

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2022



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

RELATÓRIO DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

2022



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2023 • www.bportugal.pt

Índice

Nota de abertura | 11

Sumário executivo | 13

I Atividades de regulação | 19

- 1 Regras extraordinárias de proteção de mutuários de crédito à habitação | 21
- 2 Regras sobre a acessibilidade de produtos e serviços bancários de retalho | 22
- 3 Diretiva do crédito aos consumidores | 23
- 4 Diretiva da comercialização de serviços financeiros à distância | 24
- 5 Diretiva do crédito hipotecário | 24
- 6 Normas internacionais para proteção do consumidor de produtos financeiros | 25
- 7 Práticas de vendas associadas e comissionamento bancário | 26

II Supervisão das instituições financeiras | 29

- 1 Preçário | 31
- 2 Livro de reclamações | 31
- 3 Publicidade | 32
- 4 Conta de serviços mínimos bancários | 36
- 5 Depósitos estruturados | 36
- 6 Crédito aos consumidores | 37
- 7 Crédito à habitação e hipotecário | 42
- 8 Prevenção e gestão de situações de incumprimento | 46
- 9 Reclamações dos clientes bancários | 54
- 10 Atuação supervisa e sancionamento das irregularidades | 74

III Supervisão dos intermediários de crédito | 79

- 1 Autorização e registo | 81
- 2 Análise de informação reportada | 82
- 3 Publicidade | 83
- 4 Ações de inspeção | 85
- 5 Reclamações dos clientes bancários | 88
- 6 Atuação supervisa e sancionamento das irregularidades | 90

IV Monitorização das entidades formadoras | 91

- 1 Certificação | 93
- 2 Acompanhamento da atividade | 93

V Formação financeira | 95

- 1 Atividades setoriais | 97
- 2 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira | 104

VI Agenda e cooperação internacional | 107

- 1 Participação nos fóruns internacionais | 109
- 2 Cooperação internacional | 116

Índice de gráficos

- Gráfico II.3.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2020–2022 | **32**
- Gráfico II.3.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 2021–2022 | **33**
- Gráfico II.3.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades por tipo de produto | 2022 | **34**
- Gráfico II.3.4 • Publicidade | Principais incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2021–2022 | **35**
- Gráfico II.8.1 • PARI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos por acordo entre as partes | 2022 | **47**
- Gráfico II.8.2 • PARI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2022 | **48**
- Gráfico II.8.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados (valores mensais) | 2019–2022 | **48**
- Gráfico II.8.4 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 2021–2022 | **49**
- Gráfico II.8.5 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados (valores mensais) | 2019–2022 | **51**
- Gráfico II.8.6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 2019–2022 | **52**
- Gráfico II.8.7 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 2021–2022 | **52**
- Gráfico II.9.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2012–2022 | **54**
- Gráfico II.9.2 • Reclamações | Entradas por proveniência (em percentagem) | 2022 | **55**
- Gráfico II.9.3 • Reclamações | Depósitos bancários | 2022 | **57**
- Gráfico II.9.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2022 | **58**
- Gráfico II.9.5 • Reclamações | Crédito pessoal, cartões de crédito e crédito automóvel | 2022 | **58**
- Gráfico II.9.6 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2022 | **59**
- Gráfico II.9.7 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 2022 | **60**
- Gráfico II.9.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 2022 | **61**
- Gráfico II.9.9 • Reclamações | Cheques | 2022 | **62**
- Gráfico II.9.10 • Reclamações | Crédito às empresas | 2022 | **63**
- Gráfico II.9.11 • Reclamações | Débitos diretos | 2022 | **64**
- Gráfico II.9.12 • Reclamações encerradas com irregularidades | 2022 | **69**
- Gráfico II.9.13 • Percentagem de reclamações encerradas com irregularidades por matéria | 2022 | **69**

Gráfico III.1.1 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização decididos | 2018–2022 | **81**

Gráfico III.1.2 • Intermediários de crédito | Pedidos de informação, por tema | 2022 | **82**

Gráfico III.5.1 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência | 2022 | **88**

Gráfico V.1.1 • Formação financeira | Participantes nas ações de formação por público-alvo | **102**

Gráfico V.1.2 • Formação financeira | Temas apresentados nas ações de formação | **103**

Gráfico V.1.3 • Pedidos de informação de clientes bancários | 2022 | **103**

Índice de quadros

Quadro II.3.1 • Publicidade | Determinações específicas e recomendações | 2022 | **35**

Quadro II.5.1 • Depósitos estruturados | Remunerações fiscalizadas | 2021–2022 | **37**

Quadro II.6.1 • Créditos aos consumidores | Determinações específicas e recomendações | 2022 | **41**

Quadro II.7.1 • Crédito à habitação e hipotecário | Determinações específicas e recomendações | 2022 | **46**

Quadro II.8.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2021–2022 | **49**

Quadro II.8.2 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2021–2022 | **50**

Quadro II.8.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2021–2022 | **50**

Quadro II.8.4 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2021–2022 | **51**

Quadro II.8.5 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2021–2022 | **53**

Quadro II.8.6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2021–2022 | **53**

Quadro II.9.1 • Número de reclamações entradas por produto e serviço bancário | 2021–2022 | **55**

Quadro II.9.2 • Maiores contributos para a evolução do número de reclamações entradas | 2022 | **56**

Quadro II.9.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2022 | **65**

Quadro II.9.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2022 | **66**

- Quadro II.9.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2022 | **67**
- Quadro II.9.6 • Reclamações encerradas com emissão de determinações específicas e recomendações | 2022 | **70**
- Quadro II.9.7 • Reclamações encerradas com instauração de processos de contraordenação | 2022 | **70**
- Quadro II.10.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 2022 | **74**
- Quadro II.10.2 • Processos de contraordenação instaurados | Por matéria | 2022 | **75**
- Quadro II.10.3 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição | 2022 | **75**
- Quadro II.10.4 • Montantes devolvidos aos clientes por efeito das medidas de supervisão emitidas pelo Banco de Portugal | 2022–2023 jan./fev. | **76**
- Quadro III.2.1 • Intermediários de crédito | Análise de informação reportada | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2022 | **83**
- Quadro III.3.1 • Intermediários de crédito | Publicidade | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2022 | **84**
- Quadro III.4.1 • Intermediários de crédito | Ações de inspeção | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2022 | **87**
- Quadro III.5.1 • Intermediários de crédito | Reclamações | Processos de contraordenação, por matéria | 2022 | **89**
- Quadro III.6.1 • Intermediários de crédito | Determinações específicas, por origem | 2022 | **90**
- Quadro III.6.2 • Intermediários de crédito | Processos de contraordenação, por origem | 2022 | **90**
- Quadro IV.2.1 • Entidades formadoras | Certificações profissionais conferidas | 2021–2022 | **93**

Índice de figuras

- Figura V.1.1 • Campanha de educação financeira digital #ficaadica — segunda fase | **98**
- Figura V.1.2 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre o Dia da Internet Mais Segura | **98**
- Figura V.1.3 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre o Mês Europeu da Cibersegurança | **98**
- Figura V.1.4 • Folhetos de divulgação da conta de serviços mínimos bancários | **99**
- Figura V.1.5 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre o vídeo da RACE | **100**
- Figura V.1.6 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre o *podcast* sobre as medidas para lidar com a subida dos juros | **100**
- Figura V.1.7 • Campanha “ativos virtuais, riscos reais” | **101**
- Figura V.2.1 • Micro-site | Semana da Formação Financeira | **106**
- Figura VI.1.1 • *EBA Report on Thematic review on the transparency and level of fees and charges for retail banking products (EBA/REP/2022/31)* | **110**
- Figura VI.1.2 • *ESA Thematic Report on national financial education initiatives on digitalization, with a focus on cybersecurity, scams and fraud* | **110**
- Figura VI.1.3 • *EU/OECD-INFE financial competence framework for adults in the European Union* | **111**
- Figura VI.1.4 • *FinCoNet Report on Supervisory approaches regarding the prevention and management of arrears* | **112**
- Figura VI.1.5 • *FinCoNet Briefing Note on Supervisory challenges relating to the increase in digital transactions, especially payments* | **112**
- Figura VI.1.6 • *G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection 2022* | **113**
- Figura VI.1.7 • *OECD Evaluation of National Strategies for Financial Literacy* | **114**
- Figura VI.1.8 • *OECD/INFE Guidance on Digital Delivery of Financial Education* | **114**
- Figura VI.1.9 • *OECD Policy handbook on financial education in the workplace* | **115**
- Figura VI.1.10 • *OECD Financial planning and financial education for old age in times of change* | **115**

Siglas

AFI	Alliance for Financial Inclusion
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
ATS	<i>Automated Teller Stations</i>
BCPLP	Bancos Centrais dos Países de Língua Portuguesa
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
FINE	Ficha de informação normalizada europeia
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 efetiva de encargos global
TAN	Taxa anual nominal
TANB	Taxa anual nominal bruta

Nota de abertura

O ano de 2022 ficou marcado por um conjunto imenso de desafios para o sistema financeiro e em particular para a supervisão comportamental.

O número de reclamações dos clientes bancários subiu quase 13% entre 2021 e 2022 mostrando bem a pressão crescente para a supervisão comportamental do Banco de Portugal.

A ação do Departamento de Supervisão Comportamental (DSC) visa, numa primeira linha, garantir que a oferta de produtos e serviços bancários pelas entidades supervisionadas é feita com total transparência e dentro do quadro normativo em vigor. Atua, nesta perspetiva a três níveis: regulação, supervisão e garantia de cumprimento. O número de incumprimentos detetados nos vários produtos e serviços inspecionados (depósitos, crédito hipotecário, crédito ao consumo, serviços de pagamento) tem vindo a aumentar com reflexo no aumento das recomendações, determinações específicas, processos de contraordenação e dinheiro devolvido aos clientes. Este aumento deriva sobretudo de um maior número de inspeções realizadas e também das alterações regulatórias que foram sendo introduzidas. O objetivo das ações e das recomendações tem sido também pedagógico no sentido de se conseguir um aumento significativo da qualidade do lado da oferta. A comparação de 2022, a este nível, com 2021 e 2020 é difícil fruto do contexto pandémico vivido nestes dois anos. Na perspetiva do Banco de Portugal é desejável (e expectável) que a ação do DSC contribua para uma diminuição dos incumprimentos das instituições supervisionadas fruto de uma colaboração próxima e de uma intervenção profunda do regulador.

Mas a garantia da eficiência e da estabilidade do sistema financeiro só é verdadeiramente atingida quando também se garante a qualidade da procura, i.e., quando se garante que os cidadãos e empresas, clientes do sistema, estão bem informados e formados nas principais matérias da literacia financeira. Assim, a promoção da formação financeira digital tem vindo a ser intensificada com, entre outras ações, o lançamento da segunda fase da campanha de formação financeira digital #ficaadica. O Banco de Portugal promoveu também, em 2022, a inclusão financeira dos cidadãos ucranianos deslocados num trabalho próximo com o Alto Comissariado para as Migrações.

O aumento do número de reclamações reflete em grande medida um cliente mais exigente, mais informado e atento. O sucesso do Banco no plano da formação financeira, nomeadamente digital, tem sido tomado como exemplo internacional. O DSC faz parte de um conjunto alargado de grupos internacionais e é convidado sistematicamente para dar o testemunho e partilhar as boas práticas neste contexto.

Este relatório é o reflexo de mais um ano de cumprimento da missão do Banco de Portugal e em particular do DSC. Com desafios inesperados, com rápidas mudanças, com comportamentos novos, o Banco de Portugal não deixou de dar resposta em nome da estabilidade do sistema contribuindo, em particular, para a confiança no mercado bancário a retalho dando resposta às necessidades das famílias e empresas em momentos de incerteza.

Francisca Guedes de Oliveira

Administradora

Sumário executivo

Nesta edição do *Relatório de Supervisão Comportamental*, o Banco de Portugal apresenta o trabalho desenvolvido na supervisão dos mercados bancários de retalho em 2022.

O relatório descreve os desenvolvimentos regulatórios ocorridos ao longo do ano (Capítulo I) e detalha as atividades do Banco de Portugal na supervisão das instituições financeiras (Capítulo II) e dos intermediários de crédito (Capítulo III), na certificação e na monitorização das entidades formadoras no âmbito do crédito hipotecário e da intermediação de crédito (Capítulo IV) e na promoção da literacia financeira da população (Capítulo V). São ainda destacados os principais desenvolvimentos registados nos fóruns internacionais relacionados com a proteção do consumidor de produtos e serviços financeiros e detalhadas as atividades de cooperação internacional do Banco de Portugal em matéria de supervisão de conduta (Capítulo VI).

... O Banco de Portugal acompanhou a entrada em vigor das regras ... extraordinárias de proteção de mutuários de crédito à habitação.

Junto ao final de 2022, o legislador nacional aprovou um conjunto de medidas excecionais para mitigar os efeitos decorrentes da subida da inflação e o impacto do aumento das taxas de juro. Essas medidas, em vigor até 31 de dezembro de 2023, incluíram (i) o reforço das regras que obrigam as instituições a acompanhar a execução dos contratos de crédito à habitação de que são mutuantes, (ii) a suspensão temporária da cobrança da comissão por reembolso antecipado parcial ou total em contratos de crédito à habitação com taxa de juro variável e (iii) o estabelecimento da possibilidade de resgate sem penalização de planos de poupança-reforma, poupança-educação e poupança-reforma/educação.

O Banco de Portugal acompanhou a implementação destas medidas excecionais, reforçando deveres de reporte sobre os procedimentos do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) relativamente aos mutuários de crédito à habitação. No âmbito deste regime, em 2022, de acordo com a informação disponibilizada pelas instituições, foram renegociados 513 contratos de crédito à habitação e hipotecário e 6485 contratos de crédito aos consumidores, contemplando soluções que visam mitigar o risco de incumprimento dos mutuários.

Os processos iniciados pelas instituições no âmbito do PERSI (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento) aumentaram em 2022 no crédito à habitação e no crédito aos consumidores, neste último caso para níveis superiores aos observados no período pré-pandemia.

O Banco de Portugal fiscalizou, junto de 98 instituições, o cumprimento da proibição temporária de cobrança da comissão de reembolso antecipado nos contratos de crédito para aquisição de habitação própria permanente sujeitos ao regime de taxa de juro variável. Foi exigida a correção das irregularidades detetadas em 94 instituições. Em resultado das determinações específicas emitidas, as instituições alteraram os seus procedimentos e devolveram aos seus clientes um montante total de cerca de 502 mil euros em comissões cobradas no primeiro mês da entrada em vigor desta norma.

O Banco de Portugal realizou ainda uma ação de inspeção às 95 instituições que comercializam planos de poupança para avaliar o cumprimento do dever de informação sobre as condições especiais de resgate, tendo exigido a correção das insuficiências identificadas em 86 instituições.

... O Banco de Portugal acompanhou os desenvolvimentos regulatórios ocorridos em 2022 e enviou à Assembleia da República e ao Ministério das Finanças um relatório sobre vendas associadas e comissionamento bancário, em cumprimento do disposto na Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto.

No plano nacional, destaca-se a aprovação, pelo legislador nacional, de regras destinadas melhorar a acessibilidade de pessoas com deficiência ou limitações funcionais a produtos e serviços bancários de retalho, às quais as instituições terão de se conformar até 28 de junho de 2025. Estas regras transpõem para o ordenamento jurídico nacional a diretiva europeia relativa aos requisitos de acessibilidade de produtos e serviços.

No plano europeu, salienta-se a negociação das novas diretivas relativas ao crédito aos consumidores (CCD) e à comercialização de serviços financeiros à distância (DMFSD). Enquanto membro da G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection, o Banco de Portugal colaborou na revisão dos princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros, que constituem o conjunto de direitos que os Estados devem assegurar aos consumidores de produtos financeiros.

... O Banco de Portugal deu prioridade à fiscalização do cumprimento das disposições legais que introduziram limites ao comissionamento nos contratos de crédito aos consumidores e de crédito à habitação após 1 de janeiro de 2021.

As ações de inspeção sobre o cumprimento das disposições legais que vieram regular as práticas de comissionamento visaram 132 instituições no âmbito do crédito aos consumidores e 100 instituições no âmbito do crédito à habitação e hipotecário. O Banco de Portugal exigiu a correção dos incumprimentos detetados em 122 e em 97 instituições, respetivamente.

No crédito à habitação e hipotecário, além do exame conduzido às práticas de comissionamento, realizaram-se ações de inspeção “cliente mistério” para verificar a informação que é facultada aos balcões de 81 instituições e nos sites de cinco instituições sobre os produtos de crédito à habitação e hipotecário comercializados por essas instituições. Também se avaliou a informação disponibilizada nos sites de 11 instituições sobre a abertura ou manutenção de conta de depósito à ordem associada ao crédito à habitação e hipotecário.

No crédito aos consumidores, foram também realizadas ações de inspeção para avaliar a cobrança de juros moratórios e outros encargos associados ao incumprimento em cartões de crédito e linhas de crédito, e a cobrança de juros em facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito. As inspeções foram desenvolvidas junto de três instituições. Foi igualmente avaliada a informação prestada nos sites de 97 instituições sobre crédito pessoal e crédito automóvel e analisadas as práticas de comercialização de crédito aos consumidores de cinco instituições. O Banco de Portugal avaliou ainda as minutas de contratos de crédito automóvel reportadas por 77 instituições.

Na sequência destas ações, foram emitidas 910 determinações específicas e 190 recomendações a 123 instituições no âmbito do crédito aos consumidores, e 1324 determinações específicas e 13 recomendações a 97 instituições no âmbito do crédito à habitação e hipotecário.

... O Banco de Portugal desenvolveu ações de inspeção aos balcões das instituições para avaliar a informação prestada sobre a conta de serviços mínimos bancários e a disponibilização do preçário e do livro de reclamações.

Avaliou a disponibilização do cartaz sobre a conta de serviços mínimos bancários em 234 balcões de 37 instituições de crédito, tendo detetado irregularidades em 13 instituições.

Também fiscalizou a disponibilização do preçário e do livro de reclamações, abrangendo 234 balcões de 37 instituições de crédito e quatro balcões de três instituições de pagamento. Foram detetadas insuficiências, no caso do preçário, em 23 instituições e, no caso do livro de reclamações, em 21 instituições.

... O Banco de Portugal fiscalizou 19 225 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional divulgados por 57 instituições.

A maioria dos suportes (79%) referia-se a produtos de crédito aos consumidores, e mais de um terço foi divulgada nos canais digitais. De entre os suportes analisados, 1,8% apresentavam irregularidades (2,6% em 2021). Para corrigir as irregularidades detetadas, foram emitidas 105 determinações específicas e 15 recomendações às 36 instituições com suportes desconformes. A publicidade aos produtos com vendas associadas facultativas registou o rácio de incumprimento mais elevado (8,7%).

... O Banco de Portugal recebeu 21 778 reclamações sobre matérias no seu âmbito da atuação, mais 12,7% do que em 2021.

O aumento do número de reclamações refletiu sobretudo o crescimento das reclamações relativas (i) à informação reportada pelas instituições sobre responsabilidades de crédito dos clientes, (ii) a alegadas situações de fraude em pagamentos digitais e (iii) a dificuldades sentidas por cidadãos estrangeiros na abertura de contas de depósito à ordem.

Foram encerradas 20 570 reclamações, das quais 17 820 deram entrada durante 2022. Em média, o período de pendência das reclamações encerradas foi de 47 dias. Foram identificados indícios de infração em 2,2% das reclamações encerradas. As instituições resolveram a situação reclamada, ainda que não existissem indícios de infração, em 37,4% das reclamações encerradas. Em 60,4% das reclamações encerradas não se detetaram indícios de infração por parte da instituição reclamada.

... Na sequência de determinações específicas do Banco de Portugal, 110 instituições devolveram aos clientes 3 milhões de euros, dos quais 2,8 milhões respeitantes a comissões indevidamente cobradas.

No exercício das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal emitiu um total de 2829 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 143 instituições, e instaurou 117 processos de contraordenação contra 32 instituições, 115 dos quais em resultado da análise de reclamações apresentadas por clientes bancários.

A maioria das determinações específicas e recomendações visava a correção de irregularidades e insuficiências detetadas na comercialização de crédito à habitação e hipotecário (48%) e de crédito aos consumidores (39%). Por sua vez, as matérias mais visadas nos processos instaurados foram os serviços de pagamento (38 processos a 18 instituições) e os depósitos bancários (33 processos a 14 instituições).

Em 2022, o Banco de Portugal concluiu 432 processos de contraordenação respeitantes a infrações de natureza comportamental, resultando na aplicação de coimas às instituições visadas no montante global de 1,8 milhões de euros.

Estavam registados no Banco de Portugal 5636 intermediários de crédito em 31 de dezembro de 2022, mais 2,9% do que no final de 2021.

Na fiscalização da atuação dos intermediários de crédito, foram analisados 73 suportes publicitários difundidos por estas entidades, e realizadas ações de inspeção para avaliar a informação prestada sobre esta atividade nos estabelecimentos abertos ao público de 243 intermediários de crédito, e sobre a disponibilização do livro de reclamações e a prestação da informação associada nos estabelecimentos abertos ao público de 215 intermediários de crédito. Foi avaliada a informação sobre produtos de crédito difundida nos sites de nove instituições financeiras no quadro do exercício da atividade de intermediário de crédito. Foram recebidas 84 reclamações de clientes bancários contra intermediários de crédito, tendo sido detetadas irregularidades em 14 das 74 reclamações encerradas.

Na sequência destas ações, foram emitidas 88 determinações específicas para exigir a correção das irregularidades identificadas junto de 77 intermediários de crédito e instaurados 266 processos de contraordenação contra 257 intermediários de crédito. Os incumprimentos relacionados com a não atualização dos elementos sujeitos a registo foram responsáveis pela maioria das determinações específicas emitidas (56 determinações, visando 54 entidades). Os processos de contraordenação resultaram sobretudo de infrações identificadas nas ações de inspeção (213 processos contra 212 instituições) relacionadas com a informação prestada nos estabelecimentos abertos ao público sobre a atividade de intermediação de crédito e sobre o livro de reclamações.

O Banco de Portugal manteve a aposta na educação financeira digital, na divulgação da conta de serviços mínimos bancários e na prevenção do incumprimento em contratos de crédito e o seu compromisso com o Plano Nacional de Formação Financeira.

Foi lançada a segunda fase da campanha #ficaadica para promover a utilização segura de produtos e serviços bancários nos canais digitais e realizou uma campanha de sensibilização sobre os riscos dos criptoativos. Também prosseguiram os trabalhos com a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e a Comissão Europeia com vista à definição de uma Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal, a apresentar em maio de 2023.

Com o Alto Comissariado para as Migrações, promoveu-se a conta de serviços mínimos bancários junto de cidadãos ucranianos deslocados e de outros migrantes. No âmbito do protocolo com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, foram distribuídos materiais informativos sobre a conta de serviços mínimos bancários nos 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.

Com o apoio da Direção-Geral do Consumidor, realizaram-se sessões sobre prevenção do incumprimento em contratos de crédito para as entidades da Rede de Apoio ao Consumidor Bancário e os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor de todo o país.

Continuou a ser prioridade a participação na implementação do Plano Nacional de Formação Financeira, no âmbito do qual os supervisores financeiros estabeleceram novas parcerias para a formação de novos públicos vulneráveis. A rede regional do Banco de Portugal organizou 717 ações de formação financeira por todo o país, com mais de 23 mil participantes.

... O Banco de Portugal interveio nos principais fóruns internacionais de supervisão de conduta, com destaque para a Autoridade Bancária Europeia, o Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias, a Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet) — à qual presidiu nos últimos três anos — e a OCDE.

No quadro da União Europeia, participou nos processos de revisão das diretivas do crédito aos consumidores e da comercialização de serviços financeiros à distância, bem como nos pareceres emitidos pela Autoridade Bancária Europeia sobre a revisão da diretiva do crédito hipotecário e a digitalização dos serviços financeiros. Contribuiu ainda para a definição do referencial de competências de literacia financeira para a população adulta da União Europeia. Na FinCoNet, coordenou a elaboração de um relatório sobre a prevenção do sobre-endividamento e participou na análise dos efeitos da crescente digitalização dos pagamentos. Na OCDE, colaborou na revisão dos princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros e na elaboração de vários relatórios sobre literacia e educação financeira.

Respondeu ainda a pedidos de cooperação no domínio da supervisão comportamental recebidos dos bancos centrais de Angola, Moçambique, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe, Uzbequistão, Kosovo e Indonésia e da autoridade de supervisão financeira do Peru.



I Atividades de regulação

- 1 Regras extraordinárias de proteção de mutuários de crédito à habitação
- 2 Regras sobre a acessibilidade de produtos e serviços bancários de retalho
- 3 Diretiva do crédito aos consumidores
 - 4 Diretiva da comercialização de serviços financeiros à distância
 - 5 Diretiva do crédito hipotecário
- 6 Normas internacionais para proteção do consumidor de produtos financeiros
 - 7 Práticas de vendas associadas e comissionamento bancário

1 Regras extraordinárias de proteção de mutuários de crédito à habitação

1.1 Reforço do acompanhamento dos mutuários de crédito à habitação

No dia 26 de novembro de 2022, entrou em vigor um conjunto de medidas destinadas a mitigar o impacto do aumento das taxas de juro¹ dos contratos de crédito à habitação com taxa de juro variável e valor em dívida até 300 mil euros.

Estas medidas estão em vigor até 31 de dezembro de 2023 e visam sobretudo reforçar o acompanhamento dos mutuários dos referidos contratos de crédito à habitação por parte das instituições mutuantes.

De acordo com as regras aplicáveis, as instituições financeiras estavam obrigadas a avaliar o impacto do aumento das taxas de juro na taxa de esforço dos clientes em causa até ao passado dia 9 de janeiro, devendo efetuar nova análise com, pelo menos, 60 dias de antecedência relativamente à data de refixação da taxa de juro de cada contrato.

Nas situações em que, em resultado dessa avaliação e em conformidade com os critérios previstos nas regras aplicáveis, identifiquem que o mutuário teve um agravamento significativo da taxa de esforço ou apresenta uma taxa de esforço significativa, as instituições devem aplicar os procedimentos previstos no Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI)². As instituições estão igualmente obrigadas a aplicar o PARI sempre que os clientes lhes comuniquem factos que indiciem a degradação da sua capacidade financeira.

No PARI, as instituições avaliam a capacidade financeira dos clientes para aferir se existe risco efetivo de incumprimento do contrato de crédito. Nos casos em que concluem que há risco efetivo de incumprimento e que o cliente dispõe de capacidade financeira, as instituições devem apresentar propostas de renegociação.

Caso seja acordado o alargamento do prazo de reembolso do contrato de crédito, os clientes podem retomar o prazo contratualizado antes do alargamento. Nos cinco anos seguintes a ter sido acordado o alargamento do prazo de reembolso do contrato de crédito, as instituições estão obrigadas a informar os clientes, anualmente, sobre o direito à retoma do anterior prazo de reembolso do contrato de crédito.

Em complemento ao reforço do acompanhamento dos mutuários por parte das instituições, foi igualmente proibida até 31 de dezembro de 2023 a cobrança da comissão de reembolso antecipado parcial ou total nos contratos de crédito à habitação para aquisição ou construção de habitação própria permanente com taxa de juro variável, independentemente do valor em dívida.

1. Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro.

