

ATIVIDADES DE
SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL
SÍNTESE INTERCALAR



1º Semestre 2012



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

ATIVIDADES DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

SÍNTESE INTERCALAR

2012

Lisboa, 2012

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, 2012

Tiragem

500 exemplares

ISSN 1647-3469 (impresso)

ISSN 2182-3375 (*on-line*)

Depósito Legal n.º 272452/08

ÍNDICE

SINOPSE DE ATIVIDADES

I FISCALIZAÇÃO

- 15 1 Publicidade
- 19 2 Preçário
- 22 3 Depósitos bancários
- 25 4 Crédito à habitação
- 28 5 Crédito aos consumidores
- 32 6 Serviços de pagamento
- 34 7 Livro de Reclamações
- 36 8 Reclamações de clientes bancários
 - 39 Caixa 1: Reclamações no Portal do Cliente Bancário
 - 44 Caixa 2: Contas de depósito
 - 45 Caixa 3: Crédito aos consumidores
 - 47 Caixa 4: Crédito à habitação
 - 48 Caixa 5: Cheques

II CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

- 53 1 Recomendações e determinações específicas
- 55 2 Processos de contraordenação

III PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

- 59 1 Acessos e conteúdos
- 61 2 Pedidos de informação de clientes bancários
- 67 SINOPSE DE INICIATIVAS E EVENTOS DA AGENDA INTERNACIONAL
1.º SEMESTRE DE 2012
- 71 ANEXO | NOTAS METODOLÓGICAS DO PONTO I.8 RECLAMAÇÕES



ÍNDICE DE QUADROS

Quadro I.1.1	Publicidade Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2012.....	17
Quadro I.1.2	Publicidade Depósitos indexados e duais 1.º semestre de 2011 – 1.º semestre de 2012.....	18
Quadro I.2.1	Folheto de comissões e despesas Divulgação no PCB 1.º semestre de 2012.....	20
Quadro I.2.2	Preçário Fiscalização dos Preçários reportados ao Banco de Portugal 1.º semestre de 2012.....	20
Quadro I.2.3	Preçário Fiscalização dos Preçários divulgados 1.º semestre de 2012	20
Quadro I.2.4	Preçário Matérias fiscalizadas 1.º semestre de 2012	21
Quadro I.2.5	Preçário Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2012.....	21
Quadro I.3.1	Depósitos simples Ações de inspeção 1.º semestre de 2012	22
Quadro I.3.2	Depósitos simples Matérias fiscalizadas 1.º semestre de 2012	23
Quadro I.3.3	Depósitos simples Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2012.....	24
Quadro I.3.4	Depósitos indexados e duais Prospetos Informativos 1.º semestre de 2012.....	24
Quadro I.4.1	Crédito à habitação Ações de inspeção 1.º semestre de 2012.....	25
Quadro I.4.2	Crédito à habitação Matérias fiscalizadas 1.º semestre de 2012.....	27
Quadro I.4.3	Crédito à habitação Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2012.....	28
Quadro I.5.1	Crédito aos consumidores Ações de inspeção 1.º semestre de 2012.....	28
Quadro I.5.2	Crédito aos consumidores Matérias fiscalizadas 1.º semestre de 2012.....	29
Quadro I.5.3	Crédito aos consumidores Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2012.....	30
Quadro I.6.1	Serviços de pagamento Ações de inspeção 1.º semestre de 2012.....	32
Quadro I.6.2	Serviços de pagamento Matérias fiscalizadas 1.º semestre de 2012	33
Quadro I.6.3	Serviços de pagamento Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2012.....	33
Quadro I.7.1	Livro de Reclamações Ações de inspeção 1.º semestre de 2012	34

Quadro I.7.2	Livro de Reclamações Matérias fiscalizadas 1.º semestre de 2012	34
Quadro I.7.3	Livro de Reclamações Recomendações e determinações específicas 1.º semestre de 2012.....	35
Quadro I.8.1	Número de reclamações entradas, por proveniência 2011 – 1.º semestre de 2012	37
Quadro C.1.1	Consulta de reclamações 2010 – 1.º semestre de 2012	40
Quadro I.8.2	Reclamações por matéria reclamada (valores absolutos) 2011 – 1.º semestre de 2012	42
Quadro I.8.3	Reclamações por matéria reclamada (valores relativos) 2011 – 1.º semestre de 2012	43
Quadro I.8.4	Resultados dos processos de reclamação 2011 – 1.º semestre de 2012	49
Quadro II.1.1	Recomendações e determinações específicas emitidas por matéria 1.º semestre de 2012.....	54
Quadro II.2.1	Processos de contraordenação 1.º semestre de 2012.....	55



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico I.1.1	Publicidade Número de campanhas analisadas 2009 – 1.º semestre de 2012.....	15
Gráfico I.1.2	Publicidade Campanhas analisadas por tipo de produto 1.º semestre de 2012.....	16
Gráfico I.1.3	Publicidade Meios de difusão nas campanhas analisadas 1.º semestre de 2012.....	16
Gráfico I.1.4	Publicidade Campanhas alteradas – Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 1.º semestre de 2012	18
Gráfico I.5.1	Crédito aos consumidores Número de contratos reportados 1.º semestre de 2012.....	31
Gráfico I.8.1	Número de reclamações entradas, por proveniência 2011 – 1.º semestre de 2012.....	38
Gráfico I.8.2	Evolução do número de reclamações, por proveniência 2007 – 1.º semestre de 2012.....	38
Gráfico C.1.1	Evolução das reclamações entradas pelo PCB face ao total de RCO 2010 – 1.º semestre de 2012.....	39
Gráfico C.1.2	Evolução dos acessos à consulta de reclamações 2010 – 1.º semestre de 2012.....	40
Gráfico I.8.3	Reclamações por matéria reclamada (em estrutura percentual) 2011 – 1.º semestre de 2012.....	42
Gráfico II.1.1	Recomendações e determinações específicas emitidas por matéria 1.º semestre de 2012.....	54
Gráfico II.1.2	Recomendações e determinações específicas emitidas por tipo de norma 1.º semestre de 2012.....	55
Gráfico III.1.1	Evolução do número de acessos às páginas do PCB 2009 – 1.º semestre de 2012.....	59
Gráfico III.1.2	Visitas aos conteúdos do PCB por temas 2010 – 1.º semestre de 2012.....	60
Gráfico III.1.3	Visitas às páginas de produtos bancários 2010 – 1.º semestre de 2012.....	60
Gráfico III.1.4	Visitas às páginas de serviços do Banco de Portugal 2010 – 1.º semestre de 2012.....	61
Gráfico III.2.1	Evolução mensal do número de pedidos de informação 2010 – 1.º semestre de 2012.....	62

Gráfico III.2.2	Distribuição temática dos pedidos de informação 1.º semestre de 2012.....	62
Gráfico III.2.3	Evolução dos pedidos de informação Produtos e serviços bancários 2010 – 1.º semestre de 2012.....	63
Gráfico III.2.4	Pedidos de informação sobre depósitos bancários 1.º semestre de 2012.....	64
Gráfico III.2.5	Pedidos de informação sobre crédito à habitação 1.º semestre de 2012.....	64
Gráfico III.2.6	Pedidos de informação sobre serviços de pagamento 1.º semestre de 2012.....	65
Gráfico III.2.7	Pedidos de informação sobre crédito a consumidores 1.º semestre de 2012.....	65
Gráfico III.2.8	Pedidos de informação sobre crédito a empresas 1.º semestre de 2012.....	66



LISTA DE SIGLAS

ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
CE	Comissão Europeia
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
DL	Decreto-Lei
FIN	Ficha de Informação Normalizada
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 diretamente 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
SEPA	<i>Single Euro Payment Area</i>
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
SICOI	Sistema de Compensação Interbancária
TAE	Taxa Anual Efetiva
TAEG	Taxa Anual de Encargos Efetiva Global
TAER	Taxa Anual Efetiva Revista
“Todos Contam”	Portal do PNFF

SINOPSE DE ATIVIDADES

A Síntese Intercalar das Atividades de Supervisão Comportamental apresenta a atuação do Banco de Portugal na fiscalização dos mercados bancários de retalho no 1.º semestre de cada ano. A publicação das *Sínteses* intercala os Relatórios anuais de Supervisão Comportamental, que apresentam uma análise mais abrangente e detalhada, incluindo também as atividades de regulação e formação financeira desenvolvidas pelo Banco de Portugal neste domínio.

