

ACTIVIDADES DE
SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL
SÍNTESE INTERCALAR



1º Semestre 2011



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

ACTIVIDADES DE SUPERVISÃO
COMPORTAMENTAL

SÍNTESE INTERCALAR

2011

Lisboa, 2011
Disponível em
www.clientebancario.bportugal.pt
ou em www.bportugal.pt



Banco de Portugal
EUROSISTEMA

BANCO DE PORTUGAL

Av. Almirante Reis, 71

1150-012 Lisboa

www.bportugal.pt

Edição

Departamento de Supervisão Comportamental

Design, distribuição e impressão

Departamento de Serviços de Apoio

Área de Documentação, Edições e Museu

Serviço de Edições e Publicações

Lisboa, 2011

Tiragem

500 exemplares

ISSN 1647-3469 (impresso)

ISSN 2182-3375 (*on-line*)

Depósito Legal n.º 272452/08

ÍNDICE

SINOPSE DE ACTIVIDADES

I FISCALIZAÇÃO

- 13 1 Publicidade
- 17 2 Preçário
- 21 3 Depósitos bancários
- 24 Caixa 1: Características dos depósitos indexados e duais
- 27 4 Crédito à habitação
- 30 5 Crédito aos consumidores
- 34 Caixa 2: Características do mercado do crédito aos consumidores
- 37 6 Serviços de pagamento
- 40 7 Reclamações
- 45 Caixa 3: Contas de depósito
- 46 Caixa 4: Crédito aos consumidores e outros créditos
- 48 Caixa 5: Crédito à habitação
- 49 Caixa 6: Cheques

II ACTUAÇÃO SANCIONATÓRIA

- 55 1 Recomendações e determinações específicas
- 57 2 Processos de contra-ordenação

III PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

- 61 1 Novos desenvolvimentos
- 62 2 Acessos
- 66 3 Serviços do Banco de Portugal
- 68 4 Pedidos de informação
- 72 CRONOLOGIA DE INICIATIVAS LEGAIS E REGULAMENTARES
1.º SEMESTRE DE 2011
- 73 SINOPSE DA AGENDA INTERNACIONAL | 1.º SEMESTRE DE 2011
- 77 ANEXO | NOTAS METODOLÓGICAS DO PONTO I.7 RECLAMAÇÕES



ÍNDICE DE QUADROS

| | | |
|--------------|--|----|
| Quadro I.1.1 | Publicidade Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2011..... | 15 |
| Quadro I.1.2 | Publicidade Depósitos indexados e duais 1.º semestre de 2011..... | 16 |
| Quadro I.2.1 | Folheto de Comissões e Despesas Divulgação no PCB 1.º semestre de 2011..... | 18 |
| Quadro I.2.2 | Preçário Fiscalização dos preçários reportados 1.º semestre de 2011.... | 19 |
| Quadro I.2.3 | Preçário Fiscalização dos preçários divulgados 1.º semestre de 2011.... | 19 |
| Quadro I.2.4 | Preçário Matérias fiscalizadas 1.º semestre de 2011..... | 20 |
| Quadro I.2.5 | Preçário Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2011..... | 20 |
| Quadro I.3.1 | Depósitos simples Acções de inspecção 1.º semestre de 2011..... | 21 |
| Quadro I.3.2 | Depósitos simples Matérias fiscalizadas 1.º semestre de 2011..... | 22 |
| Quadro I.3.3 | Depósitos simples Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2011..... | 23 |
| Quadro I.3.4 | Depósitos indexados e duais Prospectos informativos 1.º semestre de 2011..... | 23 |
| Quadro C.1.1 | Depósitos indexados e duais Número de depositantes e montantes..... | 24 |
| Quadro I.4.1 | Crédito à habitação Acções de inspecção 1.º semestre de 2011..... | 27 |
| Quadro I.4.2 | Crédito à habitação Matérias fiscalizadas 1.º semestre de 2011..... | 28 |
| Quadro I.4.3 | Crédito à habitação Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2011..... | 29 |
| Quadro I.5.1 | Crédito aos consumidores Acções de inspecção 1.º semestre de 2011 .. | 30 |
| Quadro I.5.2 | Crédito aos consumidores Matérias fiscalizadas 1.º semestre de 2011..... | 31 |
| Quadro I.5.3 | Crédito aos consumidores Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2011 | 32 |
| Quadro C.2.1 | Número e montante médio mensal dos contratos de crédito celebrados | 34 |
| Quadro I.6.1 | Serviços de pagamento Acções de inspecção 1.º semestre de 2011..... | 38 |
| Quadro I.6.2 | Serviços de pagamento Matérias fiscalizadas 1.º semestre de 2011..... | 38 |
| Quadro I.6.3 | Serviços de pagamento Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2011..... | 39 |

| | | |
|----------------|---|----|
| Quadro I.7.1 | Número de reclamações entradas, por proveniência 2010 e 1.º semestre de 2011..... | 41 |
| Quadro I.7.2 | Reclamações por matéria reclamada (valores absolutos)..... | 43 |
| Quadro I.7.3 | Reclamações por matéria reclamada (valores relativos) | 44 |
| Quadro I.7.4 | Resultados dos processos de reclamação | 50 |
| Quadro II.1.1 | Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2011..... | 56 |
| Quadro II.2.1 | Processos de contra-ordenação 1.º semestre de 2011 | 57 |
| Quadro III.3.1 | PCB Acessos à consulta e entrada de reclamações 2010-2011..... | 67 |



ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|----------------|--|----|
| Gráfico I.1.1 | Publicidade Número de campanhas analisadas 1.º semestre de 2011..... | 13 |
| Gráfico I.1.2 | Publicidade Tipo de produto nas campanhas analisadas 1.º semestre de 2011..... | 14 |
| Gráfico I.1.3 | Publicidade Meios de difusão das campanhas analisadas 1.º semestre de 2011..... | 14 |
| Gráfico I.1.4 | Publicidade Campanhas alteradas – incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 1.º semestre de 2011 | 16 |
| Gráfico C.1.1 | Distribuição do número e do montante de depósitos por moeda de denominação 1.º semestre de 2011 | 24 |
| Gráfico C.1.2 | Distribuição do número de depositantes e do montante total depositado, por tipo de depositante 1.º semestre de 2011 | 25 |
| Gráfico C.1.3 | Número de depósitos, número de depositantes e montante depositado, por prazos 1.º semestre de 2011 | 25 |
| Gráfico C.1.4 | Distribuição do número de depósitos, número de depositantes e montante depositado, por tipo de indexante 1.º semestre de 2011 | 26 |
| Gráfico C.1.5 | Evolução do número de depositantes e montante depositado, por mercado do indexante..... | 26 |
| Gráfico I.5.1 | Crédito aos consumidores Número de contratos reportados 1.º semestre de 2011..... | 33 |
| Gráfico C.2.1 | Evolução do montante de crédito concedido | 35 |
| Gráfico C.2.2 | Estrutura do número de contratos e montante de crédito concedido | 35 |
| Gráfico C.2.3 | Estrutura do montante de crédito pessoal concedido 1.º semestre de 2011..... | 36 |
| Gráfico C.2.4 | Estrutura do montante crédito automóvel concedido 1.º semestre de 2011..... | 36 |
| Gráfico I.7.1 | Número de reclamações entradas, por proveniência 2010 e 1.º semestre de 2011..... | 42 |
| Gráfico I.7.2 | Evolução do número de reclamações, por proveniência..... | 42 |
| Gráfico I.7.3 | Reclamações por matéria reclamada (em estrutura percentual)..... | 43 |
| Gráfico II.1.1 | Recomendações e determinações emitidas por tipo de matéria 1.º semestre de 2011..... | 56 |
| Gráfico II.1.2 | Recomendações e determinações emitidas por tipo de norma 1.º semestre de 2011..... | 57 |

| | | |
|-----------------|---|----|
| Gráfico III.2.1 | PCB Evolução dos acessos às páginas 2009-2011 | 62 |
| Gráfico III.2.2 | PCB Visitas aos conteúdos por tema 1.º semestre de 2011 | 62 |
| Gráfico III.2.3 | PCB Visitas às páginas de serviços do Banco de Portugal 2010-2011 | 63 |
| Gráfico III.2.4 | PCB Visitas às páginas de produtos bancários 2010-2011 | 63 |
| Gráfico III.2.5 | PCB <i>Downloads</i> Materiais de formação financeira 2010-2011 | 64 |
| Gráfico III.2.6 | PCB <i>Downloads</i> Projectos de literacia financeira 2010-2011 | 64 |
| Gráfico III.2.7 | PCB <i>Downloads</i> Acompanhamento do mercado 2010-2011 | 65 |
| Gráfico III.2.8 | PCB <i>Downloads</i> Relatórios de Supervisão Comportamental 2010-2011 | 65 |
| Gráfico III.3.1 | PCB Utilização dos serviços do Banco de Portugal 2010-2011 | 66 |
| Gráfico III.3.2 | PCB Evolução dos acessos à consulta de reclamações 2010-2011 | 67 |
| Gráfico III.4.1 | PCB Evolução dos pedidos de informação 2008-2011 | 68 |
| Gráfico III.4.2 | PCB Distribuição temática dos pedidos de informação 1.º semestre de 2011 | 68 |
| Gráfico III.4.3 | PCB Evolução dos pedidos de informação Produtos e serviços bancários 2009-2011 | 69 |
| Gráfico III.4.4 | PCB Pedidos de informação sobre meios de pagamento 2011 | 70 |
| Gráfico III.4.5 | PCB Pedidos de informação sobre depósitos bancários 2011 | 70 |
| Gráfico III.4.6 | PCB Pedidos de informação sobre crédito à habitação 2011 | 71 |
| Gráfico III.4.7 | PCB Temática dos pedidos de informação sobre crédito aos consumidores 2011 | 71 |



LISTA DE SIGLAS

- ALD** Aluguer de Longa Duração
- ENI** Empresário em nome individual
- FIN** Ficha de Informação Normalizada
- CMVM** Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
- CRC** Central de Responsabilidades de Crédito
- IC** Instituição de Crédito
- ISP** Instituto de Seguros de Portugal
- PCB** Portal do Cliente Bancário
- PNFF** Plano Nacional de Formação Financeira
- RCL** Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
- RCO** Reclamação proveniente de outros meios
(remetida directamente ao Banco de Portugal)
- RGICSF** Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
- RJIPSP** Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento
- SICAM** Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
- TAE** Taxa Anual Efectiva
- TAEG** Taxa Anual de Encargos Efectiva Global
- TAER** Taxa Anual de Encargos Efectiva Revista
- TAN** Taxa Anual Nominal
- TANB** Taxa Anual Nominal Bruta
- UE** União Europeia

SINOPSE DE ACTIVIDADES

Nesta publicação apresenta-se a **Síntese Intercalar das Actividades de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal**, relativa ao período compreendido entre Janeiro e Junho de 2011. A divulgação das Sínteses intercala a publicação anual dos Relatórios de Supervisão Comportamental.

A Síntese centra-se nas actividades de fiscalização do cumprimento de regras de conduta e de deveres de informação das instituições de crédito, abrangendo os mercados bancários de retalho, onde se incluem a abertura de contas e a constituição de depósitos bancários, a concessão de crédito à habitação e aos consumidores e a prestação de serviços de pagamento.

A fiscalização pelo Banco de Portugal incide sobre a verificação das campanhas de publicidade e dos Preçários, a análise da informação prestada aos clientes pré-contractualmente (v.g. Fichas de Informação Normalizada e minutas de contratos), nos contratos celebrados e extractos enviados. O Banco de Portugal procede ainda à apreciação prévia dos Prospectos Informativos dos depósitos indexados e duais e à avaliação da observância das taxas máximas aplicáveis ao crédito aos consumidores. A actuação fiscalizadora é exercida pela realização de acções de inspecção, tanto à distância como presenciais nos balcões (sob a forma “cliente mistério” ou credenciada) e serviços centrais das instituições de crédito, bem como pela análise de reclamações dos clientes bancários. Das actividades desenvolvidas, neste período, destaca-se:

- (i) A fiscalização de 2.667 **campanhas de publicidade** de 56 instituições, das quais, 92 foram alteradas e 2 foram suspensas por determinação do Banco de Portugal;
- (ii) A realização de **acções de inspecção** à actuação das instituições incidindo sobre:
 - O **Preçário**, com 1.263 acções abrangendo 136 instituições;
 - Os **depósitos bancários**, com 625 acções abrangendo 51 instituições;
 - O **crédito à habitação**, com 443 acções abrangendo 42 instituições;
 - O **crédito a consumidores**, com 437 acções abrangendo 69 instituições;
 - Os **serviços de pagamento**, com 471 acções abrangendo 144 instituições;
- (iii) A fiscalização de 209 contratos de crédito aos consumidores solicitados pelo Banco de Portugal por terem sido reportados com indícios de TAEG acima das **taxas máximas** aplicáveis;
- (iv) A análise prévia dos **Prospectos Informativos** de 19 novos **depósitos indexados e duais** comercializados neste período;
- (v) A apreciação de 7.420 **reclamações de clientes bancários** sobre matérias no âmbito de competências do Banco de Portugal, numa média mensal de 1.237, menos cerca de 2 por cento do que em 2010. Das reclamações recebidas, 3.912 foram provenientes do Livro de Reclamações das instituições e 3.508 remetidas directamente ao Banco de Portugal, das quais cerca de 58 por cento através do formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário;
- (vi) A decisão de actuar em 618 situações pela via sancionatória junto de instituições de crédito, emitindo 602 **recomendações e determinações específicas** e procedendo à instauração de 16 **processos de contra-ordenação**;
- (vii) A resposta a 1.439 **pedidos de informação de clientes bancários**, numa média de cerca de 240 por mês, recebidos através do Portal do Cliente Bancário e de outros meios.



FISCALIZAÇÃO



1. PUBLICIDADE
2. PREÇÁRIO
3. DEPÓSITOS BANCÁRIOS
4. CRÉDITO À HABITAÇÃO
5. CRÉDITO AOS CONSUMIDORES
6. SERVIÇOS DE PAGAMENTO
7. RECLAMAÇÕES

1. PUBLICIDADE

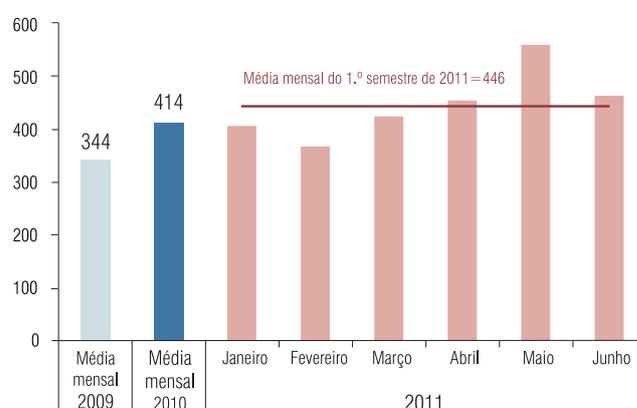
A informação transmitida aos clientes através da publicidade condiciona as suas escolhas e decisões sobre os produtos e serviços bancários comercializados pelas instituições de crédito, pelo que é importante garantir que a mesma cumpre princípios e regras de transparência, veracidade e equilíbrio, promovendo opções esclarecidas e responsáveis¹.

A fiscalização das campanhas de publicidade pelo Banco de Portugal assenta num modelo *ex-post*, avaliando-as imediatamente após o seu lançamento junto do público. A excepção a este modelo de fiscalização é a publicidade aos depósitos indexados e duais, a qual, atenta a sua natureza de produtos financeiros complexos, tem, por lei, de ser obrigatoriamente submetida a verificação prévia pelo Banco de Portugal. Na fase de preparação das campanhas, algumas instituições tomam, por vezes, a iniciativa de solicitar o apoio técnico do Banco de Portugal quanto à correcta aplicação das normas legais e regulamentares nas campanhas em causa.

Durante o 1.º semestre de 2011 foram analisadas 2.667 campanhas de publicidade lançadas por 56 instituições, numa média de cerca de 446 campanhas por mês. Das campanhas analisadas pelo Banco de Portugal, 2.522 foram fiscalizadas após o seu lançamento, 142 foram objecto de parecer prévio do Banco, a pedido das instituições de crédito, e 3 foram verificadas previamente, por se tratar de publicidade a depósitos indexados.

GRÁFICO I.1.1

PUBLICIDADE | NÚMERO DE CAMPANHAS ANALISADAS | 1.º SEMESTRE DE 2011



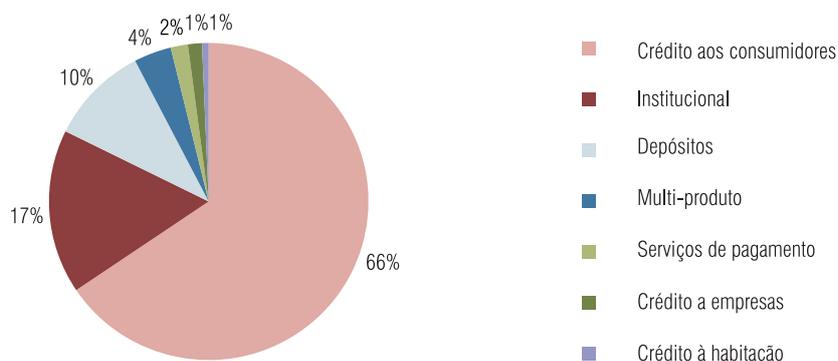
A publicidade a produtos de crédito aos consumidores foi a mais frequente durante o período em análise, à semelhança do já observado em 2010, representando 66 por cento das campanhas analisadas (61 por cento em 2010). No crédito aos consumidores inclui-se o crédito pessoal, o crédito automóvel, os cartões de crédito, os descobertos bancários e as linhas de crédito. Os depósitos bancários e as suas contas foram objecto de 10 por cento das campanhas analisadas, seguindo-se-lhes as campanhas multi-produto (campanhas de publicidade a pacotes de produtos e/ou serviços), com 4 por cento. A publicidade a serviços de pagamento

¹ O enquadramento normativo da publicidade das instituições de crédito a produtos e serviços bancários de retalho é composto pelo Regime Geral das Instituições de Crédito, que estabelece deveres gerais de transparência e equilíbrio de informação, e por diplomas que regulam a comercialização de produtos e serviços específicos, como sejam o Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro, no caso dos depósitos indexados e duais, o Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, para o crédito aos consumidores, o Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, para o crédito à habitação, e o Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de Agosto, para o crédito às empresas, além de normas regulamentares, em particular o Aviso n.º 10/2008 do Banco de Portugal.

(por exemplo, a terminais de pagamento automático ou transferência de dinheiro) envolveu 2 por cento das campanhas analisadas. Os produtos de crédito a empresas e à habitação representaram 1 por cento cada. As restantes campanhas, 17 por cento, foram de carácter institucional, não identificando produtos ou serviços bancários específicos.

GRÁFICO I.1.2

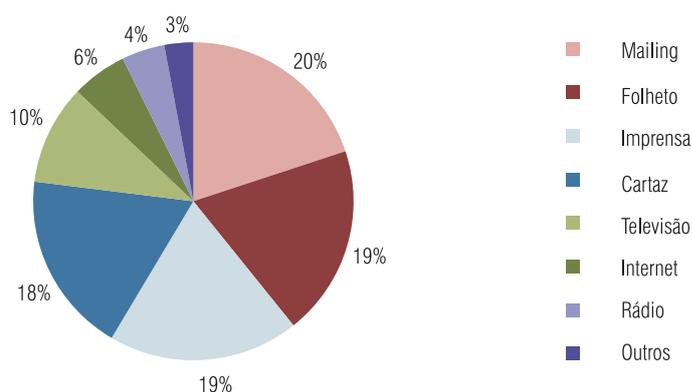
PUBLICIDADE | TIPO DE PRODUTO NAS CAMPANHAS ANALISADAS | 1.º SEMESTRE DE 2011



O *mailing* destaca-se como o suporte mais usado na publicidade a produtos e serviços bancários², tendo sido utilizado pelas instituições de crédito em cerca de 20 por cento das campanhas analisadas neste período, resultado que decorre do facto de este ser o meio mais utilizado nas campanhas de crédito aos consumidores. Cerca de 19 por cento das campanhas analisadas recorreram a folhetos e a imprensa foi utilizada também em 19 por cento dos casos. Os cartazes, quer de exterior, quer de agência, estiveram presentes em 18 por cento das campanhas, enquanto a televisão foi utilizada em 10 por cento, a Internet em 6 por cento e a rádio em 4 por cento. Outros meios de difusão foram utilizados apenas em 3 por cento dos casos.

GRÁFICO I.1.3

PUBLICIDADE | MEIOS DE DIFUSÃO DAS CAMPANHAS ANALISADAS | 1.º SEMESTRE DE 2011



As campanhas que incumpram as normas aplicáveis são objecto de determinação específica emitida pelo Banco de Portugal, através da qual as instituições de crédito ficam obrigadas

² Os *mailings* e os meios usados no interior das agências são reportados directamente ao Banco de Portugal pelas instituições de crédito, enquanto os restantes meios de difusão (televisão, rádio, imprensa, cartazes de exterior, etc) são recolhidos através de uma entidade especializada (*data vendor*).

à sanção das irregularidades detectadas, pela alteração da publicidade nos termos e prazo determinados pelo Banco. Nos casos considerados mais graves, é ordenada a suspensão da campanha, podendo a instituição sujeitar-se à instauração de um eventual procedimento contra-ordenacional.

QUADRO I.1.1

| PUBLICIDADE RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|--|---------------------|----------------------|
| Matérias | Número de campanhas | Entidades abrangidas |
| Crédito aos consumidores | 45 | 23 |
| Depósitos | 7 | 5 |
| Crédito à habitação | 3 | 3 |
| Multi-produto | 3 | 3 |
| Institucional | 2 | 2 |
| Serviços de pagamento | 1 | 1 |
| Total | 61 | 37 |

No 1º semestre de 2011, foram emitidas 61 determinações específicas envolvendo 37 instituições de crédito, tendo o Banco de Portugal determinado a alteração de 59 campanhas e a suspensão de 2. Das campanhas objecto de intervenção pelo Banco de Portugal, 45 respeitavam a produtos de crédito aos consumidores, representando 77 por cento do total das campanhas alteradas. As campanhas de depósitos representaram 13 por cento dos casos, seguidas pelas campanhas de crédito à habitação e multi-produto, com um peso de 3 por cento cada, e as de serviços de pagamento e de publicidade institucional com 2 por cento do total das campanhas alteradas, respectivamente.

