução dos mercados de produtos e serviços bancários de retalho a nível europeu e destacadas as matérias mais relevantes no âmbito da proteção dos consumidores. O *Consumer Trends Report 2020/21* foi preparado com base em informação prestada pelas autoridades de supervisão nacionais, associações de defesa dos consumidores, membros da rede de resolução alternativa de litígios em matéria financeira (FIN-NET) e associações representativas da indústria na União Europeia. Foram ainda considerados dados estatísticos e relatórios de terceiros, designadamente do Eurostat, do Banco Central Europeu e do Banco Mundial.

**Figura VII.1.2** • *EBA Report on the Mystery Shopping Activities of National Competent Authorities (EBA/REP/2021/08)*



Fonte: EBA.

**Figura VII.1.3** • *The EBA Methodological Guide to Mystery Shopping (EBA/Rep/2021/21)*



Fonte: EBA.

Para além da análise dos efeitos da pandemia da COVID-19 nos mercados bancários de retalho e das medidas adotadas para mitigar esses impactos nos consumidores, o relatório destaca ainda

3. “EBA Report on the Mystery Shopping Activities of National Competent Authorities”, (EBA/REP/2021/08), de 3 de maio de 2021, disponível em [https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library/Publications/Reports/2021/1017620/The%20EBA%20Methodological%20guide%20to%20mystery%20shopping.pdf](https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2021/1017620/The%20EBA%20Methodological%20guide%20to%20mystery%20shopping.pdf).

4. “The EBA Methodological Guide to Mystery Shopping” (EBA/Rep/2021/21), de 21 de julho de 2021, disponível em [https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library/Publications/Reports/2021/1017620/The%20EBA%20Methodological%20guide%20to%20mystery%20shopping.pdf?retry=1](https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2021/1017620/The%20EBA%20Methodological%20guide%20to%20mystery%20shopping.pdf?retry=1).

5. “EBA Consumer Trends Report 2020/21” (EBA/REP/2021/04), de 10 de março de 2021, disponível em [https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library/Publications/Reports/2021/963816/EBA%20Consumer%20trend%20report.pdf](https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2021/963816/EBA%20Consumer%20trend%20report.pdf).

a tendência de digitalização dos produtos e serviços bancários que a pandemia veio acelerar. O *Consumer Trends Report* analisa ainda outros temas relevantes na proteção do consumidor, nomeadamente a concessão de crédito responsável e a avaliação da solvabilidade, a falta de transparência na informação prestada aos clientes bancários sobre o comissionamento aplicável aos produtos e serviços bancários e os desafios da comercialização de produtos e serviços através de canais digitais. O *Subgroup on Innovative Products* conduziu um exercício de estudo de soluções inovadoras que visam assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares por parte das instituições (*RegTech*), no sentido de identificar as principais barreiras e riscos à sua utilização. Este exercício, que incluiu o lançamento de dois questionários, um dirigido às instituições financeiras e outro aos prestadores de tecnologia, resultou na publicação de um relatório<sup>6</sup>.

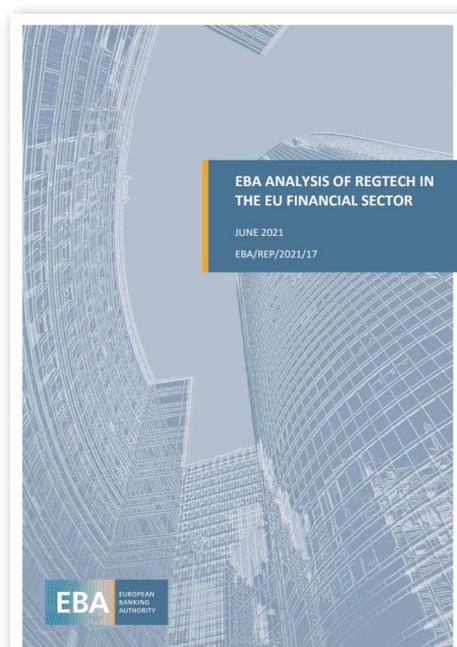
O relatório apresenta o atual nível de desenvolvimento da *RegTech* na UE, incidindo sobre as principais soluções existentes e o seu estado de adoção. Também identifica os benefícios e os desafios associa-

**Figura VII.1.4** • *EBA Consumer Trends Report 2020/21 (EBA/REP/2021/04)*



Fonte: EBA.