Nesta *Síntese*, incluem-se os principais indicadores da atividade de fiscalização desenvolvida entre janeiro e junho de 2012, bem como as estatísticas dos acessos e consultas ao Portal do Cliente Bancário no mesmo período.

A atuação fiscalizadora do Banco de Portugal centra-se na avaliação do cumprimento pelas instituições de crédito das normas aplicáveis à comercialização dos seus produtos e serviços. Estes produtos e serviços incluem o crédito à habitação, aos consumidores e a empresas, os depósitos bancários e os serviços de pagamento.

Na comercialização dos seus produtos e serviços, as instituições de crédito estão obrigadas a cumprir deveres de informação aos clientes e regras de conduta. A informação prestada aos clientes tem de ser clara, completa e atual em todas as fases da comercialização. A atuação das instituições e dos seus funcionários, na relação com os clientes, tem que se pautar por critérios de integridade, idoneidade e competência, bem como têm que ser respeitadas regras específicas definidas para o processo de venda de cada produto ou serviço. A estruturação dos produtos, por seu lado, tem de respeitar requisitos e convenções previamente definidos.

O Banco de Portugal avalia a atuação das instituições através da realização de ações de inspeção regulares e da análise de reclamações dos clientes bancários. As ações de inspeção são realizadas nos balcões (sob a forma de “cliente mistério” ou credenciada), nos serviços centrais das instituições de crédito e à distância.

O Banco de Portugal fiscaliza todas as fases e momentos da relação entre as instituições e os clientes. Na publicidade, avalia o rigor, transparência e equilíbrio da informação difundida. No Preçário das instituições, verifica o seu conteúdo, apresentação, atualidade e completude. Na prestação de informação antes da celebração do contrato, confirma a entrega de Fichas de Informação Normalizada e minutas de contrato de acordo com os prazos, modelos e requisitos mínimos estabelecidos. Em contratos celebrados, avalia o cumprimento das disposições aplicáveis. Na fase de vigência do contrato, analisa o teor dos extratos remetidos aos clientes, verificando o respeito de regras quanto à sua periodicidade e suporte.

A atuação do Banco de Portugal não se esgota na fiscalização das instituições de crédito. Das outras atividades desenvolvidas neste período, destacam-se os projetos visando a formação financeira dos cidadãos. O Banco de Portugal está fortemente empenhado na dinamização do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), em conjunto com os outros supervisores financeiros (Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e Instituto de Seguros de Portugal). No 1.º semestre de 2012, destaca-se a preparação do lançamento do Portal do PNFF “Todos Contam” que veio a ocorrer a 9 de julho de 2012. O Portal “Todos Contam” visa promover a formação financeira da população portuguesa e uma cidadania financeira responsável, disponibilizando informação e ferramentas úteis sobre a gestão do orçamento familiar e as decisões financeiras inerentes às diferentes etapas da vida. Os temas são transversais a todas as áreas dos mercados financeiros de retalho e são tratados numa linguagem acessível e de forma pedagógica. Neste âmbito, têm também vindo a decorrer as atividades associadas à preparação da comemoração do Dia da Formação Financeira, aquando do Dia Mundial da Poupança a 31 de outubro próximo.

PRINCIPAIS ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO DESENVOLVIDAS

Das atividades desenvolvidas pelo Banco de Portugal no período de janeiro a junho de 2012, destaca-se:

- (i) A avaliação de 2368 **campanhas de publicidade** de 56 instituições, tendo 51 sido alteradas por determinação do Banco de Portugal;
- (ii) A realização de **ações de inspeção** à atuação das instituições incidindo sobre:
 - O **Preçário**, com 776 ações abrangendo 118 instituições;
 - Os **depósitos bancários**, com 683 ações abrangendo 53 instituições;
 - O **crédito à habitação**, com 321 ações abrangendo 34 instituições;
 - O **crédito a consumidores**, com 477 ações abrangendo 58 instituições;
 - Os **serviços de pagamento**, com 354 ações abrangendo 44 instituições;
- (iii) A análise mensal de cerca de 92 mil novos contratos de crédito aos consumidores reportados pelas instituições de crédito no âmbito do regime de **taxas máximas** que vigora neste mercado;
- (iv) A avaliação da conformidade dos **Prospetos Informativos** de 32 **depósitos indexados e duais** previamente à sua comercialização;

- (v) A apreciação de 7875 **reclamações de clientes bancários** sobre matérias no âmbito de competências do Banco de Portugal, numa média mensal de 1313, mais cerca de 7 por cento do que em 2011. Das reclamações recebidas, 4029 foram provenientes do Livro de Reclamações das instituições e 3846 remetidas diretamente ao Banco de Portugal, das quais cerca de 59 por cento através do formulário disponibilizado no Portal do Cliente Bancário;
- (vi) A exigência de correção de irregularidades e incumprimentos detetados na atuação das instituições de crédito, emitindo 536 **recomendações e determinações específicas** e procedendo à instauração de 16 **processos de contraordenação**;
- (vii) A resposta a 1381 **pedidos de informação de clientes bancários**, numa média de cerca de 230 por mês, sobretudo recebidos através do Portal do Cliente Bancário.





FISCALIZAÇÃO



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

1. PUBLICIDADE

As mensagens publicitárias divulgadas pelas instituições de crédito devem descrever as características destacadas dos produtos e serviços bancários comercializados de forma transparente, completa e equilibrada. O rigor das mensagens é importante para que os clientes ponderem os custos e benefícios dos produtos publicitados e façam escolhas esclarecidas.

O enquadramento normativo aplicável estabelece que o Banco de Portugal fiscaliza as campanhas de publicidade dos produtos e serviços bancários¹ das instituições sujeitas à sua supervisão apenas após o seu lançamento. A exceção a esta regra são as campanhas de publicidade relativas a depósitos indexados e duais, que por lei só podem ser divulgadas após a verificação da sua conformidade pelo Banco de Portugal.

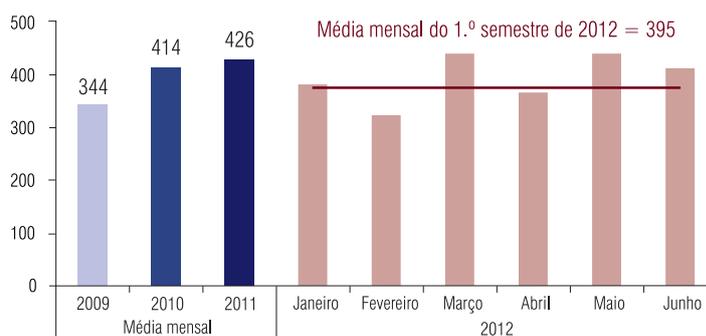
Durante a preparação das suas campanhas, algumas instituições de crédito solicitam também ao Banco de Portugal um parecer sobre a conformidade das mesmas com as normas legais e regulamentares em vigor.

CAMPANHAS ANALISADAS

Durante o 1.º semestre de 2012 foram analisadas 2368 campanhas de publicidade, de 56 instituições de crédito, numa média de 395 por mês. Esta média, inferior à do 1.º semestre de 2011, resultou de um menor número de campanhas avançadas pelas instituições de crédito. Do total das campanhas analisadas, 22 foram fiscalizadas previamente pelo Banco de Portugal, por se tratarem de campanhas a depósitos indexados e duais, e 141 foram objeto de parecer prévio a pedido das instituições de crédito.

GRÁFICO I.1.1

PUBLICIDADE | NÚMERO DE CAMPANHAS ANALISADAS | 2009 – 1.º SEMESTRE DE 2012



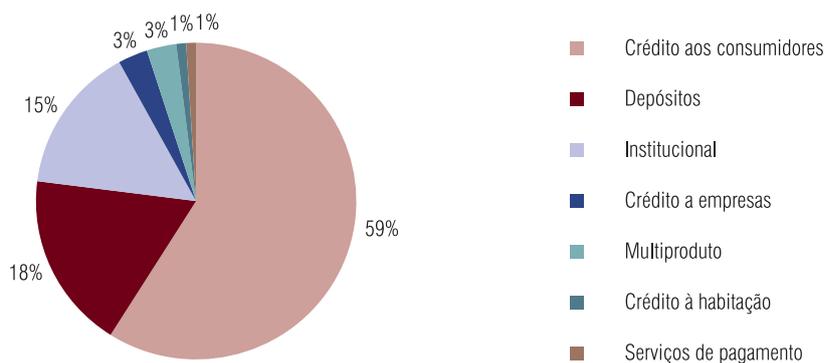
O crédito aos consumidores manteve-se como o tipo de produto bancário mais frequentemente alvo de campanhas de publicidade. Neste tipo de produto bancário estão incluídos os cartões de crédito e as linhas de crédito, o crédito pessoal e o crédito automóvel. No 1.º semestre de 2012, estas campanhas representaram 59 por cento do total das analisadas pelo Banco de Portugal, enquanto os depósitos a prazo e à ordem constituíram o objeto de 18 por cento do total.