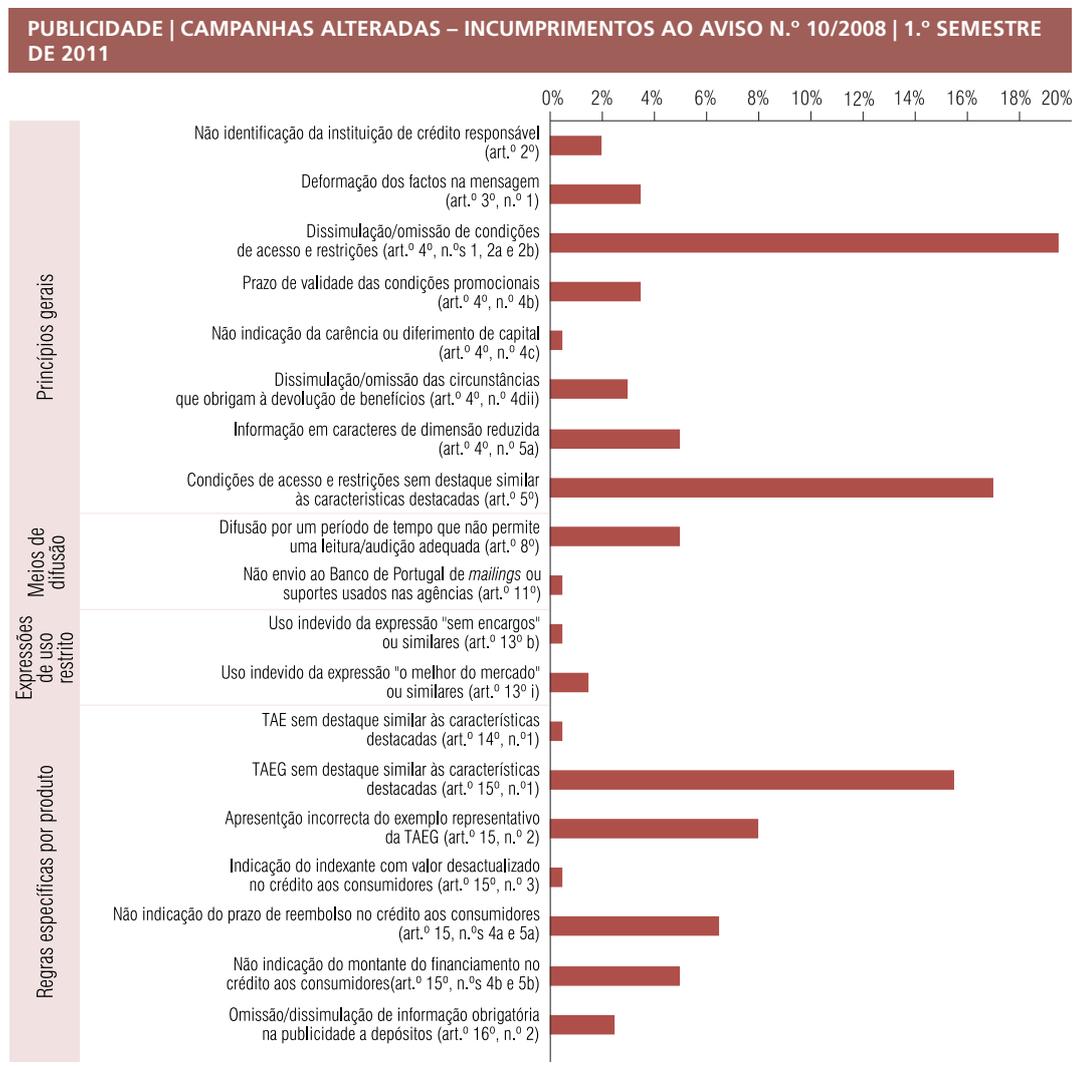
O não acatamento de uma determinação específica constitui uma infracção punível por recurso à instauração de processo de contra-ordenação.

O tipo de incumprimento mais frequente ao Aviso n.º 10/2008 do Banco de Portugal, no 1º semestre de 2011, foi a violação do princípio da transparência (artigo 4.º do Aviso), ou seja a dissimulação ou omissão da informação necessária para uma correcta avaliação pelos clientes das características que as instituições entendem destacar dos produtos ou serviços publicitados. Neste tipo de incumprimento inclui-se designadamente a dissimulação/omissão de condições de acesso às referidas características, tais como a exigência de aquisição de outros produtos ou a fidelização por um período mínimo, e restrições ou limitações a essas características, tais como a existência de um limite ao montante que o cliente pode aplicar num determinado depósito com uma taxa promocional (totalizando cerca de 20 por cento do total de incumprimentos ao Aviso detectados neste período). O incumprimento do princípio da transparência também se manifestou na apresentação de informação em caracteres de dimensão reduzida, inferior ao mínimo permitido (5 por cento dos incumprimentos) ou na dissimulação/omissão do prazo de validade das condições promocionais (4 por cento).

A violação do princípio do equilíbrio (artigo 5.º do Aviso), através da apresentação das condições de acesso e restrições sem destaque similar às características destacadas (atendendo, por exemplo, à dimensão e/ou posicionamento dos caracteres utilizados para as indicar), foi outro dos incumprimentos mais frequentes (17 por cento) que levaram à exigência de alteração das campanhas pelo Banco de Portugal.

A não indicação da TAEG³ com destaque similar ao das características destacadas (artigo 15.º do Aviso), obrigatória sempre que é promovido um produto de crédito aos consumidores, foi também frequente (16 por cento dos incumprimentos).

GRÁFICO I.1.4



Por outro lado, durante o 1.º semestre de 2011, num contexto em que as instituições de crédito comercializaram um menor número de produtos de depósito indexados e/ou duais, comparativamente ao período homólogo do ano anterior, foram submetidas ao Banco de Portugal 3 campanhas de publicidade relativas a este tipo de depósitos, cuja conformidade foi confirmada.

QUADRO I.1.2

PUBLICIDADE | DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS | 1.º SEMESTRE DE 2011

| Campanhas | 1º semestre de 2010 | | 1º semestre de 2011 | |
|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------|
| | n.º de campanhas | entidades abrangidas | n.º de campanhas | entidades abrangidas |
| Submetidas | 10 | 3 | 3 | 3 |
| Conformes (*) | 10 | 2 | 3 | 3 |

(*) Com o Aviso n.º 10/2008.

2. PREÇÁRIO

As instituições de crédito estão obrigadas a divulgar nos balcões, locais de atendimento e sítio da Internet, o seu Preçário completo e normalizado, através do qual os clientes são informados dos produtos e serviços bancários de retalho que a instituição comercializa, dos respectivos custos (comissões máximas, despesas indicativas e taxas de juro representativas) e principais características (v.g. cobertura pelo Fundo Garantia de Depósitos se aplicável, datas-valor, convenções no cálculo de juros, prazo das operações)⁴.

As instituições devem assegurar que o Preçário, composto pelo Folheto das Comissões e Despesas e pelo Folheto de Taxas de Juro, se apresenta permanentemente actualizado, completo e em local bem visível, devidamente identificado e directamente acessível aos clientes, sem que estes tenham necessidade de interpelação dos funcionários (nos balcões) ou de registo (no sítio da Internet).

Cada Folheto contém um índice com a identificação dos produtos e serviços que a instituição comercializa e apresenta-se subdividido entre as operações e serviços para Particulares (pessoas singulares que actuam com objectivos alheios à sua actividade comercial ou profissional) e para Outros Clientes (ENI, empresas, associações e outras formas empresariais e comerciais) para uma leitura mais dirigida e expedita. O valor das comissões indicado no Folheto de Comissões e Despesas corresponde ao valor máximo que as instituições podem cobrar aos clientes relativamente aos diversos produtos e serviços financeiros comercializados, não podendo ser cobradas comissões que não constem do Preçário.

A disponibilização do Preçário nos balcões e locais de atendimento pode ser efectuada em suporte físico (v.g. em dossier devidamente organizado) ou suporte digital (através de terminais de computador disponíveis ao balcão, e com a inclusão de hiperligações para acesso directo e imediato às condições de cada produto ou serviço).

O Folheto de Comissões e Despesas das instituições é também divulgado pelo Banco de Portugal no Portal do Cliente Bancário. No final de Junho de 2011 existiam 136 instituições⁵ com o seu Folheto de Comissões e Despesas publicado no PCB.

Sempre que a instituição de crédito pretende alterar o Folheto de Comissões e Despesas deve enviá-lo ao Banco de Portugal com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis relativamente à data pretendida para a respectiva entrada em vigor e publicação no PCB.

Ao longo do 1º semestre de 2011, de entre os Folhetos de Comissões e Despesas publicados no PCB, um total de 106 (de um igual número de entidades) foram modificados 564 vezes. Destas modificações, 360 foram alterações efectuadas com intervenção do Banco de Portugal para correcção de irregularidades e incumprimentos detectados na sequência da fiscalização a que os Folhetos de Comissões e Despesas são sujeitos previamente à sua publicação no PCB. As restantes 204 modificações registadas neste período corresponderam a actualizações das comissões praticadas ou a lançamento, revisão ou extinção de produtos e serviços comercializados de iniciativa das instituições.

⁴ O Aviso n.º 8/2009 e a Instrução n.º 21/2009 do Banco de Portugal, em vigor desde 1 de Janeiro de 2010, regulamentam os deveres de informação a prestar pelas instituições de crédito no Preçário, harmonizando o seu formato e conteúdo, permitindo aos clientes bancários uma comparação mais fácil das estruturas de preços praticadas pelas diferentes instituições.

⁵ Exclui as instituições que não cobram comissões pelos serviços prestados e as caixas de crédito agrícolas que adoptaram o Preçário do SICAM.

QUADRO I.2.1

| FOLHETO DE COMISSÕES E DESPESAS DIVULGAÇÃO NO PCB 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|--|--------------------|----------------------|
| | Número de Folhetos | Entidades abrangidas |
| Folhetos disponibilizados no final do 1º semestre | 136 | 136 |
| Modificações efectuadas ao longo do 1º semestre | 564 | 106 |
| Das quais: | | |
| Alterações por intervenção do Banco de Portugal | 360 | 68 |
| Actualizações efectuadas pelas instituições | 204 | 38 |

Previamente à publicação dos Folhetos de Comissões e Despesas no PCB, o Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento das normas legais e regulamentares em vigor: (i) o respeito por limites legais à cobrança de comissões (por exemplo, de reembolso antecipado no crédito à habitação e no crédito aos consumidores); (ii) a interdição da cobrança de comissões a particulares e microempresas (por exemplo, a impossibilidade de cobrança de comissões de encerramento de conta de depósito à ordem, de cancelamento de contrato associado a cartões de débito e/ou de crédito ou pela disponibilização de extracto mensal em papel e/ou noutra suporte duradouro); e (iii) o cumprimento dos deveres de transparência da informação do próprio Preçário (a sua apresentação no formato padronizado, de forma clara, completa, rigorosa e legível, bem como a sua disponibilização nos sítios de Internet das instituições de forma visível e acessível).

O Folheto de Taxas de Juro é reportado ao Banco de Portugal em base trimestral⁶. Não obstante esta periodicidade de reporte, que coincide com a data da alteração das taxas máximas das operações de crédito aos consumidores, o Folheto de Taxas de Juro de cada instituição deve apresentar-se permanentemente actualizado nos seus balcões, locais de atendimento e sítio da Internet, sempre que haja uma alteração das taxas de juro ou das condições aplicáveis às operações em comercialização. Por exemplo, dos *spreads* ou taxas de juro fixas mínimas e máximas, valor dos indexantes de referência, prazos, lançamento ou cancelamento de produtos e sempre que se verifique uma alteração dos pressupostos de cálculo dos exemplos representativos das TAEG e TAE das operações de crédito com taxa de juro variável (como seja a revisão do valor dos indexantes de referência (v.g. Euribor)).

No primeiro semestre de 2011 foram reportados 412 Folhetos de Taxas de Juro ao Banco de Portugal por 101 instituições de crédito, os quais foram objecto de fiscalização pelo Banco de Portugal.

Na fiscalização dos Folhetos de Taxas de Juro é analisado: (i) o cumprimento das normas legais e regulamentares em vigor (designadamente a verificação do arredondamento à milésima da taxa de juro nas operações de crédito); (ii) a utilização da convenção Act/360 no cálculo dos juros diários dos depósitos e das operações de crédito à habitação e aos consumidores (ou 30/360, aplicável no regime de prestações constantes); (iii) o cumprimento do regime de taxas máximas nas operações de crédito aos consumidores; (iv) os deveres de transparência da informação no Preçário, designadamente a sua clareza, completude, rigor e legibilidade.

⁶ Durante os primeiros cinco dias de Janeiro, Abril, Julho e Outubro.

No seu conjunto, o Banco de Portugal, no decurso do primeiro semestre de 2011, efectuou 976 acções de inspecção sobre os Preçários de 106 entidades.

QUADRO I.2.2

| PREÇÁRIO FISCALIZAÇÃO DOS PREÇÁRIOS REPORTADOS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | | |
|---|-------------------|---------------------|----------------------|
| Âmbito | Tipo de inspecção | Acções de inspecção | Entidades abrangidas |
| Folheto de Comissões e Despesas * | À distância | 564 | 106 |
| Folheto de Taxas de Juro ** | À distância | 412 | 101 |

* Remetido ao Banco de Portugal sempre que a instituição procede a alterações, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à data de entrada em vigor.

** Remetido trimestralmente ao Banco de Portugal

Para além da fiscalização dos Preçários reportados ao Banco de Portugal, foram efectuadas acções de inspecção para avaliação do cumprimento dos deveres relativos à sua disponibilização aos balcões e no sítio da Internet, de forma visível, acessível, completa, actualizada e, no caso do Folheto de Comissões e Despesas, da sua conformidade com a versão reportada e publicada no PCB.

QUADRO I.2.3

| PREÇÁRIO FISCALIZAÇÃO DOS PREÇÁRIOS DIVULGADOS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | | |
|---|-----------------------------|---------------------|----------------------|
| Âmbito | Tipo de inspecção | Acções de inspecção | Entidades abrangidas |
| Preçário disponibilizado no sítio da Internet | À distância | 248 | 76 |
| Preçário disponibilizado aos balcões | Inspecções <i>in-loco</i> * | 39 | 15 |

* Inspecções "cliente mistério" e inspecções credenciadas aos balcões

Neste âmbito, foram efectuadas 287 acções de inspecção, das quais 248 aos sítios da Internet de 76 entidades e 39 acções de inspecção aos balcões de 15 instituições.

QUADRO I.2.4

| PREÇÁRIO MATÉRIAS FISCALIZADAS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | | | |
|---|---|-------------------------|------------|-------------------------|
| Matérias | Enquadramento normativo | Fase de comercialização | | |
| | | Pré-contratual | Contratual | Na vigência do contrato |
| Estrutura e preenchimento do Preçário (Dimensão dos caracteres, formatação, hiperligações, ordenação) | Instrução n.º 21/2009 | √ | √ | √ |
| Deveres de informação (Conteúdo do Preçário) | Art.ºs 2.º, 3.º e 8.º do Aviso n.º 8/2009 | √ | √ | √ |
| Informação transparente, clara rigorosa e completa | Art.º 3.º do Aviso n.º 8/2009 | √ | √ | √ |
| Divulgação e actualização do Preçário | Art.º 4.º, 6.º e 7.º do Aviso n.º 8/2009 | √ | √ | √ |
| Cobrança de comissões não previstas ou em valor superior ao previsto no Preçário | Art.º 6.º do Aviso n.º 8/2009 | √ | √ | √ |
| Reporte do Preçário ao Banco de Portugal | Art.º 9.º do Aviso n.º 8/2009 e Instrução n.º 21/2009 | √ | √ | √ |

Na sequência da actividade de fiscalização dos Preçários, tendo em vista a correcção das situações irregulares detectadas, o Banco de Portugal emitiu 222 determinações específicas, dirigidas a 70 instituições, exigindo-lhes a regularização dos incumprimentos detectados.

QUADRO I.2.5

| PREÇÁRIO RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÃO ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|---|------------|----------------------|
| Matérias | Número | Entidades abrangidas |
| Estrutura e preenchimento do Preçário (Dimensão dos caracteres, formatação, hiperligações, ordenação) | 14 | 13 |
| Deveres de informação (Conteúdo, transparência, clareza, completude e rigor do Preçário) | 55 | 10 |
| Divulgação e actualização do Preçário | 73 | 56 |
| Reporte do Preçário ao Banco de Portugal | 15 | 11 |
| Outras irregularidades e incorrecções | 65 | 59 |
| Total | 222 | 70 |

3. DEPÓSITOS BANCÁRIOS

A fiscalização dos depósitos bancários incide sobre a comercialização de depósitos simples e de depósitos indexados e duais. A comercialização dos depósitos está sujeita a diferentes regras de transparência de informação consoante a forma como se processa a respectiva remuneração, distinguindo-se, por isso, entre depósitos simples e depósitos indexados e duais.

No caso da comercialização dos depósitos simples, cujos deveres de informação a cumprir pelas instituições de crédito são regulados pelo Aviso n.º 4/2009, a actuação fiscalizadora do Banco de Portugal é efectuada através da realização de acções de inspecção nas instituições, credenciadas e/ou sob a forma de “cliente mistério” e/ou à distância.

No caso dos depósitos indexados e duais, cujos deveres de informação são regulados pelo Aviso n.º 5/2009, o Banco de Portugal verifica, previamente à sua comercialização, a conformidade da informação prestada no respectivo Prospecto Informativo com as normas legais e regulamentares aplicáveis. Sempre que a sua conformidade é confirmada, o Prospecto é divulgado no Portal do Cliente Bancário para informação dos clientes.

No primeiro semestre de 2011 foi particularmente significativa a actuação fiscalizadora do Banco de Portugal junto das instituições de crédito no mercado dos depósitos simples, dada a sua importância na captação da poupança dos clientes e o lançamento de novos produtos. Neste período, para avaliar o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis na comercialização de depósitos simples, foram realizadas 625 acções de inspecção junto de 51 entidades, abrangendo o universo das instituições que estão autorizadas a aceitar depósitos de clientes.

QUADRO I.3.1

| DEPÓSITOS SIMPLES ACÇÕES DE INSPECÇÃO 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|--|---------------------|----------------------|
| Âmbito | Acções de inspecção | Entidades abrangidas |
| Depósitos simples e suas contas | 625 | 51 |

Nota: A fiscalização no âmbito dos depósitos simples e suas contas inclui 561 acções referentes a análise de suportes (Preçários, FIN, contratos e extractos, entre outros), 52 acções no sítio da Internet das instituições e 12 acções nos locais das instituições (*on-site*), credenciadas ou como “cliente mistério”.

No âmbito das inspecções efectuadas junto das instituições que comercializam depósitos bancários, foi analisada a informação sobre as características dos depósitos e suas contas apresentada por estas no Folheto de Comissões e Despesas e no Folheto de Taxas de Juro. Foi verificado, nomeadamente: (i) o cumprimento de datas-valor na movimentação de fundos; (ii) a conformidade da convenção utilizada no cálculo dos juros dos depósitos (Act/360); e (iii) a correcção da informação prestada quanto ao Fundo de Garantia de Depósitos.

O Banco de Portugal efectuou também acções de inspecção aos sítios da Internet das instituições que comercializam depósitos simples, verificando, designadamente, se a sua divulgação nas páginas *on-line* é acompanhada, como é obrigatório, da respectiva Ficha de Informação Normalizada (FIN). O conteúdo destas FIN foi também analisado, inspecionando se o cumprimento dos deveres de informação previstos no Anexo I e no Anexo II do Aviso n.º 4/2009, respectivamente, para os depósitos à ordem e não à ordem.

Foram ainda realizadas inspecções aos balcões de instituições, sob a forma de “cliente mistério” e/ou credenciada. Nas inspecções “cliente mistério” aferiu-se o cumprimento dos deveres de conduta e a efectiva disponibilização ao cliente da informação pré-contratual exigida - a FIN e as condições gerais do contrato - em papel ou noutro suporte duradouro.

Nas inspecções credenciadas, foi aferida a prestação da informação pré-contratual, contratual e na vigência do contrato pela instituição aos seus clientes. Através da análise de contratos celebrados e FIN entregues aos clientes, verificou-se o respeito dos deveres de prestação de informação clara, completa, rigorosa e consistente com outros suportes de informação dos produtos comercializados (v.g. Preçário e publicidade). Também foi fiscalizada a conformidade do cálculo e pagamento de juros, da contagem de prazos e da cobrança de comissões. Foi igualmente verificada a disponibilização do extracto aos clientes, com a periodicidade e o conteúdo mínimo obrigatório.

Nestas inspecções foram ainda avaliadas as práticas comerciais das instituições de crédito na venda associada facultativa (*bundling*) de depósitos com outros produtos financeiros. Em particular, verificou-se a adopção das boas práticas transmitidas pelo Banco de Portugal na Carta-Circular n.º 31/2011/DSC⁷, de que: (i) os depósitos não devem ser comercializados conjuntamente com aplicações sem garantia de capital; e (ii) sempre que os depósitos sejam comercializados com outros produtos financeiros adquiridos facultativamente, a instituição deve informar o cliente (na FIN e no contrato) do impacto na remuneração do produto-base (i.e., o depósito) caso este venha a prescindir futuramente de um ou mais daqueles produtos.

QUADRO I.3.2

| DEPÓSITOS SIMPLES MATÉRIAS FISCALIZADAS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | | | |
|--|--|-------------------------|------------|-------------------------|
| Matérias | Enquadramento normativo | Fase de comercialização | | |
| | | Pré-contratual | Contratual | Na vigência do contrato |
| Disponibilização e conteúdo da FIN | art 4.º Aviso 4/2009 | √ | - | - |
| Dever de informação sobre o Fundo de Garantia de Depósitos | art. 157.º RGICSF | √ | √ | - |
| Deveres de informação no contrato | art 6.º Aviso 4/2009 | √ | √ | √ |
| Regra de cálculo de juros | art. 2.º DL 88/2008 | √ | √ | √ |
| Condições de mobilização antecipada | art. 3.º DL 430/91 e art. 4.º Aviso 6/2009 | √ | √ | √ |
| Datas-valor na movimentação de fundos | art. 5.º Aviso 6/2009 | - | - | √ |
| Datas-valor no depósito de numerário | art. 82.º DL 317/2009 | √ | √ | √ |
| Denúncia do contrato e comissões encerramento de conta | art. 56.º DL 317/2009 | √ | √ | √ |
| Periodicidade de envio de extracto e comissões pela sua emissão | art. 58.º DL 317/2009 | √ | √ | √ |
| Vendas associadas | CC 31/2011/DSC | √ | √ | √ |

Na sequência das inspecções efectuadas, entre Janeiro e Junho de 2011, foram emitidas um total de 73 recomendações e determinações específicas, dirigidas a 7 instituições, exigindo a

⁷ Ver “Cronologia de iniciativas legais e regulamentares” neste Relatório.

correção dos incumprimentos detectados ou a melhoria da forma como é divulgada a informação prestada no âmbito da comercialização de depósitos simples.