**Figura VII.1.5** • *EBA Analysis of RegTech in the EU Financial Sector (EBA/REP/2021/17)*



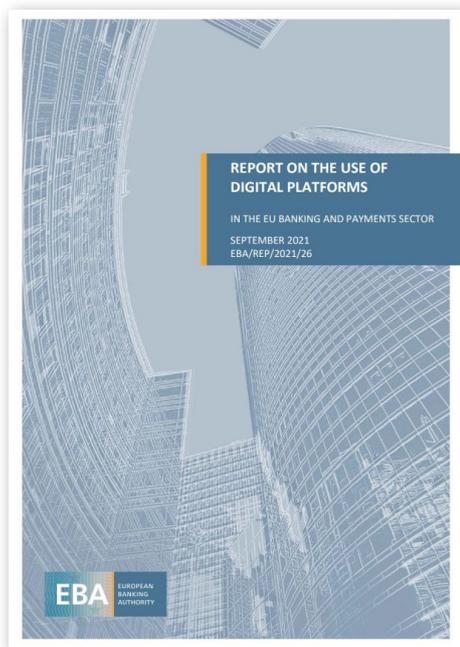
Fonte: EBA.

dos à *RegTech* e analisa as ferramentas tecnológicas utilizadas pelas instituições em cinco áreas de intervenção: prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, fraude, reporte prudencial, cibersegurança e avaliação da solvabilidade. Apresenta, ainda, um conjunto de iniciativas que visam aprofundar o conhecimento sobre o tema, contribuir para a harmonização do quadro normativo europeu e facilitar a inovação, intensificando a colaboração, nomeadamente entre supervisores, instituições financeiras e prestadores de serviços tecnológicos.

6. “EBA Analysis of Regtech in the EU Financial Sector” (EBA/REP/2021/17), de junho de 2021, disponível em [https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library/Publications/Reports/2021/1015484/EBA%20analysis%20of%20RegTech%20in%20the%20EU%20financial%20sector.pdf](https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2021/1015484/EBA%20analysis%20of%20RegTech%20in%20the%20EU%20financial%20sector.pdf).

Aquele subgrupo refletiu também sobre a adoção pelas instituições financeiras de modelos de negócio assentes em plataformas digitais, tendo, para o efeito, lançado dois questionários para obter mais

**Figura VII.1.6** • *Report on the Use of Digital Platforms in the EU Banking and Payments Sector*” (EBA/REP/2021/26)



Fonte: EBA.

informação sobre a sua adoção, um dirigido à indústria e outro às autoridades nacionais competentes. Esta reflexão resultou na publicação de um relatório<sup>7</sup>, que analisa o fenómeno da plataformação na UE, identificando a perspetiva do mercado, os seus potenciais desafios e oportunidades, e a perspetiva do supervisor, com destaque para os desafios, práticas correntes e riscos específicos das plataformas digitais.

A nível do Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (JCESA), destaca-se a criação, em 2021, no âmbito do respetivo *Sub-Committee on Consumer Protection and Financial Innovation*, de um grupo trabalho sobre formação financeira, acompanhando a crescente importância desta matéria na agenda das principais organizações internacionais (Capítulo I). A supervisão comportamental do Banco de Portugal integra igualmente este novo fórum de discussão internacional.

## 1.2 Comissão Europeia

O Banco de Portugal acompanhou os trabalhos de revisão da diretiva relativa aos contratos de crédito aos consumidores (Capítulo II.6), no

## 1.3 Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet)

âmbito do *Consumer Credit Directive Expert Group*. A supervisão comportamental acompanhou também os trabalhos do Expert Group on the Distance Marketing Directive<sup>8</sup>, no âmbito do qual se tem vindo a ponderar uma revisão da diretiva, de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores.