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 a empresas, além de normas regulamentares, em particular o Aviso n.º 10/2008 do Banco de Portugal.

As campanhas de crédito a empresas e multiproduto (i.e., publicidade a pacotes de produtos) representaram 3 por cento do total de campanhas analisadas, enquanto o crédito à habitação e os serviços de pagamento ascenderam, cada, a 1 por cento do total de campanhas analisadas. A publicidade institucional teve um peso importante, com 15 por cento do total das campanhas analisadas.

GRÁFICO I.1.2

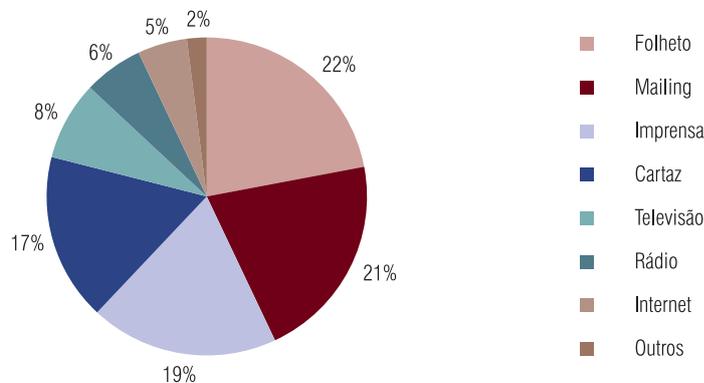
PUBLICIDADE | CAMPANHAS ANALISADAS POR TIPO DE PRODUTO | 1.º SEMESTRE DE 2012



Os folhetos e os *mailings* foram os meios de difusão mais usados pelas instituições de crédito na publicidade a produtos e serviços bancários, a que não é alheio o facto do crédito aos consumidores ser o tipo de produto mais publicitado. Estes meios representaram cerca de 22 por cento e 21 por cento das campanhas analisadas, respetivamente. Os anúncios de imprensa foram utilizados em 19 por cento dos casos, seguindo-se os cartazes (exterior e de agência), com 17 por cento do total. Em conjunto, estes 4 meios divulgaram 79 por cento das campanhas analisadas pelo Banco de Portugal no 1.º semestre do ano. A televisão, rádio e Internet representaram em conjunto 19 por cento das campanhas, tendo os restantes meios de difusão, tais como SMS, faixas, etc., sido utilizados em apenas 2 por cento dos casos.

GRÁFICO I.1.3

PUBLICIDADE | MEIOS DE DIFUSÃO NAS CAMPANHAS ANALISADAS | 1.º SEMESTRE DE 2012



CAMPANHAS ALTERADAS

As campanhas que não cumpram as normas legais e regulamentares em vigor são objeto de emissão de determinação específica por parte do Banco de Portugal, impondo às instituições de crédito a sanção das irregularidades detetadas, mediante a alteração da publicidade nos termos e prazo determinados pelo Banco de Portugal. Aquando de violações graves das normas em vigor, o Banco de Portugal ordena a suspensão da campanha. Os incumprimentos reiterados ou mais graves podem conduzir à instauração de processos de contraordenação.

QUADRO I.1.1

PUBLICIDADE RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Crédito aos consumidores	36	16
Depósitos	6	5
Crédito a empresas	4	3
Crédito à habitação	2	2
Institucional	2	2
Multiproduto	1	1
Total	51	23

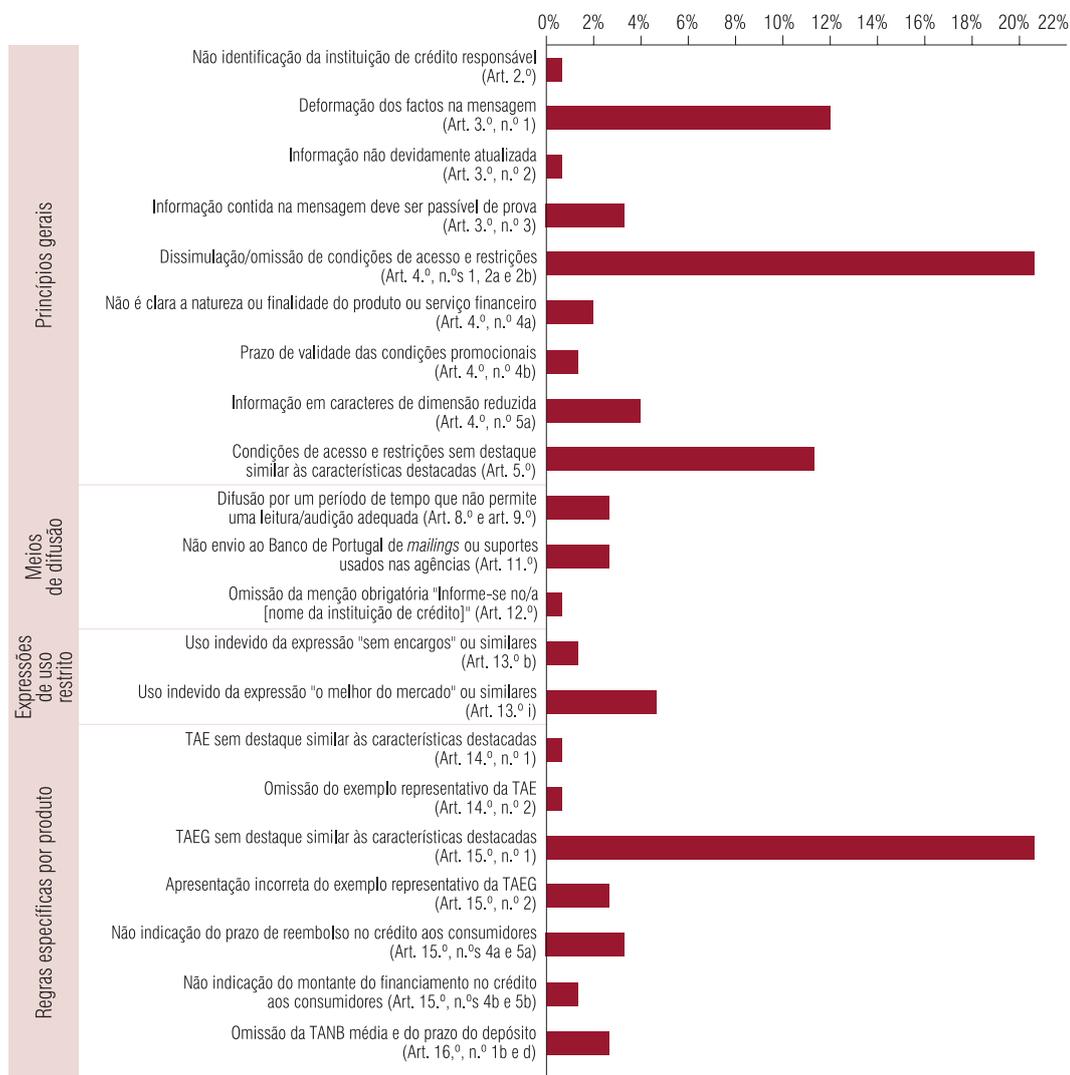
No 1.º semestre de 2012, foram alteradas pelo Banco de Portugal 51 campanhas de 23 instituições de crédito por incumprimentos das normas aplicáveis. Das campanhas objeto de intervenção pelo Banco de Portugal, 36 respeitavam a produtos de crédito aos consumidores. As campanhas de depósitos alteradas representaram 12 por cento do total, seguidas pelas campanhas de crédito a empresas, com um peso de 8 por cento. O crédito à habitação, as campanhas multiproduto e a publicidade de índole institucional representaram 2 por cento cada.