No período, os principais incumprimentos objecto de correção foram os relativos à: (i) não entrega ou disponibilização imediata da FIN aquando da apresentação de condições de abertura de conta ou de contratação de um depósito; (ii) não observância do modelo harmonizado de FIN; e (iii) não adequação dos termos do contrato de depósito às normas aplicáveis.

QUADRO I.3.3

| DEPÓSITOS SIMPLES RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|--|-----------|----------------------|
| Matérias | Número | Entidades abrangidas |
| Disponibilização da FIN | 7 | 3 |
| Conteúdo da FIN | 25 | 5 |
| Requisitos de informação contratual | 29 | 3 |
| Periodicidade do extracto e comissões pela sua emissão | 1 | 1 |
| Outras práticas comerciais e outros deveres de informação | 11 | 5 |
| Total | 73 | 7 |

No que se refere aos depósitos indexados e duais, o Banco de Portugal avaliou, previamente à sua comercialização, a conformidade da informação prestada nos respectivos Prospectos Informativos com o disposto no Aviso n.º 5/2009. No 1.º semestre de 2011, foram submetidos ao Banco de Portugal 19 Prospectos Informativos, dos quais 17 de depósitos indexados e 2 de depósitos duais, tendo todos sido objecto de alterações exigidas pelo Banco de Portugal, para corrigir, clarificar ou completar a informação aí disponibilizada.

QUADRO I.3.4

| DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS PROSPECTOS INFORMATIVOS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | | | |
|--|------------|--|----------------|-----------|
| Tipo de depósito | Submetidos | Divulgados no Portal do Cliente Bancário | | |
| | | Sem alterações | Com alterações | Total |
| Indexados (*) | 17 | 0 | 17 | 17 |
| Duais (**) | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Total | 19 | 0 | 19 | 19 |

(*) Os depósitos indexados distinguem-se dos depósitos simples por a sua rentabilidade estar dependente da evolução de outros instrumentos ou variáveis económicas ou financeiras relevantes, por exemplo, o preço de uma acção ou de um cabaz de acções, ou o valor de um ou vários índices accionistas. Assumem habitualmente a modalidade de “depósitos a prazo” ou “depósitos a prazo não mobilizáveis antecipadamente”.

(**) Os depósitos duais correspondem à comercialização conjunta de dois ou mais depósitos bancários, que podem ser simples ou indexados.

CAIXA 1 | CARACTERÍSTICAS DOS DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS

TIPO DE DEPÓSITOS

No 1.º semestre de 2011 foram constituídos 19 depósitos complexos, dos quais 17 depósitos indexados e 2 depósitos duais. Neste período, 2.457 depositantes depositaram 40,8 milhões de euros em depósitos indexados e duais, dos quais 66,1 por cento em depósitos indexados.

Face à média semestral de 2010, o número de depósitos indexados e duais comercializados reduziu-se, no 1.º semestre de 2011, em 59,1 por cento; o montante total depositado, em 89,3 por cento; e o número de depositantes, em 92,1 por cento.

QUADRO C.1.1

| DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS NÚMERO DE DEPOSITANTES E MONTANTES DEPOSITADOS | | | | |
|--|---------|------------|------------|------------|
| | 2010 | 1.º T 2011 | 2.º T 2011 | 1.º S 2011 |
| Número de depósitos comercializados (1) | 93 | 9 | 10 | 19 |
| Duais | 3 | 1 | 1 | 2 |
| Indexados | 90 | 8 | 9 | 17 |
| Montante depositado (milhares de euros) (2) | 759.367 | 24.767 | 16.038 | 40.805 |
| Duais | 14.152 | 9.980 | 3.859 | 13.839 |
| Indexados | 745.215 | 14.787 | 12.179 | 26.966 |
| Número de depositantes | 62.172 | 756 | 1.701 | 2.457 |
| Duais | 609 | 464 | 508 | 972 |
| Indexados | 61.563 | 292 | 1.193 | 1.485 |

Notas: (1) Na análise apresentada nesta Caixa, a contabilização do número de depósitos foi efectuada considerando as duas componentes dos depósitos duais (fixa e indexada) como um único depósito.

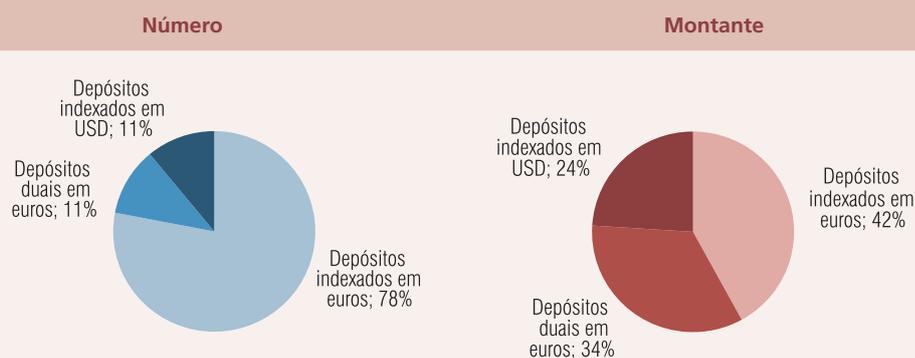
(2) Nos depósitos constituídos em moeda distinta do euro, os montantes depositados foram convertidos para euros com base nas taxas de câmbio publicadas pelo BCE nas respectivas datas de constituição.

MOEDA

Dos 19 depósitos indexados e duais comercializados no 1.º semestre de 2011, 89 por cento foram constituídos em euros e 11 por cento em dólares americanos (USD), correspondendo a uma distribuição por montante de 76 por cento em euros e 24 por cento em USD.

GRÁFICO C.1.1

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO E DO MONTANTE DE DEPÓSITOS POR MOEDA DE DENOMINAÇÃO | 1.º SEMESTRE DE 2011

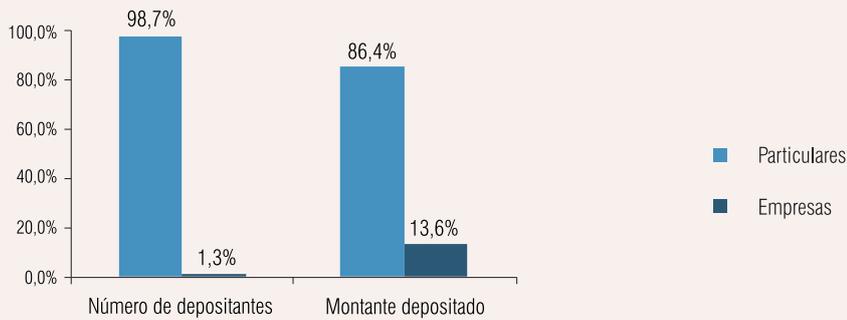


DEPOSITANTES

Os particulares representam cerca de 98,7 por cento do conjunto dos depositantes e são responsáveis por cerca de 86,4 por cento do montante total depositado.

GRÁFICO C.1.2

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE DEPOSITANTES E DO MONTANTE TOTAL DEPOSITADO POR TIPO DE DEPOSITANTE | 1.º SEMESTRE DE 2011



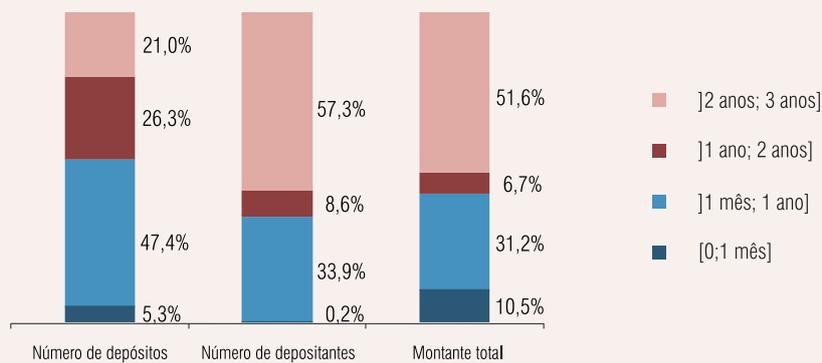
PRAZO DE VENCIMENTO

Dos 19 depósitos comercializados no período em análise destaca-se que: i) 5,3 por cento apresentam um prazo até um mês; ii) 47,4 por cento apresentam um prazo entre 1 mês e um ano; iii) 26,3 por cento apresentam um prazo entre 1 e 2 anos; e iv) 21 por cento apresentam um prazo entre 2 e 3 anos.

Cerca de 57,3 por cento do número de depositantes escolhem depósitos com prazos de vencimento entre 2 anos e 3 anos, representando estes 51,6 por cento do montante total depositado.

GRÁFICO C.1.3

NÚMERO DE DEPÓSITOS, NÚMERO DE DEPOSITANTES E MONTANTE DEPOSITADO, POR PRAZOS | 1.º SEMESTRE DE 2011



MERCADO DO INDEXANTE

Dos depósitos indexados e duais (componente indexada) constituídos no 1.º semestre de 2011, cerca de 99,4 por cento têm como referência o mercado accionista e 5,6 por cento o mercado cambial.

A preponderância do mercado accionista não se prende apenas com o número de depósitos comercializados em que as instituições associaram a respectiva remuneração a este tipo de variáveis financeiras, são igualmente estes os preferidos pelos depositantes e os que captam a maior parte do montante total depositado. Na oferta de depósitos indexados a variáveis do mercado accionista, destaca-se o peso dos depósitos indexados a cabazes de acções (44,4 por cento), absorvendo, no entanto, estes depósitos apenas 18,7 por cento do montante depositado. Por outro lado, os depósitos indexados a índices accionistas e a cabazes de índices accionistas são escolhidos por 37,9 por cento do número total de depositantes, mas captam 56,3 por cento do montante depositado.

GRÁFICO C.1.4

DISTRIBUIÇÃO DO NÚMERO DE DEPÓSITOS, NÚMERO DE DEPOSITANTES E MONTANTE DEPOSITADO, POR TIPO DE INDEXANTE | 1.º SEMESTRE DE 2011

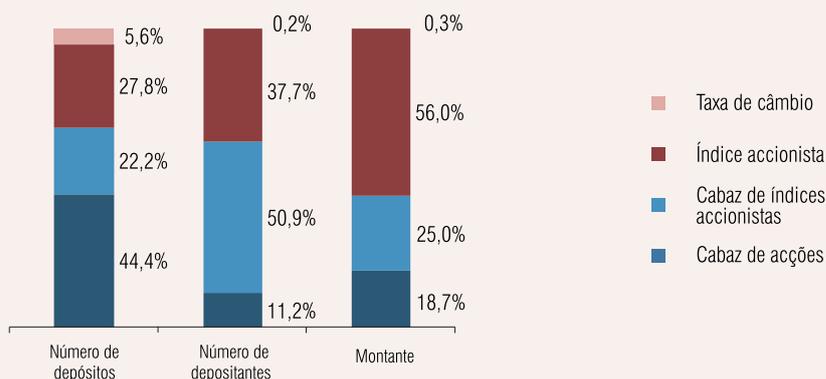
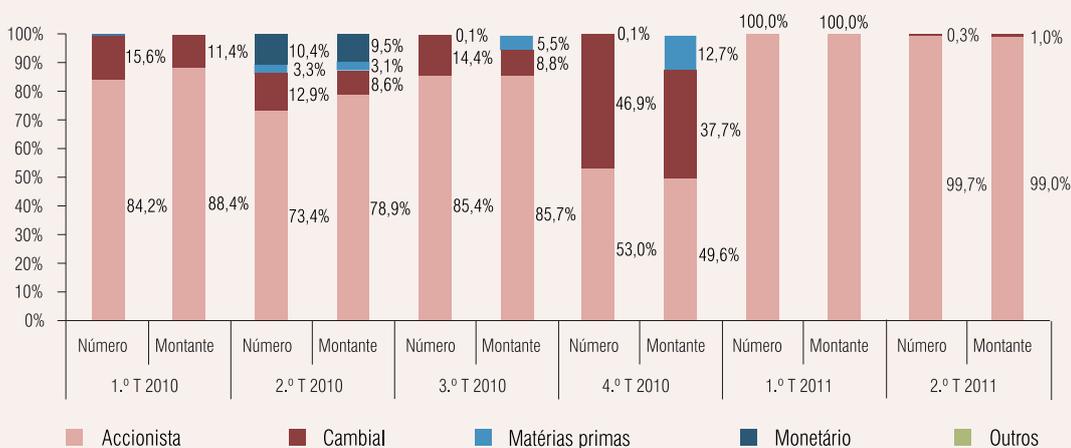


GRÁFICO C.1.5

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DEPOSITANTES E MONTANTE DEPOSITADO, POR MERCADO DO INDEXANTE



4. CRÉDITO À HABITAÇÃO

Os deveres de informação na comercialização de produtos de crédito à habitação e crédito conexo (doravante crédito à habitação⁸) são regulados pelo Aviso n.º 2/2010 e pela Instrução n.º 10/2010. A entrada em vigor destes normativos regulamentares do Banco de Portugal, a 1 de Novembro de 2010, veio reforçar a transparência e a comparabilidade da informação prestada pelas instituições de crédito aos seus clientes, destacando-se a nova Ficha de Informação Normalizada (FIN) que têm de entregar aquando da simulação e aprovação de um empréstimo à habitação.

As práticas bancárias e as características dos produtos neste mercado encontram-se, por outro lado, enquadradas por diversos diplomas legais que regulam, entre outros aspectos, o reembolso antecipado, a renegociação, as convenções de cálculo de juros e as vendas associadas⁹.

O Banco de Portugal, no exercício da sua actuação fiscalizadora do cumprimento das normas que enquadram a actividade das instituições de crédito neste mercado, realizou no 1º semestre de 2011, 443 acções de inspecção, abrangendo as 42 entidades que indicam no seu Preçário a comercialização de contratos de crédito à habitação.

QUADRO I.4.1

| CRÉDITO À HABITAÇÃO ACÇÕES DE INSPECÇÃO 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|--|---------------------|----------------------|
| Âmbito | Acções de inspecção | Entidades abrangidas |
| Crédito à habitação | 443 | 42 |

Nota: A fiscalização no âmbito do crédito à habitação inclui 426 acções referentes a análise de suportes (Preçários, FIN, contratos e extractos, entre outros), 13 acções no sítio da Internet das instituições e 4 acções nos locais das instituições (*on-site*), credenciadas ou como "cliente mistério".

Através do Preçário, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento das normas em vigor, como sejam as comissões máximas e outras condições aplicáveis no reembolso antecipado, a proibição de cobrança de comissões por renegociação do contrato, o cálculo da taxa de juro e as convenções de arredondamento subjacentes, bem como a revisão do indexante de acordo com o seu prazo.

O Banco de Portugal efectuou também inspecções aos sítios da Internet das instituições, verificando o cumprimento da disponibilização da FIN e o formato e conteúdo da mesma, de acordo com o modelo definido na Instrução n.º 10/2010.

Nas inspecções junto das instituições, avaliou se ainda o cumprimento dos deveres de informação e a conformidade das suas práticas e procedimentos em todas as fases do processo de comercialização: simulação, aprovação, celebração e vigência do contrato. Verificou-se, entre outros aspectos, a veracidade e consistência da informação prestada nos diversos suportes: publicidade, Preçário, FIN, contrato e extracto. Foi igualmente avaliada a completude da informação da FIN e do contrato, designadamente quanto à explicitação de todas as comissões associadas ao empréstimo.

⁸ O Decreto-Lei n.º 192/2009 estendeu aos créditos conexos (vulgarmente conhecidos por créditos multi-usos ou multi-opções) o regime estabelecido nos diplomas legais relativos ao regime do crédito à habitação.

⁹ Os Decretos-Lei n.º 51/2007, de 7 de Março, n.º 88/2008, de 29 de Maio, e n.º 171/2008, de 26 de Agosto, onde se encontram reguladas diversas matérias, como o reembolso antecipado, a renegociação do empréstimo, as convenções de cálculo de juros, o regime de vendas associadas e o direito à informação.

O Banco de Portugal verificou ainda a adequação do cálculo das TAE e TAER¹⁰, e avaliou a correcta inclusão de todos os encargos exigíveis nestas medidas de custo total. Os valores das TAE e TAER indicadas pelas instituições constituem importantes elementos na comparação do custo efectivo das propostas apresentadas por diferentes instituições para produtos idênticos.

O Banco de Portugal fiscalizou também o cumprimento pelas instituições do prazo em que podem exigir a reposição das condições contratuais iniciais, pelo incumprimento, pelo cliente, de compromissos assumidos de aquisição conjunta de outros produtos financeiros, como forma de obtenção de melhores condições no crédito à habitação (cfr. Decreto-Lei n.º 192/2009).

Nas acções de inspecção avaliaram-se ainda as práticas das instituições de crédito quanto ao tipo de produtos financeiros objecto de venda associada facultativa (*bundling*) com o crédito à habitação, em particular a adopção das boas práticas transmitidas pelo Banco de Portugal na Carta-Circular n.º 31/2011/DSC, de que: (i) o crédito à habitação não deve ser comercializado conjuntamente com aplicações sem garantia de capital; e (ii) sempre que o crédito à habitação seja comercializado com outros produtos financeiros adquiridos facultativamente, a instituição deve informar o cliente (na FIN e no contrato) do impacto nos encargos com o produto-base (i.e., o crédito à habitação) caso este venha a prescindir futuramente de um ou mais daqueles produtos.

QUADRO I.4.2

| CRÉDITO À HABITAÇÃO MATÉRIAS FISCALIZADAS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | | | |
|--|---|-------------------------|------------|-------------------------|
| Matérias | Enquadramento normativo | Fase de comercialização | | |
| | | Pré-contratual | Contratual | Na vigência do contrato |
| Deveres de conduta e de informação | art 73.º e 77.º RGICSF | √ | √ | √ |
| FIN e outra informação pré-contratual | Aviso n.º 2/2010 e Instrução n.º 10/2010 | √ | --- | --- |
| Deveres de informação contratual | art. 5.º DL 220/94; art. 6.º Aviso 2/2010; CC 32/2011/DSC | --- | √ | --- |
| Cálculo da TAE | art. 4.º DL 220/94 | √ | √ | √ |
| Cálculo da TAE promocional e TAER | art. 3.º, 9.º DL 51/2007 | √ | √ | |
| Cálculo da taxa de juro nominal | art. 3.º, 4.º DL 240/2006 | √ | √ | √ |
| Cálc. de juros e do valor do indexante | art. 4.º DL 51/2007 (após DL 88/2008) | √ | √ | √ |
| Reembolso antecipado | art. 5.º, 6.º DL 51/202007 | √ | √ | √ |
| Débito de encargos adicionais | art. 8.º DL 51/2007 | √ | √ | √ |
| Renegociação contratual | art. 3.º DL 171/2008 | --- | --- | √ |
| Vendas associadas obrigatórias | art. 9.º, n.º 1, DL 171/2008 | √ | √ | √ |
| Vendas associadas facultativas | art. 9.º, n.º 4, DL 171/2008 | --- | --- | √ |
| | CC 31/2011/DSC | √ | √ | √ |

¹⁰ A Taxa Anual Efectiva (TAE) mede todos os custos associados ao empréstimo, incluindo os juros, as comissões e os prémios dos seguros exigíveis, enquanto a Taxa Anual Efectiva Revista (TAER) inclui, para além dos custos reflectidos na TAE, os custos associados aos produtos e serviços financeiros vendidos facultativamente ao cliente em associação com o crédito à habitação, permitindo, assim, conhecer o custo global da operação.

Na sequência das acções de inspecção efectuadas, o Banco de Portugal emitiu 5 determinações específicas dirigidas a 5 instituições de crédito, exigindo a correcção das irregularidades detectadas.

QUADRO I.4.3

| CRÉDITO À HABITAÇÃO RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|--|----------|----------------------|
| Matérias | Número | Entidades abrangidas |
| Informação e práticas contratuais | 3 | 3 |
| Renegociação do contrato | 1 | 1 |
| Outras práticas | 1 | 1 |
| Total | 5 | 5 |

5. CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

A comercialização de contratos de crédito aos consumidores, onde se incluem modalidades como o crédito pessoal, o crédito automóvel, os cartões de crédito, as linhas de crédito e as facilidades de descoberto bancário é enquadrada pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho, diploma que transpôs a respectiva Directiva Europeia¹¹.

Neste regime estão abrangidas as operações de crédito com pessoas singulares que actuam de forma alheia à sua actividade comercial e profissional, desde que o montante esteja compreendido entre 200 euros e 75.000 euros e não tenham por finalidade a aquisição de habitação nem sejam garantidas por hipoteca.

A comercialização deste tipo de contrato é efectuada não só aos balcões das instituições de crédito, mas também nos designados “pontos de venda” (grandes superfícies comerciais, concessionários de veículos automóveis e outros), que efectuem a mediação de contratos para financiamento da aquisição de bens e serviços específicos.

O Banco de Portugal, no 1º semestre de 2011, realizou 437 acções de inspecção que incidiram sobre operações de crédito aos consumidores, abrangendo as 69 instituições que indicam a comercialização deste tipo de crédito no seu Preçário.

QUADRO I.5.1

| CRÉDITO AOS CONSUMIDORES ACÇÕES DE INSPECÇÃO 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|---|---------------------|----------------------|
| Âmbito | Acções de inspecção | Entidades abrangidas |
| Crédito aos consumidores | 437 | 69 |

Nota: A fiscalização no âmbito do crédito aos consumidores inclui 426 acções referentes à análise de suportes (Preçários, FIN, contratos e extractos, entre outros), 5 acções no sítio da Internet das instituições e 6 acções nos locais das instituições (*on-site*), credenciadas ou como “cliente mistério”.

O Banco de Portugal fiscalizou o Preçário (Folhetos de Comissões e Despesas e de Taxas de Juro) daquelas instituições de crédito para avaliar, entre outros aspectos, o cumprimento das normas que enquadram o cálculo da TAEG (Taxa Anual de Encargos Efectiva Global) e da taxa de juro nominal, designadamente quanto às convenções de contagem de juros, as regras de apuramento e arredondamento do valor do indexante (Euribor), bem como a sua revisão com uma periodicidade idêntica ao respectivo prazo. O Banco de Portugal procedeu ainda à verificação do respeito das comissões máximas e prazo de pré aviso exigíveis pelas instituições no exercício da opção de reembolso antecipado pelos clientes.