2. Previsto no Regime Geral do Incumprimento aprovado pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

1.2 Regime extraordinário de resgate de planos de poupança

O legislador nacional estabeleceu, temporariamente, a possibilidade de resgate, sem penalização, de planos de poupança-reforma (PPR), de planos de poupança-educação (PPE) e de planos de poupança-reforma/educação (PPR/E)³, incumbindo o Banco de Portugal de fiscalizar junto das instituições supervisionadas o dever de divulgação desta medida.

Em cumprimento deste mandato específico, foram realizadas ações de inspeção à forma como as 95 instituições de crédito que comercializam estes produtos procediam à divulgação das condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E nos respetivos *sites* na internet e nos extratos da conta de depósito à ordem.

Na ação de inspeção sobre a divulgação das condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E nos *sites* na internet, detetou-se que seis das instituições analisadas não disponibilizavam qualquer informação sobre as referidas condições especiais de resgate e que outras oito instituições não divulgavam essa informação de forma visível ou com o destaque adequado. Também foram identificadas incorreções na informação prestada por sete das instituições inspecionadas.

Na sequência desta ação de inspeção, foram emitidas **15 determinações específicas** e **seis recomendações** dirigidas a **16 instituições**.

Na ação de inspeção sobre a divulgação das condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E nos extratos de conta de depósito à ordem, verificou-se que, apesar de todas as instituições analisadas terem divulgado informação nos extratos da conta de depósito à ordem, 86 dessas instituições não incluíam nos extratos toda a informação exigida. Em resultado desta ação de inspeção, foram emitidas **11 determinações específicas** e **75 recomendações** dirigidas a **86 instituições**.

2 Regras sobre a acessibilidade de produtos e serviços bancários de retalho

Em 6 de dezembro de 2022, foram aprovadas regras que promovem a acessibilidade aos produtos e serviços bancários de retalho por pessoas com deficiência e com limitações funcionais⁴, transpondo para o ordenamento jurídico nacional a diretiva relativa aos requisitos de acessibilidade de produtos e serviços⁵.

Estas novas regras comportam alterações à forma como as instituições financeiras disponibilizam e apresentam aos consumidores informação sobre os produtos e serviços bancários de retalho. As instituições passam a estar obrigadas a disponibilizar informação pré-contratual através de meios ou canais sensoriais para permitir o acesso pelos utilizadores com visão limitada. As instituições estão igualmente obrigadas a adaptar os *sites* e as aplicações móveis para garantir que a informação é prestada com tipo e tamanho de letra adequados e com suficiente contraste, devendo ainda assegurar

3. Lei n.º 19/2022, de 21 de outubro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 24-D/2022, de 30 de dezembro.

4. Decreto-Lei n.º 82/2022, de 6 de dezembro.

5. Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços.

um espaçamento ajustável entre caracteres, linhas e parágrafos. A própria linguagem utilizada deve ser simples e compreensível, não podendo exceder um nível de complexidade superior a B2 (intermédio superior) do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas do Conselho da Europa.

Para promoção da autonomia e da autodeterminação das pessoas com deficiência e com limitações funcionais, as instituições devem ainda passar a disponibilizar métodos de identificação, assinaturas eletrónicas, sistemas de segurança e serviços de pagamento que sejam perceptíveis, operacionais, compreensíveis e robustos. A disponibilização de assinatura eletrónica, por exemplo, poderá ter um impacto significativo no dia a dia de clientes com deficiência ou com limitações funcionais, facilitando, por exemplo, a celebração de contratos relativos a produtos e serviços bancários de retalho.

As instituições têm de se adaptar a estas novas exigências até 28 de junho de 2025. O Banco de Portugal é responsável pela fiscalização do cumprimento destas regras no âmbito dos mercados bancários de retalho.

3 Diretiva do crédito aos consumidores

No dia 9 de junho de 2022, o Conselho da União Europeia definiu a sua posição sobre a proposta de diretiva apresentada pela Comissão Europeia em 30 de junho de 2021.

Entre várias propostas, o Conselho da União Europeia defendeu que realidades como o financiamento colaborativo (*crowdfunding*) ou os contratos de locação sem opção ou obrigação de compra do bem não deveriam ser reguladas pela nova diretiva. Também sugeriu que fosse permitido aos Estados-Membros adaptar alguns dos requisitos de informação pré-contratual, publicidade e reembolso antecipado relativamente a alguns produtos que a Comissão propôs que fossem incluídos no âmbito de aplicação da nova diretiva (por exemplo, créditos com montante abaixo de 200 euros). A fim de permitir aos consumidores comparar rapidamente as ofertas de crédito, propôs que houvesse um único documento de informação pré-contratual e que, logo na primeira página, fossem indicadas as informações essenciais sobre o produto de crédito.

Em 12 de julho, o Parlamento Europeu pronunciou-se sobre a proposta de diretiva apresentada pela Comissão Europeia, tendo sugerido diversas alterações.

Entre as propostas apresentadas, destaca-se a exclusão do financiamento colaborativo do âmbito de aplicação da nova diretiva e a inclusão dos contratos de locação sem opção ou obrigação de compra do bem locado no elenco de contratos sujeitos à sua disciplina. À semelhança do Conselho da União Europeia, o Parlamento Europeu mostrou-se favorável a um único documento de informação pré-contratual, sublinhando, no entanto, a necessidade de ser reforçada a informação prestada quanto ao direito de livre revogação e às consequências do incumprimento dos contratos de crédito. Sugeriu, igualmente, importantes mudanças nos requisitos a observar na publicidade a estes produtos de crédito, designadamente a inclusão de advertência proeminente e claramente visível sobre o custo associado à contratação de crédito ("*Caution! Borrowing money costs money*"). Também propôs alterações relevantes no âmbito da avaliação da solvabilidade dos clientes bancários, consagrando o direito ao esquecimento de situações de risco agravado de doença a todos os consumidores que as tenham superado. Sugeriu ainda o reforço da proteção dos mutuários em situações de incumprimento.

O Conselho da União Europeia e o Parlamento Europeu chegaram, entretanto, a um acordo provisório sobre a nova diretiva relativa aos créditos aos consumidores no passado dia 2 de dezembro.

Prevê-se que, no decurso de 2023, seja publicada a nova diretiva relativa ao crédito aos consumidores.

4 Diretiva da comercialização de serviços financeiros à distância

No dia 11 de maio de 2022, a Comissão Europeia apresentou uma proposta de diretiva relativa aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância⁶.

Esta proposta pretende assegurar a harmonização das regras relativas à contratação à distância de serviços financeiros, em particular na prestação de informação aos consumidores e no exercício do direito de livre revogação.

Na prestação da informação pré-contratual, a proposta de diretiva pretende adaptar os elementos que devem ser fornecidos aos consumidores que contratam de forma não presencial. Prevê a obrigação de as instituições financeiras indicarem aos clientes um contacto telefónico e um endereço de correio eletrónico. Estabelece também requisitos para a utilização de cores nos canais digitais e para a divulgação da informação por níveis, regulando a utilização de hiperligações (por exemplo, *pop-ups*).

Quanto ao direito de livre revogação, para além da informação sobre este direito e a forma como pode ser exercido, propõe que as instituições sejam obrigadas a disponibilizar um “botão de retratação” para facilitar o exercício deste direito nos contratos celebrados por via eletrónica.

Estabelece também que as instituições financeiras devem prestar assistência adequada aos consumidores, explicando as características essenciais do serviço financeiro e os efeitos específicos do contrato. Prevê ainda o direito de o consumidor solicitar a intervenção humana, sempre que os mecanismos de assistência disponibilizados pela instituição não contemplem essa intervenção.

Mais determina que os Estados-Membros devem adotar regras para garantir que a conceção das interfaces onde ocorre a contratação de serviços financeiros não é suscetível de distorcer ou prejudicar a capacidade de os consumidores tomarem decisões livres, autónomas e informadas.

Esta proposta da Comissão Europeia está a ser analisada pelo Conselho da União Europeia e pelo Parlamento Europeu, prevendo-se que possa ser aprovada em 2023.

5 Diretiva do crédito hipotecário

Em 2022, a Comissão Europeia prosseguiu os trabalhos de revisão da diretiva do crédito hipotecário⁷, aprofundando o processo iniciado em 2021, com a publicação do relatório sobre a implementação e revisão da referida diretiva⁸ e o lançamento de consulta pública sobre temas considerados relevantes no contexto de uma futura alteração deste quadro normativo europeu (por exemplo, publicidade e prestação de informação pré-contratual, práticas de vendas associadas, avaliação da solvabilidade,

6. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52022PC0204&from=EN>. Esta proposta visa alterar a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, e revoga a Diretiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de setembro de 2002, relativa à comercialização à distância destes serviços.

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

8. *Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the review of the Directive 2014/17/EU of the European Parliament and of the Council on credit agreements for consumers relating to residential immovable property* (https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:ba9380c3-b23d-11eb-8aca-01aa75ed71a1.0015.02/DOC_1&format=PDF), de 11 de maio de 2021.

impacto da digitalização, apoio a consumidores com dificuldades no cumprimento das obrigações do contrato, sustentabilidade, entre outros).

A Comissão Europeia dirigiu, entretanto, à Autoridade Bancária Europeia (European Banking Authority – EBA)⁹ um pedido de aconselhamento técnico sobre eventuais alterações a serem introduzidas nesta diretiva.

No parecer que emitiu em 23 de junho de 2022¹⁰, a EBA salientou que a atual diretiva do crédito hipotecário responde de forma adequada aos desafios e às características do mercado bancário hipotecário e tem contribuído para uma maior harmonização normativa nos vários Estados-Membros da União Europeia.

No entanto, considera que uma futura revisão da diretiva deverá ponderar o alargamento do respetivo âmbito de aplicação, de maneira a incluir outros créditos, como os contratos de locação financeira de bens imóveis para habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento. A EBA defende a simplificação da informação que é disponibilizada aos clientes em fase pré-contratual e no âmbito da publicidade, de forma a torná-la mais efetiva, compreensível e passível de ser comparada. Sublinha ainda que os riscos de exclusão financeira e de discriminação deverão ser considerados na reflexão relativa à utilização de sistemas de inteligência artificial na avaliação da solvabilidade dos mutuários.

6 Normas internacionais para proteção do consumidor de produtos financeiros

No final de 2022, o Conselho da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) adotou novos princípios para a proteção dos consumidores de produtos financeiros, previamente endossados pelos líderes do G20, em novembro de 2022, na reunião de Bali. Estes princípios constituem a referência internacional sobre os direitos que os Estados devem atribuir aos consumidores de produtos financeiros.

O Conselho da OCDE veio, assim, atualizar o conjunto de princípios que havia adotado em julho de 2012, também previamente endossado pelos líderes do G20, em novembro de 2011, ponderando a evolução que os mercados de produtos e serviços financeiros registaram nos últimos dez anos.

A definição deste conjunto de princípios, tem como objetivo fortalecer a regulação e a supervisão do sistema financeiro na proteção dos consumidores de produtos financeiros, salientando o seu contributo para a promoção da estabilidade financeira.

Os princípios recomendam a implementação de um quadro normativo para a adequada proteção do consumidor de produtos financeiros e a existência de entidades de supervisão com mandato explícito para fiscalizar a sua implementação, dotadas dos meios e das ferramentas necessárias para o efeito. Advogam, também, que seja assegurada a transparência da informação sobre as características e os riscos dos produtos financeiros e destacam a promoção da literacia financeira.

9. https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Opinions/2022/Opinion%20on%20MCD%20review%20%28EBA-Op-2022-07%29/1036069/2022%2006%2023%20Letter%20to%20Mr%20Berrigan%20-%20Response%20MCD%20CfA.pdf.

10. Cf. https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Opinions/2022/Opinion%20on%20MCD%20review%20%28EBA-Op-2022-07%29/1036068/EBA%27s%20response%20to%20the%20EC%20Call%20for%20advice%20on%20the%20review%20of%20MCD.pdf.

Referem, ainda, que os consumidores de produtos financeiros devem ser tratados de forma honesta, justa e equitativa e com direito de acesso a mecanismos adequados de tratamento de reclamações e de reparação de danos em situação de litígios, salientando ainda que as instituições devem ter como objetivo primeiro prosseguir os interesses dos seus clientes.

Com a revisão de 2022, foram aditados dois novos princípios ao elenco definido em 2012: (i) a necessidade de os Estados promoverem o acesso a serviços financeiros e um sistema financeiro inclusivo e (ii) a importância da adequação dos produtos financeiros aos interesses e objetivos dos consumidores como contributo para o seu bem-estar.

Foram, também, destacados temas transversais, que devem ser considerados na implementação de todos os princípios: (i) a promoção da resiliência financeira e do bem-estar dos consumidores, (ii) a ponderação do impacto dos desenvolvimentos tecnológicos no setor financeiro e (iii) a importância da sustentabilidade financeira.

O esforço de revisão dos princípios foi desenvolvido pela G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection, que conta com o Banco de Portugal como seu membro (Capítulo VI.1.4).

7 Práticas de vendas associadas e comissionamento bancário

Em cumprimento de mandato recebido¹¹, o Banco de Portugal enviou à Assembleia da República e ao Ministério das Finanças o Relatório sobre vendas associadas e comissionamento bancário, divulgado em 15 de julho de 2022¹².

O relatório descreve as práticas comerciais adotadas pelas instituições que promovem vendas associadas facultativas aquando da comercialização de crédito à habitação e de crédito aos consumidores. Apresenta também o comissionamento do crédito à habitação, do crédito aos consumidores e dos serviços de pagamento, e o respetivo enquadramento legal e regulamentar.

O relatório destaca que as instituições comercializam frequentemente outros produtos e serviços financeiros com o crédito à habitação e com o crédito pessoal, como contrapartida da redução do custo desses produtos de crédito. As vendas associadas facultativas incluem, sobretudo, a proposta de abertura de conta de depósito à ordem junto da instituição mutuante e a contratação de seguros junto de entidade indicada pela instituição mutuante. Também é habitual as instituições proporem aos clientes a domiciliação do ordenado ou de outros rendimentos periódicos.

Também recorda que o legislador tem vindo a regular as comissões bancárias, restringindo a liberdade de fixação de preços das instituições sempre que entende que devem ser prosseguidos determinados fins de interesse público, designadamente a mobilidade dos clientes bancários, a redução da assimetria de informação ou a mitigação do impacto de situações de sobre-endividamento.

11. Cfr. artigo 7.º, n.º 1, da Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto.

12. Disponível em https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/relatorio_bdp_-_artigo_7.o_da_lei_57-2020.pdf.

Destaca, por outro lado, as dificuldades na comparação das comissões praticadas em Portugal na comercialização do crédito à habitação e do crédito aos consumidores com as de outros Estados-Membros da União Europeia, que se devem a diferentes práticas comerciais e a distintas características dos produtos comercializados, a que acresce a reduzida harmonização da definição dos serviços prestados a nível europeu e a ausência de fontes de informação estruturada. A comparação do nível das comissões associadas aos serviços de pagamento é também dificultada pelas diferentes práticas e modelos comerciais e pela escassa informação disponível sobre as comissões praticadas, apesar da harmonização terminológica dos serviços mais representativos a nível da União Europeia.

Em dezembro de 2022, a EBA publicou um relatório sobre o comissionamento de produtos e serviços bancários de retalho na União Europeia, intitulado *Thematic review on the level of fees and charges for retail banking products*¹³. Neste relatório são destacadas as dificuldades na comparação das práticas de comissionamento, dada a diversidade de normas em vigor no espaço da União Europeia, a reduzida harmonização de comissões, a multiplicidade de práticas comerciais existentes e a escassa informação disponível. Realça igualmente que os Estados-Membros têm vindo a introduzir proibições e limitações à cobrança de comissões, restringindo a liberdade das instituições neste domínio.

13. Cf. https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2022/1045497/Report%20on%20the%20thematic%20review%20on%20fees%20and%20charges.pdf.



II Supervisão das instituições financeiras

- 1 Preçário
- 2 Livro de reclamações
- 3 Publicidade
- 4 Conta de serviços mínimos bancários
- 5 Depósitos estruturados
- 6 Crédito aos consumidores
- 7 Crédito à habitação e hipotecário
- 8 Prevenção e gestão de situações de incumprimento
- 9 Reclamações dos clientes bancários
- 10 Atuação supervisaiva e sancionamento das irregularidades

A atuação das instituições na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho é fiscalizada através da análise de informação reportada, da realização de ações de inspeção e da apreciação de reclamações dos clientes bancários. Sempre que deteta incumprimentos dos deveres a que as instituições estão obrigadas, o Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas a exigir a sua correção e instaura processos de contraordenação.

1 Preçário

Realizaram-se ações de inspeção à disponibilização do preçário em 234 balcões de 37 instituições de crédito e em quatro balcões de três instituições de pagamento.

Nestas ações de inspeção avaliou-se:

- **A disponibilização do preçário nos balcões.**

O dispositivo eletrónico para a disponibilização do preçário não estava a funcionar em 13 balcões de oito instituições e o preçário não estava disponível em local bem visível e de acesso direto ou em dispositivo de consulta fácil em dez balcões de sete instituições.

O preçário disponível no balcão de uma instituição não estava completo e a informação nele apresentada não cumpria os requisitos previstos nas regras regulamentares aplicáveis.

- **A atualidade da informação constante do preçário.**

O preçário disponibilizado em 29 balcões de 13 instituições estava desatualizado porque o folheto de comissões e despesas não correspondia ao que tinha sido reportado ao Banco de Portugal ou porque o folheto de taxas de juro não refletia as condições de mercado (por exemplo, a informação sobre os indexantes utilizados nas operações ativas e passivas estava desatualizada).

- **A observância do dever de reporte do preçário ao Banco de Portugal.**

A versão do folheto de comissões e despesas disponível em cinco balcões de duas instituições não tinha sido reportado ao Banco de Portugal.

Foram emitidas 48 determinações específicas dirigidas a 23 instituições exigindo a correção das irregularidades encontradas.

2 Livro de reclamações

Realizaram-se ações de inspeção à disponibilização do livro de reclamações e à prestação de informação associada em 234 balcões de 37 instituições de crédito e em quatro balcões de três instituições de pagamento.

Nestas ações de inspeção avaliou-se:

- **A existência de livro de reclamações.**

Todas as instituições inspecionadas possuíam livro de reclamações nos seus balcões.

- 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.

Em dois balcões de duas instituições não estava afixada a informação obrigatória sobre a existência de Livro de Reclamações e em 20 balcões de 14 instituições essa informação estava disponível em local com pouca visibilidade ou em caracteres que não tornavam essa informação legível.

Foram emitidas 25 determinações específicas dirigidas a 21 instituições para correção dos incumprimentos detetados.

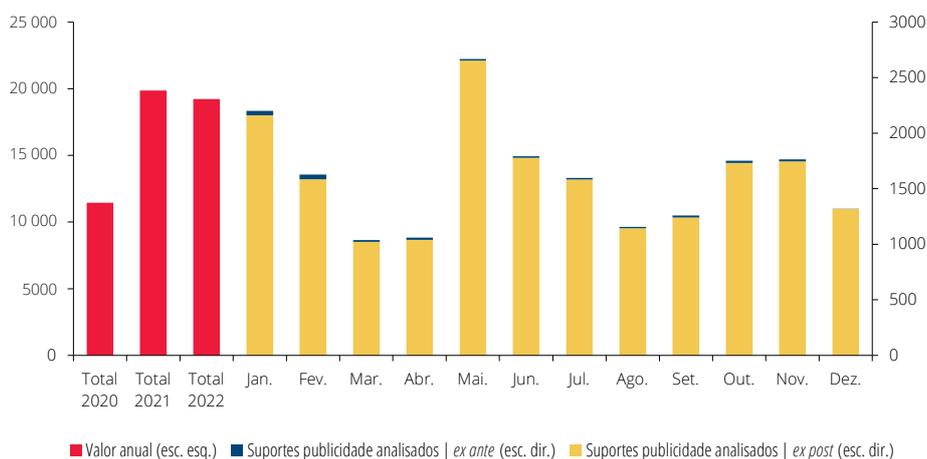
3 Publicidade

3.1 Análise de suportes

Foram fiscalizados 19 225 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, divulgados por 57 instituições. Destes suportes, 19 005 (98,9%) foram analisados após a sua difusão pública, 139 foram objeto de parecer prévio solicitado pelas instituições e 81, relativos a depósitos estruturados, foram submetidos à aprovação prévia, nos termos legais.

Os suportes de publicidade difundidos pelas instituições diminuíram 3,2% face a 2021.

Gráfico II.3.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2020–2022



Fonte: Banco de Portugal.

A maioria dos suportes analisados fazia publicidade a produtos de crédito aos consumidores (79% do total), com destaque para o cartão de crédito (47%).

Aumentou a difusão de suportes de publicidade a crédito à habitação e a depósitos.

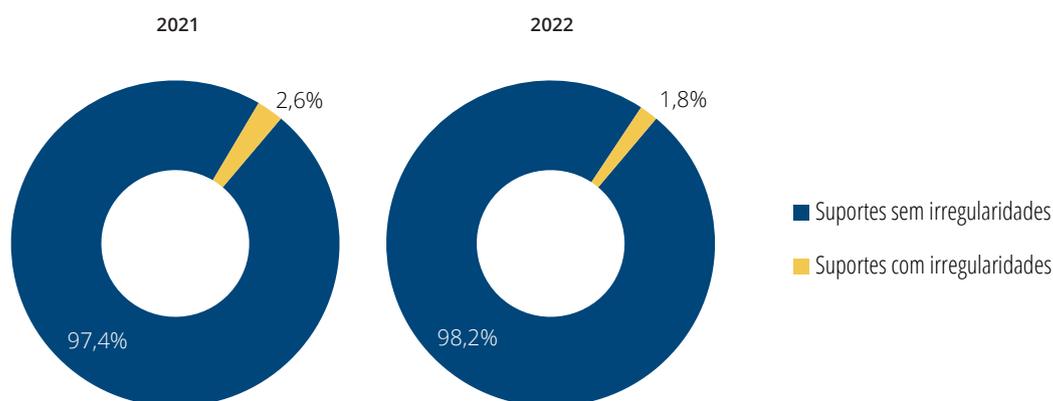
O número de suportes de publicidade envolvendo a promoção de mais do que um produto (multi-produto), de serviços de pagamento ou de crédito a empresas, pelo contrário, reduziu-se.

Pela importância que assume a publicidade a crédito aos consumidores, e a cartão de crédito, em particular, os cartazes e folhetos divulgados no interior de espaços de comercialização, como sejam os pontos de venda de intermediários de crédito ou os balcões das instituições financeiras, representaram mais de metade do total de suportes analisados. Os suportes divulgados através de canais digitais representaram mais de 1/3 do total dos suportes analisados, com destaque para a publicidade nos sites das instituições e nos telemóveis, através de *push notifications* e de *banners* nas aplicações móveis.

3.2 Incumprimentos detetados

Nos 19 005 suportes analisados foram detetadas irregularidades em 349 (1,8% do total), o que compara com 2,6% em 2021.

Gráfico II.3.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 2021–2022

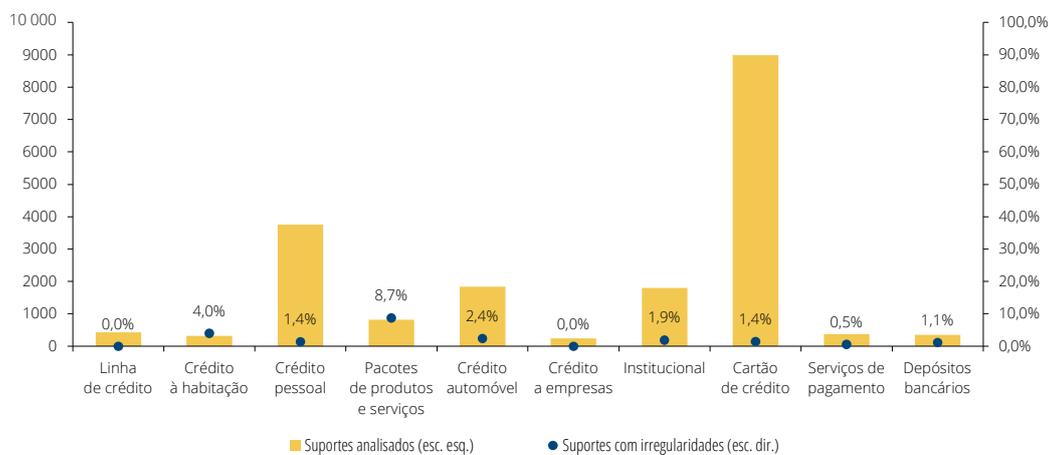


Fonte: Banco de Portugal.

Os suportes fazendo apelo a vendas associadas facultativas, envolvendo a divulgação de mais do que um produto, com destaque para as contas pacote, apresentaram um maior número de incumprimentos (em 8,7% destes suportes). A falta de destaque da TAEG e a incorreta apresentação do exemplo representativo da TAEG foram os incumprimentos mais frequentes, por exemplo aquando da promoção de cartão de crédito em associação com a conta de depósito à ordem.

A televisão foi o canal de difusão onde mais frequentemente se identificam incumprimentos (10,6% dos suportes), seguido do canal imprensa (5%).

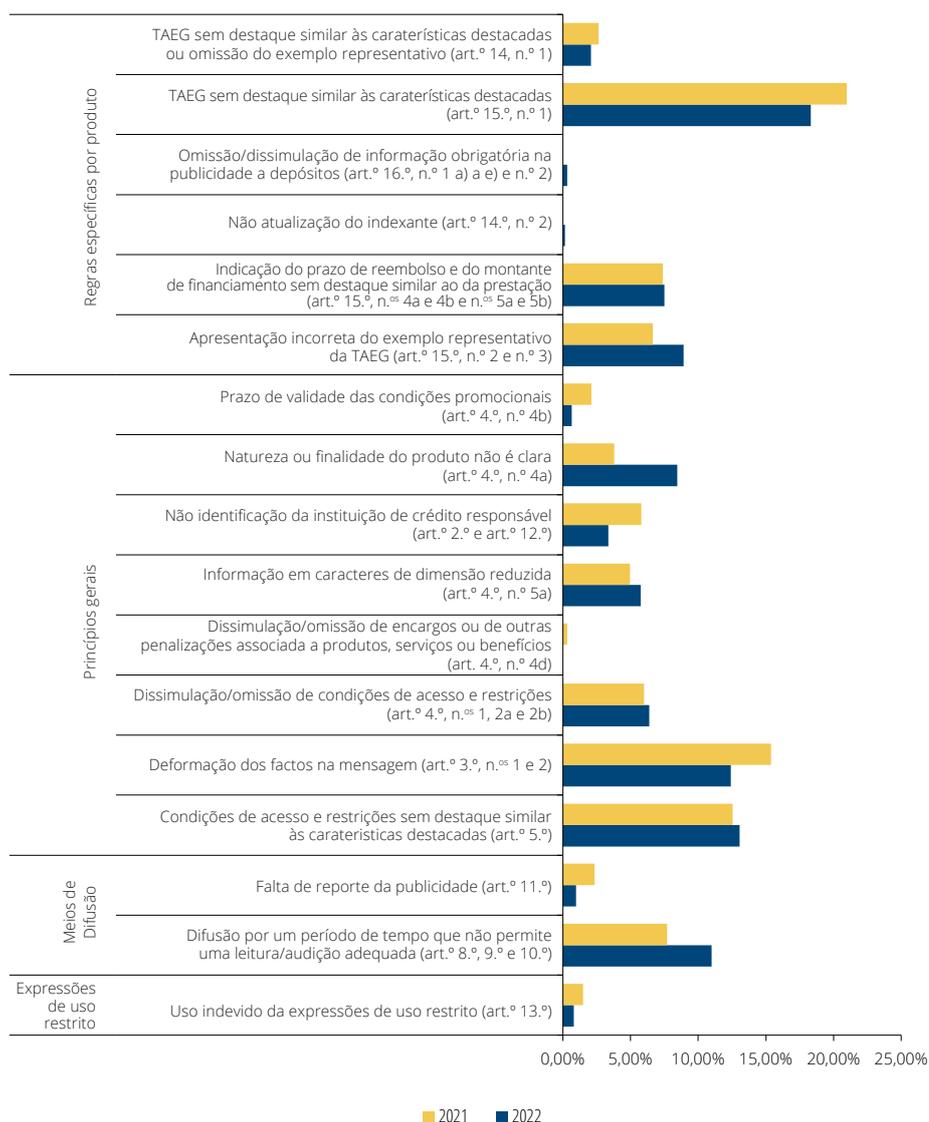
Gráfico II.3.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades por tipo de produto | 2022



Fonte: Banco de Portugal.