Entre os tipos de incumprimento mais frequentes encontram-se, nas campanhas de crédito aos consumidores, a falta de equilíbrio entre o destaque dado pelas instituições às características dos seus produtos e o destaque dado à TAEG (artigo 15.º do Aviso n.º 10/2008, de 22 de dezembro). Este tipo de incumprimento esteve presente em cerca de 20 por cento do total de campanhas alteradas no 1.º semestre de 2012. Igualmente frequente é a omissão de condições de acesso às características destacadas do produto ou serviço financeiro anunciado, e/ou restrições no acesso a essas características (artigo 4.º do Aviso).

A violação do princípio da veracidade (artigo 3.º do Aviso), por deformação dos factos ou falta de atualidade da informação apresentada, esteve presente em 12 por cento das violações, sendo tão frequente como a dissimulação de condições de acesso e restrições às características destacadas dos produtos. O uso indevido da expressão de uso restrito “o melhor do mercado” ou similares (violação do artigo 13.º do Aviso) tem vindo a ser mais frequente, tendo representado cerca de 5 por cento dos incumprimentos.

GRÁFICO I.1.4

PUBLICIDADE | CAMPANHAS ALTERADAS – INCUMPRIMENTOS AO AVISO N.º 10/2008 | 1.º SEMESTRE DE 2012



CAMPANHAS DE DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS

Durante o 1.º semestre de 2012, foi fiscalizada previamente a conformidade de 23 campanhas de publicidade relativas a depósitos indexados e duais submetidas ao Banco de Portugal, por 5 instituições de crédito, tendo uma sido cancelada por o respetivo Prospeto não ter sido confirmado.

QUADRO I.1.2

PUBLICIDADE | DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS | 1.º SEMESTRE DE 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2012

Campanhas	1.º semestre de 2011		1.º semestre de 2012	
	N.º de campanhas	Entidades abrangidas	N.º de campanhas	Entidades abrangidas
Submetidas	3	3	23	5
Aprovadas	3	3	22	5

2. PREÇÁRIO

O Preçário, composto pelo Folheto de Comissões e Despesas e pelo Folheto de Taxas de Juro², deve ser divulgado pelas instituições nos seus balcões, locais de atendimento e sítios de Internet e encontrar-se permanentemente atualizado. De acordo com as normas regulamentares do Banco de Portugal, apresenta um formato harmonizado de forma a assegurar a comparabilidade da informação nos diversos produtos e serviços bancários comercializados pelas instituições de crédito.

O Folheto de Comissões e Despesas contém os valores máximos das comissões que podem ser cobradas pelas instituições aos clientes, não podendo ser cobradas comissões que não estejam aí previstas, e é divulgado pelo Banco de Portugal no Portal do Cliente Bancário (PCB).

Sempre que uma instituição efetua qualquer alteração ao conteúdo do Folheto de Comissões e Despesas (por exemplo, pela introdução de novos produtos e serviços bancários ou alteração das comissões cobradas), tem de remeter ao Banco de Portugal a versão atualizada do Folheto, com uma antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data pretendida para a sua entrada em vigor.

O Folheto de Taxas de Juro presta informação sobre as taxas de juro de referência aplicáveis às operações de depósito e de crédito comercializadas pelas instituições. Por exemplo, nas operações de crédito são indicadas a Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG), no caso do crédito aos consumidores, e a Taxa Anual Efetiva (TAE) para as restantes operações de crédito, as quais traduzem o custo total do crédito, incluindo os juros, as comissões e outros encargos. Estas taxas têm por base um exemplo representativo padronizado (v.g. no crédito à habitação, nas facilidades de descoberto e no crédito revolving) ou evidenciam, nas restantes situações, o exemplo da operação mais representativa comercializada pela instituição. O Folheto de Taxas de Juro indica, ainda, para cada produto de crédito, o regime de taxa de juro (taxa fixa ou variável), os indexantes utilizados (no caso de taxa variável) que poderão ser escolhidos pelo cliente e o intervalo de spread que poderá ser aplicado pela instituição em função da análise de risco da operação. O Folheto de Taxas de Juro é reportado numa base trimestral ao Banco de Portugal, devendo apresentar-se permanentemente atualizado nos balcões e sítios da Internet das instituições.

PREÇÁRIOS ANALISADOS

No final do mês de junho de 2012, 118 instituições tinham o seu Folheto de Comissões e Despesas divulgado no PCB³. No decorrer do 1.º semestre de 2012, 77 instituições de crédito efetuaram 380 modificações ao Folheto de Comissões e Despesas. Das alterações efetuadas, 231 foram por iniciativa das instituições para atualização das comissões praticadas ou para revisão dos produtos comercializados; as outras 149 modificações foram realizadas pelas instituições em resultado da atuação fiscalizadora do Banco de Portugal.

-
- ² 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 no Preçário e harmonizam o seu formato e conteúdo, sendo aplicável a instituições de crédito, sociedades financeiras e instituições de pagamento.
 - ³ Exclui as instituições que não cobram comissões pelos serviços prestados e as caixas de crédito agrícola que adotaram o Preçário do SICAM.

QUADRO I.2.1

FOLHETO DE COMISSÕES E DESPESAS DIVULGAÇÃO NO PCB 1.º SEMESTRE DE 2012		
	Número de Folhetos	Entidades abrangidas
Folhetos disponíveis no final do 1.º semestre	118	118
Modificações efetuadas ao longo do 1.º semestre	380	77
Das quais:		
Alterações por determinação do Banco de Portugal	149	57
Alterações efetuadas pelas instituições	231	65

Neste período, o Banco de Portugal analisou ainda 269 Folhetos de Taxas de Juro de 89 instituições.

QUADRO I.2.2

PREÇÁRIO FISCALIZAÇÃO DOS PREÇÁRIOS REPORTADOS AO BANCO DE PORTUGAL 1.º SEMESTRE DE 2012			
Âmbito	Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Folheto de Comissões e Despesas	À distância	380	77
Folheto de Taxas de Juro	À distância	269	89

Para além da análise dos Folhetos reportados pelas instituições de crédito, o Banco de Portugal fiscalizou também os Preçários divulgados pelas instituições de crédito nos seus balcões e sítios na Internet. Neste âmbito, foram efetuadas 59 ações de inspeção *on site* (sob a forma de “cliente mistério” e/ou credenciadas) a balcões de 29 instituições. Foram, ainda, fiscalizados os sítios na Internet de 27 instituições, através da realização de 68 ações de inspeção relacionadas com a divulgação e a informação prestada no Preçário.

Através das ações de inspeção *on site*, o Banco de Portugal verificou o cumprimento dos deveres de informação no Preçário, nomeadamente a sua divulgação em local bem visível, identificado e com acesso direto, a par da adequação e conformidade do respetivo conteúdo com as normas legais e regulamentares. Estas ações permitem também verificar a conformidade do Folheto de Comissões e Despesas divulgado nos balcões com o reportado ao Banco de Portugal e publicado no PCB, bem como a atualização do Folheto de Taxas de Juro.

QUADRO I.2.3

PREÇÁRIO FISCALIZAÇÃO DOS PREÇÁRIOS DIVULGADOS 1.º SEMESTRE DE 2012			
Âmbito	Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Preçário disponibilizado no sítio da Internet	À distância	68	27
Preçário disponibilizado aos balcões - “cliente mistério”	Inspeções <i>on site</i>	41	29
Preçário disponibilizado aos balcões - credenciada	Inspeções <i>on site</i>	18	17
Total		127	29

QUADRO I.2.4

PREÇÁRIO MATÉRIAS FISCALIZADAS 1.º SEMESTRE DE 2012				
Matérias fiscalizadas	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	✓	✓	✓
Informação completa, verdadeira, transparente, clara e objetiva	Art. 2.º, 3.º e 8.º do Aviso n.º 8/2009	✓	✓	✓
Divulgação do Preçário nos balcões e sítios da Internet	Art. 4.º do Aviso n.º 8/2009	✓	✓	✓
Atualização do Preçário nos balcões e sítios da Internet	Art. 6.º, 7.º e 9.º do Aviso n.º 8/2009	✓	✓	✓
Cobrança de comissões em valor superior ao previsto no Preçário	Art. 6.º do Aviso n.º 8/2009	✓	✓	✓
Reporte atempado do Preçário ao Banco de Portugal	Art. 9.º do Aviso n.º 8/2009 e Instrução n.º 21/2009	✓	✓	✓

IRREGULARIDADES DETETADAS

Em resultados das ações de inspeção aos Preçários, foram emitidas 99 determinações específicas dirigidas a 25 instituições, incidindo essencialmente sobre o cumprimento dos deveres de transparência da informação, de atualização e de reporte do Preçário ao Banco de Portugal.