Nas inspecções junto das instituições de crédito, através de acções sob a forma de “cliente mistério”, avaliou-se o cumprimento de deveres de conduta, de informação pré-contratual (designadamente a efectiva disponibilização da FIN respeitando o modelo definido na Instrução n.º 8/2009) e de assistência aos clientes (através da explicitação das características dos produtos e riscos daí decorrentes). Em acções com inspectores credenciados, verificou-se, para contratos de crédito celebrados, o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual e contratuais nestas operações, em particular a sua clareza, completude e veracidade, incluindo a consistência com o Preçário.

¹¹ Uma análise detalhada do enquadramento normativo do crédito aos consumidores introduzido com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 133/2009, a 1 de Julho de 2009, encontra-se no Relatório de Avaliação de Impacto deste diploma publicado pelo Banco de Portugal em Julho de 2011 e disponível em www.clientebancario.bportugal.pt.

A TAEG é a medida do custo do crédito que permite ao cliente a comparação entre propostas apresentadas pelas instituições para produtos idênticos. O Banco de Portugal prestou particular atenção ao seu correcto cálculo, fiscalizando o cumprimento das regras de cálculo aplicáveis às diferentes modalidades de crédito¹². Verificou ainda a conformidade das TAEG com as taxas máximas em vigor nos diversos suportes em que as mesmas são divulgadas, designadamente na publicidade e no Preçário.

Nas acções de inspecção avaliaram-se ainda as práticas das instituições de crédito quanto ao tipo de produtos financeiros objecto de venda associada facultativa (*bundling*) com o crédito aos consumidores, em particular a adopção das boas práticas transmitidas pelo Banco de Portugal na Carta-Circular n.º 31/2011/DSC, de que: (i) o crédito aos consumidores não deve ser comercializado conjuntamente com aplicações sem garantia de capital; e (ii) sempre que o crédito aos consumidores seja comercializado com outros produtos financeiros adquiridos facultativamente, a instituição deve informar o cliente (na FIN e no contrato) do impacto nos encargos com o produto-base (i.e., o crédito aos consumidores) caso este venha a prescindir futuramente de um ou mais daqueles produtos.

QUADRO I.5.2

| CRÉDITO AOS CONSUMIDORES MATÉRIAS FISCALIZADAS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | | | |
|---|---|-------------------------|------------|-------------------------|
| Matérias | Enquadramento normativo | Fase de comercialização | | |
| | | Pré-contratual | Contratual | Na vigência do contrato |
| FIN e deveres de informação e assistência | Art.ºs 6.º 7.º DL 133/2009; Art.º 77.º DL RGICSF, Instrução 8/2009 | √ | --- | --- |
| Informação no contrato | Art.º 12.º DL 133/2009 | √ | √ | --- |
| Reembolso antecipado | Art.º 9.º DL 359/91 e Art.º 19.º DL 133/2009 | √ | √ | √ |
| Cálculo da taxa de juro e respectivos juros | Art.º 3.º, 4.º DL 240/2006 (via DL 171/2007) e DL 133/2009 | √ | √ | √ |
| Cálculo da TAEG e Usura | Art.º 24.º e 28.º DL, 133/2009 e Instrução 11/2009 | √ | √ | --- |
| Vendas associadas | Art. 29.º DL 133/2009 CC 31/2011/DSC | √ | √ | √ |
| Reporte de contratos ao Banco de Portugal | Instrução 12/2009 | --- | √ | --- |

¹² De acordo com o estabelecido no Decreto Lei n.º 133/2009 e na Instrução n.º 11/2009 do Banco de Portugal.

Em resultado das inspeções realizadas, o Banco de Portugal emitiu, no 1.º semestre de 2011, 58 determinações específicas exigindo a correcção de irregularidades detectadas em 17 instituições.

As determinações específicas incidiram sobre a entrega da FIN no momento da negociação preliminar da operação de crédito, os deveres de informação pré-contratuais (em particular na FIN) e no contrato, o correcto cálculo da TAEG e da taxa de juro nominal, bem como o reporte atempado ao Banco de Portugal da informação sobre novos contratos de crédito aos consumidores celebrados.

QUADRO I.5.3

| CRÉDITO AOS CONSUMIDORES RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|---|-----------|----------------------|
| Matérias | Número | Entidades abrangidas |
| Entrega da FIN, deveres de informação e assistência | 11 | 3 |
| Deveres de informação no contrato | 5 | 2 |
| Reembolso antecipado | 3 | 2 |
| Cálculo da taxa de juro e respectivos juros | 5 | 3 |
| Cálculo da TAEG | 8 | 5 |
| Reporte de contratos ao Banco de Portugal | 7 | 7 |
| Outras práticas | 19 | 6 |
| Total | 58 | 17 |

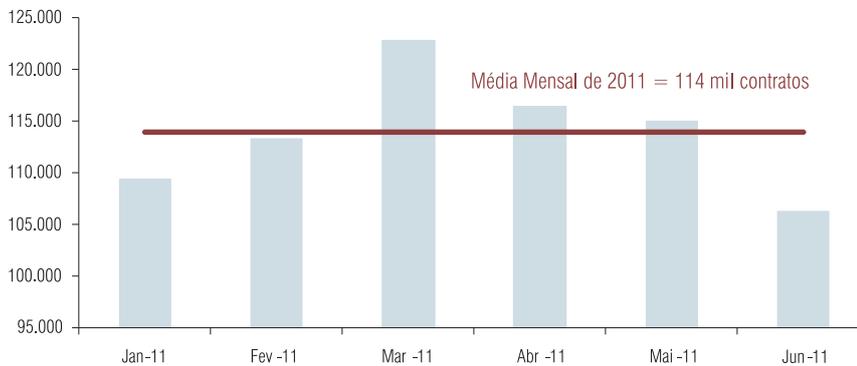
Na comercialização de contratos de crédito aos consumidores, que se enquadrem no âmbito do Decreto Lei n.º 133/2009, vigora, desde 1 de Janeiro de 2010, um regime de taxas máximas. As taxas máximas aplicáveis a cada tipo de crédito são apuradas e divulgadas trimestralmente pelo Banco de Portugal, com base na média, acrescida de um terço, das TAEG dos contratos deste tipo de crédito celebrados no trimestre anterior¹³.

No 1.º semestre de 2011, foi reportada ao Banco de Portugal, por 55 instituições, informação relativa a 683.737 novos contratos de crédito aos consumidores, numa média de cerca de 114 mil contratos por mês. Esta informação é reportada mensalmente, relativamente aos novos contratos celebrados no mês anterior, nos termos previstos na Instrução n.º 12/2009, com a indicação da categoria do crédito concedido, montante, prazo, Taxa de juro Anual Nominal, TAEG, canal de comercialização, garantia(s) prestada(s) pelo cliente, entre outros elementos.

¹³ O Banco de Portugal definiu as taxas máximas a vigorar nos primeiros dois trimestres de 2011 através das Instruções n.º 29/2010 e n.º 8/2011, respectivamente, divulgadas no Portal do Cliente Bancário (www.clientebancario.bportugal.pt).

GRÁFICO I.5.1

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES | N.º DE CONTRATOS REPORTADOS | 1.º SEMESTRE DE 2011



Esta informação recebida das instituições de crédito permite fiscalizar, desde logo, o seu cumprimento das taxas máximas nos novos contratos celebrados, sem prejuízo da posterior realização de outras acções de inspecção. Avalia-se, designadamente, a conformidade entre a TAEG reportada para cada novo contrato de crédito celebrado e as taxas máximas em vigor para cada segmento. Também se avalia a sua conformidade com outros aspectos do enquadramento normativo do crédito aos consumidores.

Nos 683.737 contratos reportados ao Banco de Portugal, no período de Janeiro a Junho de 2011, foram identificados 209 contratos de 7 instituições, cujos elementos de reporte indiciavam eventuais desconformidades com as normas aplicáveis em matéria de crédito aos consumidores. Foi solicitada informação complementar sobre estes contratos às respectivas instituições, encontrando-se em curso a respectiva análise jurídica no final do período em análise.

Sempre que, na sequência dessa análise, se confirma que a TAEG praticada excede efectivamente o valor máximo permitido à data de celebração do contrato entre as partes, o Banco de Portugal adopta as medidas sancionatórias adequadas, em particular através da instauração de processos de contra-ordenação. Independentemente da actuação sancionatória, o Banco de Portugal determina que as instituições de crédito em causa procedam de imediato à redução dos encargos previstos nesses contratos para valores compatíveis com as taxas máximas em vigor (cfr. n.º 3 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009).

CAIXA 2 | CARACTERÍSTICAS DO MERCADO DO CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

No 1.º semestre de 2011 foram celebrados, em média mensal, 113.956 contratos, o que corresponde a um montante de crédito de cerca de 386,7 milhões de euros. Face a 2010, em termos de média mensal, verifica-se um decréscimo de 6,3 por cento no número de contratos e de 15,6 por cento no montante de crédito concedido.

A análise por categoria de crédito revela que o crédito pessoal, o crédito automóvel e o crédito *revolving* registaram reduções no montante de crédito concedido (de 13,6 por cento, 25,5 por cento e de 1,4 por cento, respectivamente).

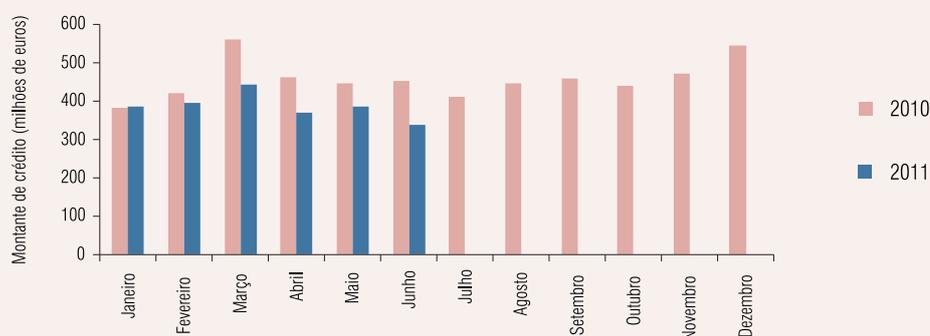
Para esta evolução contribuiu uma diminuição do número de novos contratos celebrados neste período, que teve subjacente uma redução de 17,7 por cento no crédito pessoal e de 23,5 por cento no crédito automóvel, que foi parcialmente compensada por um aumento de 3 por cento do número de contratos de crédito *revolving*.

QUADRO C.2.1

| | NÚMERO E MONTANTE MÉDIO MENSAL DOS CONTRATOS DE CRÉDITO CELEBRADOS | | | | | |
|--|--|----------------------|---------------|------------------------------|----------------------|---------------|
| | Número de contratos | | | Montante (milhares de euros) | | |
| | 2010 | 1.º Semestre de 2011 | Variação | 2010 | 1.º Semestre de 2011 | Variação |
| Crédito Pessoal | | | | | | |
| Finalidade Educ., Saúde, Energias Renov. e Loc. Fin. de Equip. | 925 | 389 | -57,9% | 6.687 | 5.517 | -17,5% |
| Outros créditos pessoais | 37.197 | 30.987 | -16,7% | 178.045 | 154.155 | -13,4% |
| Total | 38.122 | 31.376 | -17,7% | 184.733 | 159.672 | -13,6% |
| Crédito Automóvel | | | | | | |
| Loc. fin. ou ALD: novos | 2.139 | 1.162 | -45,7% | 42.611 | 24.078 | -43,5% |
| Loc. fin. ou ALD: usados | 244 | 328 | 34,4% | 4.125 | 5.890 | 42,8% |
| Com reserva de propriedade e outros: novos | 3.662 | 2.356 | -35,7% | 52.181 | 33.041 | -36,7% |
| Com reserva de propriedade e outros: usados | 6.891 | 6.048 | -12,2% | 76.690 | 67.771 | -11,6% |
| Total | 12.936 | 9.895 | -23,5% | 175.607 | 130.780 | -25,5% |
| Cartões de crédito, Linhas de Crédito, Contas Correntes Bancárias e Facilidades de Descoberto | | | | | | |
| | 70.559 | 72.685 | 3,0% | 97.599 | 96.269 | -1,4% |
| Total | 121.617 | 113.956 | -6,3% | 457.939 | 386.721 | -15,6% |

GRÁFICO C.2.1

EVOLUÇÃO DO MONTANTE DE CRÉDITO CONCEDIDO

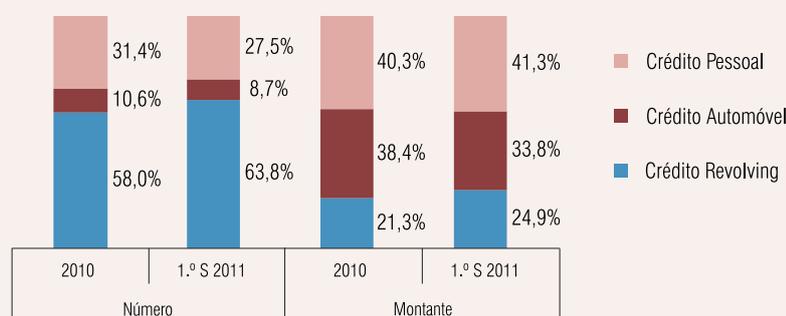


Dos contratos celebrados no 1.º semestre de 2011, 63,8 por cento são referentes a crédito *revolving* e 27,5 por cento são contratos de crédito pessoal. Relativamente ao montante, 41,3 por cento é concedido sob a forma de crédito pessoal e 33,8 por cento diz respeito a contratos de crédito automóvel. Apesar de constituírem mais de metade dos contratos celebrados, os contratos de crédito *revolving* representam apenas 24,9 por cento do montante total de crédito concedido (em termos de *plafond* máximo autorizado).

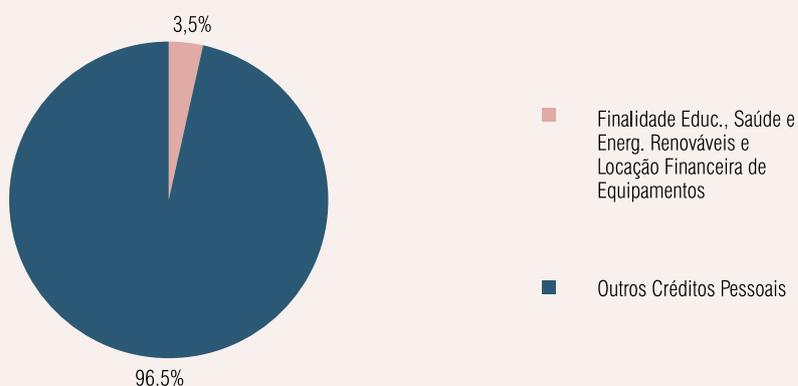
De 2010 para o 1.º semestre de 2011, destaca-se o crescimento da média mensal dos contratos e dos montantes de *plafonds* do crédito *revolving*, implicando um aumento do peso desta categoria de crédito, de 58,0 para 63,8 por cento em número de contratos e de 21,3 para 24,9 por cento em montante de crédito autorizado. Em contrapartida, salienta-se a diminuição do peso do número de contratos de crédito pessoal e de crédito automóvel, em 3,9 e 2,0 p.p., respectivamente. Relativamente ao montante, destaca-se uma redução de 4,6 p.p. no crédito automóvel.

GRÁFICO C.2.2

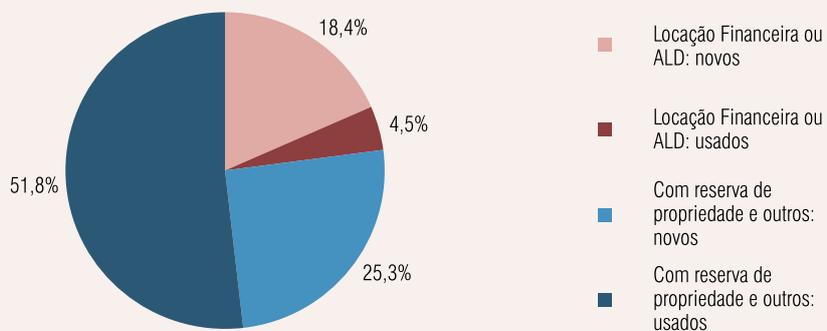
ESTRUTURA DO NÚMERO DE CONTRATOS E MONTANTE DE CRÉDITO CONCEDIDO



Relativamente à distribuição do montante de crédito pessoal concedido, por subsegmento de crédito, no 1.º semestre de 2011, 3,5 por cento foi crédito com “finalidade educação, saúde, energias renováveis e locação financeira de equipamentos” e 96,5 por cento foi para “outras finalidades”.

GRÁFICO C.2.3**ESTRUTURA DO MONTANTE DE CRÉDITO PESSOAL CONCEDIDO | 1.º SEMESTRE DE 2011**

No crédito automóvel, o crédito para veículos usados representou cerca de 56,3 por cento do montante concedido, sendo que 51,8 por cento foi relativo a contratos “com reserva de propriedade e outros”, enquanto o crédito concedido para a aquisição de veículos novos representou 43,7 por cento, sendo que 18,4 por cento disse respeito à subcategoria “locação financeira ou ALD: novos” e 25,3 por cento a contratos “com reserva de propriedade e outros”.

GRÁFICO C.2.4**ESTRUTURA DO MONTANTE CRÉDITO AUTOMÓVEL CONCEDIDO | 1.º SEMESTRE DE 2011**

6. SERVIÇOS DE PAGAMENTO

A prestação de serviços de pagamento é enquadrada pelo Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento (RJIPSP)¹⁴ e pelo Regulamento europeu relativo aos pagamentos transfronteiriços no espaço comunitário¹⁵.

O RJIPSP estabelece, entre outras normas, as regras relativas à cobrança de encargos pelas instituições aos utilizadores de serviços de pagamento, as quais definem limites para determinadas operações e certos tipos de cliente¹⁶.

Este regime proíbe a cobrança de encargos no encerramento de contas à ordem e no cancelamento de contratos de utilização de cartões de crédito e/ou de débito de consumidores¹⁷ e microempresas. Esta proibição também se estende a todos os outros clientes caso esse encerramento ocorra em contrato celebrado há mais de 12 meses.

O RJIPSP não permite também a cobrança de encargos pelas instituições aquando de emissão de extracto mensal em papel (com a informação das operações de pagamento efectuadas) e da prestação da informação pré-contratual e contratual obrigatória. Estabelece, além disso, que sempre que seja definida no contrato a prestação ao cliente de informação adicional ou mais frequente do que a mínima requerida pelo RJIPSP, os encargos cobrados devem corresponder aos custos efectivamente suportados pela instituição.

Proíbe ainda a cobrança, a consumidores e microempresas, de encargos decorrentes do bloqueio ou inibição de utilização de cartões de débito e/ou de crédito em situações de utilização não autorizada ou fraudulenta, extravio ou roubo. Nos casos em que esse bloqueio ocorreu por iniciativa da instituição, o desbloqueio ou a substituição dos instrumentos de pagamento está também isento de encargos para os clientes.

Está também proibida a cobrança de encargos pela denúncia do contrato pelo cliente quando esta resulta de uma proposta de alteração das respectivas condições apresentada pela instituição (com um pré-aviso mínimo de 60 dias).

Por outro lado, às operações de pagamento nacionais e transfronteiriças no interior do espaço SEPA¹⁸ aplica-se o princípio da igualdade de encargos, ou seja os encargos cobrados por transferências bancárias transfronteiriças até ao montante de 50 mil euros efectuadas no interior daquele espaço – e desde que o cliente/ordenante comunique o IBAN do beneficiário e o BIC da instituição destinatária – não podem ser superiores aos que a mesma instituição cobrar por transferências equivalentes processadas integralmente no país em que esteja estabelecida.

14 Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, em vigor desde 1 de Novembro de 2009, que transpôs a Directiva europeia sobre serviços de pagamento.

15 Regulamento (CE) n.º 924/2009, de 16 de Setembro.

16 Estes limites aplicam-se sempre aos clientes que sejam consumidores ou microempresas. Para os restantes clientes, podem ser afastadas pelas partes no contrato.

17 Consumidores são, para este efeito, as pessoas singulares que actuem com fins alheios à sua actividade comercial ou profissional.

18 Actualmente fazem parte da SEPA 32 países europeus: 17 da zona Euro (Bélgica, Alemanha, Grécia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda, Áustria, Portugal, Finlândia, Eslovénia, Chipre, Malta, Eslováquia e Estónia), mais os restantes 10 Estados-Membros da União Europeia (República Checa, Dinamarca, Letónia, Lituânia, Hungria, Polónia, Suécia, Reino Unido, Bulgária, Roménia), 3 países da Área Económica Europeia (Islândia, Noruega, Liechtenstein), Suíça e Mónaco.

QUADRO I.6.1

| SERVIÇOS DE PAGAMENTO ACÇÕES DE INSPECÇÃO 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|--|---------------------|----------------------|
| Âmbito | Acções de inspecção | Entidades abrangidas |
| Serviços de pagamento | 471 | 144 |

Nota: A fiscalização dos serviços de pagamento inclui 457 acções referentes a análise de suportes (Preçários, FIN, contratos e extractos, entre outros) e 14 acções nas instituições (*on-site*), credenciadas ou como cliente-mistério.

O Banco de Portugal, no período de Janeiro a Junho de 2011, realizou 471 acções de inspecção que incidiram sobre a prestação de serviços de pagamento, envolvendo 144 entidades.

QUADRO I.6.2

| SERVIÇOS DE PAGAMENTO MATÉRIAS FISCALIZADAS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | | | |
|--|------------------------------------|-------------------------|------------|-------------------------|
| Matérias | Enquadramento normativo | Fase de comercialização | | |
| | | Pré-contratual | Contratual | Na vigência do contrato |
| Encargos com pagamentos transfronteiriços (SEPA) | Regulamento (CE) 924/2009 | √ | √ | √ |
| Datas-valor das transferências | art. 80.º DL 317/2009 | √ | √ | √ |
| Datas-valor dos cheques | art. 5.º DL 18/2007 | √ | √ | √ |
| Cobrança de encargos com prestação de informação | art. 43.º e 58.º DL 317/2009 | √ | √ | √ |
| Cobrança de encargos por bloqueio ou inibição de utilização de cartões | arts 63.º, 66.º e 68.º DL 317/2009 | √ | √ | √ |
| Deveres de informação | art. 52.º e 53.º DL 317/2009 | √ | √ | √ |

O Banco de Portugal fiscalizou o cumprimento das normas que enquadram a prestação de serviços de pagamento, em particular das que regulam a informação a prestar aos clientes e a cobrança de comissões e outros encargos, realizando acções de inspecção à distância, ou junto das instituições, sob a forma “cliente mistério” ou credenciada. Foram fiscalizados Preçários, FIN, contratos ou minutas e extractos bancários. Avaliou-se o cumprimento dos deveres de informação na realização de operações de depósito e levantamento, em transferências bancárias e débitos directos, no envio de fundos e em operações de pagamento realizadas com cartões. Foi também confirmada a disponibilização aos clientes pelas instituições prestadoras de serviços de pagamento do acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de resolução de litígios.