Os incumprimentos mais frequentes foram a apresentação da TAEG do crédito aos consumidores ou de condições de acesso e restrições a produtos bancários sem destaque similar às características que as instituições destacaram desses produtos. Detetou-se, também, a prestação de informação incorreta ou incompleta sobre as características dos produtos e serviços, potencialmente geradora de deformação dos factos na mensagem publicitária, e a apresentação de informação por um período de tempo insuficiente para permitir a leitura ou audição adequadas.

Gráfico II.3.4 • Publicidade | Principais incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 2021–2022



Fonte: Banco de Portugal.

Foram emitidas 105 determinações específicas e 15 recomendações às 36 instituições responsáveis pelos 349 suportes de publicidade que se identificaram como desconformes.

Quadro II.3.1 • Publicidade | Determinações específicas e recomendações | 2022

Matérias	Número	Suportes alterados	Entidades abrangidas
Produtos e serviços	106	315	34
Crédito aos consumidores	83	225	24
Crédito hipotecário	7	13	6
Depósitos	2	4	2
Multiproduto	12	71	9
Serviços de pagamento	2	2	2
Institucional	14	34	11
Total	120	349	a)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Em 2022, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 36 instituições.

4 Conta de serviços mínimos bancários

Realizaram-se ações de inspeção à divulgação desta conta em 234 balcões de 37 instituições de crédito.

Nestas ações de inspeção avaliou-se:

- **A afixação do cartaz sobre a conta de serviços mínimos bancários (SMB) em local visível.**
O cartaz sobre a conta de SMB não estava afixado ou estava colocado em local pouco visível (por exemplo, no interior do balcão de atendimento, atrás de pilares, sobre o balcão, ou em suportes móveis ou eletrónicos que não asseguravam a sua visibilidade de forma permanente) em 27 balcões de 12 instituições.
- **O conteúdo do cartaz da conta de SMB.**
O cartaz sobre a conta de SMB apresentava informação desatualizada em 16 balcões de sete instituições.

Foram emitidas 29 determinações específicas dirigidas a 13 instituições para correção das irregularidades detetadas.

5 Depósitos estruturados

5.1 Análise dos DIF

Foi avaliada a conformidade dos DIF de 36 depósitos estruturados remetidos por seis instituições, com destaque para a informação neles prestada sobre os indicadores de risco e de custo e os cenários de desempenho esperado para a remuneração de cada um deles.

Solicitadas alterações nos DIF de 32 depósitos estruturados.

Os DIF em conformidade com os requisitos legais e regulamentares foram publicados no PCB.

5.2 Verificação das taxas de remuneração pagas

As taxas de remuneração dos 46 depósitos que se venceram em 2022 foram analisadas de acordo com a forma de cálculo da remuneração descrita no respetivo documento de informação pré-contratual (DIF) e, posteriormente, divulgadas no PCB.

Quadro II.5.1 • Depósitos estruturados | Remunerações fiscalizadas | 2021-2022

Tipo de depósito	2021		2022	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Estruturado	76	9	45	6
Dual				
Componente fixa	0	0	1	1
Componente indexada	0	0	0	0
Total	76	9	46	6

Fonte: Banco de Portugal.

6 Crédito aos consumidores

A observância das regras aplicáveis ao comissionamento dos contratos de crédito aos consumidores, em vigor desde 1 de janeiro de 2021, a cobrança de juros moratórios e de outros encargos no contexto de situações de incumprimento e a comercialização destes produtos de crédito nos canais digitais foram os temas mais relevantes abrangidos pelas ações de fiscalização desenvolvidas em 2022.

6.1 Análise a minutas de contratos

Após avaliação de 57 minutas de contratos de crédito automóvel, reportadas por 77 instituições¹, foram emitidas 77 determinações específicas dirigidas a essas instituições, exigindo a correção das irregularidades detetadas na informação constante dos clausulados contratuais e o reporte de novas minutas evidenciando o cumprimento do quadro normativo aplicável.

6.2 Ações de inspeção

6.2.1 Práticas de comissionamento

Realizaram-se ações de inspeção às práticas de comissionamento de 132 instituições.

Nestas ações de inspeção foi avaliado:

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

A cobrança de comissões pela renegociação do contrato de crédito foi uma prática identificada em 23 das instituições analisadas, sobretudo, em resultado da renegociação de condições não financeiras, como por exemplo, a alteração da data de pagamento da prestação ou da conta onde

1. Ao abrigo da Instrução n.º 24/2010.

é debitada a prestação. Detetou-se igualmente esta prática em situações em que o cliente não reembolsou os montantes utilizados no cartão de crédito em conformidade com a modalidade de pagamento previamente definida.

Acresce que o preçário de 99 das instituições analisadas previa indevidamente a cobrança de comissões pela renegociação do contrato de crédito.

- A observância da **proibição de cobrança de comissões pelo processamento de prestações nos contratos de crédito aos consumidores** celebrados após 1 de janeiro de 2021.

A cobrança de comissões de processamento da prestação em contratos celebrados após 1 de janeiro de 2021 foi detetada em 21 das instituições fiscalizadas. O preçário de três instituições previa indevidamente a cobrança destas comissões.

- O cumprimento da **proibição de cobrança de comissões associadas à emissão e disponibilização do documento para extinção de garantia real** no prazo máximo de 14 dias úteis a contar do termo do contrato.

A cobrança de comissões pela emissão do documento para extinção de garantia real foi detetada em 82 das instituições analisadas. O prazo máximo de 14 dias úteis após o termo do contrato para a emissão do documento com vista à extinção da garantia real não estava a ser observado por 88 instituições. Foram detetadas situações em 81 instituições em que o referido documento não tinha sido disponibilizado ao cliente.

- A observância da **proibição de cobrança de comissões associadas à emissão de declarações de dívida** destinadas ao cumprimento de obrigações para acesso a apoios ou prestações sociais e serviços públicos, até ao limite anual de seis declarações.

A cobrança de comissões pela emissão de declarações de dívida para acesso a apoios ou prestações sociais ou para a apresentação junto de serviços públicos foi detetada em 21 instituições.

Também se apurou que os preçários de 29 das instituições analisadas previam indevidamente a cobrança destas comissões.

Foram emitidas 793 determinações específicas dirigidas a 122 instituições para correção das irregularidades detetadas.

6.2.2 Cobrança de juros moratórios e de outros encargos associados ao incumprimento de cartões de crédito e linhas de crédito

Realizou-se ação de inspeção sobre a aplicação do regime da mora em cartões de crédito e linhas de crédito junto de três 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 da comissão pela recuperação dos valores em dívida ou de outros encargos relacionados com o incumprimento.

O cálculo incorreto dos juros moratórios foi detetado numa das instituições analisadas, que estava a considerar nesse cálculo um período de tempo em que os clientes ainda não estavam efetivamente em mora.

- O cumprimento dos requisitos estabelecidos para a prestação de informação durante a vigência de contratos de crédito aos consumidores quando o cliente incumpra obrigações contratuais, bem como quando regularize situações de incumprimento.

A informação prestada aos clientes por duas das instituições inspecionadas não era completa e apresentava incorreções e inconsistências.

Foram emitidas nove determinações específicas dirigidas a duas instituições para correção das irregularidades identificadas.

6.2.3 Cobrança de juros em facilidades de descoberto e em ultrapassagens de crédito

Efetuiu-se ação de inspeção sobre a cobrança de juros em facilidades de descoberto e em ultrapassagens de crédito junto de três instituições.

Nesta ação de inspeção avaliou-se:

- O cálculo dos juros remuneratórios sobre o capital em dívida.
Os juros cobrados nas ultrapassagens de crédito pelas três instituições analisadas não eram calculados sobre o montante do capital em dívida, em cada momento, à taxa de juro contratada, sendo exigido aos clientes o pagamento de um valor mínimo de juros.
- O cumprimento do dever de especificar a taxa de juro (TAN) aplicável à ultrapassagem de crédito no contrato da conta de depósito à ordem.
Os contratos de depósito à ordem celebrados por uma das instituições não especificavam a TAN aplicável a eventuais situações de ultrapassagem de crédito, apesar de preverem a possibilidade de o cliente movimentar a conta para além do saldo disponível.
- O respeito pelo dever de celebração do contrato de facilidade de descoberto em documento autónomo do contrato relativo à conta de depósito à ordem.
A subscrição de facilidade de descoberto associada à conta de depósito à ordem sem que fosse celebrado um contrato de crédito autónomo era permitida por uma das instituições analisadas.
- A prestação de informação periódica sobre os juros cobrados em ultrapassagens de crédito.
Os extratos da conta de depósito à ordem de uma das instituições analisadas não incluíam informação sobre os montantes utilizados em ultrapassagem de crédito, as datas de início e final do período a que respeitam os juros cobrados ao cliente e a TAN aplicada.

Foram emitidas 11 determinações específicas dirigidas às três instituições para correção das irregularidades identificadas.

6.2.4 Informação prestada nos sites das instituições na internet sobre crédito pessoal e crédito automóvel

Realizou-se ação de inspeção “cliente mistério” à informação sobre produtos de crédito pessoal e automóvel disponibilizada nos sites na internet de 97 instituições.

Nesta ação de inspeção avaliou-se:

- A informação prestada sobre as características dos produtos de crédito pessoal e de crédito automóvel.
A informação prestada por 87 instituições sobre os produtos de crédito pessoal e de crédito automóvel foi considerada insuficiente, sobretudo pelo facto de nos simuladores ser dado destaque

ao valor da prestação mensal, relegando-se para segundo plano a informação sobre as outras condições do crédito.

- A forma como são apresentadas ao cliente as opções possíveis no que toca às condições aplicáveis a estes produtos, aferindo se eram apresentadas opções selecionadas por defeito.

O montante do crédito e o prazo de reembolso do crédito encontravam-se pré-selecionados nos simuladores de 88 das instituições analisadas. Uma das instituições fiscalizadas não prestava informação sobre a possibilidade de os mutuários contratarem um seguro equivalente ao exigido numa seguradora à sua escolha.

- 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.

Os encargos associados ao crédito (nomeadamente, comissão de abertura de contrato e imposto de selo) eram assumidos por uma das instituições analisadas, que os incluía no montante a financiar, sem que o cliente o tivesse solicitado expressamente.

Foram emitidas 181 recomendações a 89 instituições para correção das insuficiências observadas.

6.2.5 Comercialização nos canais digitais

Realizaram-se ações de inspeção à comercialização de produtos de crédito aos consumidores através de canais digitais por parte de cinco instituições.

Foram analisados os processos de comercialização relativos a três produtos de crédito pessoal, um de crédito automóvel, sete cartões de crédito e uma facilidade de descoberto, tendo-se 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**.

A ficha de informação normalizada (FIN) do produto de crédito não era disponibilizada por uma das instituições analisadas, sendo que a FIN disponibilizada por outra instituição não cumpria todos os requisitos de informação e não refletia as preferências manifestadas pelo cliente quanto às condições do crédito.

A informação prestada nos contratos de crédito de quatro das instituições analisadas apresentava irregularidades na descrição das características, custo e condições gerais do crédito, na explicitação do processo de contratação e na identificação da data de celebração desses contratos.

- 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 de responsabilidades de crédito ou outras relevantes.

Apesar de informar o cliente sobre o motivo da recusa do crédito, uma das instituições analisadas não apresentava os elementos informativos constantes das bases de dados consultadas. Outra das instituições inspecionadas não prestava informação ao cliente sobre o motivo da recusa do crédito, quando essa recusa se fundamentava na consulta a outras bases de dados que não a Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal (CRC).

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

O adequado destaque das características dos produtos de crédito não era assegurado por uma das instituições.

- 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.

As opções do crédito já se apresentavam selecionadas por defeito numa das instituições analisadas.

- A prestação de informação sobre as etapas do processo e os elementos necessários à contratação nos canais digitais.

A informação disponibilizada sobre as etapas do processo de contratação e a descrição dos elementos necessários à contratação apresentava lacunas em três das instituições fiscalizadas.

- 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.

O exercício do direito de livre revogação do contrato através dos canais digitais não era disponibilizado por uma das instituições analisadas.

Foram emitidas 20 determinações específicas e nove recomendações dirigidas a quatro instituições para correção das irregularidades e insuficiências observadas.

6.3 Incumprimentos detetados

Na sequência das ações de fiscalização realizadas à comercialização de crédito aos consumidores descritas nas secções anteriores, foi emitido um total de 910 determinações específicas e 190 recomendações dirigidas a 123 instituições.

Quadro II.6.1 • Créditos aos consumidores | Determinações específicas e recomendações | 2022

Matérias inspeccionadas	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Deveres de informação contratual	77	77			77	77
Comissionamento bancário	793	122			793	122
Práticas de cobrança de juros moratórios e de outros encargos associados ao incumprimento	9	2			9	2
Práticas de cobrança de juros remuneratórios e deveres de informação da facilidade de descoberto e da ultrapassagem de crédito	11	3			11	3
Informação prestada nos sites sobre crédito pessoal e crédito automóvel			181	89	181	89
Comercialização nos canais digitais	20	4	9	3	29	4
Total	910	(a)	190	(a)	1100	(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 2022, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 123 instituições.

7 Crédito à habitação e hipotecário

A observância das regras aplicáveis ao comissionamento dos contratos de crédito à habitação e hipotecário e da proibição da exigência de abertura ou a manutenção de conta de depósito à ordem na instituição mutuante como condição para a concessão ou a renegociação destes contratos, em vigor desde 1 de janeiro de 2021, foram os temas mais relevantes abrangidos pelas ações de fiscalização desenvolvidas em 2022.

Junto ao final do ano, foi também fiscalizado o cumprimento da suspensão da cobrança da comissão de reembolso antecipado nos contratos de crédito à habitação com taxa de juro variável, uma das medidas adotadas pelo legislador para mitigar os efeitos da subida das taxas de juro (Capítulo I.1).

7.1 Ações de inspeção

7.1.1 Práticas de comissionamento

Realizaram-se ações de inspeção às práticas de comissionamento de 100 instituições.

Nestas ações de inspeção, avaliou-se:

- A observância da **proibição de cobrança de comissões pelo processamento de prestações nos contratos de crédito à habitação e hipotecário** celebrados após 1 de janeiro de 2021.

A cobrança de comissão de processamento de prestações em contratos celebrados após 1 de janeiro de 2021 foi detetada em três das instituições analisadas.

A comissão de processamento de prestações continuava a ser referida na informação que cinco das instituições fiscalizadas disponibilizavam aos seus clientes.

- O cumprimento da **proibição de cobrança de comissões associadas à emissão e disponibilização do documento com vista à extinção da garantia real** no prazo máximo de 14 dias úteis a contar a partir do termo do contrato.

A cobrança de comissões pela emissão do documento que permite a extinção da garantia real foi detetada em 81 das instituições analisadas. O prazo máximo de 14 dias úteis, após o termo do contrato, para a emissão do documento com vista à extinção da garantia real não estava a ser cumprido por 91 instituições: Foram detetadas situações em três das instituições analisadas em que o referido documento não tinha sido disponibilizado ao cliente.

- A observância da **proibição de cobrança de comissões associadas à emissão de declarações de dívida** destinadas ao cumprimento de obrigações para acesso a apoios ou prestações sociais e serviços públicos, até ao limite anual de seis declarações.

A cobrança de comissões pela emissão de declarações de dívida para acesso a apoios ou prestações sociais ou para a apresentação junto de serviços públicos foi detetada em 88 das instituições inspeccionadas.

Também se apurou que os preçários de 18 das instituições analisadas previam indevidamente a cobrança destas comissões.

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

A cobrança de comissões pela renegociação do contrato de crédito em situações em que estava em causa a modificação de condições não financeiras estava prevista nos preçários de três das instituições fiscalizadas.

- O **direito ao reembolso antecipado total ou parcial do crédito sem a cobrança de encargos adicionais** aos fixados na regulamentação em vigor.

A cobrança de comissões pela emissão de declarações de dívida no contexto da transferência do crédito para outra instituição foi detetada em três das instituições inspecionadas.

Foram emitidas **662 determinações específicas** dirigidas a **97 instituições** para correção das irregularidades identificadas.

7.1.2 Informação prestada na comercialização de contratos de crédito à habitação e hipotecário

Realizaram-se ações de inspeção “cliente mistério” à informação prestada na comercialização de contratos de crédito à habitação e hipotecário por parte de 81 instituições.

Nestas inspeções avaliou-se:

- A **disponibilização de informação pré-contratual de carácter geral e sua atualização.**

A informação pré-contratual de carácter geral sobre os produtos de crédito à habitação não foi disponibilizada por 80 das instituições analisadas, apesar de solicitada pelo “cliente-mistério”.

- A **possibilidade de o cliente manifestar as suas preferências sobre as condições aplicáveis ao produto.**

Aquando da simulação do crédito, 80 das instituições inspecionadas assumiam a abertura de conta de depósito à ordem e a contratação de vendas associadas facultativas junto da instituição mutuante sem questionar previamente o cliente sobre se o mesmo pretendia subscrever tais produtos e serviços.

- O cumprimento do **dever de assistência ao cliente**, nomeadamente sobre as características dos empréstimos, em particular a taxa de juro e comissões aplicáveis, a TAEG, e o impacto no custo do crédito do aumento da taxa de juro variável, sempre que aplicável.

Foram encontradas situações irregulares nas 81 instituições inspecionadas.

- A **informação prestada sobre a venda facultativa de outros produtos e serviços financeiros em associação ao contrato de crédito à habitação e hipotecário**, nomeadamente o impacto no custo do crédito resultante da possibilidade do cliente prescindir separadamente de cada um desses produtos.

Foram encontradas situações irregulares nas 81 instituições inspecionadas.

- O cumprimento das condições legalmente estabelecidas para a exigência de **abertura ou manutenção de conta de depósito à ordem e de contratação de seguros.**

A informação prestada por oito das instituições analisadas não estava correta.

Foram emitidas **347 determinações específicas** dirigidas a **81 instituições** para a correção das irregularidades detetadas.

7.1.3 Informação prestada nos *sites* das instituições na internet sobre a abertura ou manutenção de conta de depósito à ordem associada ao crédito à habitação e hipotecário

... Efetuou-se ação de inspeção “cliente-mistério” à informação sobre a abertura ou manutenção de conta de depósito à ordem associada ao crédito à habitação e hipotecário disponibilizada nos *sites* na internet de 11 instituições.

A informação disponibilizada nos *sites* na internet de oito das instituições analisadas não cumpria a regra legal que proíbe a exigência de 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.

Foram emitidas 16 determinações específicas dirigidas às oito instituições para correção das irregularidades detetadas.

7.1.4 Informação prestada nos *sites* das instituições na internet sobre crédito à habitação e hipotecário

... Realizou-se ação de inspeção “cliente mistério” à informação sobre produtos de crédito à habitação e hipotecário prestada nos *sites* na internet de cinco instituições.

Nesta ação de inspeção, avaliou-se:

- A informação prestada sobre as características dos produtos de crédito à habitação e hipotecário.
Os encargos dos produtos comercializados eram apresentados com menor destaque do que o valor da prestação ou do impacto da aquisição de vendas associadas facultativas no custo do crédito por parte de quatro instituições analisadas.
- A disponibilização do documento de informação pré-contratual de carácter geral.
O documento de informação pré-contratual de carácter geral era disponibilizado por todas as instituições inspeccionadas, que também possibilitam o respetivo descarregamento (*download*).
- 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 selecionadas por defeito ou utilizados elementos gráficos que induziam o cliente a escolher determinada opção.
Foram encontradas opções indevidamente selecionadas por defeito, nomeadamente no que se refere ao montante do crédito, prazo de financiamento e tipo de taxa de juro, nos *sites* das cinco instituições analisadas.
- A prestação de informação sobre a possibilidade de o cliente contratar os seguros obrigatórios numa outra entidade da sua preferência, desde que sejam salvaguardadas as coberturas exigidas pela instituição mutuante.
Essa possibilidade não era referida por três instituições.
- O cumprimento do dever de assistência.
O dever de assistência estava a ser adequadamente cumprido nos sítios das cinco instituições.

- O modo como é prestada a **informação referente às vendas associadas facultativas**.

Pese embora nos *sites* das cinco instituições analisadas fossem identificadas as características dos produtos e serviços comercializados, de forma facultativa, em associação ao crédito à habitação e hipotecário, nos sítios de duas dessas instituições não era prestada informação sobre o custo desses produtos e no sítio de outra instituição não era referido o impacto da contratação de cada um desses produtos no custo do contrato de crédito, nomeadamente no *spread* da taxa de juro. Também se apurou que três das instituições analisadas não prestavam informação sobre o impacto que a não manutenção dos referidos produtos e serviços durante a vigência do contrato poderia ter no custo do crédito.

Foram emitidas **17 determinações específicas** e **13 recomendações** às **cinco instituições** inspecionadas para a correção das irregularidades e das insuficiências detetadas.

7.1.5 Suspensão temporária da cobrança da comissão de reembolso antecipado dos contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente sujeitos ao regime de taxa de juro variável

Realizou-se ação de inspeção à observância da suspensão da comissão de reembolso antecipado de contratos de créditos para aquisição ou construção de habitação própria permanente com taxa de juro variável em 98 instituições.

Tendo por base a informação constante dos preçários, foi avaliada a suspensão da cobrança da comissão de reembolso antecipado nos contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente sujeitos ao regime de taxa de juro variável, em vigor desde 26 de novembro de 2022 e até 31 de dezembro de 2023 (Capítulo I.1). Verificou-se o incumprimento desta obrigação em 94 das instituições analisadas.

Foram emitidas **282 determinações específicas** dirigidas a **94 instituições** para correção dessas irregularidades.

7.2 Incumprimentos detetados

Foi emitido um total de 1324 determinações específicas e 13 recomendações dirigidas a 97 instituições na sequência das ações de inspeção à comercialização de crédito à habitação e hipotecário descritas na secção anterior.

Quadro II.7.1 • Crédito à habitação e hipotecário | Determinações específicas e recomendações | 2022

Matérias inspecionadas	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Comissionamento bancário	662	97			662	97
Comercialização de crédito à habitação	347	81			347	81
Informação prestada nos <i>sites</i> sobre a abertura ou manutenção de conta de depósito à ordem associada ao crédito à habitação e hipotecário	16	8			16	8
Informação prestada nos <i>sites</i> sobre crédito à habitação e hipotecário	17	5	13	5	30	5
Reembolso antecipado nos contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente com taxa de juro variável	282	94			282	94
Total	1324	(a)	13	(a)	1337	(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 2022, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 97 instituições.

8 Prevenção e gestão de situações de incumprimento

O acompanhamento da implementação do regime geral do incumprimento em contratos de crédito é realizado através da análise, num primeiro momento, dos dados reportados mensalmente pelas instituições² sobre a aplicação dos procedimentos previstos no Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e no Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).

Com a entrada em vigor, no final de novembro de 2022, do regime extraordinário do PARI³, que estabeleceu novos direitos para os clientes bancários, foi solicitada informação adicional às instituições sobre a aplicação dos procedimentos previstos neste regime.

2. Instrução n.º 16/2021 que revogou a Instrução n.º 44/2012.

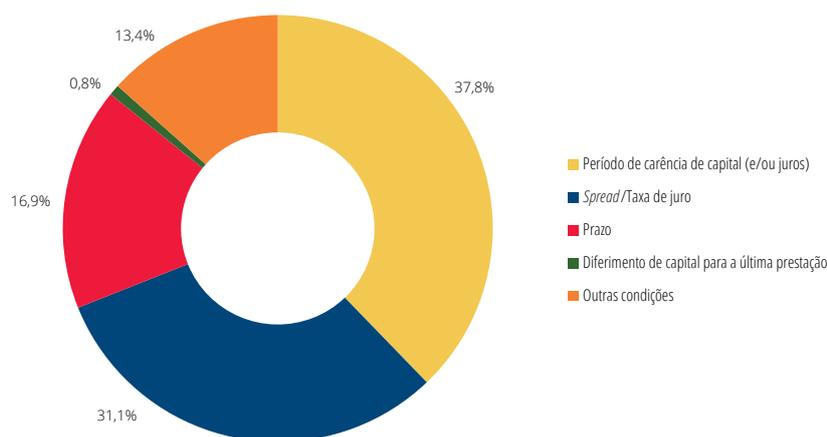
3. Ver capítulo I deste Relatório para a caracterização do regime extraordinário do PARI introduzido pelo Decreto-Lei n.º 80-A/2022.

8.1 Prevenção do incumprimento

Renegociações entre instituições e clientes no âmbito do PARI foram mais frequentes nos contratos de crédito aos consumidores do que nos contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Os dados reportados pelas instituições sobre a aplicação do regime geral do PARI no crédito à habitação e hipotecário indicam que, em 2022, em resultado da aplicação dos procedimentos deste regime, foram renegociados 513 contratos visando a implementação de soluções que permitem a mitigação do risco de crédito. As condições mais frequentemente renegociadas foram a introdução de um período de carência de capital e juros, a alteração do *spread* ou da taxa de juro e o alargamento do prazo do contrato.

Gráfico II.8.1 • PARI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos por acordo entre as partes | 2022^(a)

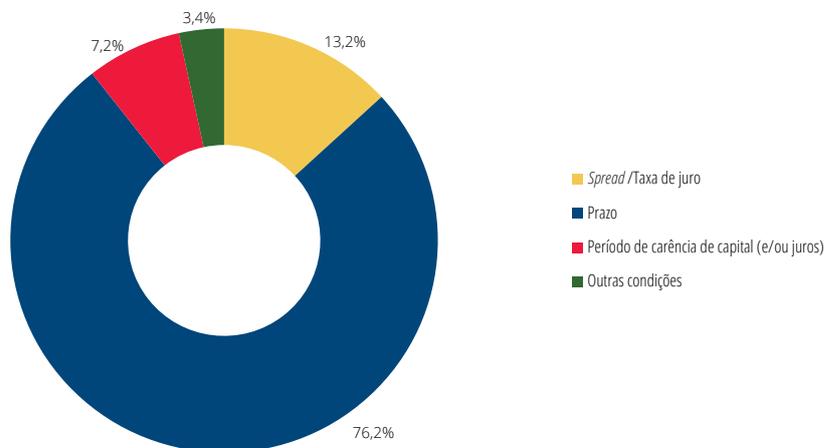


Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente gráfico.