QUADRO I.2.5

PREÇÁRIO RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Deveres de informação (Transparência, clareza, completude e rigor do Preçário)	54	9
Divulgação do Preçário	8	5
Reporte atempado do Preçário ao Banco de Portugal	34	23
Outras práticas	3	3
Total	99	25

3. DEPÓSITOS BANCÁRIOS

Os depósitos bancários podem distinguir-se quanto à sua forma de remuneração. Os depósitos simples são remunerados a uma taxa de juro fixa ou variável, desde que indexada de forma simples à Euribor. Os depósitos indexados têm, em geral, uma remuneração que depende da evolução de outros instrumentos ou variáveis económico-financeiras, nomeadamente índices ou cabazes de ações, preços de matérias-primas e taxas de câmbio. Os depósitos duais combinam a comercialização de dois ou mais depósitos bancários, sejam simples ou indexados. Os depósitos indexados e os depósitos duais são, de acordo com a lei, produtos financeiros complexos.

Na comercialização de depósitos simples e de depósitos indexados e duais os bancos estão obrigados a cumprir⁴, designadamente, os deveres de informação pré-contratual. Nos depósitos simples (onde se incluem também as contas à ordem), os bancos têm de entregar aos seus clientes uma Ficha de Informação Normalizada (FIN) antes da contratação. Na comercialização de depósitos indexados e duais, as instituições estão obrigadas a entregar aos clientes um Prospeto Informativo antes da contratação, documento que descreve a maior complexidade destes produtos atendendo às suas características de remuneração e risco. Os Prospetos Informativos são divulgados no Portal do Cliente Bancário para informação dos clientes. Em ambos os tipos de depósitos, os bancos têm também de cumprir deveres de informação durante a vigência do contrato, designadamente através da disponibilização de extratos aos clientes.

DEPÓSITOS ANALISADOS

No 1.º semestre de 2012, no âmbito da fiscalização dos depósitos simples, o Banco de Portugal realizou 683 ações de inspeção, abrangendo um total de 53 instituições. Destas ações, 640 foram efetuadas à distância, nomeadamente ao sítio da Internet das instituições, enquanto 43 ações foram desenvolvidas junto das próprias instituições, nos seus balcões ou serviços centrais. As ações *on site* envolveram 25 inspeções “cliente mistério” e 18 inspeções credenciadas.

QUADRO I.3.1

DEPÓSITOS SIMPLES AÇÕES DE INSPEÇÃO 1.º SEMESTRE DE 2012		
Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
À distância (<i>off site</i>)	640	53
“Cliente mistério” (<i>on site</i>)	25	18
Credenciada (<i>on site</i>)	18	17
Total	683	53

Através das inspeções “cliente mistério” foi verificado o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual, em particular a disponibilização ao cliente da FIN (em contas à ordem e depósitos simples a prazo) e das condições gerais contratuais.

Com base em inspeções *on site* e elementos reportados pelas instituições, o Banco de Portugal avaliou a aplicação das normas legais e regulamentares em FIN, contratos, extratos e outros

⁴ Estabelecidos pelo Banco de Portugal no Aviso n.º 4/2009, para os depósitos simples, e no Aviso n.º 5/2009, para os depósitos indexados e duais.

elementos de informação disponibilizados aos clientes. Neste âmbito, foi nomeadamente verificada a disponibilização da informação pré-contratual de acordo com o modelo e conteúdo definidos pelo Banco de Portugal, a informação contida no contrato e o cumprimento dos deveres de envio de extrato mensal, bem como a prestação de informação em caso de alteração das condições contratuais iniciais das contas de depósitos à ordem. Foi também verificado o correto cálculo de juros e o cumprimento de limites legais à cobrança de comissões no encerramento de conta.

QUADRO I.3.2

DEPÓSITOS SIMPLES MATÉRIAS FISCALIZADAS 1.º SEMESTRE DE 2012				
Matérias fiscalizadas	Enquadramento normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Disponibilização e requisitos da FIN	Art. 4.º do Aviso n.º 4/2009	√	-	-
Disponibilização das condições gerais da conta	Art. 5.º do Aviso n.º 4/2009 e art. 52.º do DL n.º 317/2009	√	-	-
Deveres de informação, conduta e competência	Art. 77.º, 74.º e 73.º do RGICSF	√	-	-
Requisitos de informação contratual	Art. 6.º do Aviso n.º 4/2009 e art. 53.º do DL n.º 317/2009	√	√	√
Dever de informação do Fundo de Garantia de Depósitos	Art. 157.º do RGICSF	√	√	-
Cálculo de juros na base Act/360	Art. 2.º do DL n.º 88/2008	√	√	√
Condições de mobilização antecipada	Art. 3.º do DL n.º 430/91 e art. 4.º do Aviso n.º 6/2009	√	√	√
Datas-valor de movimentação de depósitos	Art. 5.º do Aviso n.º 6/2009	-	-	√
Datas-valor de depósitos em numerário	Art. 82.º do DL n.º 317/2009	√	√	√
Prazo de pré-aviso na alteração das condições da conta	Art. 55.º do DL n.º 317/2009 e art. 7.º do Aviso n.º 4/2009	-	-	√
Denúncia do contrato e comissões de encerramento de contas	Art. 56.º do DL n.º 317/2009 e art. 7.º do Aviso n.º 4/2009	√	√	√
Periodicidade de envio de extrato e comissões pela sua emissão	Art. 58.º do DL n.º 317/2009	√	√	√
Vendas associadas facultativas	Carta-Circular n.º 31/2011/DSC	√	√	√

IRREGULARIDADES DETETADAS

Na sequência das ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal emitiu um total de 99 recomendações e determinações específicas, dirigidas a 16 instituições de crédito, para correção das irregularidades identificadas.

Entre os incumprimentos detetados destacam-se os relacionados com a disponibilização da informação pré-contratual ao cliente (FIN e minuta das condições gerais do contrato da conta de depósitos à ordem) e os requisitos de informação na FIN e no contrato de depósito, bem como a informação e prazo de pré-aviso associados à alteração das condições iniciais da conta de depósitos à ordem ou à renovação da conta de depósitos a prazo.

QUADRO I.3.3

DEPÓSITOS SIMPLES RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização da FIN e das condições gerais do contrato	38	15
Requisitos da FIN	32	5
Requisitos do contrato	5	5
Vendas associadas	2	2
Periodicidade do extrato e comissões pela sua emissão	4	2
Prazos de pré-aviso a clientes	7	5
Outras práticas	11	4
Total	99	16

No 1.º semestre de 2012, foram submetidos à fiscalização prévia do Banco de Portugal 32 Prospetos Informativos de depósitos indexados e duais, dos quais 25 de depósitos indexados e 7 de depósitos duais. O Banco de Portugal exigiu alterações em 30 Prospetos Informativos, para corrigir, clarificar ou completar a informação aí apresentada, após o que foram divulgados no Portal do Cliente Bancário. Em relação a dois Prospetos Informativos não foi confirmada a sua conformidade com os Avisos n.º 5/2009 e n.º 6/2009.

QUADRO I.3.4

DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS PROSPETOS INFORMATIVOS 1.º SEMESTRE DE 2012		
Tipo de depósito	Submetidos	Divulgados no Portal do Cliente Bancário, após alterações
Indexado ¹	25	23
Dual ²	7	7
Total	32	30

Nota:

- (1) Os depósitos indexados distinguem-se dos depósitos simples por a sua rendibilidade estar dependente da evolução de outros instrumentos ou variáveis económicas ou financeiras relevantes, por exemplo, o preço de uma ação ou de um cabaz de ações, ou o valor de um ou vários índices acionistas.
- (2) Os depósitos duais correspondem à comercialização conjunta de dois ou mais depósitos bancários, que podem ser simples ou indexados.

4. CRÉDITO À HABITAÇÃO

Os deveres de informação na comercialização de contratos de crédito à habitação (incluindo os contratos de crédito conexo⁵ são regulados pelo Aviso n.º 2/2010 e pela Instrução n.º 10/2010, normativos que definem o modelo de Ficha de Informação Normalizada para estas operações de crédito, bem como requisitos mínimos de informação na contratação e durante a vigência do contrato.