QUADRO I.6.3

| SERVIÇOS DE PAGAMENTO RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|---|------------|----------------------|
| Matérias | Número | Entidades abrangidas |
| Cobrança de encargos por bloqueio ou inibição de utilização de cartões | 68 | 39 |
| Datas valor das transferências | 1 | 1 |
| Datas valor dos cheques | 1 | 1 |
| Disponibilização de acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de resolução de litígios | 112 | 112 |
| Outras práticas | 1 | 1 |
| Total | 183 | 144 |

Em resultado das acções de inspecção realizadas neste período, o Banco de Portugal obrigou à correcção das irregularidades detectadas através da emissão de 183 determinações específicas, dirigidas a 144 instituições.

Durante o 1º semestre de 2011, as irregularidades objecto de determinação específica respeitaram essencialmente a irregularidades relacionadas com a cobrança de encargos em caso de bloqueio ou de inibição de utilização de cartões de débito e/ou cartões de crédito e com o cumprimento da obrigação legal de adesão a entidades autorizadas a realizar arbitragem ou registadas no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo e a mecanismos de resolução de litígios transfronteiriços.

7. RECLAMAÇÕES

LINHAS GERAIS DA EVOLUÇÃO

O Banco de Portugal aprecia as reclamações dos clientes bancários inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito e as que lhe são dirigidas directamente. No 1.º semestre de 2011, no conjunto das reclamações recebidas no Banco de Portugal¹⁹, destacam-se as seguintes linhas de evolução:²⁰

- Foram apresentadas 7.420 reclamações focando matérias no âmbito das competências de supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média mensal de 1.237 reclamações;
- O número de reclamações entradas no 1º semestre registou uma redução de cerca de 2 por cento face à média mensal de 2010, uma evolução que confirma a desaceleração observada nesse ano;
- As reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL) diminuíram 3 por cento, enquanto as remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO) se mantiveram relativamente estáveis;
- As reclamações apresentadas através do Portal do Cliente Bancário (PCB) aumentaram 3 por cento, elevando o peso das reclamações recebidas por esta via no total das dirigidas directamente ao Banco de Portugal para 57,5 por cento, o que compara com 55,6 por cento, em 2010;
- As matérias mais reclamadas enquadram-se nos regimes das contas de depósito, do crédito aos consumidores e outros créditos e do crédito à habitação, representando, em conjunto, cerca de 70 por cento das reclamações recebidas. Neste grupo, destacam-se as reclamações relativas a contas de depósito, com um aumento de 8 por cento comparativamente a 2010; em contrapartida, registam-se quedas expressivas nas matérias de crédito à habitação e crédito aos consumidores;
- A análise dos processos de reclamação permitiu concluir que, em cerca de 43 por cento das reclamações encerradas no período não se observavam indícios de infracção por parte das instituições de crédito e que, em cerca de 57 por cento dos casos, se verificou a sua resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por advertência e/ou determinação específica do Banco de Portugal.

¹⁹ De acordo com as normas em vigor, todas as reclamações inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito são remetidas ao Banco de Portugal. No 1.º semestre de 2011 foram recebidas um total de 8.515 reclamações, das quais 13 por cento eram relativas a matérias fora do âmbito de actuação do Banco de Portugal, proporção ligeiramente inferior aos 15 por cento registados em 2010. As reclamações não enquadradas na esfera de actuação do Banco referem-se a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso, por exemplo, das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias reclamadas se inserem na esfera de competências da Comissão de Mercados de Valores Mobiliários ou do Instituto de Seguros de Portugal. Após análise, o Banco de Portugal remete à CMVM ou ao ISP, as reclamações que incidem sobre matérias de competência destes reguladores.

²⁰ As taxas de variação apresentadas nesta secção foram apuradas por comparação da média mensal registada no 1º semestre de 2011 com a registada no ano de 2010.

QUADRO I.7.1

| NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA 2010 E 1.º SEMESTRE DE 2011 | | | | | |
|--|-------------|-----------------------|------------------|----------------------------|---------------|
| Ano | Mês | Entradas ¹ | | | |
| | | RCL ² | RCO ³ | | Total |
| | | | Total | das quais PCB ⁴ | |
| 2010 | Janeiro | 693 | 566 | 282 | 1.259 |
| | Fevereiro | 607 | 521 | 294 | 1.128 |
| | Março | 790 | 642 | 359 | 1.432 |
| | Abril | 652 | 561 | 305 | 1.213 |
| | Maio | 675 | 604 | 339 | 1.279 |
| | Junho | 670 | 580 | 289 | 1.250 |
| | Julho | 740 | 568 | 338 | 1.308 |
| | Agosto | 680 | 682 | 372 | 1.362 |
| | Setembro | 637 | 634 | 376 | 1.271 |
| | Outubro | 584 | 587 | 321 | 1.171 |
| | Novembro | 637 | 548 | 323 | 1.185 |
| | Dezembro | 694 | 541 | 315 | 1.235 |
| 2010 | | 8.059 | 7.034 | 3.913 | 15.093 |
| 2011 | Janeiro | 693 | 612 | 332 | 1.305 |
| | Fevereiro | 628 | 655 | 404 | 1.283 |
| | Março | 713 | 624 | 355 | 1.337 |
| | Abril | 574 | 481 | 262 | 1.055 |
| | Maio | 696 | 607 | 350 | 1.303 |
| | Junho | 608 | 529 | 314 | 1.137 |
| | 2011 | | 3.912 | 3.508 | 2.017 |

Notas:

- (1) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias no âmbito de actuação do Banco de Portugal. Por memória, refira-se que, em 2010 e no 1.º semestre de 2011, foram ainda recebidas, respectivamente, 2.661 e 1.095 reclamações que estavam fora do seu âmbito de actuação.
- (2) Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações.
- (3) Reclamações apresentadas directamente ao Banco de Portugal.
- (4) Portal do Cliente Bancário.

GRÁFICO I.7.1

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA | 2010 E 1.º SEMESTRE DE 2011

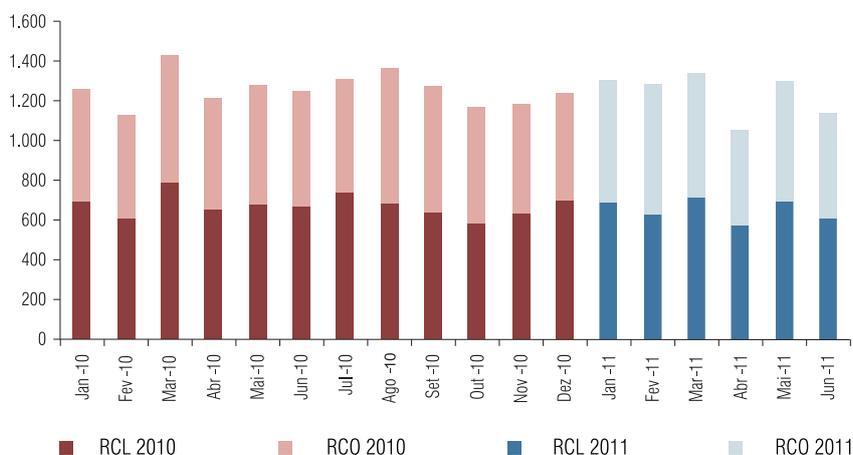
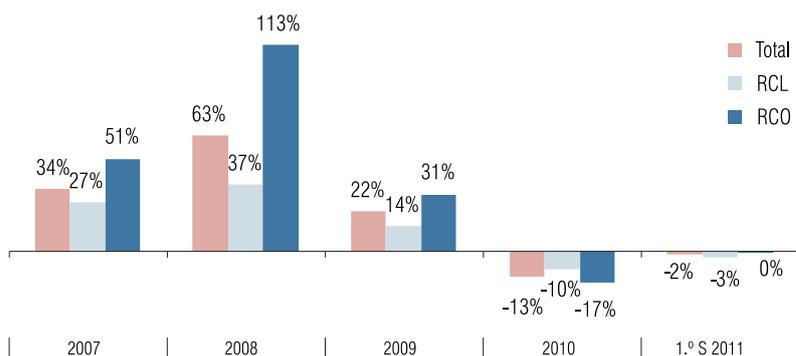


GRÁFICO I.7.2

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES, POR PROVENIÊNCIA



EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA

No 1.º semestre de 2011, as contas de depósito e o crédito aos consumidores e outros créditos foram as matérias mais reclamadas com, respectivamente, 28,3 e 25,8 por cento do total de reclamações. De seguida, mas com apenas 14,8 por cento do total, surge o crédito à habitação, concentrando-se nestas três matérias 68,8 por cento das reclamações dos clientes bancários. Estas matérias já haviam sido as mais reclamadas em 2010.

No 1.º semestre de 2011, as contas de depósito registaram um crescimento de 8 por cento na média mensal de reclamações, apresentando o maior aumento do peso relativo no total de reclamações (de 25,9 por cento, em 2010, para 28,3 por cento, no 1.º semestre de 2011).

O crédito aos consumidores e outros créditos, que em 2010 representava 26,3 por cento do número de reclamações, apresentou um decréscimo de 4 por cento, o que se traduziu numa redução do seu peso relativo no total de reclamações (menos 0,5 p.p.).

O crédito à habitação, por seu lado, registou, no 1.º semestre de 2011, uma redução de 8 por cento do número médio mensal de reclamações, o que teve como efeito uma diminuição de 0,9 p.p. no peso desta matéria no total das reclamações.

Foram também registadas reduções no número médio de reclamações, face a 2010, nos cheques, operações com numerário, máquinas ATM e débitos directos, sendo a redução nesta última matéria a de maior proporção (menos 30 por cento).

Em sentido contrário, com acréscimos na média mensal de reclamações dos clientes bancários, surgem as matérias relacionadas com cartões e com transferências. Assinala-se a evolução das reclamações sobre cartões que, com um aumento de 15 por cento, registaram a segunda maior subida em termos de peso no total de reclamações (1,1 p.p.). Relativamente às transferências, observa-se um crescimento de 10 por cento no número médio mensal de reclamações, ao qual corresponde um aumento de 0,4 p.p. no peso relativo.

QUADRO I.7.2

| RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (VALORES ABSOLUTOS) | | | | | | |
|---|-----------------------|---------------|-------------------|-------------------------|---------------|-------------------|
| Matéria Reclamada | Número de reclamações | | | Distribuição percentual | | |
| | 2010 | 1.º Sem. 2011 | Var. média mensal | 2010 | 1.º Sem. 2011 | Var. média mensal |
| Contas de depósito | 3.903 | 2.101 | 8 % | 25,9% | 28,3% | 2,4 |
| Crédito aos consumidores e outros créditos | 3.963 | 1.912 | -4% | 26,3% | 25,8% | -0,5 |
| Crédito à habitação | 2.368 | 1.095 | -8% | 15,7% | 14,8% | -0,9 |
| Cheques | 1.423 | 681 | -4% | 9,4% | 9,2% | -0,2 |
| Cartões | 1.020 | 586 | 15% | 6,8% | 7,9% | 1,1 |
| Transferências | 551 | 303 | 10% | 3,7% | 4,1% | 0,4 |
| Operações com numerário | 401 | 158 | -21% | 2,7% | 2,1% | -0,6 |
| Máquinas ATM | 295 | 118 | -20% | 2,0% | 1,6% | -0,4 |
| Débitos directos | 194 | 68 | -30% | 1,3% | 0,9% | -0,4 |
| Restantes matérias | 975 | 398 | -18% | 6,5% | 5,4% | -1,1 |
| Total | 15.093 | 7.420 | -2% | 100,0% | 100,0% | - |

Nota: Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de actuação do Banco de Portugal. Foram agregados na rubrica “Restantes matérias” reclamações sobre matérias diversas, bem como os conteúdos temáticos com menos de 1 por cento do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização ao cliente do Livro de Reclamações.

GRÁFICO I.7.3



O número de reclamações por matéria reclamada carece, todavia, de ser ponderado pelo respectivo volume de produtos e serviços bancários prestados pelas instituições de crédito aos seus clientes. Para o efeito, o número de reclamações recebidas é relativizado face à unidade de referência que reflecte o nível de actividade do sistema bancário em cada uma dessas matérias.

QUADRO I.7.3

| RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (VALORES RELATIVOS) | | | | |
|---|------------------------------------|---|---------------|----------|
| Matéria Reclamada | Unidade de Referência | Número de reclamações (valores relativos) | | |
| | | 2010 | 1.º Sem. 2011 | Variação |
| Contas de depósito* | mil contas DO | 0,08 | 0,09 | 11% |
| Crédito aos consumidores e outros créditos* | mil contratos CC e outros créditos | 0,14 | 0,14 | 0% |
| Crédito à habitação* | mil contratos CH | 0,53 | 0,48 | -8% |
| Cheques | 10 mil cheques | 0,16 | 0,17 | 8% |
| Cartões* | 10 mil cartões | 0,26 | 0,30 | 15% |
| Transferências | 100 mil transferências | 0,70 | 0,65 | -7% |
| Operações com numerário | milhão de operações | 0,93 | 0,76 | -19% |
| Máquinas ATM* | 100 máquinas ATM | 0,78 | 0,63 | -20% |
| Débitos directos | milhão de débitos directos | 1,60 | 1,08 | -33% |

Nota: Para as matérias reclamadas assinaladas com (*), designadamente contas de depósito, crédito aos consumidores e outros créditos, crédito à habitação, cartões e máquinas ATM, o valor apresentado para 2010 corresponde à média dos valores observados em cada um dos dois semestres de 2010. Este ajustamento é necessário para que este valor seja comparável com o registado no 1.º semestre de 2011, na medida em que, sendo as unidades de referência utilizadas nestas variáveis stock, a comparação só é possível para períodos temporais de igual dimensão. Nas restantes matérias esta correcção não é necessária já que a própria unidade de referência é uma variável fluxo, ou seja, o seu valor é o verificado em cada um dos períodos em causa (2010 e 1.º semestre de 2011, respectivamente).

O valor relativo das matérias reclamadas apresentou, no 1º semestre, o seguinte comportamento:

- Uma redução no número relativo de reclamações relacionadas com crédito à habitação, transferências, operações com numerário, máquinas ATM e débitos directos e a manutenção do número relativo de reclamações de crédito aos consumidores e outros créditos por mil contratos.
- As matérias sobre contas de depósito registaram 0,09 reclamações por cada mil contas de depósito à ordem, representando um aumento de 11 por cento face a 2010;
- Os cartões tiveram 0,30 reclamações por cada 10 mil cartões, o que corresponde a um aumento de 15 por cento face ao ano anterior.
- Os cheques registaram 0,17 reclamações por 10 mil cheques processados no sistema de compensação interbancária, verificando-se um aumento de 8 por cento face 2010. Este aumento contrasta com a redução de 4,3 por cento do número absoluto de reclamações que incidem sobre esta matéria e resulta do menor nível de utilização deste meio de pagamento.

Para as quatro matérias com maior número de reclamações - contas de depósito, crédito aos consumidores e outros créditos, crédito à habitação e cheques que no seu conjunto representaram 78 por cento do total - o número de reclamações dirigidas a cada instituição foi ponderado pelo respectivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados (v. Caixas nas páginas seguintes).

CAIXA 3 | CONTAS DE DEPÓSITO

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM

| SIGLA | INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO | 1.º SEMESTRE 2011 |
|------------------|--|-------------------|
| DBANK | Deutsche Bank (Portugal), SA | 0,62 |
| BARCL | Barclays Bank, PLC | 0,35 |
| BBVA | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), SA | 0,25 |
| BSTOT | Banco Santander Totta, SA | 0,14 |
| BES | Banco Espírito Santo, SA | 0,14 |
| BPN | BPN - Banco Português de Negócios, SA | 0,11 |
| BCP | Banco Comercial Português, SA | 0,11 |
| BAPOP | Banco Popular Portugal, SA | 0,11 |
| BBPI | Banco BPI, SA | 0,10 |
| Média do sistema | | 0,09 |
| BANIF | BANIF- Banco Internacional do Funchal, SA | 0,07 |
| CEMG | Caixa Económica Montepio Geral | 0,07 |
| BBEST | BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, SA | 0,07 |
| CGD | Caixa Geral de Depósitos, SA | 0,06 |
| SICAM | Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM | 0,03 |

Nota: A média do sistema equivale a 9 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O quadro anterior apresenta, para o 1.º semestre de 2011, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2011. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o Banco BIC Português, Banco de Investimento Global, Banco do Brasil, Banco Espírito Santo dos Açores, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caja de Ahorros de Galicia – Sucursal e Monte de Piedad Y Caja General de Ahorros de Badajoz – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco ActivoBank, Banco BAI Europa, Banco Efisa, Banco Invest, Banco L.J. Carregosa, Banif – Banco de Investimento, Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo e Caja España de Inversiones, Salamanca e Soria – Sucursal em Portugal.



CAIXA 4 | CRÉDITO AOS CONSUMIDORES E OUTROS CRÉDITOS

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES E OUTROS CRÉDITOS

| Sigla | Instituição de crédito | 1.º semestre 2011 |
|------------------|--|-------------------|
| BBVIF | BBVA, Instituição Financeira de Crédito, SA | 1,33 |
| CRIFC | Crediagora, Instituição Financeira de Crédito, SA | 1,17 |
| FCE | FCE Bank PLC | 0,72 |
| BPN | BPN - Banco Português de Negócios, SA | 0,62 |
| FIFIC | Finicredito - Instituição Financeira de Credito, SA | 0,56 |
| BPSAF | Banque PSA Finance (Sucursal em Portugal) | 0,47 |
| DBANK | Deutsche Bank (Portugal), SA | 0,43 |
| BPRIM | Banco Primus, SA | 0,35 |
| GEIFC | GE Consumer Finance, I.F.I.C., Instituição Financeira de Credito, SA | 0,34 |
| BASCP | Banco Santander Consumer Portugal, SA | 0,29 |
| SOFIN | Sofinloc - Instituição Financeira de Credito, SA | 0,29 |
| FGACA | FGA Capital - Instituição Financeira de Credito, SA | 0,24 |
| BARCL | Barclays Bank, PLC | 0,24 |
| BMAIS | Banco Mais, SA | 0,24 |
| BBVA | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), SA | 0,21 |
| COFID | Cofidis | 0,20 |
| BSTOT | Banco Santander Totta, SA | 0,20 |
| BANIF | BANIF - Banco Internacional do Funchal, SA | 0,18 |
| CEMG | Caixa Económica Montepio Geral | 0,16 |
| BAPOP | Banco Popular Portugal, SA | 0,16 |
| BPNIF | BPN Credito - Instituição Financeira de Credito, SA | 0,15 |
| Média do sistema | | 0,14 |
| BBNPP | Banco BNP Paribas Personal Finance, SA | 0,13 |
| BBPI | Banco BPI, SA | 0,13 |
| CIFIC | Caixa Leasing e Factoring - Instituição Financeira de Credito, SA | 0,13 |
| BCBOM | Banco Credibom, SA | 0,10 |
| BCP | Banco Comercial Português, SA | 0,08 |
| BES | Banco Espírito Santo, SA | 0,08 |
| SICAM | Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM | 0,07 |
| UNICR | UNICRE - Instituição Financeira de Credito, SA | 0,06 |
| ONEYF | Oney - Instituição Financeira de Credito, SA | 0,06 |
| CGD | Caixa Geral de Depósitos, SA | 0,06 |
| FINCI | Financiera El Corte Ingles, E.F.C., SA (Sucursal em Portugal) | 0,04 |

Nota: A média do sistema equivale a 14 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores e outros créditos.

O quadro anterior apresenta, para o 1.º semestre de 2011, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores e outros créditos em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.



As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2011. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o AS Private Bank – Sucursal em Portugal, Banco BIC Português, Banco Invest, Banco Português de Gestão, Banif Go – Instituição Financeira de Crédito, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, BMW Bank GMBW – Sucursal Portuguesa, BNP Paribas Factor – Instituição Financeira de Crédito, Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova), Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caja de Ahorros de Galicia - Sucursal, Caja España de Inversiones Salamanca Y Soria – Sucursal em Portugal, Finanfarma – Sociedade de Factoring, RCI Banque – Sucursal em Portugal e RCI Gest – Instituição Financeira de Crédito.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores e outros créditos, sendo este o caso do Banco ActivoBank (Portugal), Banco de Investimento Global, Banco de Investimento Imobiliário, Banco Espírito Santo dos Açores, BNP Paribas Lease Group, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Eurofactor Portugal – Sociedade de Factoring, Fortis Lease Portugal - Instituição Financeira de Crédito, Mercedes-Benz Financial Services Portugal, Pastor Servicios Financieros – Sucursal em Portugal, Popular Factoring e Union de Créditos Inmobiliários – Sucursal em Portugal.

CAIXA 5 | CRÉDITO À HABITAÇÃO

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO

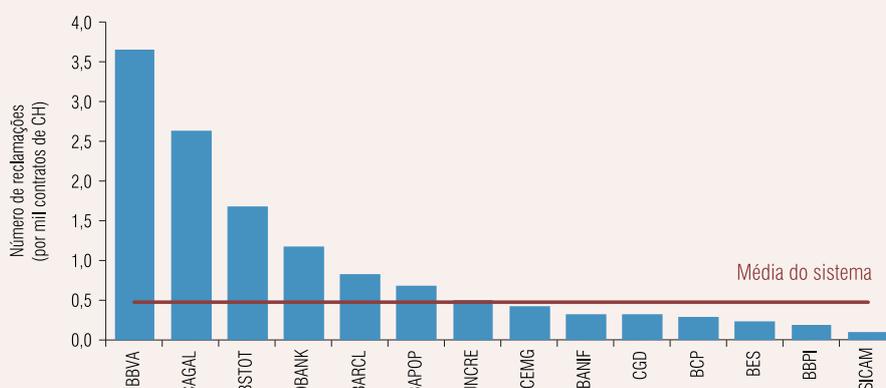
| SIGLA | INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO | 1.º SEMESTRE 2011 |
|------------------|---|-------------------|
| BBVA | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), SA | 3,66 |
| CAGAL | Caja de Ahorros de Galicia, Sucursal | 2,64 |
| BSTOT | Banco Santander Totta, SA | 1,69 |
| DBANK | Deutsche Bank (Portugal), SA | 1,18 |
| BARCL | Barclays Bank, PLC | 0,83 |
| BAPOP | Banco Popular Portugal, SA | 0,69 |
| UNCRE | Union de Créditos Imobiliários, SA - Sucursal em Portugal | 0,51 |
| Média do sistema | | 0,48 |
| CEMG | Caixa Económica Montepio Geral | 0,43 |
| BANIF | BANIF - Banco Internacional do Funchal, SA | 0,33 |
| CGD | Caixa Geral de Depósitos, SA | 0,33 |
| BCP | Banco Comercial Português, SA | 0,30 |
| BES | Banco Espírito Santo, SA | 0,24 |
| BBPI | Banco BPI, SA | 0,19 |
| SICAM | Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM | 0,11 |

Nota: A média do sistema equivale a 4,8 reclamações por cada 10 mil contratos de crédito à habitação.