A supervisão comportamental participou na execução do programa de trabalhos da FinCoNet, organização a que preside em representação do Banco de Portugal. Além do seu envolvimento nos diversos comités permanentes da FinCoNet, o Banco de Portugal prosseguiu com os trabalhos de coordenação do comité dedicado às matérias de crédito responsável. Neste âmbito, destacam-se as atividades de estudo das abordagens de regulação e de supervisão de conduta das instituições na avaliação da solvabilidade dos mutuários, considerando os desafios e riscos para os clientes bancários decorrentes da crescente utilização de tecnologia e do aumento da

7. “Report on the Use of Digital Platforms in the EU Banking and Payments Sector” (EBA/REP/2021/26), de setembro de 2021, disponível em [https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document\\_library/Publications/Reports/2021/1019865/EBA%20Digital%20platforms%20report%20-%2020210921.pdf](https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2021/1019865/EBA%20Digital%20platforms%20report%20-%2020210921.pdf).

8. Portugal é representado neste grupo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais do Ministério das Finanças, com acompanhamento do Banco de Portugal, CMVM e ASF.

disponibilização de dados sobre os consumidores. Este estudo resultou na publicação do relatório *Supervisory approaches to consumers' creditworthiness assessments*<sup>9</sup>.

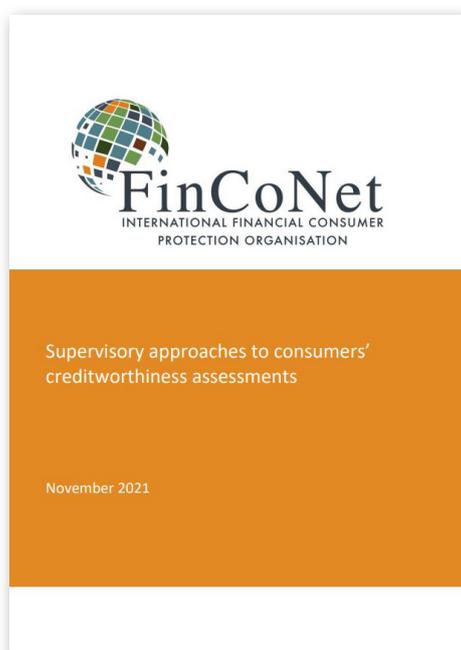
A FinCoNet refletiu sobre a governação de produtos bancários e cultura, tendo publicado o relatório *Financial Product Governance and Culture*<sup>10</sup>, que apresenta as abordagens seguidas por supervisores de conduta de vários países para assegurar que, na criação e na distribuição de produtos bancários de retalho, as instituições têm em consideração os objetivos, os interesses e as características dos consumidores. O relatório analisa também a importância da cultura das instituições para a promoção de uma atuação centrada nos consumidores. Esta reflexão foi desenvolvida em conjunto pela FinCoNet e pela *G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection*.

A FinCoNet refletiu ainda sobre os desafios decorrentes do aumento das transações digitais nos mercados bancários de retalho (especialmente nos pagamentos), bem como sobre as abordagens de fiscalização adotadas para responder a esses desafios no contexto da pandemia da COVID-19, incluindo a utilização de ferramentas de *SupTech*.

Na Assembleia Geral da FinCoNet realizada de forma virtual em novembro de 2021, foram partilhados os desafios e os riscos mais recentes no âmbito da supervisão da conduta, em particular, os relacionados com a crescente digitalização dos serviços financeiros, o perímetro de regulação e supervisão, a entrada no mercado de novos prestadores de serviços e de novos produtos financeiros e as abordagens de supervisão a adotar perante o fim das moratórias de crédito.

Em paralelo com a Assembleia Geral, a FinCoNet organizou um seminário internacional sobre as respostas dos supervisores de conduta aos impactos da pandemia da COVID-19 (*Market Conduct Supervisors Responding to the Impacts of the COVID-19 Pandemic*), designadamente os decorrentes do

**Figura VII.1.7 • Relatório da FinCoNet**  
*"Supervisory approaches to consumers' creditworthiness assessments"*



Fonte: FinCoNet.