As práticas bancárias e as características dos produtos neste mercado encontram-se, por outro lado, enquadradas por diversos diplomas legais que regulam, entre outros aspetos, o reembolso antecipado, a renegociação, as convenções de cálculo de juros e as vendas associadas⁶.

FISCALIZAÇÃO EFETUADA

No 1.º semestre de 2012, o Banco de Portugal fiscalizou a atuação das instituições de crédito na comercialização de crédito à habitação, incluindo o cumprimento dos deveres de informação⁷ nas suas diversas fases – pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato.

O Banco de Portugal realizou 47 ações de inspeção *on site* que abrangeram 28 instituições, das quais 33 sob a forma de “cliente mistério” e 14 credenciadas. À distância, foram efetuadas 274 ações de inspeção que incidiram sobre 34 instituições de crédito.

QUADRO I.4.1

CRÉDITO À HABITAÇÃO AÇÕES DE INSPEÇÃO 1.º SEMESTRE DE 2012		
Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
À distância (<i>off site</i>)	274	34
“Cliente mistério” (<i>on site</i>)	33	28
Credenciada (<i>on site</i>)	14	14
Total	321	34

Através de ações de inspeção “cliente mistério”, o Banco de Portugal fiscalizou o cumprimento pelas instituições do dever de informação pré-contratual, designadamente a disponibilização da Ficha de Informação Normalizada (FIN), na sequência de uma simulação de crédito, e a prestação dos esclarecimentos necessários aos clientes, de forma completa e adequada na comercialização de crédito à habitação. Pela sua importância para a tomada de decisão informada pelo cliente e para a comparação com outras propostas de crédito, foi particularmente avaliada a forma como as instituições apresentam aos clientes a informação indicada

5 O Decreto-Lei n.º 192/2009, de 17 de agosto, estendeu aos contratos de crédito conexos (i.e. contratados na mesma instituição de crédito que o crédito à habitação e partilhando com este a mesma garantia hipotecária) o regime legal do crédito à habitação.

6 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.

7 Os deveres de informação na comercialização de contratos de crédito à habitação (incluindo contratos conexos) são regulados pelo Aviso n.º 2/2010 e pela Instrução n.º 10/2010, normativos que definem o modelo de Ficha de Informação Normalizada para estas operações de crédito, bem como requisitos de informação a nível contratual e pós contratual.

na FIN e as explicações dadas sobre a TAE e a TAER, enquanto medidas do custo total do crédito. Foi verificada a informação prestada sobre o impacto da alteração da taxa de juro no caso de empréstimos com taxa de juro variável, bem como sobre o efeito na taxa de juro do empréstimo resultante de venda associada facultativa de outros produtos financeiros, quando aplicável.

A fiscalização das práticas de comercialização conjunta de crédito à habitação com outros produtos financeiros incidiu também sobre a verificação do cumprimento das normas que impedem que as instituições façam depender a celebração do contrato da subscrição obrigatória de outros produtos financeiros junto da mesma entidade. Foi também avaliada a adoção das boas práticas transmitidas pelo Banco de Portugal de não se associar ao crédito à habitação a venda facultativa de produtos e serviços financeiros que não garantem, a todo o tempo, o capital investido.

Através de ações de inspeção credenciadas junto dos balcões e/ou dos serviços centrais das instituições de crédito, o Banco de Portugal verificou os procedimentos internos das instituições na comercialização de crédito à habitação, avaliando o cumprimento das normas legais e regulamentares em vigor.

Com base na análise do Preçário, FIN, contratos, extratos e outros elementos de informação recolhidos diretamente nas instituições ou no seus sítios na Internet, foi verificado: (i) o cumprimento dos requisitos mínimos de informação nas FIN, contratos e extratos e comprovada a sua efetiva disponibilização ao cliente; (ii) a aplicação das regras e convenções no cálculo das taxas de juro nominais (nomeadamente a revisão do indexante de acordo com o seu prazo em contratos com taxa de juro variável), bem como das taxas de juro efetivas (v.g. TAE e TAER), avaliando, nestes casos, a inclusão adequada nestas medidas de custo total de todos os encargos exigíveis; (iii) o respeito pelos limites definidos para a cobrança de comissões, como sejam as comissões máximas no reembolso antecipado, a proibição de comissões por renegociação do crédito e a não cobrança de valores superiores ou não indicados no Preçário; e (iv) o cumprimento de prazos de pré-aviso e envio de extratos.

QUADRO I.4.2

CRÉDITO À HABITAÇÃO MATÉRIAS FISCALIZADAS 1.º SEMESTRE DE 2012				
Matérias fiscalizadas	Enquadramento normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Disponibilização e requisitos da FIN	Aviso n.º 2/2010 e Instrução n.º 10/2010	√	-	-
Deveres de informação, conduta e competência	Art. 77.º, 74.º e 73.º RGICSF	√	-	-
Requisitos de informação contratual	Art. 5.º DL 220/94, art. 6.º Aviso 2/2010; Carta-Circular n.º 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	√	√	-
Taxa de juro (determinação e arredondamento)	Art. 3.º, 4.º DL 240/2006	√	√	√
Cálculo de juros e indexante com base em 360 dias	Art. 4.º DL 51/2007 (após DL 88/2008)	√	√	√
Condições e comissão de 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 - direito de exigir cumprimento	Art. 9.º, n.º 4, DL 171/2008	-	-	√
Vendas associadas facultativas (<i>bundling</i>) sem produtos com risco de perda de capital	Carta-Circular n.º 31/2011/DSC	√	√	√
Entrega do relatório de avaliação do imóvel	Carta-Circular n.º 33/2010/DSB	√	-	-

IRREGULARIDADES DETETADAS

Na sequência das ações de inspeção efetuadas, o Banco de Portugal emitiu 71 determinações específicas, dirigidas a 12 instituições, para sanar as irregularidades detetadas, das quais se destacam os requisitos de informação da FIN e o cumprimento de deveres de conduta e de assistência ao cliente na fase pré-contratual.

QUADRO I.4.3

CRÉDITO À HABITAÇÃO RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização da FIN e da minuta do contrato	2	2
Deveres de informação na FIN	9	7
Deveres de informação no contrato	30	30
Requisitos da FIN	52	4
Vendas associadas obrigatórias (<i>tying</i>)	1	1
Vendas associadas de produtos com risco	2	2
Cálculo da TAE e TAER	2	2
Outras práticas	3	1
Total	101	30

5. CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

O Banco de Portugal fiscalizou, através de inspeções à distância e on site, o cumprimento dos deveres de informação e a adequação das práticas comerciais das instituições em matéria de crédito aos consumidores, nas diversas categorias de crédito abrangidas, nomeadamente, o crédito pessoal, o financiamento automóvel (incluindo a locação financeira), o crédito concedido através de cartão de crédito, as linhas de crédito e as facilidades de descoberto.

FISCALIZAÇÃO EFETUADA

O Banco de Portugal realizou, no 1.º semestre de 2012, 42 ações de inspeção junto dos balcões ou serviços centrais das instituições, das quais 24 corresponderam a inspeções “cliente mistério” e 18 a inspeções credenciadas, que abrangeram um total de 21 instituições. Por via de inspeções à distância, o Banco de Portugal fiscalizou 58 instituições, através de 435 ações sobre os seus sítios na Internet e a análise de diversos elementos de informação reportados (v.g. Preçários, FIN e contratos).

QUADRO I.5.1

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES AÇÕES DE INSPEÇÃO 1.º SEMESTRE DE 2012		
Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
À distância (<i>off site</i>)	435	58
“Cliente mistério” (<i>on site</i>)	24	21
Credenciada (<i>on site</i>)	18	18
Total	477	58

Através de inspeções “cliente mistério”, incluindo em “pontos de venda”, o Banco de Portugal verificou o cumprimento dos deveres de disponibilização da informação pré-contratual (FIN) e de entrega da minuta do contrato por solicitação do cliente. Fiscalizou, simultaneamente, os esclarecimentos prestados aos clientes sobre as características dos produtos (dever de assistência), avaliando o cumprimento de princípios de concessão responsável de crédito.

Foi analisada a verificação pela instituição da adequabilidade do crédito às necessidades e situação financeira do cliente, bem como a explicação dada sobre as características e condições do crédito, designadamente sobre a TAEG, medida do custo total do crédito para o consumidor e que serve de referência à comparação com outras propostas de crédito. Foram ainda avaliados os esclarecimentos prestados sobre os efeitos do incumprimento do crédito, da eventual subida da taxa de juro, quando aplicável, ou do cancelamento de outros produtos e serviços financeiros adquiridos conjuntamente de forma facultativa.