Os dados reportados pelas instituições sobre a aplicação do regime geral do PARI no crédito aos consumidores indicam que, em 2022, em resultado da aplicação dos procedimentos deste regime, foram renegociados 6485 contratos visando a implementação de soluções que permitem a mitigação do risco de crédito.

De entre as condições contratuais mais frequentemente renegociadas predominou o alargamento do prazo do contrato.

Gráfico II.8.2 • PARI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2022^(a)

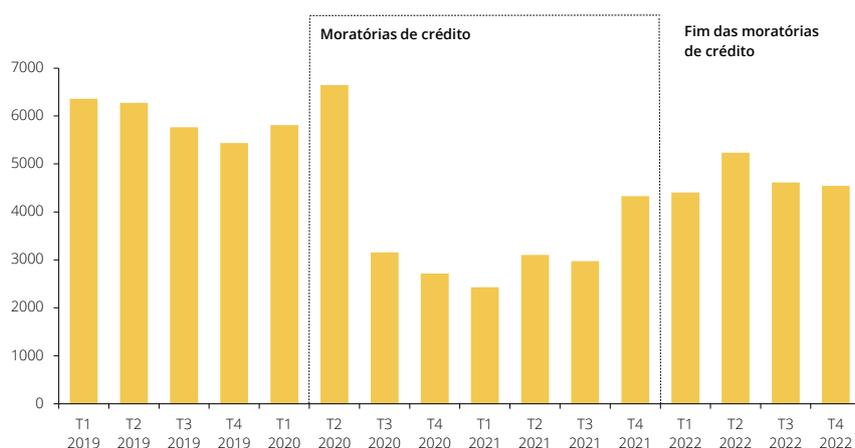


Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente gráfico.

8.2 Gestão do incumprimento

• Aumentaram os processos PERSI iniciados no crédito à habitação e hipotecário em 2022, embora para níveis inferiores aos observados no período pré-pandemia.

Gráfico II.8.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados (valores mensais) | 2019–2022



Fonte: Banco de Portugal.

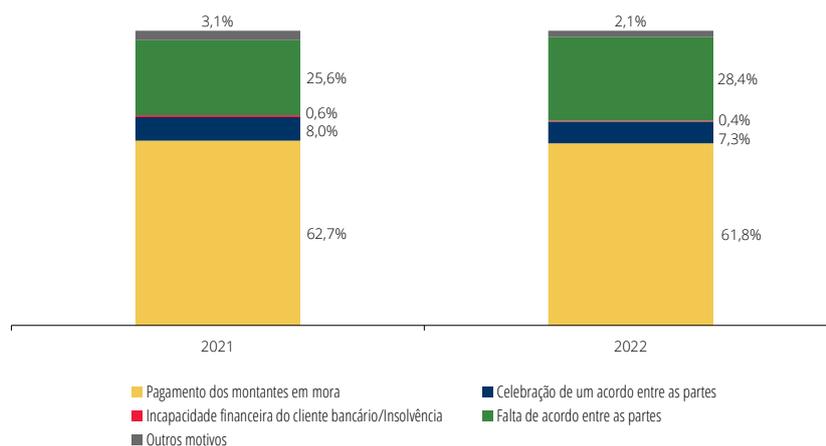
Em 2022, as instituições reportaram o início de 56 378 processos PERSI envolvendo contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Quadro II.8.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2021-2022

	2021	2022		Total
		S1	S2	
Processos PERSI iniciados				
Número	38 493	28 907	27 471	56 378
Processos PERSI em análise^(d)				
Número	22 166	-	-	25 463
Processos PERSI concluídos				
Número	36 380	26 519	26 562	53 081
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	25 701	18 975	17 716	36 691
Pagamento dos montantes em mora	22 807	17 119	15 722	32 841
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	2894	1856	1994	3850
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento /Processos PERSI concluídos	70,6%	71,6%	66,7%	69,1%

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

Gráfico II.8.4 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 2021-2022



Fonte: Banco de Portugal.

O motivo mais indicado pelas instituições de crédito para o encerramento dos processos PERSI continuou a ser o pagamento dos montantes em mora pelos clientes bancários (61,8%)⁴. Em 7,3% dos processos concluídos foi celebrado um acordo entre a instituição e o cliente (8% em 2021). A renegociação dos termos e condições dos contratos foi a solução mais frequentemente acordada entre instituições e clientes.

Quadro II.8.2 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2021–2022^{(a), (b)}

	2021		2022	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	2870	31,4	3826	27,2
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	10	0,1	17	0,2
Refinanciamento	8	0,2	4	0,4
Consolidação de créditos	0	–	4	0,0
Dação em cumprimento	6	–	1	–

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 2022 foram abrangidos 2388 contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Quadro II.8.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2021–2022^{(a), (b)}

	2021	2022
Período de carência de capital (e/ou juros)	390	212
Prazo	198	81
Spread/Taxa de juro	35	26
Diferimento de capital para a última prestação	61	52
Outras condições ^(c)	2508	3649

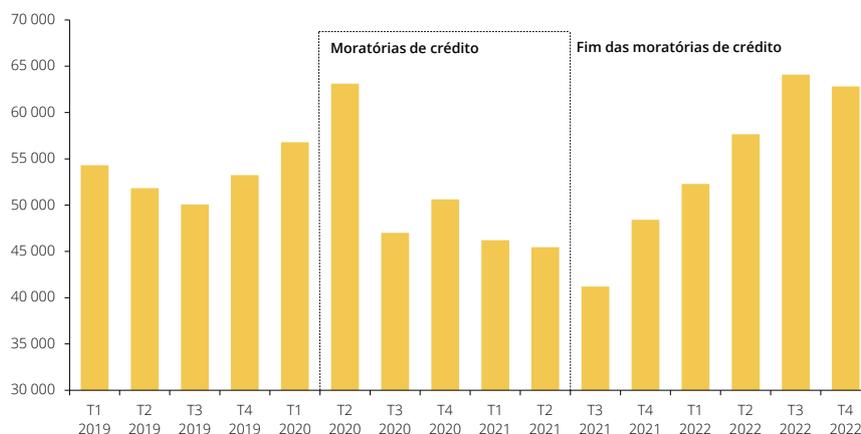
Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente quadro. (b) Nos processos PERSI concluídos em 2022 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 1880 contratos de crédito à habitação e hipotecário. (c) Esta categoria 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 uma forma agregada, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas incluídas nesta categoria.

• Aumentaram os processos PERSI em 2022 no crédito aos consumidores, superando os níveis do período de pré-pandemia.

No primeiro semestre foram iniciados neste tipo de crédito, em média, 54 961 processos PERSI por mês e no segundo semestre foram iniciados, em média, 63 464 processos PERSI por mês, valores superiores aos de 2021.

4. 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.

Gráfico II.8.5 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados (valores mensais) | 2019–2022



Fonte: Banco de Portugal.

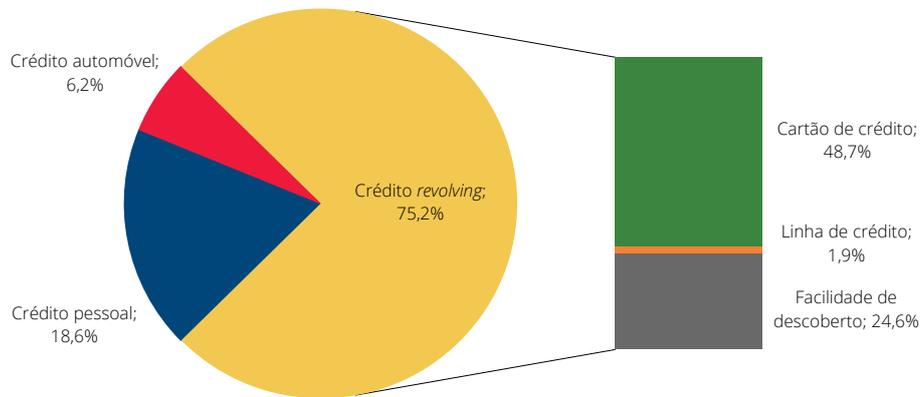
Ao longo do ano, as instituições reportaram ao Banco de Portugal o início de um número crescente de processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores. A maioria dos contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI continuou a ser de crédito *revolving* (75,2%), com destaque para as dívidas resultantes da utilização dos cartões de crédito, objeto de quase metade dos processos iniciados (48,7%). O crédito pessoal e o crédito automóvel representaram, respetivamente, 18,6% e 6,2% dos contratos integrados em PERSI.

Quadro II.8.4 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 2021–2022

	2021	2022		
		S1	S2	Total
Processos PERSI iniciados				
Número	543 856	329 763	380 781	710 544
Processos PERSI em análise^(d)				
Número	148 871	-	-	167 938
Processos PERSI concluídos				
Número	538 281	317 435	374 042	691 477
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	231 615	137 902	127 146	265 048
Pagamento dos montantes em mora	218 245	131 860	120 108	251 968
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	13 370	6042	7038	13 080
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento /Processos PERSI concluídos	43,0%	43,4%	34,0%	38,3%

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

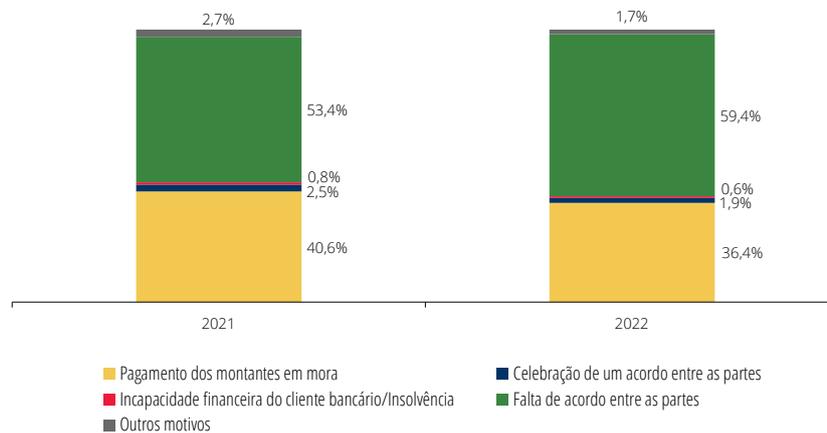
Gráfico II.8.6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 2019–2022



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2022, foram concluídos 691 477 processos PERSI relativos a 458 769 contratos de crédito aos consumidores, correspondendo a um montante um total de 1110,8 milhões de euros. Estes contratos registaram um rácio de incumprimento de 10%, acima do rácio registado em 2022 (9,3%). No final de 2022, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 167 938 processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores.

Gráfico II.8.7 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 2021–2022



Fonte: Banco de Portugal.

As instituições reportaram que em 59,4% dos processos concluídos, a situação de incumprimento não foi resolvida por falta de acordo entre as partes, uma percentagem superior à de 2021 (53,4%). Já em 36,4% dos processos concluídos, registou-se o pagamento dos montantes em mora por parte do cliente, situação menos frequente que em 2021 (40,6%). O acordo entre as partes verificou-se em 1,9% dos processos, também abaixo da percentagem do ano anterior (2,5%).

Nos acordos celebrados entre instituições e clientes, a solução mais frequente foi a renegociação do contrato (66%). O período de carência de capital e/ou juros foi a principal condição renegociada, seguida do alargamento do prazo do contrato e da alteração do *spread*/taxa de juro. Assinala-se também, nos acordos celebrados, o aumento das consolidações de crédito.

Quadro II.8.5 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 2021-2022^{(a), (b)}

	2021		2022	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	10 028	23,1	8641	19,0
Consolidação de créditos	1707	9,3	2698	23,2
Refinanciamento	1301	10,5	1295	10,5
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	435	3,9	420	4,4
Dação em cumprimento	52	-	42	-

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 2022 foram abrangidos 12 515 contratos de crédito aos consumidores.

Quadro II.8.6 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 2021-2022^{(a), (b)}

	2021	2022
Período de carência de capital (e/ou juros)	490	1616
Prazo	2426	676
<i>Spread</i> /Taxa de juro	772	657
Diferimento de capital para a última prestação	4275	504
Outras condições ^(c)	3647	6148

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente quadro. (b) Nos processos PERSI concluídos em 2022 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 7060 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 de todas estas opções é realizado de uma forma agregada, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas incluídas nesta categoria.

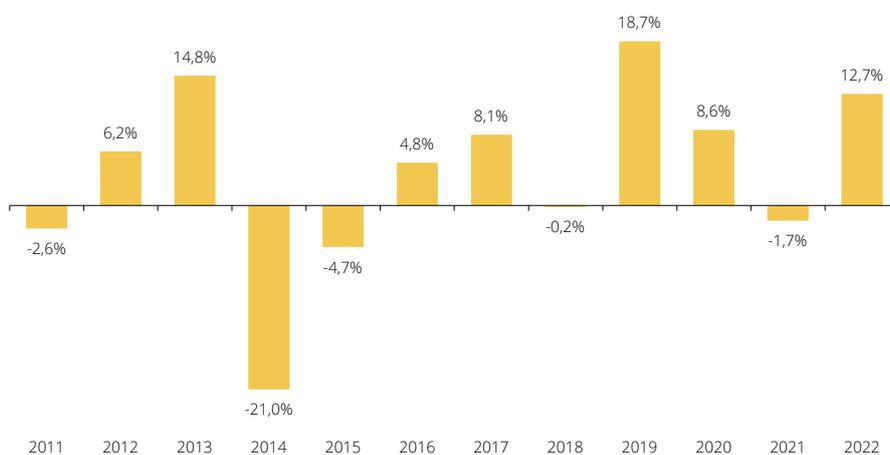
9 Reclamações dos clientes bancários

9.1 Evolução recente

Foram recebidas 21 778 reclamações sobre matérias no âmbito da atuação supervisa do Banco de Portugal, mais 12,7% face a 2021.

Este aumento deveu-se ao crescimento das reclamações sobre a informação reportada pelas instituições à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC), situações de fraude em pagamentos digitais e dificuldades na abertura de conta de depósito à ordem por cidadãos estrangeiros migrantes.

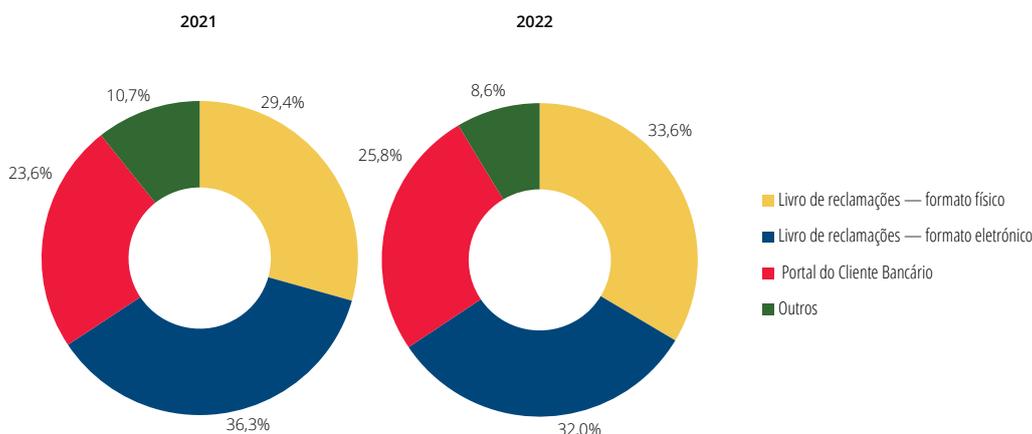
Gráfico II.9.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2012-2022



Fonte: Banco de Portugal.

O livro de reclamações físico disponibilizado aos balcões das instituições e o livro de reclamações eletrónico (LRE) foram os canais mais utilizados para apresentação de reclamações (33,6% e 32% das reclamações entradas, respetivamente), seguidos do PCB (25,8%). Também são recebidas reclamações por outros meios, como o *e-mail* ou carta (cerca de 8,7% do total de reclamações recebidas em 2022, 10% em 2021). O livro de reclamações físico e o PCB tiveram um crescimento da sua importância relativa face a 2021, (mais 32,6% e mais 19,5%, respetivamente).

Gráfico II.9.2 • Reclamações | Entradas por proveniência (em percentagem) | 2022



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Refira-se que, em 2021 e 2022 foram ainda recebidas, respetivamente, 2657 e 2828 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, que se referem a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Os depósitos bancários, o crédito aos consumidores, os cartões de pagamento e o crédito à habitação e hipotecário foram os produtos em que se registou um maior número de reclamações. Em conjunto, representaram 79,1% das reclamações entradas em 2022.

Quadro II.9.1 • Número de reclamações entradas por produto e serviço bancário | 2021-2022

Produtos e serviços reclamados ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos ^(b)			Unidade de referência
	2021	2022	Δ anual	2021	2022	Δ	
Depósitos bancários	5570	6503	16,8%	30	35	15,5%	100 mil contas
Crédito aos consumidores	5724	5893	3,0%	45	48	5,9%	100 mil contratos
Cartões de pagamento	2017	2480	23,0%	87	108	25,1%	milhão de contratos
Crédito à habitação e hipotecário	2255	2356	4,5%	111	117	5,7%	100 mil contratos
Transferências a crédito	1132	1605	41,8%	53	74	40,4%	10 milhões de transferências
Operações com numerário	381	539	41,5%	104	135	29,7%	100 milhões de operações
Cheques	372	422	13,4%	27	36	33,6%	milhão de cheques
Crédito às empresas	482	394	-18,3%	42	33	-21,0%	100 mil contratos
Máquinas ATM	278	323	16,2%	180	213	18,0%	10 mil máquinas ATM
Débitos diretos	174	210	20,7%	77	87	13,3%	100 milhões de operações
Restantes matérias	937	1053	12,4%	-	-	-	-
Total	19 322	21 778	12,7%	-	-	-	-

Banco de Portugal. | Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Na rubrica “Restantes matérias” foram contabilizadas reclamações sobre matérias diversas, bem como os conteúdos temáticos com menos de 1% do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização do livro de reclamações. (b) As unidades de referência utilizadas na relativização de cada uma das matérias encontram-se especificadas no Anexo relativo às “Notas metodológicas para cálculo das instituições mais reclamadas”.

9.2 Matérias mais reclamadas

Os maiores contributos para o aumento do número de reclamações vieram do crescimento das matérias relacionadas com a informação que as instituições reportam à CRC sobre responsabilidades de crédito dos clientes, com fraudes em pagamentos digitais na utilização de cartões em compras *online* ou em transferências através dos canais digitais. Com uma menor importância relativa, as reclamações sobre a abertura de conta por cidadãos estrangeiros migrantes também registaram um crescimento significativo, associado à integração de cidadãos ucranianos na primeira metade do ano.

Em contrapartida, diminuíram as reclamações sobre comissões e encargos na comercialização de contas de depósito à ordem e de produtos de crédito. Também diminuíram as reclamações sobre matérias associadas à cobrança de valores em dívida.

Quadro II.9.2 • Maiores contributos para a evolução do número de reclamações entradas | 2022

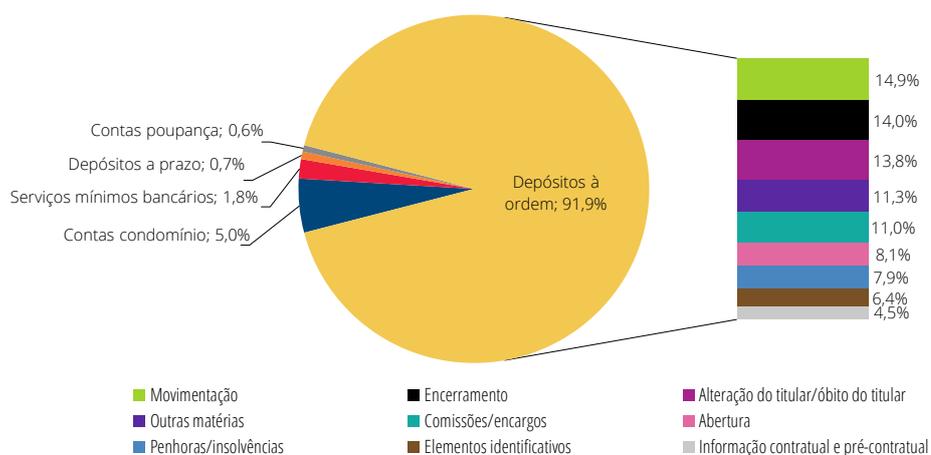
Matérias	2021	2022	Δ	Contributo
	Peso (%)	Peso (%)		
Informação sobre responsabilidades de crédito	9,5%	11,6%	38,5%	3,6%
Alegadas situações de fraude em pagamentos digitais	5,4%	7,2%	50,1%	2,7%
Abertura de conta de depósito à ordem	1,6%	2,4%	73,0%	1,1%
Disponibilização do valor em transferências	1,2%	1,5%	51,1%	0,6%
Encerramento de conta de depósito à ordem	4,1%	4,2%	14,3%	0,6%
Cálculo de prestações/TAEG em contratos de crédito	2,4%	2,7%	23,3%	0,6%
Alteração do titular ou óbito do titular de conta	4,2%	4,1%	10,7%	0,4%
Movimentação de conta de depósito à ordem	4,6%	4,4%	8,1%	0,4%
Informação incluída nos contratos	4,3%	4,1%	8,2%	0,4%
Cobrança de valores em dívida em contratos de crédito	5,9%	4,0%	-23,6%	-1,4%
Cobrança de comissões e encargos	9,6%	7,1%	-16,5%	-1,6%

Fonte: Banco de Portugal.

9.2.1 Depósitos bancários

As reclamações sobre matérias relacionadas com depósitos bancários aumentaram 16,8%, para um total de 6503 reclamações, refletindo a evolução das reclamações sobre contas de depósito à ordem (91,9% deste conjunto de reclamações), destacando-se as reclamações sobre abertura de conta, onde se enquadram as referidas reclamações de migrantes.

Gráfico II.9.3 • Reclamações | Depósitos bancários | 2022



Fonte: Banco de Portugal.

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

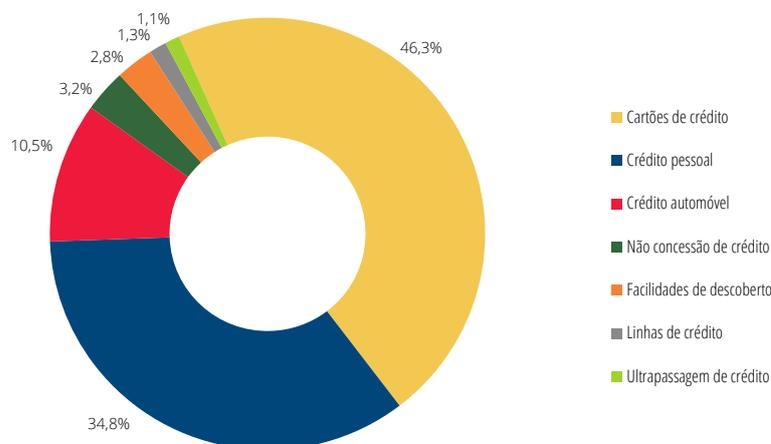
- **Movimentação da conta (14,8%)** que inclui (i) as restrições no acesso à conta, em particular resultantes da indisponibilidade dos canais digitais, (ii) o bloqueio de conta de depósito à ordem e (iii) operações efetuadas pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente;
- **Encerramento da conta (13,9%)**, designadamente sobre (i) os procedimentos exigidos pela instituição para encerramento da conta e (ii) o não cumprimento de prazos para o encerramento da conta;
- **Alteração do titular ou óbito do titular da conta (13,7%)**, salientando-se (i) a demora no processo de habilitação de herdeiros por óbito do titular da conta, (ii) os encargos exigidos neste processo (iii) a alteração de titularidade da conta para inclusão de novos titulares ou para a sua desvinculação, por exemplo, em resultado de situações de divórcio;
- **Cobrança de comissões ou encargos (10,9%)**, quando ocorre (i) a alteração das condições aplicáveis à cobrança de comissões associadas à conta e (ii) o valor das comissões praticadas pelas instituições, em particular, o associado ao serviço de manutenção de conta;
- **Abertura de conta (8%)**, com destaque para a documentação exigida e as dificuldades na abertura de conta, designadamente por cidadãos estrangeiros migrantes ou deslocados em Portugal.

9.2.2 Crédito aos consumidores

As reclamações sobre matérias relacionadas com o crédito aos consumidores aumentou 3%, face a 2021, atingindo um total de 5893 reclamações, evolução explicada sobretudo pelo maior número de reclamações sobre crédito pessoal.

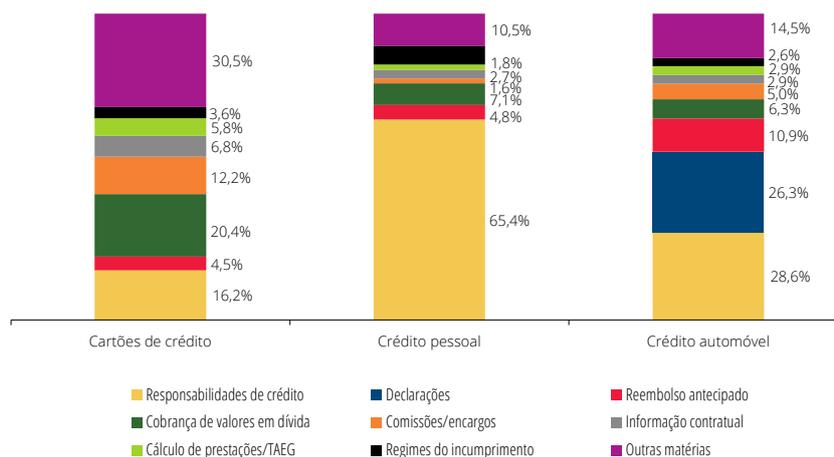
As reclamações sobre cartões de crédito continuam, todavia, a ser em maior número (46,3% das reclamações sobre crédito aos consumidores), seguindo-se o crédito pessoal (34,8% das reclamações) e o crédito automóvel (10,5%).

Gráfico II.9.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 2022



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico II.9.5 • Reclamações | Crédito pessoal, cartões de crédito e crédito automóvel^(a) | 2022



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

As matérias mais reclamadas no crédito aos consumidores⁵ incidiram sobre:

- **Responsabilidades de crédito (36,4%)**, referindo-se ao reporte de informação pelas instituições à CRC sobre (i) a incorreção da informação, (ii) a demora na retificação de informação reportada, designadamente em resultado do despacho de exoneração do passivo restante no âmbito de processo de insolvência, (iii) a não prestação de informação ao cliente sobre o início do reporte de informação sobre créditos em incumprimento e (iv) o desconhecimento da entidade que reporta informação à Central de Responsabilidades de Crédito após a cessão do crédito a terceiros pela instituição mutuante;

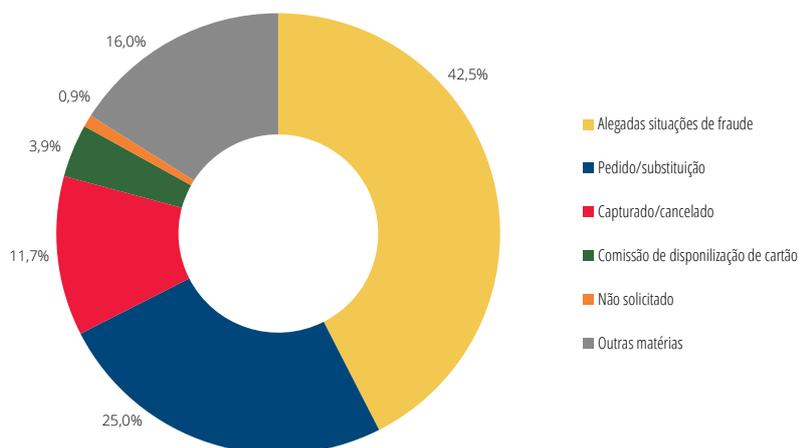
5. As percentagens indicadas referem-se às reclamações sobre crédito pessoal, cartões de crédito e crédito automóvel, os três produtos mais reclamados.