**Figura VII.1.8 • Relatório da FinCoNet**  
*"Financial Product Governance and Culture"*



Fonte: FinCoNet.

9. "Supervisory approaches to consumers' creditworthiness assessments", FinCoNet, novembro de 2021, disponível em [http://www.finconet.org/Supervisory-Approaches-Consumer-CWA\\_2021.pdf](http://www.finconet.org/Supervisory-Approaches-Consumer-CWA_2021.pdf).

10. "Financial Product Governance and Culture", FinCoNet, julho de 2021, disponível em <http://www.finconet.org/Financial-Product-Governance-Culture.pdf>, [http://www.finconet.org/Annex-C-Literature-review\\_Financial-Product-Governance-Culture.pdf](http://www.finconet.org/Annex-C-Literature-review_Financial-Product-Governance-Culture.pdf).

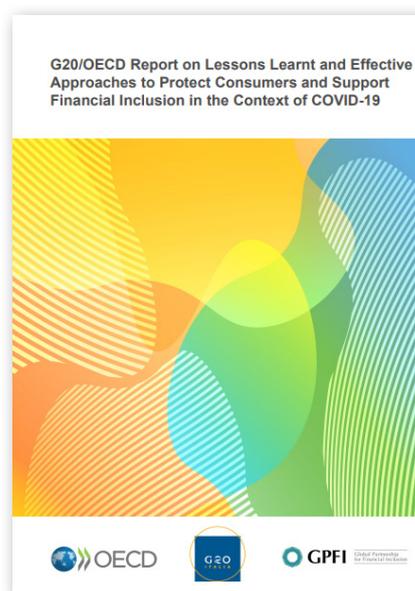
término das moratórias de crédito e da importância de uma adequada gestão do incumprimento, tendo também sido abordados os riscos de cibersegurança e de fraude resultantes do aumento da digitalização dos mercados bancários de retalho.

## 1.4 Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

### 1.4.1 G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection

No âmbito das iniciativas dinamizadas pela OCDE relativas aos desafios colocados aos consumidores financeiros pela pandemia da COVID-19 e em apoio à G20/Global Partnership on Financial Inclusion (“G20/GPFI”), este fórum esteve envolvido na preparação do relatório *G20/OECD Report on Lessons Learnt and Effective Approaches to Protect Consumers and Support Financial Inclusion in the Context of COVID-19*<sup>11</sup>. O relatório analisa o impacto da pandemia da COVID-19 nos consumidores financeiros e na inclusão financeira, salienta os principais riscos (por exemplo, a redução da resiliência financeira e aumento da vulnerabilidade a fraudes) e apresenta as medidas adotadas nas diversas jurisdições destinadas à sua mitigação. São, ainda, destacadas as implicações de longo prazo da pandemia no âmbito da proteção do consumidor financeiro e da inclusão financeira, bem como ensinamentos e abordagens “efetivas” que reguladores e supervisores podem retirar do referido contexto.

**Figura VII.1.9** • *G20/OECD Report on Lessons Learnt and Effective Approaches to Protect Consumers and Support Financial Inclusion in the Context of COVID-19*



Fonte: G20/OECD.

### 1.4.2 International Network on Financial Education (OCDE/INFE)

O Banco de Portugal é membro fundador da *International Network on Financial Education* da OCDE (OCDE/INFE), faz parte do seu Conselho Consultivo (Advisory Board), órgão que estabelece as orientações estratégicas, e participa em grupos de trabalho especializados desta rede de literacia financeira.

... A OCDE/INFE divulgou os resultados do primeiro inquérito  
... à literacia financeira das micro, pequenas e médias empresas (MPME).