Nas inspeções realizadas, o Banco de Portugal avaliou também as práticas comerciais das instituições na venda conjunta de crédito aos consumidores com outros produtos e serviços financeiros, verificando o cumprimento das normas que impedem que a subscrição de outros produtos junto da mesma entidade seja estabelecida como condição obrigatória para a celebração do contrato, bem como a adoção das boas práticas transmitidas pelo Banco de Portugal de não associar ao crédito a venda de outros produtos e serviços financeiros que não garantem, a todo o tempo, o capital investido.

Na fiscalização do cumprimento pelas instituições das normas legais e regulamentares definidas para o crédito aos consumidores, o Banco de Portugal avaliou a informação que as instituições estão obrigadas a prestar aos clientes, na fase pré-contratual e na celebração do contrato, verificando os requisitos mínimos de informação que devem constar na FIN e no próprio contrato e confirmando a sua efetiva disponibilização ao cliente. Foi também avaliada a correta aplicação das convenções de cálculo da taxa de juro nominal, nomeadamente a revisão e o apuramento do indexante, em contratos com taxa de juro variável, bem como da taxa de juro efetiva (TAEG), verificando-se a inclusão de todos os encargos exigíveis e o respeito pela taxa máxima aplicável. Nestas ações, o Banco de Portugal procedeu ainda à fiscalização das comissões aplicadas, designadamente o respeito pelos limites máximos definidos por lei para o reembolso antecipado e a cobrança de valores superiores ou não indicados no Preçário.

QUADRO I.5.2

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES MATÉRIAS FISCALIZADAS 1.º SEMESTRE DE 2012				
Matérias fiscalizadas	Enquadramento normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Disponibilização da FIN e/ou da minuta do contrato	Art. 6.º do DL n.º 133/2009	√	-	-
Requisitos da FIN	Art. 6.º do DL n.º 133/2009; Instrução n.º 8/2009	√	-	-
Deveres de informação, conduta e competência	Art. 7.º do DL n.º 133/2009 e art. 73.º, 74.º e 77.º do RGICSF	√	-	-
Requisitos de informação contratual	Art. 12.º do DL n.º 133/2009	√	√	-
Condições e comissões de reembolso antecipado	Art. 9.º do DL n.º 359/91 e art. 19.º do DL n.º 133/2009	√	√	√
Cálculo da TAEG	Arts. 24.º e 28.º do DL n.º 133/2009 e Instrução n.º 11/2009	√	√	-
Taxa de juro (determinação, arredondamento e cálculo de juros)	Art. 3.º, 4.º do DL n.º 240/2006 (via DL n.º 171/2007) e DL n.º 133/2009	√	√	√
Vendas associadas obrigatórias	Art. 29.º do DL n.º 133/2009	√	√	√
Vendas associadas facultativas (<i>bundling</i>) sem produtos com risco de perda de capital	Carta-Circular n.º 31/2011/DSC	√	√	√
Reporte de contratos/minutas contratuais ao Banco de Portugal	Instrução n.º 12/2009 e Instrução n.º 24/2010	-	√	-

IRREGULARIDADES DETETADAS

Na sequência das ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal emitiu 71 determinações específicas dirigidas a 15 instituições, através das quais se corrigiram as irregularidades detetadas. As determinações emitidas incidiram sobretudo na entrega da FIN, preenchida de acordo com o modelo e conteúdo definidos pelo Banco de Portugal na Instrução n.º 8/2009, e da minuta do contrato, quando solicitada pelo cliente. A disponibilização desta informação deve ocorrer em momento prévio ao da celebração do contrato, para que o cliente possa, com a antecedência necessária, obter uma informação uniformizada e comparável com outras propostas de crédito, tal como foi esclarecido pelo Banco de Portugal através da Carta-Circular n.º 45/2011/DSC.

QUADRO I.5.3

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Deveres de informação e assistência	46	13
Deveres de conduta, diligência e competência técnica	2	2
Vendas associadas	8	8
Regras de cálculo da taxa de juro	1	1
Cálculo da TAEG e usura	4	3
Outras práticas	7	4
Reporte de contratos ao Banco de Portugal	3	1
Total	71	15

FISCALIZAÇÃO DAS TAXAS MÁXIMAS

Na comercialização de contratos de crédito aos consumidores vigora, desde 1 de janeiro de 2010, um regime de taxas máximas⁸. As taxas máximas aplicáveis a cada tipo de crédito são apuradas e divulgadas, de acordo com a lei, trimestralmente pelo Banco de Portugal, com base na média, acrescida de um terço, das TAEG dos contratos deste tipo de crédito celebrados no trimestre anterior⁹.

No 1.º semestre de 2012, 53 instituições reportaram ao Banco de Portugal informação relativa a 554 557 novos contratos de crédito aos consumidores, numa média de cerca de 92 mil contratos por mês. Esta informação, reportada mensalmente e referente aos contratos celebrados no mês anterior¹⁰, inclui a respetiva categoria de crédito, montante, prazo, taxa de juro anual nominal, TAEG, canal de comercialização e garantia(s) prestada(s) pelo cliente, entre outros elementos.

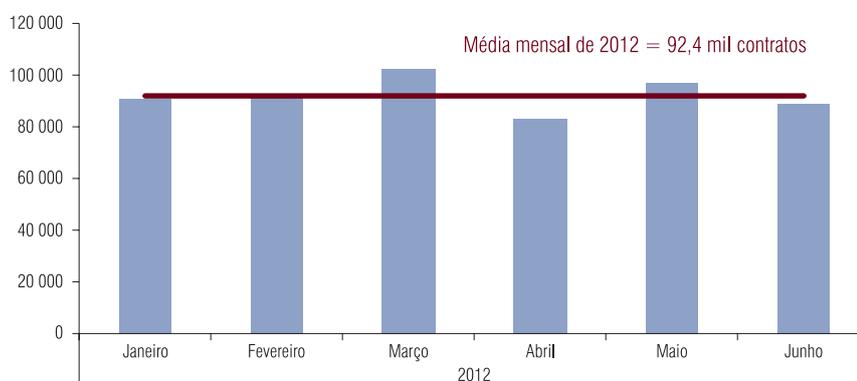
⁸ Enquadrado no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009.

⁹ O Banco de Portugal definiu as taxas máximas a vigorar nos primeiros dois trimestres de 2012 através das Instruções n.º 31/2011 e n.º 13/2012, respetivamente, divulgadas no Portal do Cliente Bancário (www.clientebancario.bportugal.pt).

¹⁰ Cfr. previsto na Instrução n.º 12/2009.

GRÁFICO I.5.1

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES | NÚMERO DE CONTRATOS REPORTADOS | 1.º SEMESTRE DE 2012



Em resultado da fiscalização a que o Banco de Portugal procede com base na informação mensal reportada pelas instituições, foram identificados, no período de janeiro a junho de 2012, 9 contratos de 4 instituições com indícios de incumprimento das normas aplicáveis, tendo de imediato sido solicitada informação complementar sobre estes contratos às respetivas instituições.

Sempre que, na sequência desta análise, se confirma que a TAEG praticada excede efetivamente o valor máximo permitido à data de celebração do contrato entre as partes, o Banco de Portugal adota as medidas sancionatórias adequadas, em particular através da instauração de processos de contraordenação. Independentemente da ação 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 vigor¹¹.

¹¹ Cfr. n.º 3 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.

6. SERVIÇOS DE PAGAMENTO

Na fiscalização da prestação de serviços de pagamento, o Banco de Portugal avalia o cumprimento pelas instituições das normas legais e regulamentares aplicáveis à comercialização de instrumentos de pagamento¹², como sejam o levantamento ou depósito de fundos, a realização de transferências bancárias e de débitos diretos, bem como as operações de pagamento com cartões.

FISCALIZAÇÃO EFETUADA

No decurso do 1.º semestre de 2012, o Banco de Portugal realizou 354 ações de inspeção abrangendo 44 instituições. As ações de inspeção foram realizadas à distância, através da análise dos sítios das instituições na Internet, da avaliação do seu Preçário e de outros elementos de informação recolhidos pelo Banco de Portugal ou reportados pelas instituições. O Banco de Portugal atuou também junto dos balcões e serviços centrais de 17 instituições, credenciado ou sob a forma de “cliente mistério”, verificando as condições e práticas de comercialização dos diferentes serviços de pagamento, com particular incidência nas contas de depósito à ordem e nas operações realizadas com cartões.