- **Cobrança de valores em dívida (13,8%)**, designadamente (i) a exigência do pagamento dos montantes em dívida e o apuramento desses montantes, (ii) as dificuldades associadas ao pagamento dos valores em dívida e (iii) os procedimentos adotados pelas instituições e pelas entidades por estas subcontratadas para a cobrança de valores em dívida;
- **Cobrança de comissões ou encargos (7,4%)**, salientando (i) a legitimidade da cobrança de comissões no âmbito dos contratos de créditos, designadamente sobre comissões de recuperação de valores em dívida e (ii) o valor das comissões cobradas como contrapartida pelos serviços prestados pelas instituições.

9.2.3 Cartões de pagamento

As reclamações sobre matérias relacionadas com cartões de pagamento aumentaram 23% face a 2021, atingindo um total de 2480 reclamações, com um forte crescimento das reclamações sobre situações de fraude.

Gráfico II.9.6 • Reclamações | Cartões de pagamento | 2022



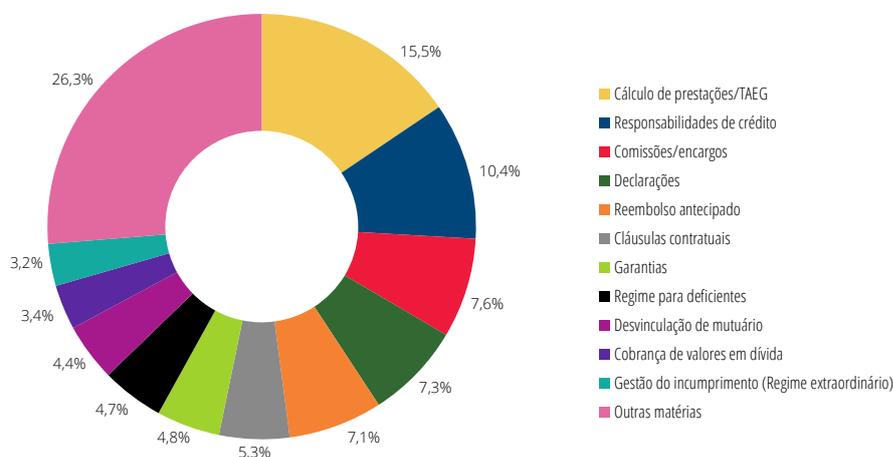
Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas nos cartões de pagamento incidiram sobre:

- **Situações de fraude (42,5%)**, sendo invocada (i) a utilização deste instrumento sem consentimento do respetivo titular, sobretudo em contexto digital e (ii) a execução pelas instituições de operações alegadamente fraudulentas;
- **Pedido ou substituição de cartões (25%)**, pondo em causa (i) a demora associada à emissão ou substituição de cartões de pagamento e (ii) as comissões cobradas nesse contexto;
- **Situações de captura e de cancelamento de cartões (11,7%)**, quando (i) ocorre a captura de cartões em caixas automáticos, (ii) o bloqueio dos cartões pelas respetivas instituições emitentes e (iii) a denúncia ou resolução dos contratos de utilização de cartões pelas instituições emitentes.

9.2.4 Crédito à habitação e hipotecário As reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário aumentaram 4,5% face a 2021, para um total de 2356 reclamações, devido, sobretudo, ao crescimento das reclamações sobre o cálculo de prestações e da TAEG.

Gráfico II.9.7 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 2022



Fonte: Banco de Portugal.

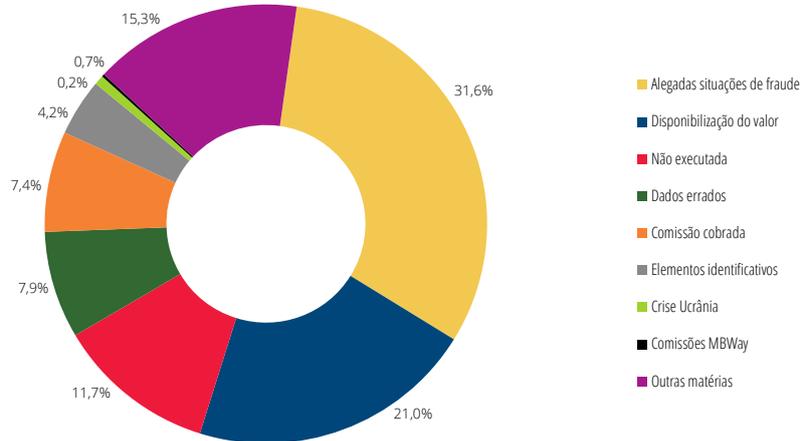
As matérias mais reclamadas no crédito à habitação e hipotecário incidiram sobre:

- **Cálculo das prestações e da TAEG (15,5%)** questionando (i) a determinação do *spread* aplicável, tendo em conta as bonificações resultantes das vendas associadas facultativas e (ii) a determinação do montante da prestação de acordo com o cálculo da média aritmética do indexante por ocasião da sua revisão periódica;
- **Responsabilidades de crédito (10,4%)**, invocando (i) a incorreção da informação reportada à CRC, (ii) a demora na correção da informação prestada à CRC, e (iii) a ausência de informação ao cliente sobre o reporte de informação sobre créditos em incumprimento;
- **Cobrança de comissões ou encargos (7,6%)**, questionando (i) o montante das comissões associadas ao contrato de crédito, (ii) a legitimidade da cobrança de determinadas comissões, em particular a comissão de avaliação do imóvel, a comissão de reembolso antecipado e a comissão pela emissão e disponibilização do distrate e (iii) o débito de montantes relacionados com os seguros associados ao crédito à habitação;
- **Declarações (7,3%)**, sobre (i) a inobservância do prazo legal definido para a emissão e disponibilização do distrate e (ii) o custo associado e a demora na emissão de declarações.

9.2.5 Transferências a crédito

As reclamações sobre transferências a crédito aumentaram 41,8% face a 2021, atingindo um total de 1605 reclamações, devido ao impacto do crescimento das reclamações sobre situações de fraude.

Gráfico II.9.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 2022



Fonte: Banco de Portugal.

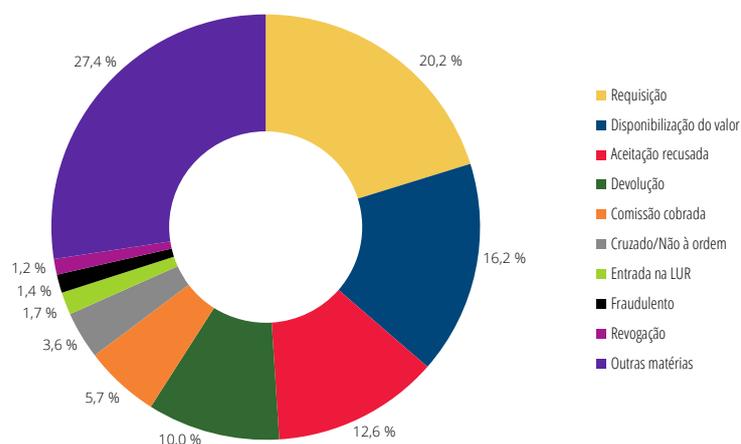
As matérias mais reclamadas nas transferências a crédito incidiram sobre:

- **Situações de fraude (31,6%)**, invocando (i) a ausência de consentimento do utilizador de serviços de pagamento para a realização de transferências e (ii) a responsabilidade das instituições pela execução dessas operações;
- **Disponibilização do valor transferido (21%)**, questionando (i) o atraso na execução de transferência ordenada pelo cliente e (ii) a demora na disponibilização do montante da transferência na conta do beneficiário;
- **Operações não executadas (11,7%)**, pela não realização de transferências ordenadas pelo reclamante, designadamente por desatualização de dados pessoais ou alertas de fraude;
- **Cobrança de comissões (7,4%)**, sobretudo quanto ao valor da comissão exigida pelas instituições aquando da execução e devolução de transferências.

9.2.6 Cheques

As reclamações sobre matérias relacionadas com cheques aumentaram 13,4% face a 2021, totalizando 422 reclamações, destacando-se o crescimento das reclamações sobre a requisição de cheques.

Gráfico II.9.9 • Reclamações | Cheques | 2022



Fonte: Banco de Portugal.

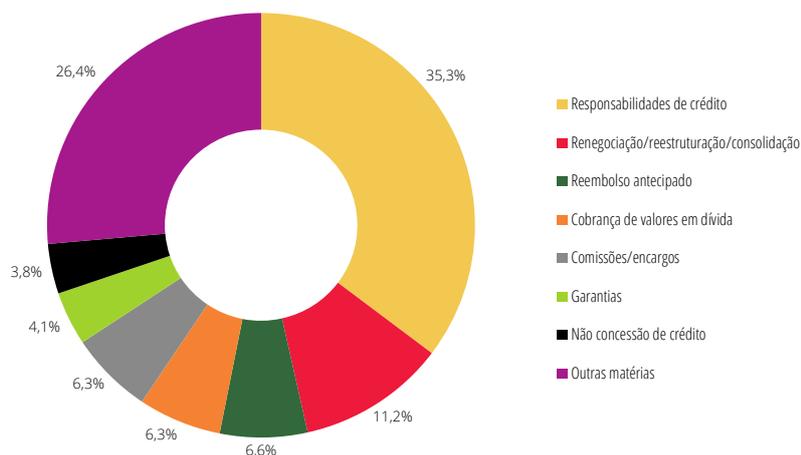
As matérias mais reclamadas nos cheques incidiram sobre:

- **Requisição de cheques (20,2%)**, contestando (i) a não disponibilização de cheques ou de módulos de cheques por parte das instituições e (ii) a demora na resposta ao pedido de cheques ou de módulos de cheques;
- **Disponibilização do valor (16,2%)**, referindo a demora na disponibilização do montante titulado pelo cheque;
- **Recusa de aceitação de cheques (12,6%)**, quando (i) a apresentação do cheque a pagamento por pessoa diferente do seu beneficiário, e (ii) preenchimento irregular do cheque;
- **Devolução de cheques (10%)**, questionando o não pagamento de cheques, designadamente, por falta de provisão da conta do emitente do cheque.

9.2.7 Crédito às empresas

As reclamações sobre crédito às empresas diminuíram 18,3% face a 2021, tendo sido recebidas 394 reclamações, pelo efeito base associado ao aumento registado no ano anterior aquando da aplicação da moratória pública, cuja vigência cessou nesse ano.

Gráfico II.9.10 • Reclamações | Crédito às empresas | 2022



Fonte: Banco de Portugal.

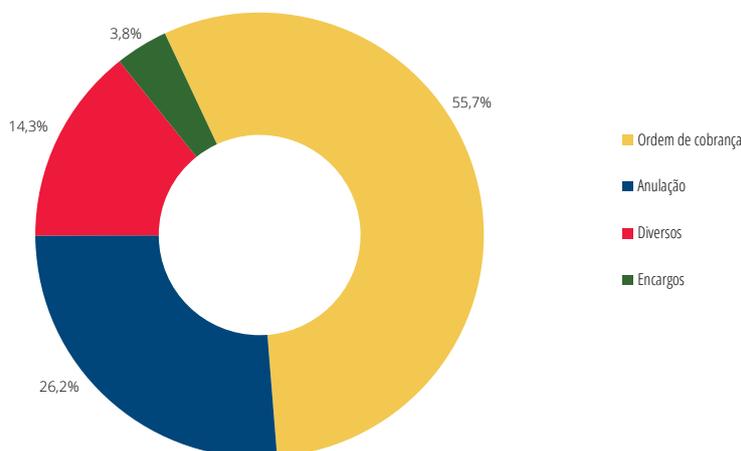
As matérias mais reclamadas no crédito às empresas incidiram maioritariamente sobre:

- **Responsabilidades de crédito (35,3%)**, questionando (i) a incorreção da informação reportada à CRC e (ii) a demora na correção da informação incorreta ou indevidamente reportada;
- **Renegociação/reestruturação/consolidação (11,2%)**, sobretudo, em relação à morosidade e às condições exigidas nos processos de renegociação, reestruturação e consolidação de contratos de crédito.

9.2.8 Débitos diretos

As reclamações relativas a débitos diretos aumentaram 20,7% face a 2021, num total de 210, destacando-se o crescimento das reclamações relativas a anulação de débitos.

Gráfico II.9.11 • Reclamações | Débitos diretos | 2022



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas nos débitos diretos incidiram sobre:

- **Ordem de cobrança (55,7%)**, questionando (i) a ausência de autorização do ordenante de débitos diretos alegadamente executados de forma fraudulenta e (ii) a intervenção do prestador de serviços de pagamento do ordenante na execução deste serviço;
- **Anulação (26,2%)**, sendo de destacar situações relacionadas com pedidos de reembolso ou de retificação de débitos diretos.

9.3 Instituições mais reclamadas

9.3.1 Depósitos bancários

O quadro seguinte apresenta, para 2022, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição. Foram consideradas as reclamações sobre depósitos bancários, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

Quadro II.9.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 2022

Sigla	Instituição de crédito	2022
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,73
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,62
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,55
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,45
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,41
BAEUR	BANCO ATLÂNTICO EUROPA, S. A.	0,37
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,37
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,37
BANSU	BANKINTER, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,37
	Média do sistema	0,35
BBEST	BEST — BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,31
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,30
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,29
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,27
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,25
CCLLEI	CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DE LEIRIA, C. R. L.	0,16
BAINV	BANCO INVEST, S. A.	0,16
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A.	0,14
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,14
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,11

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 35 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

As instituições do quadro acima tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2022⁶.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre depósitos bancários. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: a Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C. R. L. e a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, C. R. L.

O quadro acima também não inclui as instituições de crédito que, mesmo tendo em média mais do que uma reclamação por trimestre, não tiveram atividade durante o período integral do ano, como é o caso do BNI — Banco de Negócios Internacional (Europa), 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., da Caixa — Banco de Investimento, S. A., do Banco Finantia, S. A., do Banco Português de Gestão, S. A., do Banco L. J. Carregosa, S. A., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C. R. L., e da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L.

6. Não foram consideradas as instituições que, estando sediadas 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.

9.3.2 Crédito aos consumidores

O quadro seguinte apresenta, para 2022, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição. Foram consideradas as reclamações, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

Quadro II.9.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 2022

Sigla	Instituição de crédito	2022
FCACP	FCA CAPITAL PORTUGAL, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	4,79
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	1,99
SCFS	SANTANDER CONSUMER FINANCE S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	1,84
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH — SUCURSAL EM PORTUGAL	1,39
WBSUC	WIZINK BANK, S.A.U. — SUCURSAL EM PORTUGAL	1,22
UNVSO	UNIVERSO, IME, S. A.	1,03
UNICR	UNICRE — INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,00
BFT	BANCO FINANTIA, S. A.	0,92
321CR	321 CRÉDITO — INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,74
BBEST	BEST — BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,74
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,72
ABSER	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,72
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,70
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,69
BANSU	BANKINTER, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,67
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,64
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO — INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,63
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL — SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,62
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0,58
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,50
COFID	COFIDIS	0,48
CBPCS	CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,48
	Média do sistema	0,48
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,47
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,41
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A.	0,38
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., S. A.	0,38
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,37
BCFSP	BANKINTER CONSUMER FINANCE, E.F.C., S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,36
BAINV	BANCO INVEST, S. A.	0,35
ONEYB	ONEY BANK — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,33
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,30
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,28
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,27
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,27
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,25
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,23
BNPSU	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,22
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,21

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 48 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

As instituições do quadro acima tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2022.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito aos consumidores. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: o BNP Paribas Lease Group, S. A., o Toyota Kreditbank GmbH — Sucursal em Portugal, o Montepio Investimento, S. A. e a Union De Creditos Inmobiliarios, S. A., Establecimiento Financiero de Crédito (Sociedad Unipersonal) — Sucursal em Portugal.

O quadro acima também não inclui as instituições de crédito que, mesmo tendo em média mais do que uma reclamação por trimestre, não tiveram atividade durante o período integral do ano, como é o caso do BNI — Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A.

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

9.3.3 Crédito à habitação e hipotecário

O quadro seguinte apresenta, para 2022, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação e hipotecário, por instituição. Foram consideradas as reclamações sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

Quadro II.9.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 2022

Sigla	Instituição de crédito	2022
BACTT	BANCO CTT, S. A.	6,36
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	1,98
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	1,37
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	1,27
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	1,26
BANSU	BANKINTER, S. A. — SUCURSAL EM PORTUGAL	1,19
	Média do sistema	1,17
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	1,12
BBPI	BANCO BPI, S. A.	1,08
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	1,05
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	1,02
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS INMOBILIÁRIOS, S. A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) — SUCURSAL EM PORTUGAL	0,88
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,83
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,65

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 117 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito à habitação e hipotecário.

As instituições do quadro acima tiveram, em média, mais do que uma reclamação por trimestre em 2022.

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

9.4 Incumprimentos detetados

Foram encerradas 20 570 reclamações em 2022, das quais 17 820 reclamações deram entrada neste período.

O **prazo médio** das reclamações encerradas foi de 47 dias, que compara com 50 dias em 2021, tendo sido de 30 dias (31 em 2021) nas reclamações apresentadas no livro de reclamações ao balcão da instituição, de 52 dias (47 em 2021) nas reclamações inscritas no LRE e de 68 dias (65 em 2021) nas reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal.

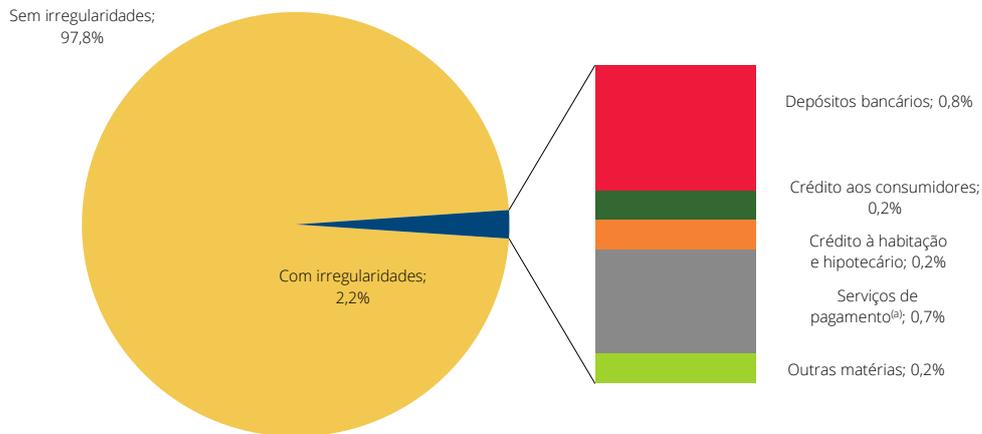
O prazo médio indicado inclui o tempo de análise da reclamação pelo Banco de Portugal e pelas próprias instituições reclamadas. De acordo com o disposto na lei e nos regulamentos aplicáveis, o Banco de Portugal tem sempre de ouvir a instituição reclamada, sendo o prazo de resposta das instituições de 20 dias úteis, caso a reclamação tenha sido apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO), e de 15 dias úteis caso tenha sido inscrita no livro de reclamações de uma instituição, em formato físico ou eletrónico (RCL).

Foram identificadas irregularidades em 449 reclamações, 2,2% do total das reclamações encerradas.

Não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada em 60,4% das reclamações encerradas (61,7% em 2021) e as instituições resolveram a situação reclamada, apesar de não existirem indícios de infração, em 37,4% das reclamações encerradas (34,8% em 2021)⁷.

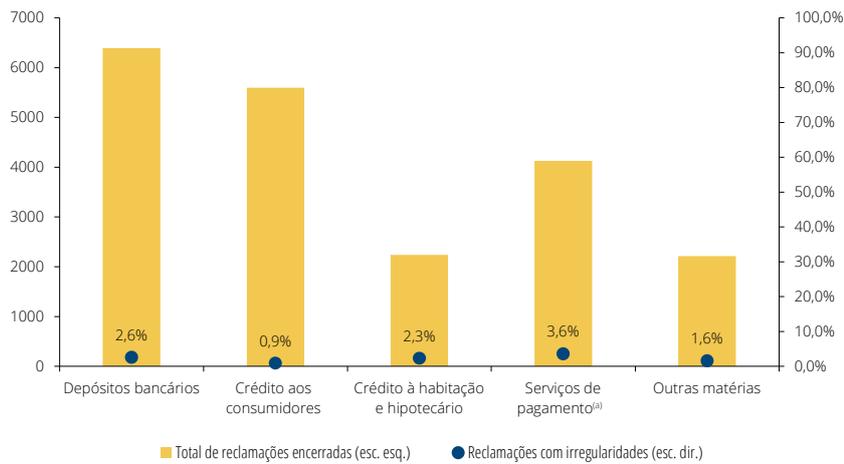
7. O tipo de resultados descritos aplica-se às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Em relação às reclamações que, apesar de terem sido remetidas ao Banco de Portugal, não se encontram no seu âmbito de atuação, os resultados podem ser de dois tipos: encaminhamento da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

Gráfico II.9.12 • Reclamações encerradas com irregularidades | 2022



Fonte: Banco de Portugal. | Nota. (a) Nas reclamações relativas a “Serviço de pagamento” estão incluídas as reclamações sobre cartões de pagamento, transferência a crédito, cheques e débitos diretos.

Gráfico II.9.13 • Percentagem de reclamações encerradas com irregularidades por matéria | 2022



Fonte: Banco de Portugal. | Nota. (a) Nas reclamações relativas a “Serviço de pagamento” estão incluídas as reclamações sobre cartões de pagamento, transferência a crédito, cheques e débitos diretos.

Na sequência da análise às 449 reclamações encerradas com indícios de irregularidades, foram emitidas 51 determinações específicas dirigidas a 14 instituições, abrangendo 51 reclamações, e foram instaurados 115 processos de contraordenação a 32 instituições, envolvendo 398 reclamações.

Quadro II.9.6 • Reclamações encerradas com emissão de determinações específicas e recomendações | 2022

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Determinações específicas e recomendações	
		Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	10	10	5
dos quais Conta de SMB	4	4	2
Crédito aos consumidores	2	2	2
Crédito à habitação e hipotecário	19	19	5
Serviços de pagamento ^(a)	13	13	4
Outras matérias	7	7	5
Total	51	51	(b)

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Nas reclamações relativas a “Serviço de pagamento” estão incluídas as reclamações sobre cartões de pagamento, transferência a crédito, cheques e débitos diretos. (b) Em 2022, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 14 instituições.

Quadro II.9.7 • Reclamações encerradas com instauração de processos de contraordenação | 2022

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Processos de contraordenação	
		Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	155	33	14
Crédito aos consumidores	47	21	14
Crédito à habitação e hipotecário	33	13	6
Serviços de pagamento ^(a)	134	38	18
Outras matérias	29	27	12
Total	(b)	(b)	(b)

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Nas reclamações relativas a “Serviço de pagamento” estão incluídas as reclamações sobre cartões de pagamento, transferência a crédito, cheques e débitos diretos. (b) Por razões de economia processual, existem processos de contraordenação que agregam indícios de infração a diferentes normas, pelo que a soma dos processos por matéria não corresponde ao número total de processos instaurados. No total foram instaurados 115 processos de contraordenação a 32 instituições (abrangendo 398 reclamações).

9.4.1 Depósitos bancários

Foram detetadas irregularidades em 165 reclamações em matérias relativas a depósitos bancários (2,6% do total das reclamações encerradas nesta matéria).

Na sequência da análise desenvolvida a dez dessas reclamações, foram emitidas dez determinações específicas dirigidas a cinco instituições, para correção de irregularidades relacionadas com (i) a recusa em disponibilizar cartão de débito aos titulares de conta de SMB, (ii) o não cumprimento do prazo de dez dias úteis legalmente estabelecido para a conversão de conta de depósito à ordem em conta de SMB, (iii) a não prestação de informação aos clientes aquando do bloqueio das credenciais de acesso aos canais digitais, e (iv) a não prestação de informação aos clientes quando 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 das restantes 155 reclamações, foram instaurados 33 processos de contraordenação a 14 instituições pela violação de deveres relacionados com:

- A prestação de informação aos clientes, nomeadamente a disponibilização 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 em estrita observância das condições acordadas entre a instituição de crédito e o cliente bancário e a não introdução de bloqueios ou outros impedimentos sem fundamento legal ou contratual;
- 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.

9.4.2 Crédito aos consumidores

Foram detetadas irregularidades em 49 reclamações com matérias relativas a crédito aos consumidores (0,9% do total das reclamações encerradas nesta matéria).

Na sequência da análise desenvolvida a duas dessas reclamações, foram emitidas duas determinações específicas dirigidas a duas instituições, para correção de irregularidades no reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC).

Na sequência da análise às outras 47 reclamações, foram instaurados 21 processos de contraordenação a 14 instituições pela violação dos deveres relacionados com:

- A prestação de informação aos clientes, em particular (i) a disponibilização da Ficha de Informação Normalizada e de um exemplar do contrato de crédito após a sua celebração, em papel ou noutro suporte duradouro, quer a mesma ocorra presencialmente quer através de meios de comunicação à distância; (ii) a disponibilização dos elementos que devem constar do contrato de crédito; (iii) a disponibilização de extrato relativo ao contrato de crédito com periodicidade mensal ou 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, e (iv) a completude da informação constante do extrato;
- O direito do cliente a reembolsar antecipadamente o contrato de crédito;
- O cumprimento dos deveres de informação associados ao reporte à CRC e dos deveres de informação e retificação associados a esse reporte;
- A obrigação de integrar o cliente no PERSI e o dever de comunicar ao cliente, em suporte duradouro, o resultado da avaliação da respetiva capacidade financeira, nos 30 dias subsequentes à referida integração;
- A informação que deve constar das comunicações remetidas aos clientes bancários no âmbito do PERSI;
- A observância dos limites máximos de TAEG vigentes à data de celebração do contrato;
- A obrigação de se abster de efetuar contactos desleais, excessivos ou desproporcionados com os clientes bancários em risco de incumprimento ou em mora.

9.4.3 Crédito à habitação e hipotecário

Foram detetadas irregularidades em 52 reclamações em matérias relativas a crédito à habitação e hipotecário (2,3% do total das reclamações encerradas nesta matéria).

Na sequência da análise desenvolvida a 19 dessas reclamações, foram emitidas 19 determinações específicas dirigidas a cinco instituições, para correção das irregularidades identificadas: (i) desrespeito da emissão gratuita do distrato de hipoteca no prazo de 14 dias úteis após o termo do contrato de crédito, e (ii) agravamento do *spread* com fundamento em mora do cliente.