O quadro anterior apresenta, para o 1.º semestre de 2011, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2011. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o Banco de Investimento Imobiliário, Banco Primus e BPN – Banco Português de Negócios.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito à habitação, sendo este o caso do Banco Espírito Santo e Comercial dos Açores, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leira e GE Consumer Finance, Instituição Financeira de Crédito.



CAIXA 6 | CHEQUES

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 10 MIL CHEQUES PROCESSADOS NO SICOI

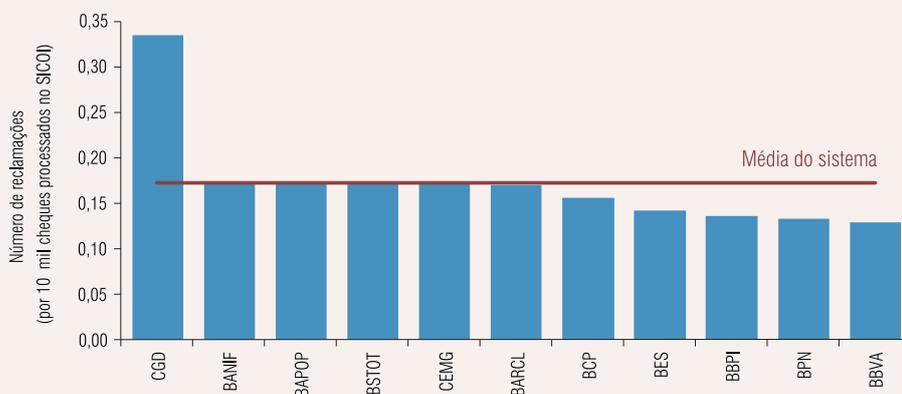
| SIGLA | INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO | 1.º SEMESTRE 2011 |
|-------|--|-------------------|
| CGD | Caixa Geral de Depósitos, SA | 0,33 |
| | Média do sistema | 0,17 |
| BANIF | BANIF - Banco Internacional do Funchal, SA | 0,17 |
| BAPOP | Banco Popular Portugal, SA | 0,17 |
| BSTOT | Banco Santander Totta, SA | 0,17 |
| CEMG | Caixa Económica Montepio Geral | 0,17 |
| BARCL | Barclays Bank, PLC | 0,17 |
| BCP | Banco Comercial Português, SA | 0,16 |
| BES | Banco Espírito Santo, SA | 0,14 |
| BBPI | Banco BPI, SA | 0,14 |
| BPN | BPN - Banco Português de Negócios, SA | 0,13 |
| BBVA | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), SA | 0,13 |

Nota: A média do sistema equivale a 17 reclamações por cada milhão de cheques processados.

O quadro anterior apresenta, para o 1.º semestre de 2011, o número de reclamações por cada 10 mil cheques processados no SICOI, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente de a sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante

As instituições do quadro supra tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2011. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, face à sua importância relativa, não é acima referido. Dele fazem parte o Banco BIC Português, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixas de Crédito Agrícola Mutuo Integradas no SICAM e Deutsche Bank – Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área dos cheques, sendo este o caso do Banco Espírito Santo dos Açores, BNP Paribas, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras e Caja de Ahorros de Galicia.



RESULTADOS DA ANÁLISE

A análise pelo Banco de Portugal das reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados : (i) “não existem indícios de infracção por parte da instituição de crédito” ou (ii) “a instituição de crédito resolveu a situação apresentada”, por sua iniciativa ou por intervenção do Banco de Portugal, na sequência, nomeadamente, da emissão de advertências e/ou determinações específicas às instituições de crédito ou mesmo da instauração de processos de contra-ordenação.

No 1.º semestre de 2011, em cerca 43 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infracção por parte da instituição de crédito e, em cerca de 57 por cento dos casos verificou-se a resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por advertência e/ou determinação específica do Banco de Portugal.

A evolução, face a 2010, evidencia uma maior proporção de reclamações consideradas com fundamento, o que parece revelar um melhor conhecimento por parte dos clientes bancários das normas legais e regulamentares que enquadram a sua relação com as instituições de crédito.

QUADRO I.7.4

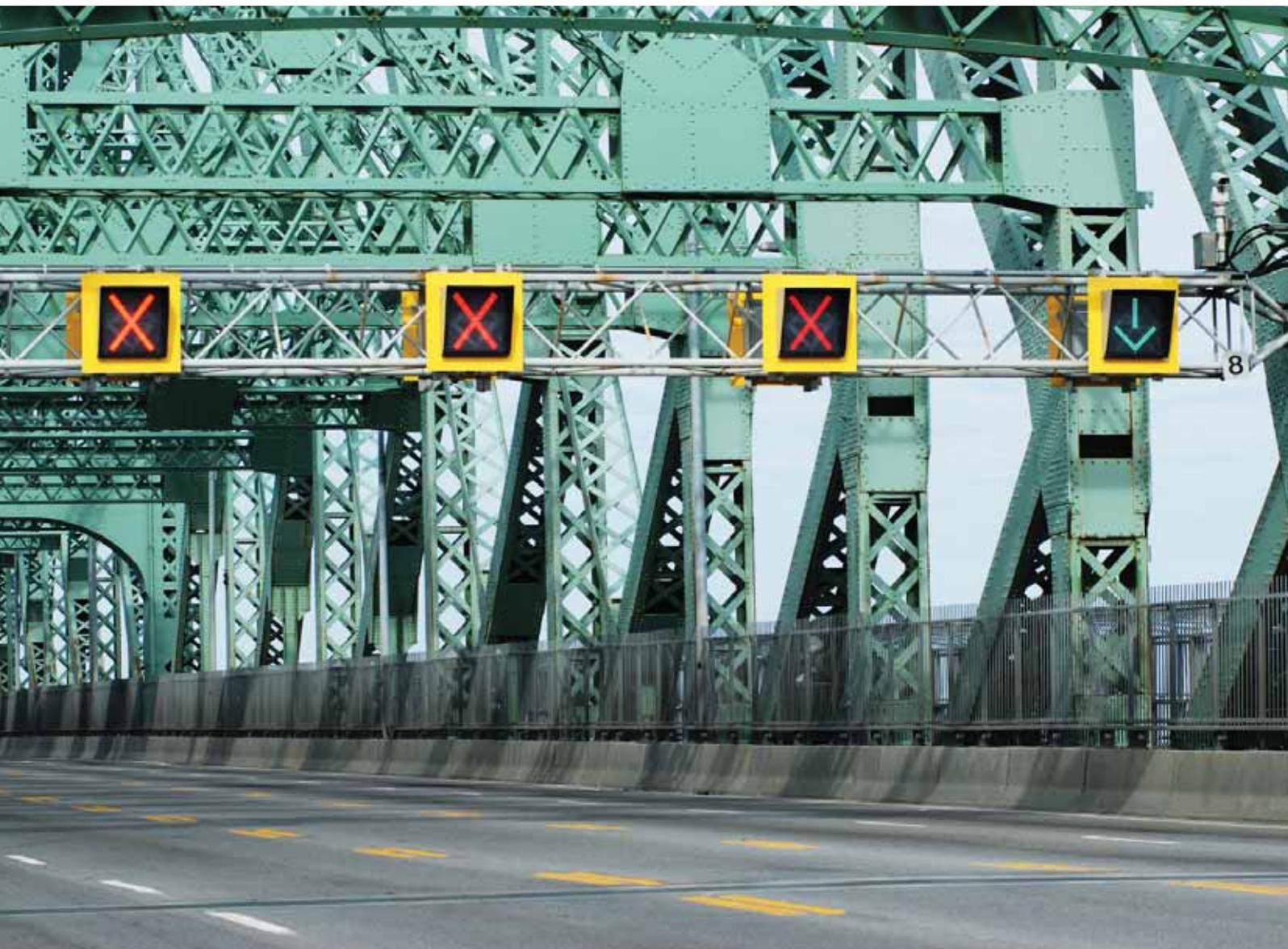
| Resultado | RESULTADOS DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO | |
|--|--|---------------|
| | Dist. percentual | |
| | 2010 | 1.º Sem. 2011 |
| Sem indícios de infracção por parte da IC | 45% | 43% |
| Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP | 55% | 57% |
| Total | 100% | 100% |

ACTUAÇÃO SANCIONATÓRIA



1. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS

2. PROCESSOS DE CONTRA-ORDENAÇÃO



ACTUAÇÃO SANCIONATÓRIA

O Banco de Portugal, no quadro das competências de supervisão comportamental da banca de retalho que lhe estão legalmente atribuídas, avaliou, durante o período em análise, a conformidade da actuação das instituições de crédito com as normas legais e regulamentares que enquadram a sua actividade. Sempre que foram detectadas situações irregulares ou de incumprimento, o Banco de Portugal emitiu recomendações e determinações específicas e, em situações de maior gravidade, instaurou processos de contra-ordenação.

Pelas características da comercialização dos produtos e serviços bancários de retalho, as recomendações e determinações específicas, exigindo às instituições a correcção de actuações irregulares e a reparação de incumprimentos, são os instrumentos sancionatórios a que o Banco de Portugal recorre com mais frequência no âmbito da supervisão comportamental.

A emissão de recomendações e determinações específicas é efectuada ao abrigo dos poderes conferidos pela alínea c) do artigo 116.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro, e pela alínea c) do n.º 2 do artigo 6.º do Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento (RJIPSP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro.

Os processos de contra-ordenação, sancionando a actuação das instituições de crédito, são instaurados ao abrigo dos poderes conferidos ao Banco de Portugal pela alínea e) do artigo 116.º do RGICSF e pela alínea e) do n.º 2 do artigo 6.º do RJIPSP, aos quais é aplicável o regime processual previsto no RGICSF. O Banco de Portugal instaura também processos de contra-ordenação nos termos dos poderes que lhe foram conferidos pela alínea j) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro (diploma que institui o Livro de Reclamações). A estes últimos processos é aplicável o regime processual previsto no Regime Geral das Contra-ordenações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de Outubro.

1. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS

No 1º semestre de 2011, o Banco de Portugal emitiu determinações específicas impondo a adopção de um comportamento específico e a cessação imediata de práticas irregulares pelas instituições de crédito. O não acatamento destas determinações específicas pelos seus destinatários pode constituir um ilícito contra-ordenacional e dar lugar à instauração de processo de contra-ordenação.

O Banco de Portugal, além de verificar o cumprimento das determinações específicas emitidas, através da análise da prova documental que lhe deve ser remetida para esse efeito pelas instituições, procedeu ainda à sua posterior confirmação, através da realização de acções de inspecção ou de outras diligências complementares.

Entre Janeiro e Junho de 2011, foram emitidas 602 recomendações e determinações específicas, que tiveram como destinatários bancos, caixas económicas, caixas de crédito agrícola mútuo e instituições financeiras de crédito.

As recomendações e determinações específicas emitidas resultaram da fiscalização da publicidade, da realização de acções de inspecção, da análise de reclamações, da avaliação do cumprimento de taxas máximas no crédito aos consumidores e do reporte de informação pelas instituições (ver capítulo anterior sobre a actuação fiscalizadora do Banco de Portugal).

Na fiscalização da publicidade emitiram-se 61 determinações, para fazer cumprir cabalmente os deveres de rigor e transparência de informação que as instituições têm de respeitar nas

campanhas que realizam. Na sequência da análise do Preçário das instituições, foram emitidas 222 determinações para a correcção de irregularidades detectadas na actualidade, clareza, correcção e completude da informação divulgada sobre comissões, taxas de juro e outros encargos. Os incumprimentos na comercialização de depósitos bancários e suas contas motivaram a emissão 73 determinações exigindo a sua correcção ou a melhoria da forma como é divulgada a informação prestada. Para a correcção de irregularidades detectadas na comercialização de contratos de crédito à habitação, na sequência de acções de inspecção às instituições foram emitidas 5 determinações. Tendo como âmbito matérias sobre crédito aos consumidores, emitiram-se 58 determinações exigindo a sanação de incumprimentos detectados, na entrega da FIN, no conteúdo da FIN e no contrato, no cálculo da TAEG e taxa de juro nominal e no reporte de contratos ao Banco de Portugal. As 183 determinações emitidas sobre serviços de pagamento foram relativas a matérias ligadas à cobrança de encargos e à disponibilização do acesso a meios extrajudiciais de resolução de litígios.

QUADRO II.1.1

| RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2011 | |
|--|---|
| Matérias | Recomendações e determinações específicas |
| Publicidade | 61 |
| Preçário (regras de transparência) | 222 |
| Crédito à habitação e crédito conexo | 5 |
| Crédito aos consumidores e outros créditos | 58 |
| Depósitos | 73 |
| Serviços de pagamento | 183 |
| TOTAL | 602 |
| <i>Das quais:</i> | |
| Transparência da informação | 309 |
| Cumprimento de normas legais e regulamentares | 293 |

Do total de recomendações e determinações específicas emitidas, 309 destinaram-se a garantir a observância dos deveres de transparência de informação e as restantes 293 tiveram por objecto assegurar o integral cumprimento de normas legais e regulamentares.

GRÁFICO II.1.1

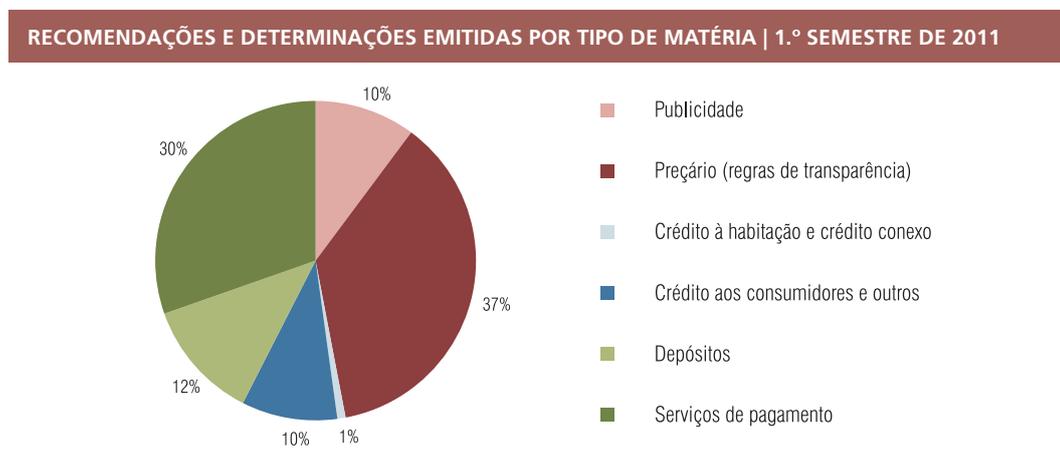
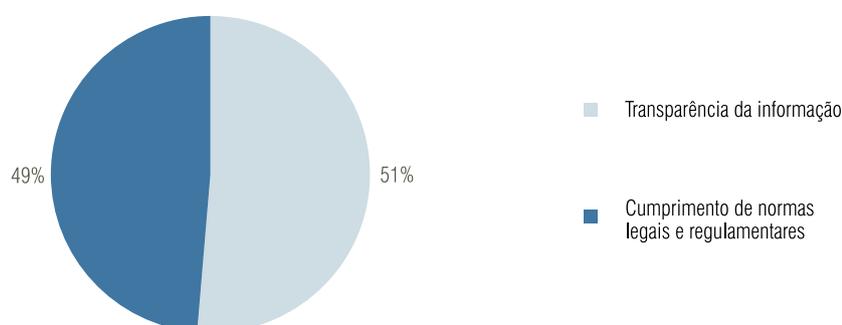


GRÁFICO II.1.2

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES EMITIDAS POR TIPO DE NORMA | 1.º SEMESTRE DE 2011



2. PROCESSOS DE CONTRA-ORDENAÇÃO

No 1º semestre de 2011, foram instaurados 16 processos de contra-ordenação ao abrigo da competência sancionatória legalmente atribuída ao Banco de Portugal, sendo 12 processos relativos ao incumprimento de preceitos imperativos que regem a actividade das instituições de crédito, 3 processos por violação dos deveres de prestação de informação ao Banco de Portugal e 1 por inexistência de Livro de Reclamações.

QUADRO II.2.1

| PROCESSOS DE CONTRA-ORDENAÇÃO 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|---|---|------------------------------|
| Diploma habilitante | Infracção | N.º de Processos instaurados |
| DL n.º 298/82, de 31 de Dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras) | Incumprimento de preceitos imperativos que regem a actividade das instituições de crédito | 12 |
| | Incumprimento de deveres de informação ao Banco de Portugal | 3 |
| DL n.º 156/2005, de 15 de Setembro (Diploma que institui o Livro de Reclamações) | Inexistência do Livro de Reclamações | 1 |
| TOTAL | | 16 |

PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO



1. NOVOS DESENVOLVIMENTOS

2. ACESSOS

3. SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL

4. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

1. NOVOS DESENVOLVIMENTOS

O Portal do Cliente Bancário (PCB) registou diversos desenvolvimentos ao longo do 1º semestre de 2011, decorrentes da actualização regular da informação divulgada, designadamente as características dos produtos e serviços bancários de retalho e as normas legais e regulamentares que enquadram a sua comercialização, mas também da melhoria da qualidade da informação prestada aos clientes bancários, procurando tornar os conteúdos mais completos e acessíveis.

Assim, no 1º semestre de 2011, foi actualizada regularmente a informação divulgada no PCB, designadamente a média mensal dos diferentes prazos do indexante Euribor, particularmente relevante na revisão da taxa de juro dos contratos de crédito à habitação, e as taxas máximas aplicáveis aos novos contratos de crédito aos consumidores, bem como os Preçários das instituições de crédito, sempre que estas procederam à sua actualização de acordo com as normas aplicáveis.

No mês de Fevereiro, foram introduzidos no PCB conteúdos sobre os “Princípios Comuns para a Mobilidade de Serviços Bancários”. Estes Princípios resultam de uma iniciativa de auto-regulação da indústria bancária, a nível europeu, que, em Portugal, foi concretizada através de protocolo entre a Associação Portuguesa de Bancos e algumas das instituições de crédito suas associadas. O objectivo deste protocolo é facilitar a mobilidade dos clientes bancários, com a introdução de procedimentos simplificados para transferência para outro banco de contas de depósito à ordem e de um conjunto de serviços de pagamento a estas associadas.

Em Maio, foi divulgado o Relatório de Supervisão Comportamental, referente ao ano de 2010. Este relatório dá a conhecer as principais linhas da actuação regulamentar, fiscalizadora e sancionatória e destaca alguns dos temas centrais à reflexão em curso no âmbito da regulação comportamental durante o ano de 2010. Nestes temas incluem-se o desenvolvimento de estratégias nacionais de literacia financeira, a adopção pelas instituições de condutas responsáveis na concessão de crédito e a venda associada de produtos e outras práticas comerciais.

Ainda em Maio, foram divulgadas no PCB as linhas de orientação do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF). Este Plano, elaborado pelo Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e Instituto de Seguros de Portugal assume um horizonte temporal de 5 anos (2011-2015) e está orientado para a promoção da literacia financeira. O Plano procura contribuir para elevar o nível de conhecimentos financeiros da população e promover a adopção de comportamentos financeiros adequados, nomeadamente desenvolver hábitos de poupança, promover o recurso responsável ao crédito e criar hábitos de precaução.

Foi também divulgada no PCB, em Maio, a assinatura do protocolo “Educação Financeira – Estratégia de Intervenção no Sistema Educativo” celebrado entre o Ministério da Educação e o Banco de Portugal, que estabelece os termos e condições de colaboração entre estas duas entidades com vista à definição de um referencial de educação financeira no ensino pré-escolar, básico e secundário e na educação e formação de adultos.



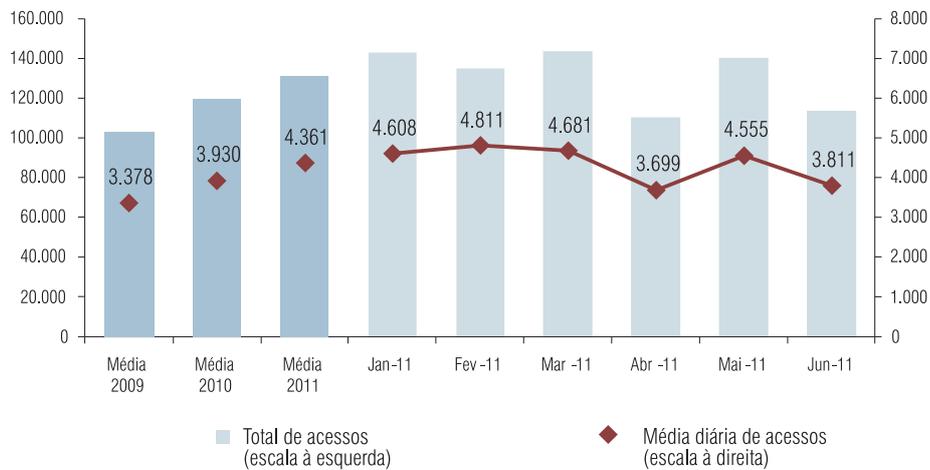
2. ACESSOS

VOLUME DE ACESSOS

O PCB registou, no 1º semestre de 2011, uma média mensal de 130.887 páginas visitadas, o que corresponde a uma média diária de 4.361 visitas. Nos anos de 2009 e 2010 registaram-se médias mensais de 102.738 e 119.380 visitas, respectivamente, o que revela um aumento do nível de consultas ao PCB pelos clientes bancários, de 9,6 por cento entre 2010 e 2011.