A OCDE/INFE divulgou, no relatório *Navigating the Storm: MSMEs' Financial and Digital Competencies in COVID-19 times*, os resultados do primeiro inquérito à literacia financeira de empresários e gestores de MPME, que contou com o apoio do G20/GPFI (*Global Partnership for Financial Inclusion*). Portugal

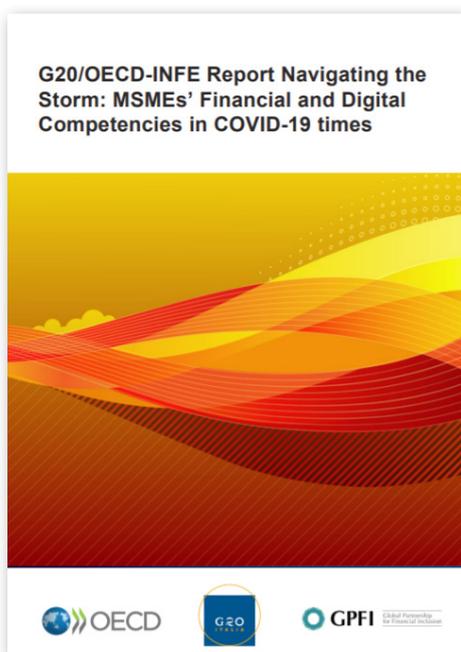
11. “G20/OECD Report on Lessons Learnt and Effective Approaches to Protect Consumers and Support Financial Inclusion in the Context of COVID-19”, outubro de 2021, disponível em <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-report-on-financial-consumer-protection-and-financial-inclusion-in-the-context-of-covid-19.pdf>.

participou neste exercício de comparação internacional, no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), tendo obtido resultados acima da média dos 14 países participantes no indicador global de literacia financeira, bem como nos indicadores de atitudes, comportamentos e conhecimentos financeiros.

## OCDE/INFE refletiu sobre o papel da literacia financeira digital na promoção da resiliência financeira.

A OCDE/INFE publicou o relatório *Supporting Financial Resilience and Transformation through Digital Financial Literacy*, que analisa o papel da literacia financeira digital na promoção da inclusão e resiliência financeiras, assim como no bem-estar financeiro, apresentando um conjunto de casos de estudo partilhados pelos membros da OCDE/INFE, entre os quais o Banco de Portugal.

**Figura VII.1.10** • *G20/OECD-INFE Report Navigating the Storm: MSMEs' Financial and Digital Competencies in COVID-19 times*



Fonte: G20/OECD-INFE.

**Figura VII.1.11** • *G20/OECD-INFE Report on Supporting Financial Resilience and Transformation through Digital Financial Literacy*



Fonte: G20/OECD-INFE.

O Banco de Portugal participou também nos trabalhos desenvolvidos pela OCDE/INFE ao longo de 2021, incluindo nas reuniões semestrais que tiveram lugar em maio e novembro, e foi convidado a partilhar a sua experiência na promoção da literacia financeira em *webinars* e *workshops* dinamizados por esta organização. Destaca-se a participação, em janeiro, no *webinar Financial resilience and financial literacy: opportunities and challenges of digital tools*, enquadrado numa série de quatro *webinars* sob o tema *Financial resilience and financial literacy: immediate needs and long-term approaches*. Neste *webinar*, destacou as campanhas que promoveu para mitigar os impactos da pandemia da COVID-19 e as principais iniciativas de formação financeira desenvolvidas através de plataformas digitais.

Em fevereiro, a OCDE/INFE organizou um *webinar* dirigido aos coordenadores nacionais da *Global Money Week*, no qual o Banco de Portugal partilhou a sua experiência, no âmbito do PNFF, na

coordenação em Portugal desta campanha internacional de sensibilização dos jovens para a importância da literacia financeira.

O Banco de Portugal apresentou a sua experiência de elaboração e implementação do PNFF num *workshop* dirigido ao grupo técnico responsável pelo desenvolvimento de uma estratégia nacional de educação financeira na Moldávia. Esta iniciativa teve lugar em dezembro e enquadrou-se no projeto de assistência técnica da OCDE/INFE para a promoção da educação financeira nos países do Sudeste Europeu.