Na sequência da análise das restantes 33 reclamações, foram instaurados 13 processos de contraordenação a seis instituições, face aos indícios do incumprimento de deveres relacionados com:

- O especial acompanhamento de clientes bancários que beneficiaram de medidas excecionais de proteção dos créditos, concebidas no âmbito da pandemia de COVID-19, designadamente a avaliação dos indícios de degradação da capacidade financeira do cliente e a apresentação de propostas adequadas à situação financeira;
- A integração de contratos de crédito em PERSI entre o 31.º dia e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação de contrato de crédito hipotecário, caso se mantenha o incumprimento;
- O dever de informar o fiador, no prazo máximo de 15 dias após o vencimento da obrigação em mora, do atraso no cumprimento;
- O direito do cliente reembolsar antecipadamente, total ou parcialmente, o contrato de crédito em qualquer momento da vigência do contrato;
- Os deveres de informação associados à comunicação de responsabilidades à CRC;
- A prestação de informação à 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;
- A obrigação de refletir o valor negativo da taxa de juros nos contratos de crédito para aquisição ou construção de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento.

9.4.4 Serviços de pagamento

Foram detetadas irregularidades em 147 reclamações relativas a cartões de pagamento, transferência a crédito, cheques e débitos diretos (3,6% do total das reclamações encerradas no conjunto destas matérias).

Na sequência da análise desenvolvida a 13 dessas reclamações, foram emitidas 13 determinações específicas dirigidas a quatro instituições, para correção de irregularidades detetadas que não cumpriam (i) os limites ao bloqueio de instrumentos de pagamento, nomeadamente a duração do bloqueio e a prestação de informação ao respetivo titular, (ii) as formalidades que as instituições devem adotar na comunicação de operações de pagamento não autorizadas pelo utilizador de serviços de pagamento, e (iii) o envio de comunicações suscetíveis de induzir os clientes em erro.

Na sequência das restantes 134 reclamações, foram instaurados 38 processos de contraordenação a 18 instituições, porquanto se apurou a existência de indícios do incumprimento de deveres relacionados com:

- O bloqueio de instrumento de pagamento sem existência de fundamento e a falta de prestação de informação ao titular de cartão de pagamento sobre o referido bloqueio e a respetiva justificação;
- A cobrança de encargos associados ao cumprimento de deveres de informação ou de medidas corretivas e preventivas da responsabilidade das instituições;

- A obrigação de aplicação da autenticação forte exigida para aceder à conta de pagamento, para realizar operações de pagamento eletrónico ou ações, através de um canal remoto, que envolvam um risco de fraude ou outros abusos;
- O reembolso imediato do montante da operação de pagamento não autorizada e, sendo o caso, a reposição da conta de pagamento debitada na situação em que estaria se a operação de pagamento não autorizada não tivesse sido executada;
- O reembolso do montante de operação de pagamento não autorizada quando não foi aplicada a autenticação forte do cliente;
- O prazo de que a instituição do ordenante dispõe para executar a operação de pagamento e creditar a conta do prestador de serviços de pagamento do beneficiário;
- A obrigação de disponibilizar o montante da operação de pagamento ao beneficiário imediatamente após o crédito do mesmo na conta do prestador de serviços de pagamento do beneficiário;
- A violação do princípio de equivalência de encargos em vigor para operações de pagamento transfronteiriças;
- O prazo de disponibilização do montante de um depósito em numerário destinado à conta do cliente bancário;
- A disponibilização, no prazo legalmente estabelecido, do valor titulado por cheque depositado, designadamente, em terminal automático.

9.4.5 Outras matérias

Foram detetadas irregularidades em 36 reclamações relativas a outras matérias (1,6% do total das reclamações encerradas nestas outras matérias).

Na sequência da análise desenvolvida a sete dessas reclamações, foram emitidas sete determinações específicas e recomendações a cinco instituições para correção de irregularidades relacionadas com (i) a realização de operações de troco de numerário ao balcão, (ii) a revisão e agilização de procedimentos e (iii) a demora na regularização de valores devidos ao cliente.

Na sequência da análise das restantes 29 dessas reclamações, foram instaurados 27 processos de contraordenação a 12 instituições, relacionados com a violação dos seguintes deveres:

- O segredo bancário a que os membros dos órgãos de administração ou fiscalização das instituições e os seus colaboradores se encontram adstritos;
- A disponibilização do livro de reclamações e envio de resposta ao cliente, no prazo legalmente previsto;
- O cumprimento dos deveres de informação e de retificação associados à comunicação de responsabilidades à CRC, no âmbito do crédito a empresas;
- A aplicação, no prazo legal, de medidas de apoio concebidas no contexto da pandemia COVID-19 aos clientes requerentes;
- O cumprimento do dever de retenção de notas e moedas metálicas contrafeitas, falsas ou suspeitas.

10 Atuação supervisaiva e sancionamento das irregularidades

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 foram emitidas 2829 determinações específicas e recomendações e instaurados 117 processos de contraordenação.

10.1 Determinações específicas e recomendações

As 2829 determinações específicas e recomendações foram dirigidas a 143 instituições financeiras.

... A maior parte das determinações específicas e recomendações emitidas incidu sobre irregularidades e insuficiências detetadas na comercialização de produtos de crédito à habitação e hipotecário e de crédito aos consumidores.

Quadro II.10.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 2022

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Preçário	48	23
Livro de Reclamações	25	21
Publicidade	120	36
Conta de SMB	33	13
Depósitos bancários	7	5
Crédito aos consumidores	1102	121
Crédito à habitação e hipotecário	1356	97
Serviços de pagamento	13	4
Outras matérias	125	112
Total	2829	(a)

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) Em 2022, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 143 instituições.

10.2 Processos de contraordenação

Os 117 processos de contraordenação instaurados visaram 32 instituições financeiras, resultando sobretudo de elementos apurados na análise de 394 reclamações de clientes bancários.

... Os processos de contraordenação instaurados envolveram 394 reclamações de clientes bancários.

Quadro II.10.2 • Processos de contraordenação instaurados | Por matéria | 2022

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	33	14
Crédito aos consumidores	21	14
Crédito à habitação e hipotecário	13	6
Serviços de pagamento	38	18
Outras matérias	27	12
Total	(a)	(a)

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Em 2022, foram instaurados 117 processos de contraordenação a 32 instituições. Por razões de economia processual os processos de contraordenação podem agregar indícios de infração às normas que regulam a comercialização de diferentes produtos e serviços bancários de retalho.

No decurso de 2022, foram concluídos 432 processos de contraordenação respeitantes a infrações de natureza comportamental, tendo sido aplicadas coimas que totalizaram 1 849 500 euros.

10.3 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 regime da conta de 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”. Em cumprimento dessa obrigação, apresentam-se no quadro seguinte as irregularidades identificadas em ações de inspeção e na análise de reclamações:

Quadro II.10.3 • SMB | Tipo de incumprimento por instituição | 2022

Dever violado	Instituição
Disponibilização dos serviços associados a SMB	Banco BIC Português, S. A.
Disponibilização da conta de SMB aos clientes que cumpram as condições de acesso previstas na lei	Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S. A. Banco Santander Totta, S. A.
Prestação de informação sobre as condições de acesso e as características da conta de SMB	Banco Santander Totta, S. A. Banco Comercial Português, S. A. Caixa Geral de Depósitos, S. A. Banco BIC Português, S. A. Abanca Corporación Bancaria, S. A. — Sucursal em Portugal Bankinter, S. A. — Sucursal em Portugal Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Norte Alentejano, C. R. L. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo dos Açores, C. R. L. Novo Banco, S. A. Banco BPI, S. A. Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S. A. Banco CTT, S. A. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Terras de Santa Maria, C. R. L.

Fonte: Banco de Portugal.

10.4 Valores devolvidos aos clientes por parte das instituições

Nas situações em que as irregularidades detetadas se traduziram na cobrança de valores aos clientes bancários (juros, comissões ou despesas) em violação do quadro normativo aplicável, o cumprimento das determinações específicas emitidas para correção dessas irregularidades envolveu a devolução dos montantes indevidamente cobrados aos clientes.

Em 2022 e no início de 2023, 110 instituições devolveram 3 milhões de euros aos clientes, em cumprimento de determinações específicas emitidas na sequência de ações de inspeção, algumas das quais realizadas em anos anteriores.

Cerca de 2,8 milhões de euros destinaram-se à regularização de situações de cobrança irregular de comissões.

Quadro II.10.4 • Montantes devolvidos aos clientes por efeito das medidas de supervisão emitidas pelo Banco de Portugal | 2022-2023 jan./fev.

Matéria	Total de valores regularizados (euros)	N.º de operações com valores regularizados	N.º de instituições abrangidas
Cobrança de comissões pela renegociação de contratos de crédito aos consumidores	1 108 207	16 823	20
Cobrança de comissões associadas ao processamento de prestações de contratos de crédito aos consumidores	805 362	15 243	19
Cobrança de comissões pelo reembolso antecipado de contratos de crédito à habitação com taxa de juro variável ^(a)	502 465	2741	85
Aplicação de TAN superior à contratualizada em contratos de cartão de crédito	161 877	6150	1
Cobrança de comissões pela emissão de declarações de dívida de contratos de crédito à habitação e hipotecário	129 419	1728	84
Cobrança de comissões pela emissão de declarações de dívida de contratos de crédito aos consumidores	90 486	2185	16
Cobrança de comissões e despesas por serviços incluídos na conta de SMB	81 207	4633	2
Cobrança de comissões e despesas em contratos de facilidade de descoberto que não estão previstas em preçário	67 222	34 901	2
Resposta a pedido de acesso a conta de SMB em prazo não superior a 10 dias úteis	20 795	22 666	2
Cobrança de comissões pela emissão do documento com vista à extinção da garantia real de contratos de crédito aos consumidores	15 208	354	4
Celebração de contratos de crédito aos consumidores com TAEG superior ao limite máximo vigente à data de celebração	12 989	379	72
Cobrança de comissões associadas à emissão de distrate de hipoteca após o termo de contrato de crédito à habitação e hipotecário	7961	87	75
Outras matérias, individualmente inferiores a 5 mil euros	13 282	3982	11
Total	3 016 480	111 872	(b)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Estando em causa a cobrança de comissões num período em que a sua exigibilidade está legalmente suspensa (Capítulo I.1 e II.7.1.5). (b) Os montantes devolvidos abrangem 110 instituições.

As devoluções registadas estão, sobretudo, relacionadas com a correção das seguintes irregularidades:

- **Cobrança indevida de comissões**

Está em causa a cobrança (i) de comissões pelo processamento das prestações nos contratos de crédito à habitação e hipotecário e de crédito aos consumidores celebrados após 1 de janeiro de 2021, (ii) de comissões pela emissão de declarações de dívida que permitam ao cliente bancário aceder a apoios, prestações sociais ou serviços públicos (até ao limite de seis declarações anuais), (iii) de comissões pela emissão e disponibilização de documento que permita a extinção da garantia real e (iv) de comissões pela renegociação das condições do crédito.

- **Cobrança indevida de juros remuneratórios**

Estão em causa situações em que a instituição mutuante aplicou a um contrato de crédito uma TAN superior à que tinha sido contratada com o cliente.

- **Cobrança indevida de comissões e despesas pela prestação de serviços incluídos na conta de SMB**

Estão em causa situações em que foram indevidamente cobradas a titulares de contas de SMB comissões por serviços já abrangidos por essa conta, nomeadamente emissão e substituição de cartões de débito e a realização de ordens permanentes SEPA+.



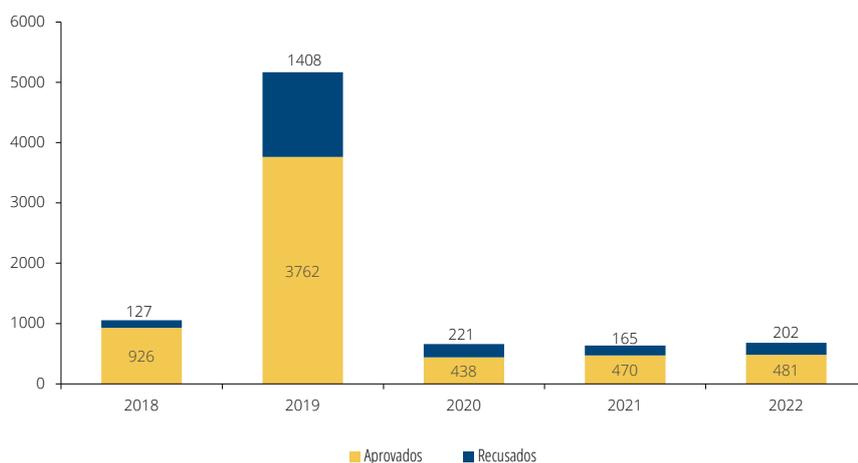
III Supervisão dos intermediários de crédito

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

1 Autorização e registo

Em 2022, foram recebidos 683 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediação de crédito (mais 7,6% do que em 2021), tendo sido aprovados 481 e recusados 202.

Gráfico III.1.1 • Intermediários de crédito | Pedidos de autorização decididos | 2018-2022



Fonte: Banco de Portugal.

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

Em 2022, foi revogada a autorização de 122 intermediários de crédito, com fundamento na falta superveniente de requisitos de acesso à atividade e caducou a autorização concedida a 218 intermediários de crédito, por pedido expresso dos intermediários ou em resultado da sua dissolução. A revogação e a caducidade da autorização determinaram o cancelamento do registo de 340 intermediários de crédito. Por indicação das autoridades nacionais competentes, foi também cancelado o registo de dois intermediários de crédito autorizados noutros Estados-Membros que desenvolviam atividade em Portugal ao abrigo da liberdade de prestação de serviços.

... No final de 2022, encontravam-se registados 5636 intermediários de crédito (mais 2,9% face ao ano anterior).

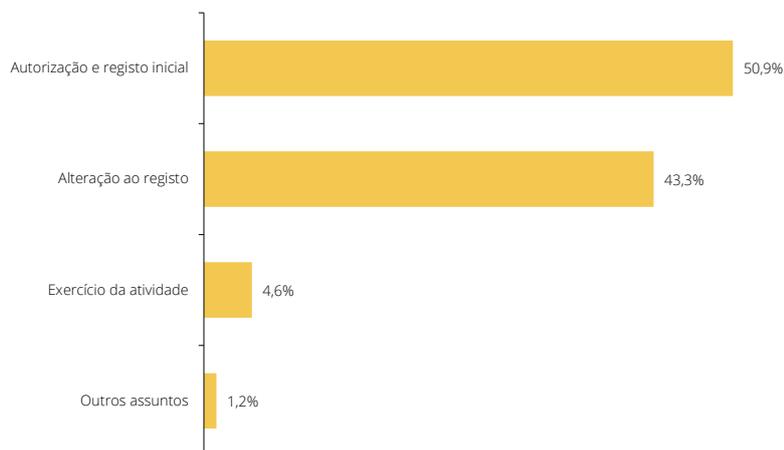
O Portal do Cliente Bancário (PCB) divulga uma lista dos intermediários de crédito habilitados a atuar em território nacional¹ e os elementos sujeitos a divulgação pública de cada entidade. Disponibiliza igualmente uma lista das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica que também prestam serviços de intermediação de crédito², que, no final de 2022, era composta por 20 instituições.

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

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

Em 2022, foram respondidos 803 pedidos de informação sobre intermediação de crédito. Cerca de 94% dos 821 pedidos de informação recebidos nesse ano incidiram sobre a autorização e o 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.

Gráfico III.1.2 • Intermediários de crédito | Pedidos de informação, por tema | 2022



Fonte: Banco de Portugal.

2 Análise de informação reportada

A supervisão comportamental, na sua atividade fiscalizadora, tem em consideração a informação que lhe é reportada pelas instituições mutuantes e pelos intermediários de crédito, ponderando ainda elementos que lhe são comunicados por outras fontes, incluindo denúncias.

A partir da análise da informação prestada por instituições mutuantes, identificaram-se indícios de que 58 intermediários de crédito incumpriram o dever de atualização da informação constante do respetivo registo a respeito da identidade das instituições mutuantes com quem mantinham contrato de vinculação. Também se detetou que um intermediário de crédito tinha deixado de possuir seguro de responsabilidade civil e de manter vínculo contratual com, pelo menos, uma instituição mutuante, incumprindo, assim, requisitos de acesso à atividade.

A partir dos pedidos de alteração ao registo, apurou-se que um intermediário de crédito não vinculado exercia outras atividades para além da intermediação de crédito, incumprindo um dos requisitos específicos para o exercício da atividade na categoria de intermediário de crédito não vinculado.

A partir de denúncias e de outras informações recolhidas detetaram-se indícios de que cinco intermediários de crédito desrespeitavam a proibição de recorrer a terceiros para a prestação de serviços de intermediação de crédito e de que outros três intermediários de crédito incumpriam outros deveres relacionados com o exercício da atividade, a atualização dos elementos sujeitos a registo e a prestação de informação ao Banco de Portugal.

Também se verificou que seis intermediários de crédito não divulgavam informação sobre a atividade de intermediário de crédito nos respetivos *sites* e que quatro intermediários de crédito não prestaram a informação que lhes foi solicitada pelo Banco de Portugal. Adicionalmente, detetou-se que dois intermediários de crédito utilizavam expressões passíveis de sugerir o exercício de atividade reservada às instituições de crédito e sociedades financeiras.

Na sequência destas ações de fiscalização, foram emitidas 69 determinações específicas dirigidas a 59 intermediários de crédito e instaurados 21 processos de contraordenação contra 21 intermediários de crédito.

Quadro III.2.1 • Intermediários de crédito | Análise de informação reportada | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2022

Matérias	Determinações específicas		Processos de contraordenação	
	Número	Entidades abrangidas	Número	Entidades abrangidas
Alteração dos elementos sujeitos a registo	56	54	9	9
Requisitos de acesso à atividade	2	2		
Proibição da prestação de serviços por terceiros	2	2	3	3
Disponibilização de informação relativa à atividade de intermediário de crédito no <i>site</i> da internet	7	3	3	3
Utilização de expressões de uso restrito	2	2		
Conhecimentos e competências dos trabalhadores afetos à intermediação de crédito à habitação			1	1
Prestação de informação ao Banco de Portugal			5	5
Total	69	(a)	21	(a)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Em 2022, foram dirigidas determinações específicas a 59 intermediários de crédito e instaurados 21 processos de contraordenação contra 21 intermediários de crédito.

3 Publicidade

3.1 Análise de suportes

Foram analisados 73 suportes publicitários difundidos por intermediários de crédito.

Dos 73 suportes analisados, 55 visavam promover a atividade do intermediário de crédito anunciante e 18 tinham em vista publicitar produtos de crédito, sendo que 11 eram relativos a produtos de crédito pessoal, seis a produtos de crédito automóvel e um a crédito à habitação.

3.2 Incumprimentos detetados

Foram identificadas irregularidades em 50 suportes publicitários relativos à atividade de intermediação de crédito, tendo sido emitidas oito determinações específicas dirigidas a sete intermediários de crédito, para assegurar a correção das mesmas. A ausência de elementos obrigatórios, tais como a identificação do intermediário de crédito em causa, a apresentação de informação obrigatória em condições que não asseguravam a sua legibilidade 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.

Foram ainda instaurados dez processos de contraordenação contra oito intermediários de crédito por inobservância dos deveres de informação aplicáveis à publicidade relativa à atividade de intermediação de crédito.

Após análise aos suportes publicitários produzidos por intermediários de crédito com vista a promover produtos de crédito³, verificou-se que, em oito suportes, a instituição mutuante responsável pelo produto de crédito não era identificada e não tinha previamente aprovado esses suportes. O incumprimento destes deveres motivou a instauração de oito processos de contraordenação contra oito intermediários de crédito. Um destes processos de contraordenação visou, também, a não prestação de informação ao Banco de Portugal.

Também se apurou que, em sete suportes publicitários, as instituições mutuantes identificadas como responsáveis pelos produtos de crédito em causa não tinham previamente aprovado esses suportes publicitários, o que motivou a instauração de quatro processos de contraordenação contra quatro intermediários de crédito.

As irregularidades identificadas na análise à publicidade difundida por intermediários de crédito motivaram a emissão de oito determinações específicas dirigidas a sete intermediários de crédito e a instauração de 22 processos de contraordenação contra 19 intermediários de crédito.

Quadro III.3.1 • Intermediários de crédito | Publicidade | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2022

Matérias	Número de suportes	Número de suportes com irregularidades	Determinações específicas		Processos de contraordenação	
			Número	Entidades abrangidas	Número	Entidades abrangidas
Publicidade relativa à atividade de intermediário de crédito	55	50	8	7	10	8
Publicidade a produtos de crédito pessoal	11	8			5	5
Publicidade a produtos de crédito automóvel	6	6			6	5
Publicidade a produtos de crédito à habitação	1	1			1	1
Prestação de informação ao Banco de Portugal					1	1
Total	73	65	8	7	(a)	(a)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Por razões de economia processual, existem processos de contraordenação que agregam indícios de infração a diferentes normas, pelo que a soma dos processos por matéria não corresponde ao número total de processos instaurados. No total foram instaurados 22 processos de contraordenação contra 19 intermediários de crédito.

3. 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 II.3).

4 Ações de inspeção

Foram realizadas ações de inspeção em diversos pontos do território nacional para avaliar o cumprimento dos deveres de divulgação de informação sobre esta atividade no interior e exterior dos estabelecimentos abertos ao público e a disponibilização do Livro de Reclamações nesses estabelecimentos.

Adicionalmente, realizou-se uma ação “cliente-mistério” no estabelecimento aberto ao público de um intermediário de crédito para avaliar a observância dos deveres de conduta e a informação prestada aos clientes e analisou-se a publicidade a produtos de crédito divulgada nos *sites* na internet de instituições que comercializam contratos de crédito na qualidade de intermediários de crédito.

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

As ações de inspeção abrangeram estabelecimentos abertos ao público de 243 intermediários de crédito localizados em vários pontos do território nacional.

Nestas ações de inspeção, 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.

Verificou-se que 179 intermediários de crédito não disponibilizavam informação relativa à atividade de intermediação de crédito no interior dos respectivos estabelecimentos ou apresentavam informação que não continha todos os elementos obrigatórios. Apurou-se ainda que 41 intermediários de crédito não disponibilizavam a informação sobre a atividade de intermediação de crédito em local bem visível e de acesso direto e que a informação divulgada por 79 intermediários de crédito não era completa, verdadeira, atual, clara e objetiva.

- 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 141 intermediários de crédito não apresentavam informação relativa à atividade de intermediação de crédito no exterior dos seus estabelecimentos ou disponibilizavam informação que não continha todos os elementos obrigatórios. Adicionalmente, detetou-se que a informação existente no exterior dos estabelecimentos de 31 intermediários de crédito não era disponibilizada de forma bem visível e legível e que quatro intermediários de crédito divulgavam informação que não era completa, verdadeira, atual, clara e objetiva.

- A atualidade da informação constante do registo a respeito da morada dos estabelecimentos abertos ao público.

Identificaram-se nove intermediários de crédito que não deram cumprimento ao dever de requerer a modificação dos elementos constantes do registo na sequência da alteração da morada dos respectivos estabelecimentos.

- A detenção de estabelecimento aberto ao público por intermediários de crédito que não atuam exclusivamente através de meios de comunicação à distância.

Detetou-se que dois intermediários de crédito não dispunham de estabelecimento aberto ao público, diversamente da informação constante do respetivo registo junto do Banco de Portugal.

Em resultado destas ações de inspeção, foram emitidas 11 determinações específicas dirigidas a 11 intermediários de crédito e instaurados 205 processos de contraordenação contra 205 intermediários de crédito.

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

As ações de inspeção sobre a disponibilização do Livro de Reclamações e a prestação de informação associada abrangeram 215 intermediários de crédito localizados em vários pontos do território nacional.

Nestas ações de inspeção, foi avaliada:

- **A existência de Livro de Reclamações.**

Verificou-se que dez intermediários de crédito não dispunham de Livro de Reclamações nos estabelecimentos 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 40 intermediários de crédito não dispunham nos seus estabelecimentos de informação sobre o Livro de Reclamações e sobre a entidade competente para analisar as reclamações ou não apresentavam todos os elementos informativos obrigatórios. Constatou-se ainda que 77 intermediários de crédito não asseguravam que a informação em causa se encontrava afixada em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis.

Em resultado das ações de inspeção sobre a disponibilização do Livro de Reclamações e a prestação de informação associada, foram instaurados 105 processos de contraordenação contra 105 intermediários de crédito.

4.3 Observância dos deveres de conduta e de informação

Foi efetuada uma ação “cliente-mistério” em estabelecimento aberto ao público de um intermediário de crédito para aferir a observância dos deveres de conduta e a informação divulgada aos clientes no contexto da prestação de serviços de intermediação de crédito.

Nesta ação, avaliou-se:

- **O cumprimento de deveres de conduta em relação a consumidores a que os intermediários de crédito estão obrigados quando prestam serviços de intermediação de crédito**, designadamente os deveres de discrição, de diligência, de respeito consciencioso dos interesses dos consumidores e de não intermediar contratos de crédito sobre os quais o intermediário de crédito não possua informação detalhada e objetiva.

- A prestação de informação em momento anterior ao início da prestação de serviços de intermediação de crédito, em papel ou noutro suporte duradouro.

Não foram detetados indícios de infração às regras aplicáveis por parte do intermediário de crédito inspecionado.

4.4 Divulgação de publicidade a produtos de crédito nos *sites* na internet

A ação de inspeção promovida aos *sites* na internet de nove instituições que atuam como intermediário de crédito incidiu sobre a publicidade divulgada a respeito de produtos de crédito intermediados por essas instituições. Avaliou-se, em particular, **se os suportes publicitários tinham sido previamente aprovados pela instituição mutuante** responsável pelo produto de crédito publicitado.

Verificou-se que sete das instituições analisadas divulgavam nos respetivos *sites* publicidade aos produtos de crédito por si intermediados, sendo que os suportes publicitários difundidos por seis destas instituições não tinham sido previamente aprovados pela instituição mutuante responsável por esses produtos.

Em resultado desta ação de inspeção, foram instaurados seis processos de contraordenação contra seis instituições que atuam como intermediários de crédito.

4.5 Incumprimentos detetados

Na sequência das inspeções realizadas, foram emitidas 11 determinações específicas dirigidas a 11 intermediários de crédito e instaurados 213 processos de contraordenação contra 212 entidades que desenvolvem a atividade de intermediário de crédito.