GRÁFICO III.2.1

PCB | EVOLUÇÃO DOS ACESSOS ÀS PÁGINAS | 2009-2011

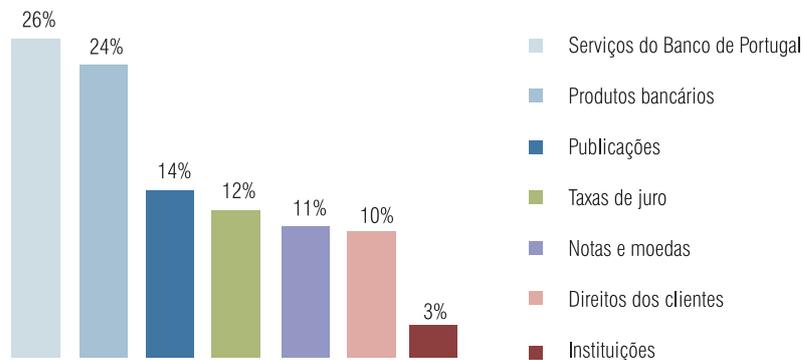


CONSULTA DE CONTEÚDOS

Os acessos aos conteúdos do PCB têm registado alguma estabilidade em termos de áreas temáticas mais visitadas. Os conteúdos mais procurados ao longo do 1º semestre de 2011 foram os relacionados com os Serviços do Banco de Portugal (com 26 por cento do total das consultas), os Produtos bancários (24 por cento) e as Publicações (14 por cento).

GRÁFICO III.2.2

PCB | VISITAS AOS CONTEÚDOS POR TEMAS | 1.º SEMESTRE DE 2011



Nos Serviços do Banco de Portugal, os conteúdos mais visitados têm sido os relativos a Reclamações (com cerca de 55 por cento dos acessos), destacando-se as páginas de Consulta de

reclamações e do formulário de envio de novas reclamações. Das visitas às páginas dos Serviços do Banco destacam-se ainda os acessos ao tema Responsabilidades de crédito (cerca de 25 por cento), com informação sobre a Central de Responsabilidades de Crédito (CRC).

Quanto às páginas de Produtos bancários, as mais visitadas foram as do tema Depósitos bancários (37 por cento, no 1º trimestre, e 32 por cento, no 2º trimestre de 2011), destacando-se a procura pelo simulador de juros nos depósitos bancários e a procura de informação sobre os tipos de depósitos e sobre abertura, titularidade e movimentação de contas. De referir ainda que, no 1º semestre de 2011, se registou um significativo aumento nos acessos à temática Garantia de depósitos (alojada no tema Direitos dos clientes), cuja média mensal, em 2010, foi de 1.212 e, em 2011, de 2.150.

Ainda no tema Produtos bancários, também a temática Crédito à habitação registou um significativo volume de páginas visitadas (24 e 26 por cento, no 1º e 2º trimestres de 2011, respectivamente), destacando-se as consultas ao simulador de crédito à habitação e à informação sobre renegociação, reembolso antecipado e regimes de crédito à habitação.

O tema Crédito aos consumidores registou também um elevado volume de consultas (14 por cento no 1º e no 2º trimestres de 2011), ainda que em menor proporção que em 2010. Destacam-se as páginas relativas ao simulador de crédito aos consumidores e a informação sobre o reembolso antecipado, a Ficha de Informação Normalizada e os principais elementos no crédito aos consumidores.

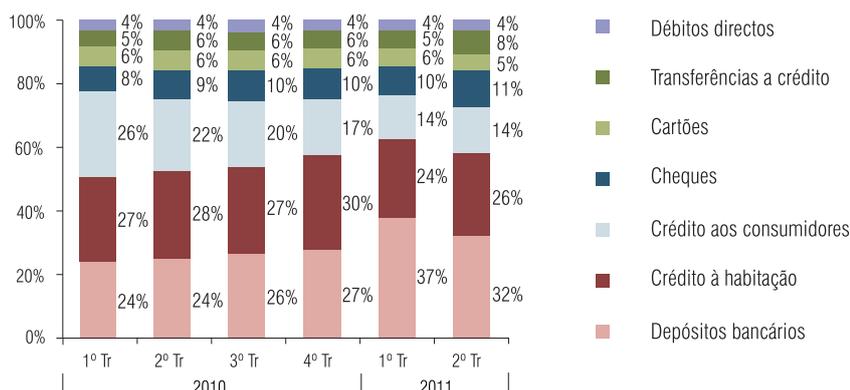
GRÁFICO III.2.3

PCB | VISITAS ÀS PÁGINAS DE SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL | 2010 E 2011



GRÁFICO III.2.4

PCB | VISITAS ÀS PÁGINAS DE PRODUTOS BANCÁRIOS | 2010 E 2011



CONSULTA DE DOCUMENTOS (*DOWNLOAD* DE FICHEIROS)

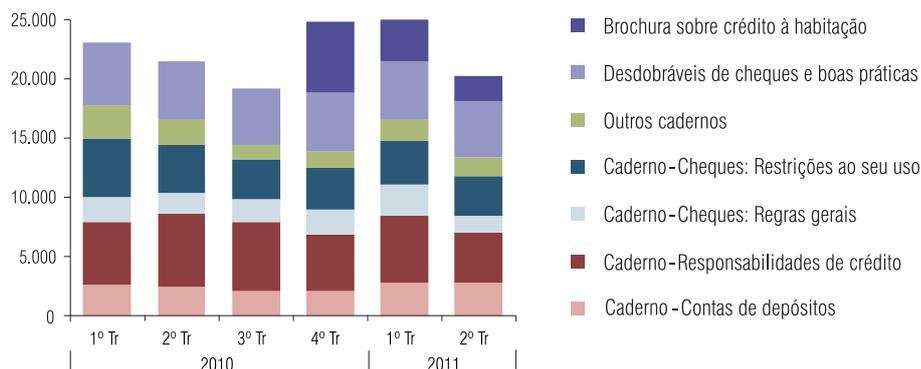
O PCB disponibiliza um conjunto de documentos (em formato electrónico para *download*), quer sobre as actividades desenvolvidas pelo Banco de Portugal no âmbito da supervisão comportamental, quer com informação sobre produtos e serviços bancários.

No semestre em análise registou-se um total de 83.017 *downloads* de ficheiros disponíveis no PCB, o que correspondeu a uma média mensal de 13.836 documentos descarregados. Face a 2010, em que se registou uma média mensal de 15.012 *downloads*, verificou-se no 1.º semestre de 2011 um decréscimo de 7,8 por cento.

Dos documentos mais procurados pelos utilizadores do PCB destacam-se os materiais de formação financeira. Os Cadernos do Banco de Portugal, com uma média mensal de 4.256 *downloads*, representam cerca de 31 por cento do total de *downloads*. O caderno sobre “Responsabilidades de Crédito” tem sido o mais consultado (média de 1.413 *downloads* mensais), seguido do caderno de “Cheques – Restrições ao seu uso” (média mensal de 1.007 *downloads*) e do Caderno de “Abertura e movimentação de contas de depósitos” (média mensal de 788 *downloads*). A brochura sobre crédito à habitação (publicada em Outubro de 2010) tem também registado um significativo número de *downloads*.

GRÁFICO III.2.5

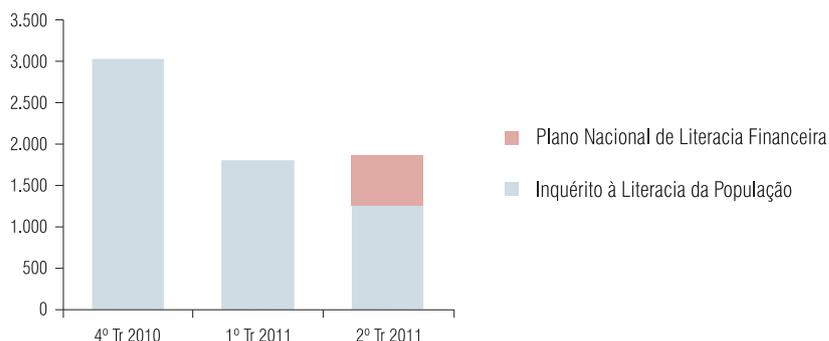
PCB | *DOWNLOADS* | MATERIAIS DE FORMAÇÃO FINANCEIRA | 2010 - 2011



No 1º semestre de 2011, destaca-se a publicação do Plano Nacional de Formação Financeira, em Maio, no qual se apresentam as linhas de orientação estratégica para a promoção da literacia financeira. Em termos de projectos sobre literacia financeira também a síntese dos resultados do Inquérito à Literacia Financeira da População Portuguesa (publicada em Outubro de 2010) tem registado uma procura significativa.

GRÁFICO III.2.6

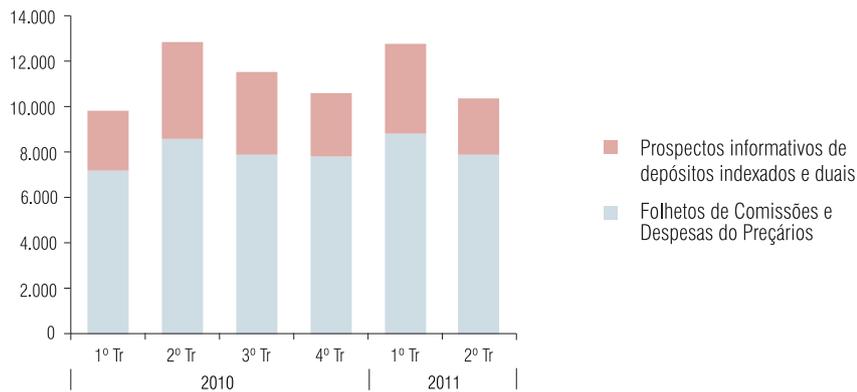
PCB | *DOWNLOADS* | PROJECTOS DE LITERACIA FINANCEIRA | 2010 - 2011



No PCB estão ainda disponíveis documentos associados a informações de acompanhamento do mercado da banca de retalho, nomeadamente os Folhetos de Comissões e Despesas dos Preçários das instituições a actuar em Portugal e os Prospectos informativos de depósitos indexados e duais comercializados. No 1º semestre de 2010, os Folhetos de Comissões e Despesas registaram uma média mensal de 2.796 *downloads*.

GRÁFICO III.2.7

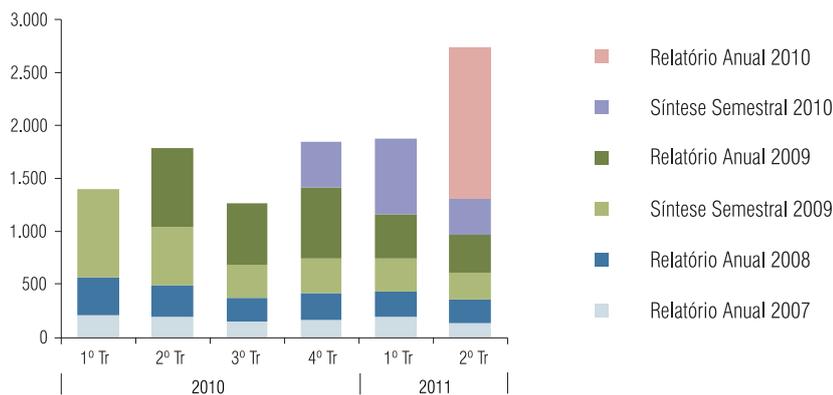
PCB | *DOWNLOADS* | ACOMPANHAMENTO DO MERCADO | 2010 - 2011



De destacar, ainda, no conjunto dos documentos disponíveis para *download* no PCB, os relatórios de actividades da Supervisão Comportamental. Em Maio de 2011, foi publicado o Relatório Anual de Supervisão Comportamental referente ao ano de 2010, tendo-se registado, nos meses de Maio e Junho de 2011, um total de 1.428 *downloads* deste documento.

GRÁFICO III.2.8

PCB | *DOWNLOADS* | RELATÓRIOS DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL | 2010 - 2011

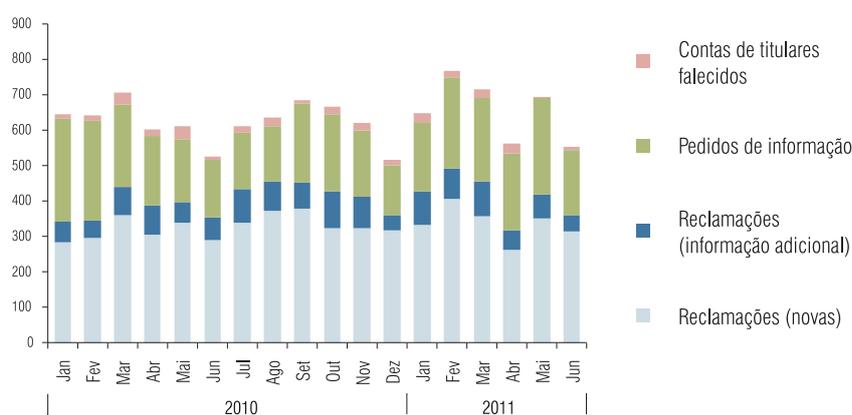


3. SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL

O Banco de Portugal disponibiliza, através do PCB, um conjunto de serviços ao público, os quais incluem a recepção de reclamações enviadas directamente pelos clientes bancários, de pedidos de informação e de pedidos de localização de contas de titulares falecidos. Assim, estão disponíveis no PCB formulários para utilização destes serviços, bem como conteúdos de informação sobre os mesmos.

GRÁFICO III.3.1

PCB | UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL | 2010 - 2011



Durante o 1º semestre de 2011, foram remetidas directamente por clientes bancários ao Banco de Portugal 2.017 reclamações por via electrónica (formulário ou email do PCB). Estes valores correspondem a uma média mensal de 336 reclamações recebidas por esta via, semelhante ao registado em 2010.

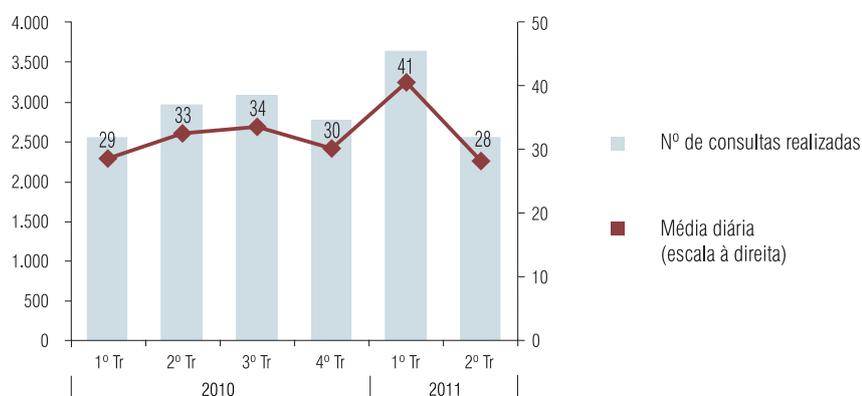
Foram também recebidos, no 1º semestre de 2011, 1.352 pedidos de informação através do PCB, numa média mensal de 225 pedidos o que corresponde a um aumento de 11,5 por cento face à média mensal de 2010.

Neste semestre, ascendeu a 18 a média mensal dos pedidos de localização de contas de titulares falecidos, remetidos através do PCB, o que representa uma redução face a 2010, em que a média mensal foi de 23 pedidos.

Está ainda disponível no PCB o serviço de **Consulta de reclamações**, o qual registou, no 1º semestre de 2011, uma média mensal de 1.042 consultas. As consultas sobre o estado de análise das reclamações corresponderam, assim, a cerca de 83,7 por cento do número de reclamações entradas ao longo do semestre (incluindo, neste caso, quer as inscritas no Livro de Reclamações, quer as enviadas directamente ao Banco de Portugal). Face a 2010, no 1º semestre de 2011 verificou-se um aumento de 9 por cento no volume médio mensal de consulta de reclamações.

GRÁFICO III.3.2

PCB | EVOLUÇÃO DOS ACESSOS À CONSULTA DE RECLAMAÇÕES | 2010 - 2011



QUADRO III.3.1

PCB | ACESSOS À CONSULTA E ENTRADA DE RECLAMAÇÕES | 2010-2011

| | 2010 | | | | 2011 | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1º T | 2º T | 3º T | 4º T | 1º T | 2º T |
| Nº de consultas realizadas | 2.585 | 2.987 | 3.106 | 2.790 | 3.670 | 2.584 |
| Reclamações entradas(*) | 3.819 | 3.742 | 3.941 | 3.591 | 3.925 | 3.495 |
| Consultas em % das reclamações entradas | 67,7% | 79,8% | 78,8% | 77,7% | 93,5% | 73,9% |

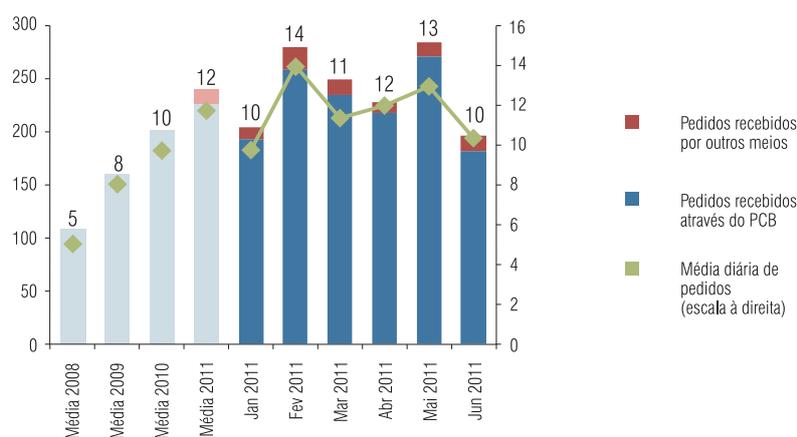
* As reclamações entradas incluem as inscritas no Livro de Reclamações e todas as enviadas directamente ao Banco de Portugal

4. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No 1º semestre de 2011 foi recebido no Banco de Portugal um total de 1.439 pedidos de informação, o que corresponde a uma média mensal de 240 pedidos. A grande maioria dos pedidos de informação foi enviada através do formulário disponível no PCB. Contudo, cerca de 6 por cento do total de pedidos de informação recebidos neste período foram enviados pelos clientes bancários por outros meios (carta, fax, etc).

GRÁFICO III.4.1

PCB | EVOLUÇÃO MENSAL DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 2008-2011

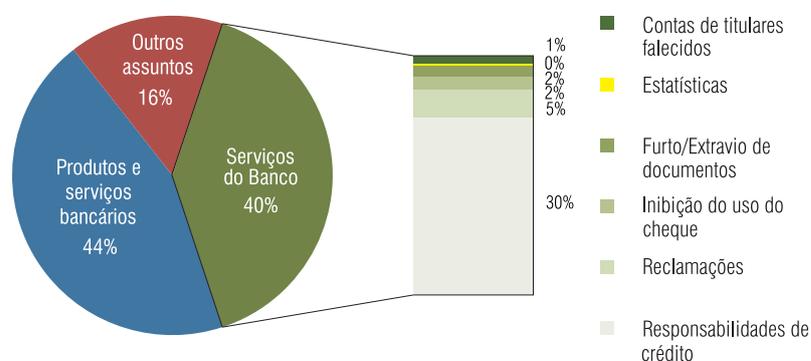


Nota: A informação sobre os pedidos de informação recebidos por outros meios só está disponível desde Janeiro de 2011

Dos pedidos de informação recebidos no 1º semestre de 2011, cerca de 40 por cento são relativos a serviços do Banco de Portugal (dos quais 74 por cento estão relacionadas com o tema Responsabilidades de Crédito), 44 por cento são sobre produtos e serviços bancários e 16 por cento sobre outros assuntos (onde se incluem, por exemplo, pedidos referentes a situações de sobreendividamento).

GRÁFICO III.4.2

PCB | DISTRIBUIÇÃO TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 1.º SEMESTRE DE 2011

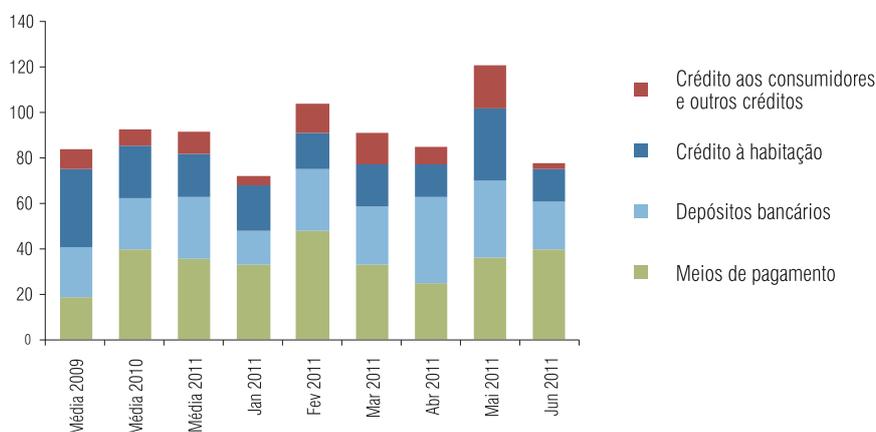


A média mensal dos pedidos de informação sobre Produtos e serviços bancários, neste semestre, foi semelhante a 2010. Ainda que continuem a destacar-se os pedidos de informação sobre

Meios de pagamento e sobre Depósitos bancários, verificou-se um aumento dos pedidos sobre crédito aos consumidores.

GRÁFICO III.4.3

PCB | EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS | 2009-2011



As questões relativas a **Meios de pagamento** representam, em 2011, cerca de 39 por cento dos pedidos de informação sobre Produtos e serviços bancários, respeitando essencialmente a questões sobre Notas e moedas e sobre Cheques. As questões colocadas sobre Notas e moedas referem-se essencialmente ao câmbio de moeda estrangeira, à troca de notas e moedas de escudos por euros e a moedas comemorativas. Relativamente aos pedidos de informação sobre Cheques, as questões colocadas são essencialmente relativas à recusa de entrega de cheques pelas instituições e à data de disponibilização do valor dos cheques.

Os pedidos de informação sobre **Depósitos bancários** representam cerca de 29 por cento dos pedidos de informação. As questões colocadas referem-se a:

- Garantia de depósitos, nomeadamente a cobertura dos depósitos em instituições de crédito estrangeiras a operar em Portugal e a cobertura pelo Fundo de Garantia de Depósitos;
- Abertura e encerramento de contas, em particular, sobre a abertura de conta por não residentes, a abertura de conta em moeda estrangeira e no estrangeiro e sobre as contas de titulares menores;
- Cobrança de comissões e encargos associadas à conta (com especial enfoque nas comissões de manutenção); e
- Movimentação de contas, nomeadamente de titulares falecidos e tituladas por condomínios.