Ainda em dezembro, o Banco de Portugal participou numa sessão sobre crédito, sobre-endividamento e literacia financeira, que decorreu no âmbito da conferência *Financial Literacy Policy Responses to the Advancements of Digital Finance in the CIS*, promovida pela OCDE/INFE e pela Federação Russa. Esta iniciativa enquadrou-se no projeto de assistência técnica da OCDE/INFE para a promoção da educação financeira nos países da Commonwealth of Independent States (CIS).

## 2 Cooperação internacional

O Banco de Portugal, no âmbito das suas funções de supervisão comportamental, respondeu, em 2021, a pedidos de cooperação recebidos de outros bancos centrais e autoridades de supervisão, nomeadamente do Banco Nacional de Angola, Banco de Moçambique, Banco Central do Brasil e Banco Central do Kosovo.

### 2.1 Banco Nacional de Angola

Entre 19 e 21 de abril, foi realizada uma ação de formação dirigida a colaboradores do **Banco Nacional de Angola**, dedicada aos temas da avaliação de iniciativas de literacia financeira e à preparação e implementação de inquéritos nacionais à literacia financeira da população. No dia 14 de julho, foi partilhada a abordagem da supervisão comportamental do Banco de Portugal no âmbito do crédito aos consumidores, do crédito hipotecário da prevenção e gestão de situações de incumprimento de contratos de crédito.

### 2.2 Banco de Moçambique

Entre os dias 12 e 14 de maio, realizou-se uma ação dedicada aos temas da avaliação de iniciativas de literacia financeira e da preparação e implementação de inquéritos nacionais à literacia financeira da população. Esta ação contou com participantes do **Banco de Moçambique**, de outras autoridades de supervisão e entidades públicas moçambicanas envolvidas na estratégia nacional de formação financeira deste país, designadamente o Ministério da Agricultura e Desenvolvimento Rural, o Instituto Nacional de Previdência Social, o Instituto para a Promoção de Pequenas e Médias Empresas, o Instituto de Supervisão de Seguros, a Bolsa de Valores e a Bolsa de Mercadorias de Moçambique.

Realizou-se, também, uma ação de cooperação com o Banco de Moçambique no dia 10 de dezembro, no âmbito da qual foram abordados temas relacionados com o crédito aos consumidores.

### 2.3 Banco Central do Brasil

Nos dias 5 e 6 de julho, o Banco de Portugal realizou uma ação de formação para colaboradores do **Banco Central do Brasil**. O primeiro dia foi dedicado ao regime do incumprimento em contratos de

crédito, incidindo, nomeadamente, sobre a prevenção e gestão do sobre-endividamento e os sistemas de apoio e acompanhamento a clientes bancários sobre-endividados. No segundo dia, foram apresentadas as iniciativas de formação financeira do Banco de Portugal, com destaque para as dirigidas às escolas e para as relacionadas com os canais digitais no acesso e utilização de produtos e serviços financeiros.

## 2.4 Alliance for Financial Inclusion (AFI)

Entre 9 e 10 março, o Banco de Portugal participou na *21<sup>st</sup> Consumer Empowerment and Market Conduct Working Group Meeting*, organizada pela **Alliance for Financial Inclusion (AFI)**. No painel dedicado ao desenho e implementação de uma estratégia de literacia financeira digital, o Banco de Portugal partilhou a sua experiência, com destaque para a campanha #ficaadica e para a sua adaptação na dinamização de iniciativas de formação financeira através de canais digitais.

## 2.5 Programa do SEBC com os Bancos Centrais dos Balcãs Ocidentais, financiado pela UE

No âmbito do **projeto europeu de assistência técnica junto dos bancos centrais e autoridades de supervisão os Balcãs Ocidentais**, financiado pela União Europeia e coordenado pelo Banco Central Europeu, foram realizadas ações de cooperação com o Banco Central do Kosovo, onde foram partilhadas as abordagens adotadas pelo Banco de Portugal no âmbito da supervisão comportamental, em particular sobre a gestão de reclamações.