Quadro III.4.1 • Intermediários de crédito | Ações de inspeção | Determinações específicas e processos de contraordenação, por matéria | 2022

Matérias	Determinações específicas		Processos de contraordenação	
	Número	Entidades abrangidas	Número	Entidades abrangidas
Divulgação de informação sobre a atividade de intermediário de crédito no interior dos estabelecimentos abertos ao público			196	196
Divulgação de informação sobre a atividade de intermediário de crédito no exterior dos estabelecimentos abertos ao público			168	168
Alteração dos elementos sujeitos a registo	9	9	1	1
Existência de estabelecimento aberto ao público	2	2		
Existência de Livro de Reclamações			10	10
Afixação da informação sobre a existência do Livro de Reclamações e a entidade competente para apreciar as reclamações			105	105
Aprovação da publicidade a produtos de crédito pela instituição mutuante			6	6
Total	11	11	(a)	(a)

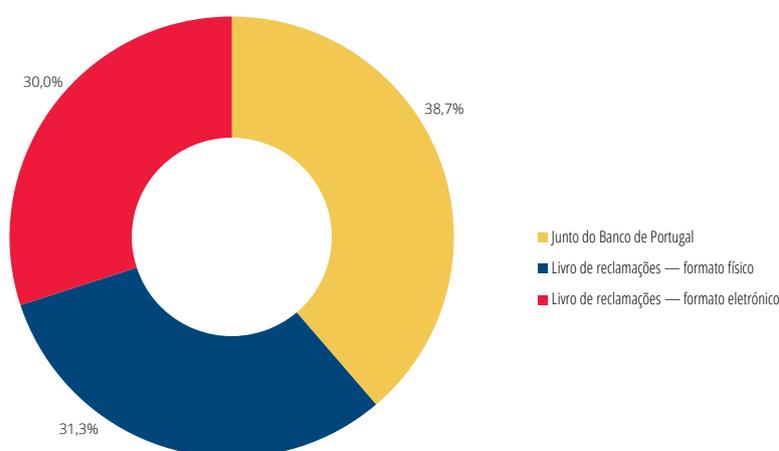
Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Por razões de economia processual, existem processos de contraordenação que agregam indícios de infração a diferentes normas, pelo que a soma dos processos por matéria não corresponde ao número total de processos instaurados. No total foram instaurados 213 processos de contraordenação contra 212 intermediários de crédito.

5 Reclamações dos clientes bancários

5.1 Análise da evolução

Foram recebidas 80 reclamações de clientes bancários relativas à atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito.

Gráfico III.5.1 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência | 2022



Fonte: Banco de Portugal.

As reclamações recebidas incidiram, maioritariamente, sobre a atuação dos intermediários de crédito relativamente a contratos de crédito aos consumidores (74%), visando, em especial, a prestação de informação pré-contratual. A atuação destas entidades no âmbito de contratos de crédito à habitação motivou 17% das reclamações. As restantes (9%) incidiram sobre matérias diversas relacionadas com o exercício da atividade de intermediário de crédito.

Foram encerradas 74 reclamações relativas à atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito⁴. O prazo médio de encerramento destas reclamações foi de 78 dias⁵.

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

5. No tratamento das reclamações apresentadas por clientes bancários, os intermediários de crédito devem observar regras similares às aplicáveis às instituições financeiras, descritas no capítulo II.9 deste relatório.

5.2 Incumprimentos detetados

... O Banco de Portugal detetou irregularidades em 14 reclamações, correspondendo a 19% do total das reclamações encerradas.

Não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada em 63% das reclamações encerradas. As instituições resolveram a situação reclamada, apesar de não existirem indícios de infração, em 18% das reclamações encerradas. Nas restantes (19%), foram detetadas irregularidades que motivaram a instauração de dez processos de contraordenação contra oito intermediários de crédito.

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 (nove reclamações);
- 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 (11 reclamações);
- Os intermediários de crédito devem prestar ao Banco de Portugal as informações necessárias à análise das reclamações apresentadas pelos consumidores (duas reclamações).

Quadro III.5.1 • Intermediários de crédito | Reclamações | Processos de contraordenação, por matéria | 2022

Matérias	Número de reclamações abrangidas	Processos de contraordenação	
		Número	Entidades abrangidas
Proibição do recurso a terceiros para a prestação de serviços de intermediação de crédito	9	5	4
Requisitos do contrato de intermediação de crédito	11	5	4
Prestação de informação ao Banco de Portugal	2	2	2
Total	(a)	(a)	(a)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Por razões de economia processual, existem processos de contraordenação que agregam indícios de infração a diferentes normas, pelo que a soma dos processos por matéria não corresponde ao número total de processos instaurados. No total foram instaurados dez processos de contraordenação a oito intermediários de crédito (abrangendo 14 reclamações).

6 Atuação supervisaiva e sancionamento das irregularidades

Considerando as medidas adotadas para correção e sancionamento das irregularidades detetadas na informação reportada, na fiscalização da publicidade difundida por intermediários de crédito, nas ações de inspeção e nas reclamações apresentadas por clientes bancários, foram emitidas 88 determinações específicas dirigidas a 77 intermediários de crédito e instaurados 266 processos de contraordenação contra 257 intermediários de crédito.

Quadro III.6.1 • Intermediários de crédito | Determinações específicas, por origem | 2022

Matérias	Determinações específicas	
	Número	Entidades abrangidas
Análise de informação reportada	69	59
Publicidade	8	7
Ações de inspeção	11	11
Total	88	(a)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Em 2022, foram dirigidas determinações específicas a 77 intermediários de crédito.

Quadro III.6.2 • Intermediários de crédito | Processos de contraordenação, por origem | 2022

Matérias	Processos de contraordenação	
	Número	Entidades abrangidas
Análise de informação reportada	21	21
Publicidade	22	19
Ações de inspeção	213	212
Reclamações	10	8
Total	266	(a)

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Em 2022, foram instaurados processos de contraordenação a 257 intermediários de crédito.

IV Monitorização das entidades formadoras

1 Certificação

2 Acompanhamento da atividade

1 Certificação

O Banco de Portugal concluiu a análise de dois pedidos de certificação de entidades formadoras que pretendiam ministrar formações conferentes de certificação profissional na área da atividade de intermediário de crédito. Um destes pedidos foi deferido, tendo o outro sido indeferido por incumprimento dos requisitos regulamentares aplicáveis.

No final de 2022, encontravam-se certificadas pelo Banco de Portugal nove entidades habilitadas a ministrar formações que conferem certificação profissional no âmbito da comercialização de contratos de crédito hipotecário e da atividade de intermediação de crédito. A lista de entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal é divulgada no Portal do Cliente Bancário¹.

2 Acompanhamento da atividade

Os trabalhadores das instituições de crédito envolvidos na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito à habitação e hipotecário devem possuir um nível de conhecimentos e competências adequado ao desempenho das suas funções, que pode ser comprovado através da conclusão da formação “Comercialização de crédito hipotecário” junto de entidade formadora certificada pelo Banco de Portugal.

Também as pessoas singulares que pretendam exercer a atividade de intermediário de crédito, desempenhar funções como membro do órgão de administração de intermediário de crédito, como responsável técnico ou como trabalhador envolvido na prestação de serviços relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário devem possuir os conhecimentos e competências adequados. A comprovação desses conhecimentos e competências pode ser efetuada através da obtenção de certificação profissional, a qual pressupõe a conclusão da formação “Intermediação de crédito” e, dependendo da área em que pretendem desenvolver atividade, das formações “Comercialização de crédito hipotecário” e “Comercialização de crédito aos consumidores”.

Em 2022, as entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal conferiram 4175 certificações profissionais, 37,9% das quais na formação “Comercialização de crédito hipotecário”, 35,1% em “Intermediação de crédito” e 27% em “Comercialização de crédito aos consumidores”.

Quadro IV.2.1 • Entidades formadoras | Certificações profissionais conferidas | 2021-2022

	2021	2022	Δ 2022-2021
Formação “Comercialização de crédito hipotecário”	1636	1581	-55
Formação “Comercialização de crédito aos consumidores”	1023	1127	104
Formação “Intermediação de crédito”	1212	1467	255
Total	3871	4175	304

Fonte: Banco de Portugal.

Comparativamente com o ano anterior, verificou-se um aumento de 304 certificações profissionais conferidas pelas entidades formadoras certificadas, apesar do ligeiro decréscimo do número de certificações profissionais conferidas na formação “Comercialização de crédito hipotecário”. Destaca-se ainda o aumento de 17% no número de certificações profissionais conferidas na formação “Intermediação de crédito” face ao período homólogo.

1. Disponível em <https://www.bportugal.pt/entidades-formadoras>.



V Formação financeira

- 1 Atividades setoriais
- 2 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

A supervisão comportamental assume a formação financeira como um dos pilares da sua estratégia de atuação. Utiliza como canal privilegiado o Portal do Cliente Bancário, através do qual realiza campanhas de sensibilização financeira, complementadas com ações de formação financeira por todo o país, desenvolvidas com o apoio da rede regional do Banco de Portugal. Dinamiza também atividades formativas no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira, em conjunto com os outros supervisores financeiros e em parceria com um vasto conjunto de entidades. Apoia os clientes bancários respondendo aos pedidos de informação que recebe, sobretudo através do PCB.

1 Atividades setoriais

1.1 Campanhas de formação financeira digital

A promoção da formação financeira digital tem vindo a ser intensificada face ao crescente recurso aos canais digitais, que permitem o acesso a produtos e serviços financeiros de forma rápida e conveniente, mas que acarretam novos riscos, relacionados com a segurança das operações e com o exacerbar de enviesamentos comportamentais que propicia.

... O Banco de Portugal lançou a segunda fase da campanha
... de formação financeira digital #ficaadica.

No final de 2022, arrancou a segunda fase da campanha de formação financeira digital #ficaadica para promover a utilização segura de produtos e serviços bancários nos canais digitais. Depois de uma primeira campanha mais focada nos jovens, a segunda é especialmente direcionada para a população em geral. Esta campanha aborda os temas da fraude financeira digital, a utilização de serviços bancários digitais, a abertura de conta à distância, as compras *online* e a contratação de crédito aos consumidores *online*. A campanha divulga cinco vídeos e cinco descodificadores, publicados ao longo de várias semanas, posteriormente reunidos numa brochura. Estes materiais foram difundidos através do *site* do Banco de Portugal, do Portal do Cliente Bancário e das suas páginas nas redes sociais e estão disponíveis para consulta e *download*. Integram também os materiais do portal Todos Contam do PNFF e foram divulgados com o apoio da Associação Portuguesa de Bancos para maior capilaridade desta iniciativa.

Figura V.1.1 • Campanha de educação financeira digital #ficaadica — segunda fase



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/educacao-financeira-digital-para-adultos>).

Ao longo do ano, foram desenvolvidas outras iniciativas com o objetivo de promover a formação financeira digital. Em fevereiro, assinalando o Dia da Internet Mais Segura, o Portal do Cliente Bancário publicou um conjunto de boas práticas que os clientes bancários devem adotar para medir e gerir a sua “pegada digital”, prevenindo a utilização indevida dos seus dados pessoais por terceiros. No Mês Europeu da Cibersegurança, em outubro, foram lembrados os cuidados a ter quando se recebem e-mails ou mensagens solicitando informações pessoais.

Figura V.1.2 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre o Dia da Internet Mais Segura



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/dia-da-internet-mais-segura-dicas-para-conhecer-e-gerir-sua-pegada-digital>).

Figura V.1.3 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre o Mês Europeu da Cibersegurança



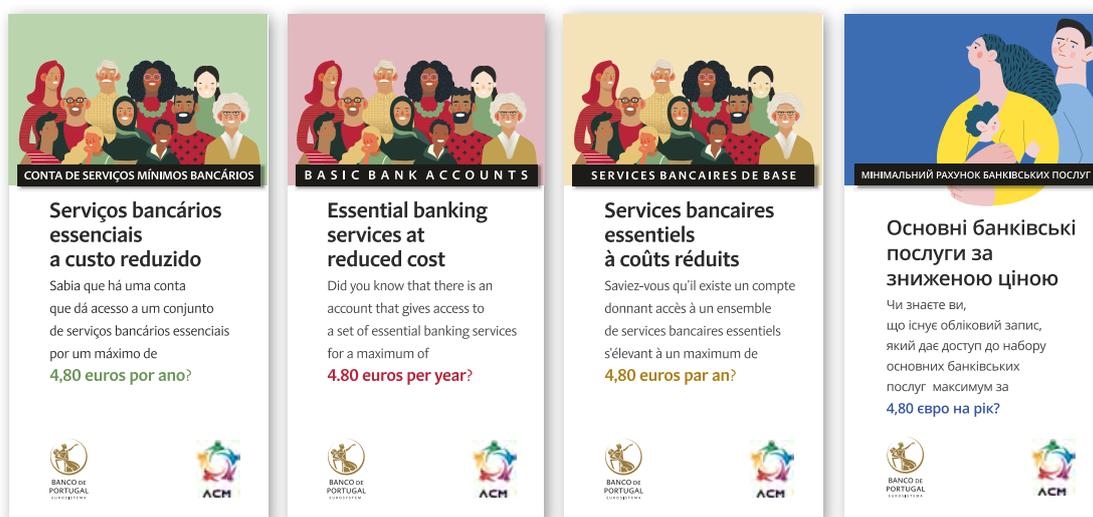
Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/banco-de-portugal-associa-se-celebracoes-dos-mes-europeu-da-ciberseguranca-0>).

1.2 Divulgação da conta de serviços mínimos bancários

... O Banco de Portugal promoveu a inclusão financeira dos cidadãos ucranianos deslocados.

Com o Alto Comissariado para as Migrações organizaram-se sessões de divulgação da conta de serviços mínimos bancários, promovendo a inclusão financeira de migrantes, em particular de refugiados ucranianos. Estas sessões abrangeram cerca de 100 técnicos de centros de apoio a migrantes de todo o país. Simultaneamente, foram distribuídos cerca de 72 mil folhetos sobre as condições de acesso e características da conta de SMB em língua portuguesa, inglesa, francesa e ucraniana, também disponíveis para *download* no Portal do Cliente Bancário.

Figura V.1.4 • Folhetos de divulgação da conta de serviços mínimos bancários



Fonte: Banco de Portugal/ACM.

No âmbito do protocolo com o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social para a divulgação da conta de SMB, foi renovada a campanha lançada em 2021 nos 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 Reabilitação, com a disponibilização de vídeos, cartazes e desdobráveis sobre esta conta. Foram distribuídos mais de 2000 cartazes e cerca de 42 mil desdobráveis pelos postos de atendimentos dos quatro organismos.

1.3 Prevenção do incumprimento em contratos de crédito

Com o apoio da Direção-Geral do Consumidor (DGC) realizaram-se duas sessões, a 4 de fevereiro e a 24 de novembro, com as entidades da Rede de Apoio ao Consumidor Bancário (RACE) e os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC) de todo o país, sobre as alterações ao regime geral de prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito. Foram analisados os procedimentos instituídos no Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e no Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), destacando

o papel da RACE no aconselhamento de clientes bancários em risco de incumprimento ou em incumprimento em contratos de crédito. No Portal do Cliente Bancário foi divulgado o vídeo da DGC sobre o papel e as entidades que compõem a RACE.

Figura V.1.5 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre o vídeo da RACE



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/direcao-geral-do-consumidor-divulga-video-sobre-rede-de-apoio-ao-cliente-bancario>).

Após a entrada em vigor, no final de novembro de 2022, de medidas legislativas para mitigar o efeito do aumento das taxas de juro em contratos de crédito à habitação, o Portal do Cliente Bancário esclareceu os novos direitos dos clientes bancários e os deveres das instituições de crédito, com novos conteúdos e um *podcast* difundido nas plataformas digitais (e.g. Apple Podcasts, Stitcher, Spotify, Soundcloud e Google Podcasts).

Figura V.1.6 • Portal do Cliente Bancário | Destaque sobre o *podcast* sobre as medidas para lidar com a subida dos juros



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://www.bportugal.pt/page/conheca-medidas-para-lidar-com-subida-dos-juros>).

1.4 Campanha de sensibilização para as características e riscos dos criptoativos

No âmbito da Semana Mundial do Investidor, foi lançada uma campanha de sensibilização sobre as características e riscos dos criptoativos, sob o lema: “ativos virtuais, riscos reais”. Esta campanha incluiu a divulgação de três vídeos sobre os riscos da utilização de criptoativos enquanto meio de pagamento, as diferenças entre os criptoativos e a moeda digital de Banco Central e o âmbito de intervenção do Banco de Portugal, enquanto autoridade nacional competente pelo registo das *criptoexchanges*. Estes vídeos foram difundidos através do *site* do Banco de Portugal, do Portal do Cliente Bancário e das redes sociais.

Figura V.1.7 • Campanha “ativos virtuais, riscos reais”



Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://clientebanuario.bportugal.pt/pt-pt/material/moedas-virtuais-nao-sao-verdadeiras-moedas-saiba-porque>).

Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://clientebanuario.bportugal.pt/pt-pt/material/o-euro-digital-e-os-criptoativos-que-diferencas>).

Fonte: Portal do Cliente Bancário (<https://clientebanuario.bportugal.pt/pt-pt/material/sabia-que-ao-investir-em-ativos-virtuais-esta-faze-lo-por-sua-conta-e-risco>).

1.5 Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal

... A OCDE, a Comissão Europeia e o Banco de Portugal realizaram o primeiro inquérito à literacia financeira digital da população portuguesa.

Com a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e a Comissão Europeia prosseguiram os trabalhos para a elaboração de uma Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal, projeto iniciado em outubro de 2021, integrado nas prioridades do Plano Estratégico do Banco de Portugal para 2021–2025.

Em março de 2022, teve lugar no Museu do Dinheiro um *workshop* internacional para debater os resultados do levantamento de iniciativas de formação financeira digital desenvolvidas em Portugal. Posteriormente, para diagnóstico das necessidades de formação financeira da população portuguesa

foi realizado, entre julho e setembro de 2022, o primeiro inquérito à literacia financeira digital da população portuguesa, uma iniciativa pioneira destinada a avaliar os comportamentos, atitudes e conhecimentos da população relativamente a produtos e serviços financeiros digitais e a procedimentos de segurança *online*.

Esta primeira etapa do projeto destinou-se a analisar os principais desafios que os consumidores enfrentam na utilização de produtos e serviços financeiros digitais e refletir sobre os temas e áreas a que a futura Estratégia deve dar prioridade e que será apresentada numa conferência internacional, a realizar no Museu do Dinheiro, em maio de 2023.

1.6 Ações de formação financeira em todo o país

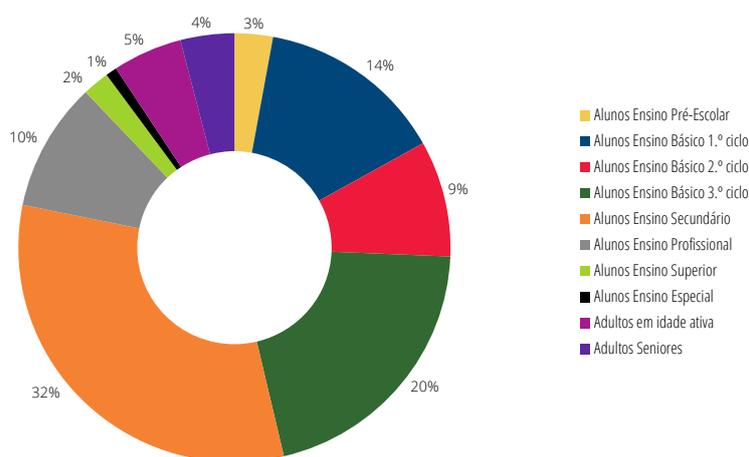
Ao longo do ano, foram realizadas ações de formação financeira, em todo o país, com o apoio da rede regional do Banco de Portugal, em colaboração com escolas, autarquias locais e outros organismos de apoio aos cidadãos.

... O Banco dinamizou 717 ações de formação financeira, com mais de 23 400 participantes.

Estas ações foram dirigidas a diferentes públicos-alvo de diversas faixas etárias, abrangendo sobretudo os alunos do ensino secundário (32% do total).

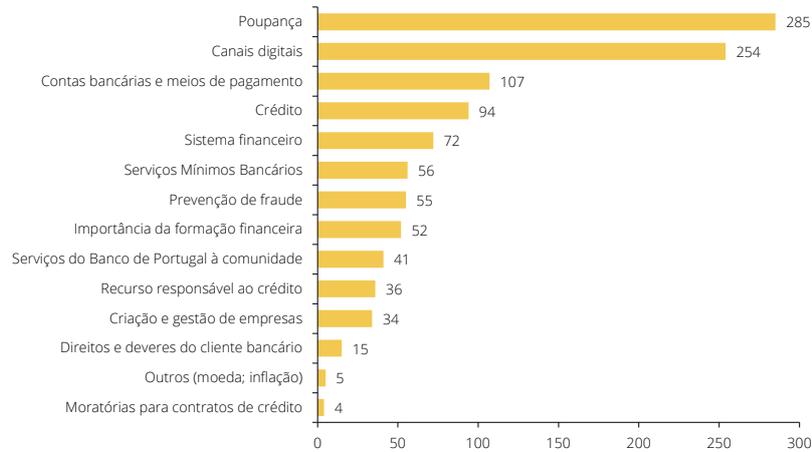
Os temas mais abordados foram a gestão do orçamento familiar, a poupança e a utilização segura dos canais digitais no acesso a produtos e serviços bancários.

Gráfico V.1.1 • Formação financeira | Participantes nas ações de formação por público-alvo



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico V.1.2 • Formação financeira | Temas apresentados nas ações de formação

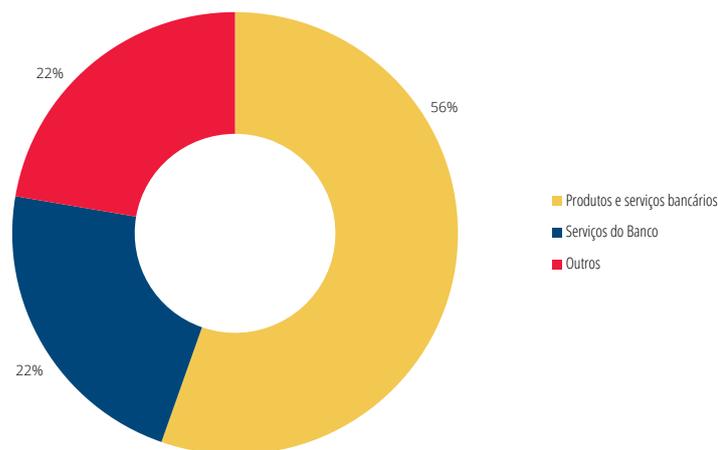


Fonte: Banco de Portugal.

1.7 Resposta a pedidos de informação de clientes bancários

Em 2022, foram recebidos 2213 pedidos de informação (+5% face a 2021), sendo a maioria das questões relativa a direitos e deveres dos clientes no acesso a produtos e serviços bancários (56%). A resposta a pedidos de informação sobre a comercialização de produtos e serviços bancários e sobre os serviços que o Banco de Portugal presta à comunidade, na generalidade dos casos, encaminha os clientes bancários para os conteúdos (in)formativos do Portal do Cliente Bancário.

Gráfico V.1.3 • Pedidos de informação de clientes bancários | 2022



Fonte: Banco de Portugal.

2 Participação no Plano Nacional de Formação Financeira

O Banco de Portugal e os outros supervisores financeiros (CMVM e ASF) coordenam o Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), no quadro do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF).

Em 2022, foram estabelecidas novas parcerias para estender a atuação do PNFF. Tendo em vista promover a formação financeira de públicos particularmente vulneráveis foram celebradas parcerias com a Direção-Geral do Consumidor (DGC) e a Secretaria Regional de Inclusão Social e Cidadania (SRIC) da Região Autónoma da Madeira.



Assinatura de acordo de cooperação entre o CNSF e a DGC. Da esquerda para a direita: a representante da CMVM na Comissão de Coordenação do PNFF, Maria Igreja, a Diretora-Geral da Direção-Geral do Consumidor, Ana Catarina Fonseca, Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal e Presidente da Comissão de Coordenação do PNFF, Lúcia Leitão, e o Representante da ASF na Comissão de Coordenação do PNFF, Eduardo Pereira.



Cerimónia de assinatura do protocolo entre os supervisores financeiros e a SRIC da Região Autónoma, no Salão Nobre do Governo Regional da Madeira, no Funchal. Da esquerda para a direita, Presidente da Comissão de Coordenação do Plano e representante do Banco de Portugal, Lúcia Leitão, Diretora Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais, Maria da Graça Moniz, Secretário Regional da Educação, Ciência e Tecnologia, Jorge Carvalho (em representação da Secretária Regional de Inclusão Social e Cidadania, Rita Andrade), representante da CMVM na Comissão de Coordenação do Plano, Maria Igreja, representante da ASF na Comissão de Coordenação do Plano, Eduardo Pereira.



Cerimónia de assinatura do protocolo entre os supervisores financeiros e a DGLAB, nas instalações da DGLAB, em Lisboa. Da esquerda para a direita, representante da ASF na Comissão de Coordenação do Plano, Eduardo Pereira, Presidente da Comissão de Coordenação do Plano e representante do Banco de Portugal, Lúcia Leitão, Diretor-Geral da DGLAB, Silvestre Lacerda, e representante da CMVM na Comissão de Coordenação do Plano, Maria Igreja.



Cerimónia de lançamento da parceria entre os supervisores financeiros e a AT, no Ministério das Finanças, em Lisboa. Da esquerda para a direita, Administradora do Banco de Portugal, Ana Paula Serra, Presidente do CNSF e Governador do Banco de Portugal, Mário Centeno, Secretário de Estado Adjunto e dos Assuntos Fiscais, António Mendonça Mendes, Presidente da ASF, Margarida Corrêa de Aguiar, Administrador da CMVM, Rui Pinto, e Diretora-Geral da AT, Helena Alves Borges.

Para aprofundar a colaboração com as autarquias locais, através da rede de bibliotecas públicas, foi assinado um protocolo com a Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB).

Foi, também, iniciada uma parceria com a Autoridade Tributária e Aduaneira, que permitiu a integração de conteúdos sobre impostos e fiscalidade nas iniciativas de formação financeira, divulgados na área “Conhecer os impostos” no portal Todos Contam. Este projeto insere-se nos trabalhos de implementação do “Referencial de competências de literacia financeira para a população adulta da União Europeia”, publicado em 2022 pela Comissão Europeia e pela Rede Internacional de Educação Financeira da OCDE (OCDE/INFE), no qual o tema da fiscalidade consta como uma componente essencial da literacia financeira.

O Plano divulgou os resultados do primeiro Inquérito à literacia financeira de empresários de micro e pequenas empresas¹, realizado em 2021 pelo CNSF e pelo Ministério da Economia e do Mar. Este inquérito integrou o exercício internacional de comparação entre 14 países da OCDE/INFE, tendo os empresários portugueses ficado em primeiro lugar no indicador global de literacia financeira nas empresas até nove trabalhadores e em segundo lugar nas empresas entre 10 e 49 trabalhadores.



Intervenção do Ministro da Economia e do Mar, António Costa Silva, na sessão de lançamento do relatório do 1.º Inquérito sobre a literacia financeira de empresários de micro e pequenas empresas, no Museu do Dinheiro, em Lisboa.

As comemorações da Global Money Week 2022 realizaram-se entre os dias 21 e 27 de março, abrangendo mais de 122 mil pessoas em iniciativas de educação financeira realizadas por escolas, supervisores financeiros e parceiros do Plano ou através de campanhas nas redes sociais. Nesta ocasião, os supervisores financeiros realizaram um *webinar* sobre a importância de ações de sensibilização financeira, com a participação de mais de 100 representantes de autoridades de supervisão financeira dos países de língua portuguesa, Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique, Portugal e São Tomé e Príncipe.

O Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos visitou, em representação do CNSF, duas das escolas vencedoras da 10.ª edição do Concurso Todos Contam, para entregar a primeira parcela dos prémios atribuídos neste concurso e de sensibilizar alunos e professores para a importância de saber gerir bem o dinheiro.



Sessão de entrega do prémio do 1.º ciclo do ensino básico da 10.ª edição do Concurso Todos Contam ao Centro de Educação e Desenvolvimento D. Maria Pia — Casa Pia de Lisboa, com a presença do Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos.