Os pedidos de informação sobre **Crédito à habitação** representam cerca de 21 por cento dos pedidos sobre Produtos bancários. As questões colocadas estão principalmente associadas a:

- Renegociação de condições contratuais, em especial, sobre a possibilidade de entrega do imóvel para liquidação da dívida (dação em cumprimento), sobre a alteração das partes que contrataram o crédito, designadamente após divórcio e sobre a alteração da data de pagamento de prestação e/ou do prazo do empréstimo;
- Garantias, nomeadamente quanto aos direitos e deveres associados à figura do fiador; e
- Cláusulas contratuais diversas

Os pedidos de informação sobre **Crédito aos consumidores e outros créditos** representam, em 2011, cerca de 11,1 por cento dos pedidos de informação. As questões estiveram essencialmente relacionadas com a recusa de crédito e a avaliação de solvabilidade do cliente pela instituição de crédito; as garantias associadas ao crédito; e as condições e comissões associadas à renegociação do contrato, à cobrança de valores em dívida ou a casos de incumprimento.

GRÁFICO III.4.4

PCB | PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE MEIOS DE PAGAMENTO | 2011

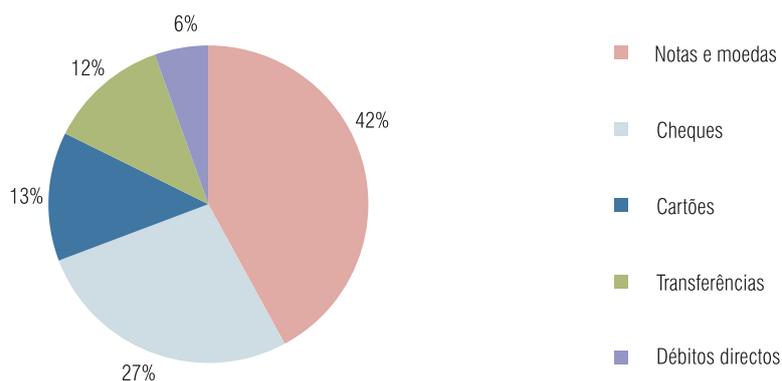


GRÁFICO III.4.5

PCB | PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE DEPÓSITOS BANCÁRIOS | 2011

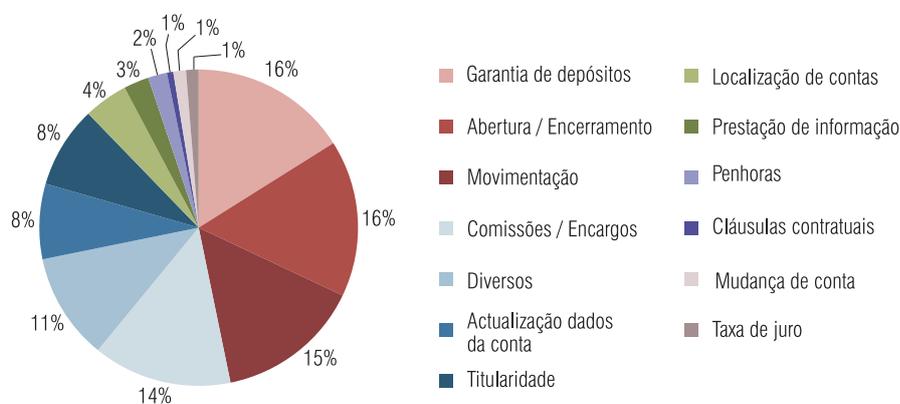


GRÁFICO III.4.6

PCB | PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE CRÉDITO À HABITAÇÃO | 2011

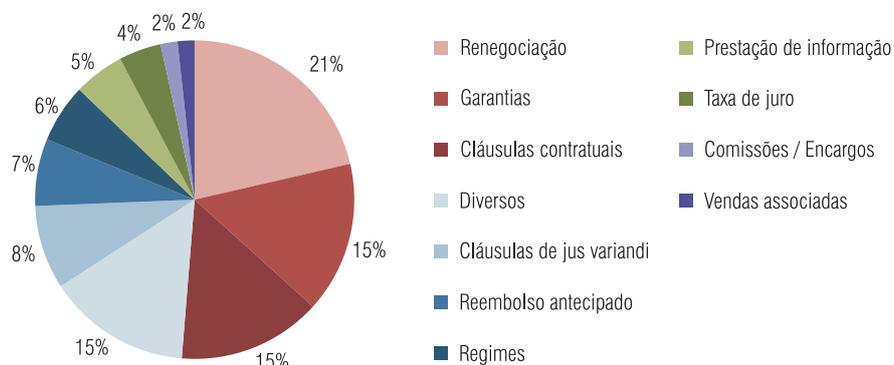
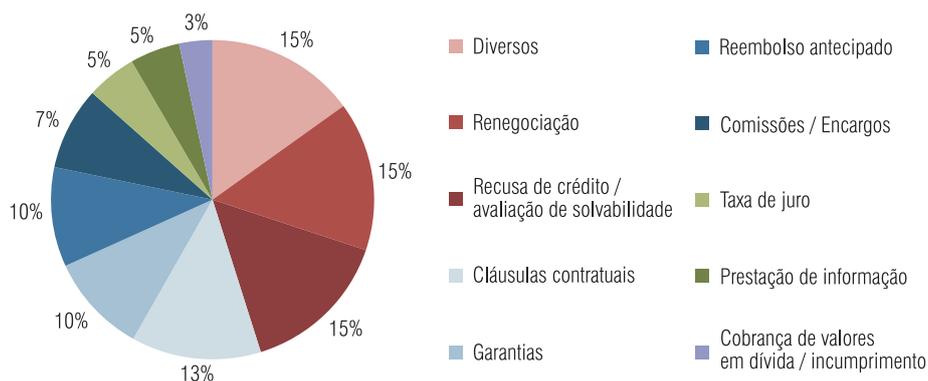


GRÁFICO III.4.7

PCB | PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES | 2011



Em resposta aos pedidos de informação, o Banco de Portugal responde remetendo habitualmente os clientes bancários para a consulta dos conteúdos apropriados do PCB, fomentando a formação dos clientes. No 1.º semestre de 2011 cerca de 63,6 por cento dos pedidos de informação tiveram este tipo de resposta. Noutros casos, atendendo ao conteúdo do pedido de informação formulado, é sugerido ao cliente que apresente uma reclamação ao Banco de Portugal (correspondente a cerca de 20,2 por cento das respostas do 1.º semestre de 2011), ou noutros casos a temática questionada não se enquadra nas competências do Banco de Portugal e o cliente é remetido para a entidade competente (cerca de 16,2 por cento no 1.º semestre de 2011).

| CRONOLOGIA DE INICIATIVAS LEGAIS E REGULAMENTARES 1.º SEMESTRE DE 2011 | | |
|--|--------------------------------|---|
| DATA | IDENTIFICAÇÃO DO DIPLOMA | OBJECTO |
| 14 de Março | Instrução n.º 8/2011 | Estabelece as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 2.º trimestre de 2011. |
| 28 de Abril | Carta-circular n.º 31/2011/DSC | Define boas práticas a observar pelas instituições de crédito no âmbito das vendas associadas facultativas (<i>bundling</i>), identificando os produtos e serviços financeiros que as instituições de crédito se devem abster de comercializar de forma conjunta com produtos de crédito aos consumidores, crédito à habitação, créditos conexos ou depósitos bancários e estabelecendo deveres de informação associados a essa comercialização conjunta. |
| 17 de Maio | Carta-circular n.º 32/2011/DSC | Define boas práticas a observar pelas instituições de crédito na utilização de cláusulas que permitam a alteração unilateral da taxa de juro ou de outros encargos, determinando orientações quanto à sua redacção e conteúdo, bem como os princípios e procedimentos que as instituições de crédito devem respeitar no seu exercício. |
| 20 de Maio | Lei n.º 19/2011 | Altera o regime jurídico dos serviços mínimos bancários, criado pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de Março, permitindo a conversão de contas de depósito à ordem já existentes em contas de serviços mínimos bancários e reforçando a divulgação da existência destes serviços e das respectivas condições de acesso. |
| 8 de Junho | Instrução n.º 14/2011 | Estabelece as taxas (TAEG) máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 3.º trimestre de 2011. |

| Matéria | Entidade | Iniciativa |
|--|---|--|
| Crédito à habitação | Banco Central da Irlanda | Publicação da brochura "Mortgage Arrears – A Consumer Guide to Dealing with your Lender" http://www.centralbank.ie/ |
| | Comissão Europeia (CE) | Publicação da proposta de Directiva em matéria de contratos de crédito à habitação. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0142:FIN:PT:HTML |
| | | Publicação do relatório de avaliação de impacto da proposta de Directiva em matéria de contratos de crédito à habitação. http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/credit/mortgage/sec_2011_356-ia_en.pdf |
| | | Publicação do estudo sobre os custos e benefícios de diferentes opções de política para o crédito hipotecário. http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/credit/mortgage/study_cost_benefit-final_report_en.pdf |
| | | Publicação de um working paper sobre medidas e práticas nacionais para evitar os processos de execução hipotecária no crédito à habitação. http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/credit/mortgage/sec_2011_357_en.pdf |
| Crédito aos consumidores | Reserva Federal EUA (FED) | Publicação de novas regras, no âmbito dos cartões de crédito, impondo a avaliação da capacidade de pagamento do cliente com base no salário. http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20110318b.htm |
| Crédito responsável e Sobreendividamento | Australian Securities and Investments Commission (ASIC) | Publicação de uma brochura sobre gestão de dívidas, dirigida a pessoas em situação de sobreendividamento: "Dealing with debt: your rights and responsibilities". http://www.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/799403 |
| | Banco de França (BdF) | Publicação dos resultados do 4º inquérito ao sobreendividamento dos particulares realizado em 2010. http://www.banque-france.fr/fr/instit/communiqués/2011/communique-presse-27-avril-2011-Surendettement-resultats-enquete-typologique-2010.htm |
| | Netherlands Authority for the Financial Markets (AFM) | Publicação de código de conduta, dirigido às instituições de crédito, sobre práticas de concessão de crédito responsável. http://stelan.nl/en/professionals/afm-actueel/nieuws/2011/mrt/aangescherpte-norm-hypotheken.aspx |
| | Reserva Federal EUA (FED) | Apresentação à consulta pública de novas regras relativas à avaliação de solvabilidade dos clientes no âmbito da concessão de crédito hipotecário. http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20110419a.htm |

| SINOPSE DA AGENDA INTERNACIONAL 1º SEMESTRE DE 2011 | | |
|---|--|---|
| Matéria | Entidade | Iniciativa |
| Inclusão financeira | Comissão Europeia (CE) Federal Deposit Insurance Corporation EUA (FDIC) | <p>Publicação do sumário das respostas à consulta pública que decorreu em 2010 sobre acesso a uma conta bancária básica. http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/consultation_summary-2010_en.pdf</p> <p>Lançamento do projecto "Model Safe Accounts Pilot", desenvolvido para avaliar a viabilidade das instituições de crédito virem a disponibilizar contas de depósito e de poupança que sejam seguras (garantia de capital) e tenham baixos custos para os clientes. http://www.fdic.gov/consumers/template/</p> |
| Institucional | Commission Bancaire, Financières et des Assurances (CBFA) | <p>Publicação de comunicado relativo à entrada em vigor a 1 de Abril de 2011 da nova arquitectura de supervisão financeira na Bélgica. http://www.cbfa.be/fr/press/pdf/cbfa_2011_15.pdf</p> |
| | Financial Services Authority (FSA) | <p>Apresentação à consulta pública de um documento que enquadra as razões e as alternativas de implementação de uma abordagem de supervisão mais intervencionista (Product Intervention). http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Policy/DP/2011/11_01.shtml</p> <p>Publicação do relatório da consulta pública sobre Product Intervention. http://www.fsa.gov.uk/pubs/discussion/fs11_03.pdf</p> <p>Publicação do relatório "Retail Conduct Risk Outlook", o qual analisa um conjunto de riscos actuais, emergentes e potenciais com impacto nos consumidores financeiros. http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/rcro.pdf</p> <p>Publicação do documento "FCA approach document" que apresenta a missão e objectivo da futura autoridade de supervisão comportamental. http://www.fsa.gov.uk/pubs/events/fca_approach.pdf</p> |
| | HM Treasury (Reino Unido) | <p>Apresentação à consulta pública do novo modelo de supervisão e dos objectivos a atribuir a cada uma das autoridades: A new approach to financial regulation: Building a stronger system. http://www.hm-treasury.gov.uk/d/consult_newfinancial_regulation170211.pdf</p> <p>Publicação do relatório das respostas à consulta pública "A new approach to financial regulation: Building a stronger system" e apresentação à consulta pública de uma versão preliminar da legislação para implementação da nova arquitectura de supervisão: "A new approach to financial regulation: the blueprint for reform". http://www.hm-treasury.gov.uk/d/consult_finreg_new_approach_blueprint.pdf</p> |
| | Hungarian Financial Supervisory Authority (HFSA) | <p>Publicação do "consumer protection risk report", relativo ao 2º semestre de 2010. http://www.pszaf.hu/data/cms2309653/cons_report_2010H2.pdf</p> |

| Matéria | Entidade | Iniciativa |
|--|--|---|
| Literacia financeira | Australian Securities and Investments Commission (ASIC) | Publicação da Estratégia Nacional de Literacia Financeira. http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/rep229-national-financial-literacy-strategy.pdf/\$file/rep229-national-financial-literacy-strategy.pdf |
| | Comissão Europeia (CE) | Publicação de um working paper sobre a avaliação das principais medidas adoptadas pela CE em matéria de literacia financeira. http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/capability/evaluation_financial_education_en.pdf |
| | Financial Consumer Agency of Canada (FCAC) | Publicação da Estratégia Nacional de Literacia Financeira desenvolvida pela Task Force for Financial Literacy do Canadá. http://www.financialliteracyincanada.com/eng/report/report-toc-eng.html |
| | HM Treasury (Reino Unido) | Implementação de um serviço nacional de apoio ao consumidor - Money Advice Service – para prestação de aconselhamento online, por telefone e de forma presencial. http://www.moneyadviceservice.org.uk/about/mediacentre/corporatenews/article.aspx?a=20110404_launch |
| | Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) | Anúncio da integração, com carácter opcional, da componente de literacia financeira no teste PISA 2012. http://www.oecd.org/document/5/0,3746,en_2649_15251491_47225669_1_1_1_1,00.html |
| Práticas comerciais | Ministério das Finanças do Canadá | Apresentação à consulta pública de novos deveres de informação na comercialização de produtos ou serviços, adquiridos facultativamente em conjunto com um produto ou serviço financeiro base. http://www.fin.gc.ca/drleg-apl/nobr-rrad-eng.pdf |
| Reclamações e Resolução alternativa de conflitos | Comissão Europeia (CE) | Publicação do “Consumer Scoreboard” de Março de 2011, uma ferramenta estatística de análise global composta por cinco indicadores: i) Preços ii) Reclamações iii) Satisfação dos consumidores iv) Mobilidade e v) Segurança. http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_en.htm#5CMS |



| SINOPSE DA AGENDA INTERNACIONAL 1º SEMESTRE DE 2011 | | |
|---|------------------------------------|--|
| Matéria | Entidade | Iniciativa |
| Reclamações e Resolução alternativa de conflitos | Financial Services Authority (FSA) | Publicação do relatório da consulta pública sobre reclamações de clientes bancários "Consumer complaints (emerging risks and mass claims)". http://www.fsa.gov.uk/pages/Library/Policy/DP/2011/fs11_02.shtml |
| | | Publicação de indicadores de reclamações, por instituição financeira, referentes ao 2º semestre de 2010. http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/complaints_2010_h1_data.pdf |
| | | Publicação de novas regras relativas ao tratamento das reclamações e aumento do limite da compensação monetária que o Financial Ombudsman Service (FOS) pode impor às instituições financeiras. http://www.fsa.gov.uk/pubs/cp/cp11_10.pdf |
| Restrições a taxas de juro | Comissão Europeia (CE) | Apresentação à consulta pública de um documento sobre a utilização de meios de resolução alternativa de litígios (Alternative Dispute Resolution (ADR's)). http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/dgs_consultations/ca/docs/adr_consultation_paper_18012011_en.pdf Publicação do sumário de respostas à consulta pública sobre a utilização de meios de resolução alternativa de litígios. http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf |
| | Banco de França | Divulgação de novas regras no âmbito do regime de taxas máximas nos contratos de crédito a particulares. http://www.banque-france.fr/fr/statistiques/taux/usure.htm#2010 |
| Serviços de pagamento | Ministério das Finanças do Canadá | Apresentação à consulta pública de novas regras sobre os prazos de disponibilização de fundos titulados por cheques. http://www.fin.gc.ca/drleg-apl/afr-rraf-eng.pdf |
| | Reserva Federal EUA (FED) | Apresentação à consulta pública de novos deveres de informação no âmbito da transferência de remessas para o estrangeiro. http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20110512a.htm Publicação de uma final rule que estabelece regras relativas à cobrança de comissões de intercâmbio ("interchange fees") nos pagamentos efectuados através de cartões de débito, proibindo ainda acordos de exclusividade de redes e restrições de ligação às mesmas. http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/bcreg/20110629a.htm |

UNIVERSO DE RECLAMAÇÕES

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, em 2010 e no 1.º semestre de 2011, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de actuação, quer tenham sido apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado nas instituições de crédito, quer tenham sido enviadas directamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários.

Excluem-se desta análise as reclamações entradas no Banco de Portugal cuja matéria em causa não se encontra no seu âmbito de actuação, bem como as reclamações apresentadas pelos clientes directamente às instituições sem recurso ao Livro de Reclamações. Estas últimas não são remetidas ao Banco de Portugal, sendo tratadas bilateralmente entre clientes e instituições.

MATÉRIAS RECLAMADAS

A classificação das reclamações em termos de matéria reclamada é realizada numa óptica do produto ou serviço financeiro que é alvo da exposição do reclamante. As reclamações são afectas a determinado produto ou serviço financeiro quando está em causa qualquer facto relacionado com as normas comportamentais referentes a esse produto ou serviço. Assim, as reclamações são classificadas por matéria reclamada da seguinte forma:

- Cartões - reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito ou crédito.
- Cheques - reclamações associadas à emissão e utilização de cheques.
- Crédito à habitação - reclamações relacionadas com o acesso e execução de contratos de crédito à habitação, bem como com as respectivas condições contratuais, celebrados ao abrigo do Decreto-lei n.º 51/2007, de 7 de Março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de Agosto, a partir de 2010 (alargamento do regime do crédito à habitação aos contratos de crédito conexos).
- Crédito aos consumidores e outros créditos - inclui as reclamações sobre contratos de crédito não enquadrados no regime do crédito à habitação definido no Decreto-lei n.º 51/2007, de 7 de Março. Ou seja, são reclamações relacionadas com crédito aos consumidores ou outro crédito concedido a particulares, seja ou não realizado através de cartões de crédito, e também com crédito às empresas.
- Contas de depósito - reclamações associadas aos processos de abertura, movimentação ou gestão de contas de depósito, bem como às respectivas condições contratuais. Incluem-se neste conteúdo temático as reclamações que recaem sobre todos os tipos de depósito, nomeadamente à ordem, a prazo, em regime especial ou outros, definidos no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de Novembro.
- Débitos directos - reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos directos em conta.
- Máquinas ATM - reclamações relacionadas com funcionamento das ATM.



- Operações com numerário - reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moeda e de diferenças em operações de levantamento e depósito.
- Transferências - reclamações relacionadas com o processamento de transferências.
- Restantes matérias - agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1 por cento do total, onde se incluem, por exemplo, as garantias bancárias e a não disponibilização do Livro de Reclamações, bem como reclamações de operações e condutas indiferenciadas que não se inserem na usual classificação temática. reclamações sobre assuntos que não se inserem na usual classificação temática.

UNIDADES DE REFERÊNCIA

Para as principais matérias reclamadas, o número de reclamações é avaliado e analisado em termos relativos, através do recurso a unidades de referências. Foram usadas as seguintes:

- Cartões - número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2010 e no 1.º semestre de 2011 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- Cheques - número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI) em 2010 e no 1.º semestre de 2011 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Crédito à habitação - número de contratos de crédito à habitação, celebrados ao abrigo do Decreto-lei n.º 51/2007, de 7 de Março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 192/2009, em vigor em 2010 (média entre os valores de Março e Dezembro) e no 1.º semestre de 2011 (média entre os valores de início e do fim do período). Uma vez que o Decreto-Lei n.º 192/2009 veio estender o regime de crédito à habitação aos usualmente designados “créditos conexos”, ou seja, aos contratos que têm como garantia uma hipoteca sobre o mesmo imóvel que o crédito à habitação detido pelo cliente junto da mesma instituição, o critério de reporte dos “contratos conexos” foi alterado a partir de Março de 2010, razão por que se utilizam para apuramento da média de 2010, os valores de Março e Dezembro. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Crédito aos consumidores e outros créditos - número de contratos em vigor em 2010 (média entre os valores de Março e Dezembro de 2010, por razões idênticas às explicitadas acima para o crédito à habitação) e no 1.º semestre de 2011 (média entre os valores de início e do fim do período) relativos a crédito aos consumidores e a outros créditos, a crédito a empresas e a cartões de crédito. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Contas de depósito - número de contas de depósito à ordem em 2010 e no 1.º semestre de 2011 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Débitos directos - número de instruções de débito directo efectivamente processadas através do SICOI em 2010 e no 1.º semestre de 2011. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

- Máquinas ATM - número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2010 e no 1.º semestre de 2011 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- Transferências - número de transferências processadas no SICOI em 2010 e no 1.º semestre de 2011. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Operações com numerário – número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2010 e no 1.º semestre de 2011. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO

Para o apuramento do número relativo de reclamações por instituição de crédito, para as matérias reclamadas relativas a crédito aos consumidores e outros créditos, depósitos, crédito à habitação e cheques foram também utilizadas as respectivas unidades de referência acima descritas.

O número relativo de reclamações foi calculado para as instituições de crédito em relação às quais o Banco de Portugal recebeu, no 1.º semestre de 2010, uma média superior a duas reclamações por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

As instituições de crédito em relação às quais não foram recebidas reclamações no Banco de Portugal que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevo na actividade em causa, de acordo com critérios definidos pelo Banco de Portugal e com a informação reportada pelas próprias instituições de crédito.

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, pertencentes ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), foram consideradas em conjunto como uma única instituição. Não estão integradas no SICAM as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Chamusca, Leiria, Mafra e Torres Vedras.