Sessão de entrega do prémio do 3.º ciclo do ensino básico da 10.ª edição do Concurso Todos Contam ao Agrupamento de Escolas do Paião — Escola Básica dos 2.º e 3.º ciclos Dr. Pedrosa Veríssimo, com a presença do Vice-Governador do Banco de Portugal, Luís Máximo dos Santos.

1. Relatório do 1.º Inquérito sobre a Literacia Financeira de Empresários de Micro e Pequenas Empresas e os Desafios da COVID-19 em Portugal 2021, disponível no portal Todos Contam (https://www.todoscontam.pt/sites/default/files/2022-07/relatorio_do_1.o_inquerito_sobre_a_literacia_financieira_de_empresarios_de_micro_e_pequenas_empresas_e_os_desafios_da_covid-19_em_portugal_2021.pdf).

A Semana da Formação Financeira 2022 decorreu entre os dias 24 e 31 de outubro, sob o lema “Na formação financeira todos contam!”. Durante esta semana tiveram lugar diversas iniciativas, dinamizadas pelos supervisores financeiros, pelos parceiros do Plano e por escolas de todo o país, em que participaram alunos de todas as idades, professores, seniores, trabalhadores e desempregados. O programa completo da Semana da Formação Financeira foi, pela primeira vez, divulgado num micro-site criado para o efeito².

Figura V.2.1 • Micro-site | Semana da Formação Financeira



Fonte: Micro-site da Semana da Formação Financeira 2022 (<https://www.semanaformacaofinanceira.com/>).



Intervenção do Presidente do CNSF e Governador do Banco de Portugal, Mário Centeno, na sessão solene da Semana da Formação Financeira 2022, no Museu do Dinheiro, em Lisboa.

2. Micro-site da Semana da Formação Financeira (<https://www.semanaformacaofinanceira.com/>).

VI 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 relevantes, entre os quais se destacam a Autoridade Bancária Europeia (EBA), o Comité Conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (ESA), a Comissão Europeia, a Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet) e a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE).

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), no Subgroup on Consumer Protection (SGCP), no Subgroup on Innovative Applications (SGIA) e no Subgroup on Payment Services (SGPS). O Banco de Portugal assumiu, em 2022, a presidência do SGCP e a coordenação dos seus trabalhos.

A agenda do SCConFin foi marcada pelas respostas aos pedidos de parecer técnico formulados pela Comissão Europeia relativamente à **revisão da diretiva do crédito hipotecário** (Capítulo I.5) e à **atividade de concessão de crédito por instituições não bancárias na União Europeia**¹.

O SCConFin também participou na resposta ao pedido de aconselhamento técnico sobre a **digitalização dos serviços financeiros** que a Comissão Europeia dirigiu às Autoridades de Supervisão Europeias (ESA). As ESA publicaram a sua posição num relatório em que identificam os principais riscos e oportunidades associados à digitalização dos serviços financeiros e emitem recomendações para a promoção da adequada utilização dos canais digitais na prestação de serviços financeiros². No relatório, destacam os riscos com a transparência de informação e com as práticas comerciais de vendas associadas no contexto digital. Sinalizam também os riscos associados ao tratamento de reclamações, na medida em que os consumidores poderão ter dificuldade em identificar a entidade responsável pela supervisão comportamental da entidade da qual pretendem reclamar e os meios a que podem recorrer para apresentar reclamação. As ESA apresentam um conjunto de recomendações para a adequação dos deveres de informação aos canais digitais e a promoção da literacia financeira digital dos consumidores, destacando ainda a importância da clarificação do estatuto em que atuam as instituições financeiras quando prestam serviços noutro Estado-Membro através de canais digitais, designadamente para efeitos do tratamento de reclamações.

Foi publicado o primeiro relatório da EBA sobre transparência das comissões praticadas nos produtos e serviços bancários de retalho pelas instituições financeiras na União Europeia. Este relatório foi preparado no contexto do SCConFin e abrangeu a comercialização de crédito à habitação, crédito aos consumidores, depósitos, contas de pagamento, serviços de pagamento e de moeda eletrónica, tendo tido como base os contributos de autoridades de supervisão nacionais, de associações de consumidores e de um conjunto de instituições financeiras (Capítulo I.7).

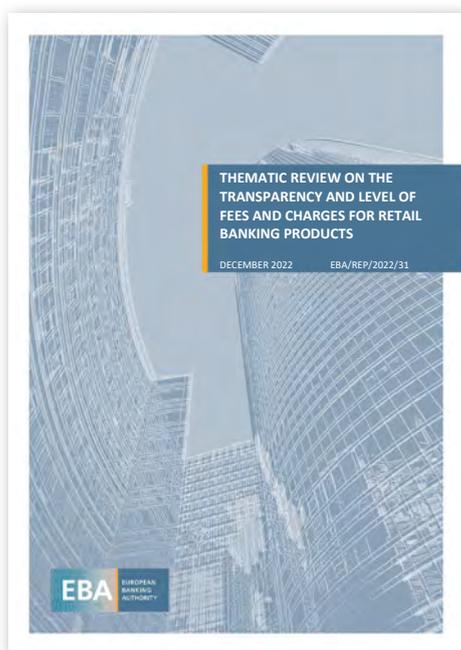
1. *Letter to European Commission on its call for technical advice on non-bank lending* (https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/About%20Us/Missions%20and%20tasks/Call%20for%20Advice/2022/CfA%20on%20digital%20finance/1032200/2022%2004%2022%20Letter%20to%20J%20Berrigan%20re%20NBL%20Report.pdf).

2. *Joint European Supervisory Authority response to the European Commission's February 2021 Call for Advice on digital finance and related issues: regulation and supervision of more fragmented or non-integrated value chains, platforms and bundling of various financial services, and risks of groups combining different activities* (https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2022/1026595/ESA%202022%2001%20ESA%20Final%20Report%20on%20Digital%20Finance.pdf).

Destaca-se ainda o facto de, durante 2022, a EBA ter estado a preparar no contexto do SCConFin, com o apoio de autoridades de supervisão nacionais, ações de fiscalização “cliente-mistério” sobre as práticas de comissionamento na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho.

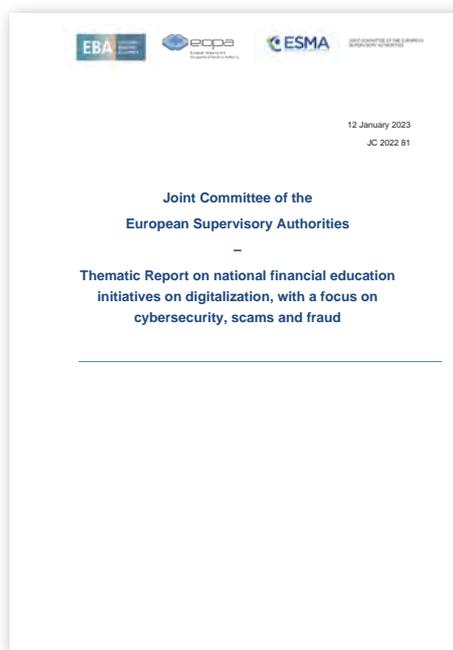
Assume igualmente relevância o trabalho desenvolvido no SGPS de preparação da resposta ao pedido de parecer técnico que a Comissão Europeia dirigiu à EBA para revisão da diretiva dos serviços de pagamento (DSP II)^{3, 4}. A resposta da EBA foi publicada no dia 23 de junho de 2022⁵, destacando que há ainda desafios que devem ser ultrapassados, nomeadamente a aplicação dos requisitos de autenticação forte dos clientes, os novos riscos de segurança, como os resultantes de fraude por engenharia social, entre outros.

Figura VI.1.1 • EBA Report on Thematic review on the transparency and level of fees and charges for retail banking products (EBA/REP/2022/31)



Fonte: EBA (https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2022/1045497/Report%20on%20the%20thematic%20review%20on%20fees%20and%20charges.pdf).

Figura VI.1.2 • ESA Thematic Report on national financial education initiatives on digitalization, with a focus on cybersecurity, scams and fraud



Fonte: ESA (https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2023/1050826/Thematic%20report%20on%20financial%20education.pdf).

O Comité Conjunto das ESA criou um repositório das iniciativas de educação financeira digital reportadas pelas autoridades de supervisão nacionais com enfoque na cibersegurança, esquemas fraudulentos e fraudes. O Banco de Portugal, em articulação com os outros supervisores financeiros (CMVM e ASF), partilhou as iniciativas que desenvolveu. Este repositório inclui 127 iniciativas de formação

3. Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno.

4. *Letter to European Commission DG FISMA* (https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Opinions/2022/Opinion%20od%20PSD2%20review%20of%20EBA-Op-2022-06%29/1036015/2022%2006%2023%20Letter%20to%20Mr%20Berrigan%20-%20Response%20PSD2%20CfA.pdf).

5. *Response to the Call for Advice on the review of PSD2* (https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Opinions/2022/Opinion%20od%20PSD2%20review%20of%20EBA-Op-2022-06%29/1036016/EBA%27s%20Response%20to%20the%20Call%20for%20advice%20on%20the%20review%20of%20PSD2.pdf).

financeira, das quais 24 desenvolvidas em Portugal. Posteriormente, as ESA publicaram o relatório *Thematic Report on national financial education initiatives on digitalization, with a focus on cybersecurity, scams and fraud*. O Banco de Portugal, através da Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental, foi orador convidado da “Joint ESAs High-Level Conference on Financial Education and Literacy 2022”, que decorreu nos dias 1 e 2 de fevereiro.

A EBA também divulgou a segunda edição do seu repositório de iniciativas de educação financeira no âmbito dos produtos e serviços bancários de retalho, atualizando a informação publicada em 2020. Das 207 iniciativas divulgadas, 14 são da responsabilidade do Banco de Portugal.

1.2 Comissão Europeia

O Banco de Portugal participou nos trabalhos de revisão da **diretiva relativa aos contratos de crédito aos consumidores** (Capítulo I.3) e da **diretiva relativa à comercialização de serviços financeiros à distância** (Capítulo I.4).

A Comissão Europeia e a Rede Internacional de Educação Financeira da OCDE (OCDE/INFE) publicaram, no dia 11 de janeiro, o **referencial de competências de literacia financeira para a população adulta da União Europeia**. O referencial identifica os conhecimentos, as atitudes e os comportamentos financeiros necessários para a tomada de decisões financeiras informadas e adequadas, essenciais ao bem-estar financeiro dessa população. 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. A elaboração deste referencial foi um projeto da Comissão Europeia e da OCDE/INFE, que contou com o apoio de um grupo de peritos dos Estados-Membros da União Europeia, criado sob a égide do Government Expert Group on Retail Financial Services (GEGRFS), no qual participaram o Banco de Portugal e representantes dos outros supervisores financeiros portugueses.

No dia 25 de janeiro, o Banco de Portugal, através da Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental, foi orador na conferência de lançamento deste referencial, com uma intervenção no painel de discussão sobre a sua implementação e os seus benefícios para os países europeus⁶.

Figura VI.1.3 • EU/OCDE-INFE financial competence framework for adults in the European Union



Fonte: Comissão Europeia/OCDE-INFE (<https://www.oecd.org/finance/financial-competence-framework-for-adults-in-the-european-union.htm>).

6. Banco de Portugal participa na conferência de lançamento do referencial europeu de literacia financeira para adultos, <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/banco-de-portugal-participa-na-conferencia-de-lancamento-do-referencial-europeu-de>.

1.3 Organização Internacional para a Proteção do Consumidor Financeiro (FinCoNet)

A supervisão comportamental participou na execução do programa de trabalhos da FinCoNet, continuando a assegurar a sua presidência, cargo assumido pela Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental em 2019, em representação do Banco de Portugal.

Manteve também a presidência de um dos quatro comités permanentes desta organização, o qual desenvolveu uma reflexão a nível mundial sobre a prevenção do sobre-endividamento vertida na publicação do relatório *Supervisory approaches regarding the prevention and management of arrears, special focus on exit strategies from payment holidays*. Este relatório apresenta as abordagens de regulação e de supervisão de conduta adotadas em vários países para a prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito, com destaque para as medidas adotadas no contexto da mitigação do impacto da saída das moratórias de crédito implementadas durante a pandemia da COVID-19. O relatório retira ensinamentos para a atuação dos supervisores em futuras situações de crise.

A FinCoNet refletiu ainda sobre os desafios que o aumento dos pagamentos digitais colocam à supervisão comportamental, tendo publicado o relatório *Briefing Note – Supervisory challenges relating to the increase in digital transactions, especially payments*. Neste documento, analisa-se o impacto da crescente digitalização dos pagamentos, acelerada pela pandemia da COVID-19, e apresentam-se as abordagens que estão a ser adotadas pelos supervisores para mitigar os riscos identificados, em particular os de cibersegurança. Destaca-se, a este respeito, o aumento do número de incidentes de segurança, fraudes e esquemas fraudulentos registado na generalidade das jurisdições nos últimos três anos, com particular incidência no *internet banking*, *mobile banking* e cartões de pagamento, afetando, sobretudo, idosos, investidores de retalho e imigrantes. A monitorização dos incidentes de segurança, fraudes e esquemas fraudulentos é considerada como fundamental, tendo em conta que está em causa uma das mais relevantes ameaças à proteção dos consumidores.

Figura VI.1.4 • FinCoNet Report on Supervisory approaches regarding the prevention and management of arrears



Fonte: FinCoNet (http://www.finconet.org/FinCoNet-Report_Supervisory-Approaches-Prevention-Management-Arrears.pdf).

Figura VI.1.5 • FinCoNet Briefing Note on Supervisory challenges relating to the increase in digital transactions, especially payments



Fonte: FinCoNet (<http://www.finconet.org/Supervisory-challenges-digital-transactions.pdf>).

A utilização de ferramentas de *Suptech* no apoio à supervisão comportamental e o impacto dos incentivos comerciais na comercialização de produtos de crédito hipotecário foram igualmente temas desenvolvidos pela FinCoNet ao longo de 2022.

Em novembro de 2022, o Banco de Portugal acolheu, nas suas instalações, em Lisboa, a assembleia geral anual da FinCoNet, seguida de um seminário internacional dedicado aos princípios e aos desafios da supervisão comportamental dos mercados bancários de retalho. A assembleia geral, que reuniu representantes de autoridades de supervisão de jurisdições distribuídas pelos vários continentes e diversas organizações internacionais, incluiu uma mesa-redonda para discussão das recentes tendências e desafios da supervisão comportamental, relacionados com a digitalização e a supervisão de produtos de crédito. Seguiu-se um *workshop* sobre a inovação financeira em produtos de crédito. O seminário reuniu representantes de autoridades de supervisão, organizações internacionais e associações de consumidores. No evento, foram abordados os princípios estruturantes de uma supervisão comportamental eficaz e os desafios atuais e futuros, nomeadamente os trazidos pela crescente digitalização dos serviços financeiros.

1.4 Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

1.4.1 G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection

Enquanto membro da G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection, o Banco de Portugal colaborou na revisão dos princípios para a proteção do consumidor de produtos financeiros que tinham sido aprovados em 2012 (Capítulo I.6).

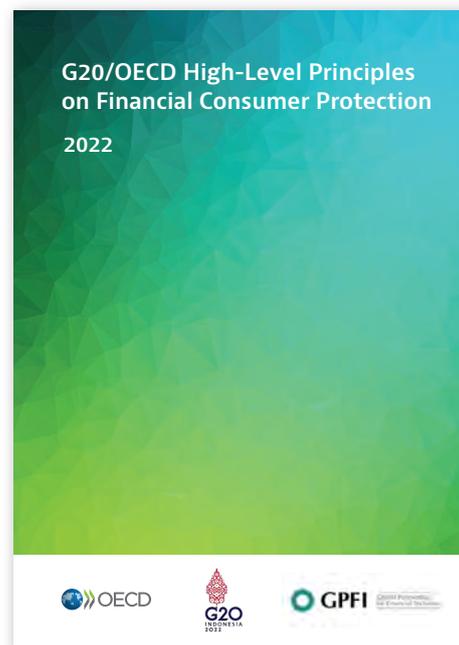
1.4.2 International Network on Financial Education (OCDE/INFE)

O Banco de Portugal é membro fundador da Rede Internacional de Educação Financeira da OCDE (OCDE/INFE) faz parte do seu Conselho Consultivo (*Advisory Board*) e exerce, através da Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental, uma das duas vice-presidências deste órgão que estabelece as orientações estratégicas para esta organização. Participa igualmente nos grupos de trabalho especializados desta rede de literacia financeira criada em 2008.

A OCDE/INFE publicou o documento *Evaluation of National Strategies for Financial Literacy*, que fornece orientações para a avaliação das estratégias nacionais de literacia financeira, com base nas abordagens e boas práticas partilhadas pelos membros da OCDE/INFE, incluindo do Banco de Portugal.

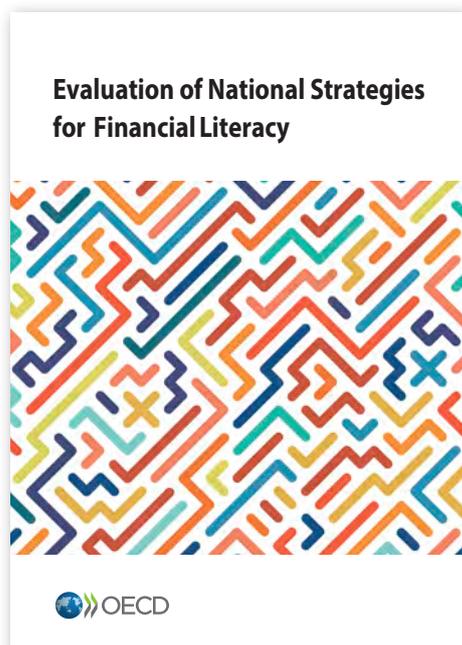
Foi também divulgado o documento *Guidance on Digital Delivery of Financial Education*, que visa apoiar as autoridades públicas no desenvolvimento e implementação de iniciativas de educação financeira através de canais digitais, que incluiu contributos do Banco de Portugal.

Figura VI.1.6 • G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection 2022



Fonte: G20/OECD (https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20_OECD%20FCP%20Principles.pdf).

Figura VI.1.7 • OECD Evaluation of National Strategies for Financial Literacy



Fonte: OCDE/INFE (<https://www.oecd.org/finance/financial-education/evaluation-of-national-strategies-for-financial-literacy.htm>).

Figura VI.1.8 • OECD/INFE Guidance on Digital Delivery of Financial Education

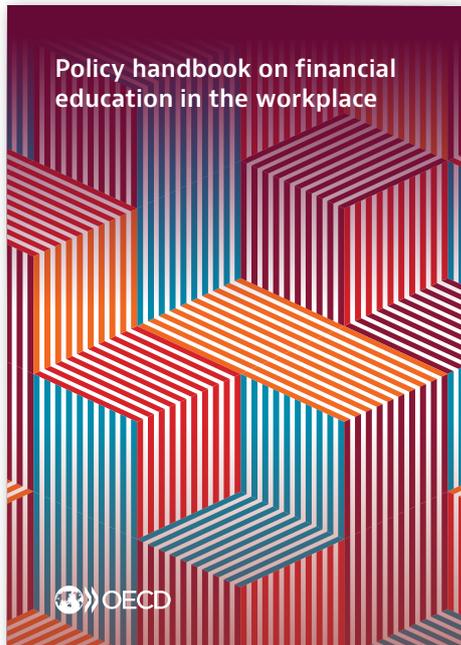


Fonte: OCDE/INFE (<https://www.oecd.org/financial-education/infe-guidance-on-digital-delivery-of-financial-education.htm>).

A OCDE/INFE divulgou ainda o relatório *Policy handbook on financial education in the workplace* para apoiar autoridades públicas, empregadores e outros intervenientes relevantes na definição de políticas de formação financeira no local de trabalho. Esta publicação destaca a importância da formação financeira no local de trabalho e apresenta experiências e desafios de países membros, entre os quais Portugal, na implementação de programas de formação financeira dirigidos a trabalhadores por conta de outrem. O Banco de Portugal, através da Diretora do Departamento de Supervisão Comportamental, foi moderador no *webinar* de lançamento deste relatório, em 15 de junho, aproveitando para partilhar as iniciativas de formação financeira no local de trabalho dinamizadas no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira.

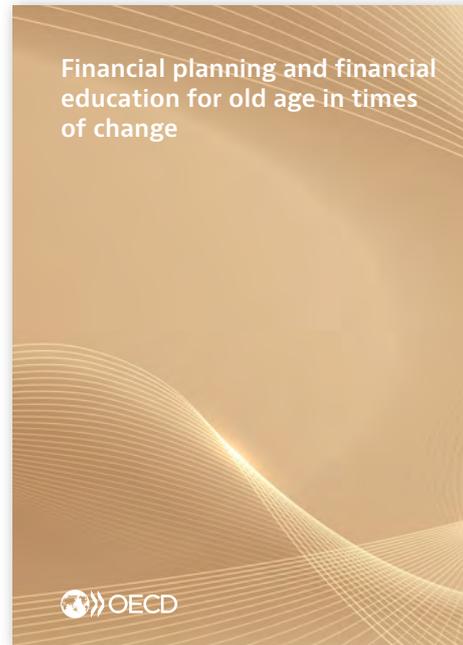
A OCDE/INFE publicou também o documento *Financial planning and financial education for old age in times of change*, contribuindo para o desenvolvimento de políticas e programas de educação financeira que promovam o planeamento financeiro para a idade da reforma em tempos de mudança, apresentando um conjunto de casos de estudo partilhados pelos membros da OCDE/ INFE, entre os quais o Banco de Portugal.

Figura VI.1.9 • OECD Policy handbook on financial education in the workplace



Fonte: OCDE/INFE (<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/b211112e-en.pdf?expires=1675523145&id=id&accname=ocid49026614&checksum=4D9DAB4BE9E2FA9E3EE915C47DBB163D>).

Figura VI.1.10 • OECD Financial planning and financial education for old age in times of change



Fonte: OCDE/INFE (<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/e1d4878e-en.pdf?expires=1675523292&id=id&accname=ocid49026614&checksum=7494CD2419457AE6509950414612781>).

O Banco de Portugal participou regularmente nos trabalhos desenvolvidos pela OCDE/INFE, incluindo nas reuniões semestrais que tiveram lugar em abril e outubro, e foi convidado a partilhar a sua experiência na promoção da literacia financeira em *webinars* e *workshops* dinamizados por esta organização.

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 Plano Nacional de Formação Financeira, na coordenação em Portugal desta campanha internacional de sensibilização dos jovens para a importância da literacia financeira.

Também em fevereiro, o Banco de Portugal apresentou a sua experiência de elaboração e implementação do Plano Nacional de Formação Financeira num *workshop* dirigido ao grupo técnico responsável pelo desenvolvimento de uma estratégia nacional de educação financeira na Grécia.

O Banco de Portugal foi convidado a apresentar, em junho, a abordagem de Portugal na avaliação da sua estratégia nacional de literacia financeira, no âmbito do projeto de assistência técnica da OCDE/INFE para a promoção da educação financeira nos países do Sudeste Europeu.

Ainda no âmbito deste projeto de assistência técnica, o Banco de Portugal participou na reunião *Financial Education in Uncertain Times Raising Financial Resilience and Well-being in South East Europe*, que decorreu na Croácia no final de setembro. Nesta reunião foi partilhada a estratégia de literacia financeira digital do Banco de Portugal.

2 Cooperação internacional

O Banco de Portugal, no âmbito das suas funções de supervisão comportamental, respondeu, em 2022, a pedidos de cooperação recebidos de outros bancos centrais e autoridades de supervisão, nomeadamente do Banco Nacional de Angola, Banco de Moçambique, Banco Central de São Tomé e Príncipe, Banco Central de Timor-Leste, Banco Central de Cabo Verde, Banco Central do Uzbequistão, Banco Central do Kosovo, Banco da Indonésia e Superintendência da Banca, Seguros e Fundos de Pensões do Peru.

2.1 Banco Nacional de Angola

No dia 16 de maio, foi realizada uma ação dirigida a colaboradores do **Banco Nacional de Angola** (BNA), dedicada à avaliação do crédito à habitação com taxas de juro bonificadas. No dia 14 de novembro, o Banco de Portugal participou no Encontro Nacional de Técnicos de Inclusão Financeira, organizado pelo BNA, tendo partilhado as iniciativas de educação e inclusão financeira que tem vindo a desenvolver.

2.2 Banco de Moçambique

Entre os dias 5 e 6 de maio, realizou-se uma ação dedicada ao tema dos regimes de comissionamento bancário que contou com a participação de colaboradores do **Banco de Moçambique**. Nos dias 2 e 3 de junho, o Banco de Portugal realizou uma ação de formação dirigida a colaboradores do Banco de Moçambique, dedicada aos temas da avaliação de iniciativas de literacia financeira e da preparação e implementação de inquéritos nacionais à literacia financeira da população.

2.3 Banco Central de Cabo Verde

No dia 31 de outubro, no âmbito das comemorações da Semana da Poupança do **Banco Central de Cabo Verde**, o Banco de Portugal participou numa sessão sobre a importância da educação financeira nas escolas. Nesta sessão, foi apresentada a estratégia de promoção da educação financeira nas escolas portuguesas, no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira.

2.4 Banco Central de São Tomé e Príncipe

Nos dias 12 e 13 de dezembro, o Banco de Portugal realizou uma ação de formação para colaboradores do **Banco Central de São Tomé e Príncipe** sobre técnicas e procedimentos de inspeção comportamental.

2.5 Banco Central do Uzbequistão

No dia 21 de setembro, foi realizada uma ação dirigida a colaboradores do departamento de *Financial Consumer Protection* do **Banco Central do Uzbequistão**, com o objetivo de dar a conhecer as competências e funções da supervisão comportamental do Banco de Portugal, nomeadamente, no que respeita à gestão de reclamações e ações de inspeção de cliente mistério.

2.6 Banco Central da República do Kosovo

Entre os dias 5 e 7 de dezembro, o Banco de Portugal realizou uma ação de formação para colaboradores do **Banco Central da República do Kosovo** sobre as iniciativas de literacia financeira desenvolvidas pelo Banco de Portugal, a nível setorial e no âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira.

2.7 Banco da Indonésia e Superintendência da Banca, Seguros e Fundos de Pensões do Peru

Nos dias 24 e 25 de novembro, realizou uma ação de formação para colaboradores do Banco da Indonésia e do *Banking Insurance and Private Pension Funds* do Peru. O primeiro dia foi dedicado à apresentação da estratégia, competências e funções da supervisão comportamental e à utilização de ferramentas de *Suptech* nas atividades de fiscalização. No segundo dia, foram partilhadas as abordagens de supervisão num contexto de digitalização dos mercados bancários de retalho e apresentadas as iniciativas de literacia financeira digital promovidas pelo Banco de Portugal.

2.8 Alliance for Financial Inclusion (AFI)

No dia 20 de julho, participou na conferência *Ensuring financial inclusion and financial health of migrants: policy perspectives and lessons learned*, organizada pela **Alliance for Financial Inclusion (AFI)**, com a participação de bancos centrais e de outras autoridades de supervisão. Nesta conferência, o Banco de Portugal partilhou as diversas iniciativas de promoção da inclusão financeira de migrantes, com destaque para os imigrantes ucranianos, deslocados pela guerra no início de 2022.