QUADRO I.6.1

SERVIÇOS DE PAGAMENTO AÇÕES DE INSPEÇÃO 1.º SEMESTRE DE 2012		
Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
À distância (<i>off site</i>)	320	44
“Cliente mistério” (<i>on site</i>)	20	17
Credenciada (<i>on site</i>)	14	14
Total	354	44

Nas ações de inspeção realizadas, o Banco de Portugal fiscalizou o cumprimento do dever de prestação de informação rigorosa, clara e completa aos clientes nas diferentes fases da comercialização dos serviços de pagamento, avaliando particularmente o cumprimento dos requisitos mínimos estabelecidos para a informação a disponibilizar pré-contratualmente (FIN e contrato-quadro), as condições gerais e específicas do contrato e o conteúdo dos extratos periódicos durante a vigência do contrato.

Foi também avaliado o cumprimento do pré-aviso mínimo de 60 dias fixado na lei para propor a alteração das condições contratuais nas contas sem prazo determinado (v.g. conta de depósitos à ordem e cartões de crédito), bem como das datas-valor e de disponibilização de fundos, nomeadamente nas operações transfronteiriças em euros¹³.

A observância pelas instituições de limites legais às comissões praticadas foi também fiscalizada pelo Banco de Portugal, designadamente a proibição da cobrança de comissões no encerramento de conta (para consumidores e microempresas, em qualquer caso, e para empresas, no caso de contas abertas há mais de doze meses) ou no cancelamento de cartão, bem como na emissão de extrato mensal em papel.

12 Estas operações encontram-se reguladas pelo Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento, publicado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro. Também lhes é aplicável o Regulamento europeu relativo aos pagamentos transfronteiriços no espaço comunitário (Regulamento (CE) n.º 924/2009, de 16 de setembro) que alargou aos débitos diretos o princípio da igualdade de encargos entre aqueles pagamentos e os pagamentos nacionais. Os cheques, que constituem igualmente um meio de pagamento, não são abrangidos por este regime.

13 Desde o início de 2012, estas operações passaram a ter um prazo de execução máximo de um dia útil.

Neste período, o Banco de Portugal continuou a prestar particular atenção às características dos instrumentos de pagamento comercializados pelas instituições, designadamente dos cartões bancários (de débito, débito diferido e de crédito), avaliando a sua conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

QUADRO I.6.2

SERVIÇOS DE PAGAMENTO MATÉRIAS FISCALIZADAS 1.º SEMESTRE DE 2012				
Matérias fiscalizadas	Enquadramento normativo	Fase de comercialização		
		Pré-contratual	Contratual	Na vigência do contrato
Encargos com pagamentos transfronteiriços na Zona SEPA	Regulamento (CE) 924/2009	√	√	√
Datas valor e de disponibilização de fundos das operações de pagamento	Art. 79.º, 80.º e 84.º do DL n.º 317/2009	√	√	√
Datas valor dos cheques	Art. 5.º do DL n.º 18/2007	√	√	√
Encargos com prestação de informação	Art. 43.º e 58.º do DL n.º 317/2009	√	√	√
Cobrança de encargos por bloqueio ou inibição de utilização de cartões	Art. 63.º, 66.º e 68.º do DL n.º 317/2009	√	√	√
Dever de disponibilização das condições gerais do contrato e requisitos do contrato	Art. 52.º e 53.º do DL n.º 317/2009	√	√	√
Alteração das condições da conta (prazo de pré-aviso, condições de aplicação)	Art. 55.º do DL n.º 317/2009	-	-	√

IRREGULARIDADES DETETADAS

Na sequência das ações de inspeção efetuadas, o Banco de Portugal emitiu, no 1.º semestre de 2012, 92 determinações específicas relacionadas com serviços de pagamento, abrangendo 15 instituições. As irregularidades objeto de determinação específica estiveram sobretudo relacionadas com os requisitos de informação do contrato, com datas-valor e datas de disponibilização de fundos das operações de pagamento, e com o pré-aviso mínimo de dois meses para propor ao cliente a alteração das condições contratadas em contas de pagamento.

QUADRO I.6.3

SERVIÇOS DE PAGAMENTO RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização de informação pré-contratual	6	2
Requisitos do contrato	27	6
Datas-valor e disponibilização de fundos	25	22
Cobrança de comissões e encargos	4	2
Alteração das condições do serviço de pagamento (prazo de pré-aviso e condições de aplicação)	22	7
Outras práticas	8	5
Total	92	15

7. LIVRO DE RECLAMAÇÕES

FISCALIZAÇÃO EFETUADA

O Banco de Portugal fiscalizou o cumprimento dos deveres que impendem sobre as instituições relativamente ao Livro de Reclamações, efetuando, para tal, diversas ações de inspeção aos seus balcões e locais de atendimento. Entre janeiro e junho de 2012, foram efetuadas 35 ações de inspeções junto de 17 instituições de crédito.

QUADRO I.7.1

LIVRO DE RECLAMAÇÕES AÇÕES DE INSPEÇÃO 1.º SEMESTRE DE 2012		
Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
"Cliente mistério" (<i>on site</i>)	18	17
Credenciada (<i>on site</i>)	17	16
Total	35	17

Através das ações de inspeção realizadas nos balcões das instituições, o Banco de Portugal verificou a existência, visibilidade e adequação do modelo de letreiro informativo relativo ao Livro de Reclamações afixado nos balcões das instituições.

Nas ações de inspeção credenciadas foram consultados os Livros de Reclamações existentes nos balcões, verificando-se a sua integridade e conformidade com as normas aplicáveis, bem como o correto tratamento das reclamações efetuadas, no que se refere ao envio das reclamações preenchidas ao Banco de Portugal e à entrega do duplicado da reclamação ao cliente.

QUADRO I.7.2

LIVRO DE RECLAMAÇÕES MATÉRIAS FISCALIZADAS 1.º SEMESTRE DE 2012		
Matérias fiscalizadas	Enquadramento normativo	Fase inicial
Modelo do letreiro afixado	Anexo II da Portaria n.º 1288/2005, republicada pela Portaria n.º 96/2008	√
Visibilidade do letreiro afixado a informar da existência de Livro de Reclamações	n.º 1, art. 3.º do DL n.º 156/2005	√
Envio das reclamações ao Banco de Portugal (incluindo anuladas / inutilizadas)	n.º 1, art.5.º do DL n.º 156/2005	√
Entrega do duplicado da reclamação ao cliente	n.º 4, art. 5.º do DL n.º 156/2005	√

IRREGULARIDADES DETETADAS

Na sequência destas ações de inspeção, o Banco de Portugal emitiu um total de 11 recomendações e determinações específicas, dirigidas a 8 instituições, relacionadas fundamentalmente com o não envio atempado de reclamações ao Banco de Portugal no prazo de 10 dias estabelecido por lei, além da visibilidade e adequação do modelo do letreiro que destaca a existência de Livro de Reclamações.

QUADRO I.7.3

LIVRO DE RECLAMAÇÕES RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS 1.º SEMESTRE DE 2012		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Afixação/Modelo do letreiro	3	3
Prazo de envio de reclamações ao Banco de Portugal/ Não entrega do duplicado ao cliente	8	7
Total	11	8

8. RECLAMAÇÕES DE CLIENTES BANCÁRIOS

LINHAS GERAIS DA EVOLUÇÃO

O Banco de Portugal analisa as reclamações dos clientes bancários inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito e as que lhe são dirigidas diretamente.

No 1.º semestre de 2012, destacam-se as seguintes linhas de evolução¹⁴:

- Foram recebidas 7875 reclamações¹⁵ sobre matérias que estão no âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média mensal de 1313 reclamações;
- A média mensal de reclamações entradas no 1.º semestre reflete um aumento de 7,2 por cento face à média mensal de 2011, evolução que contraria a redução observada naquele ano;
- A média mensal de reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL) aumentou 2,1 por cento. As reclamações remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO), apresentaram um acréscimo de 13,1 por cento. A proporção de reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal aumentou de 46,3 por cento, em 2011, para cerca de 49 por cento;
- A média mensal de reclamações apresentadas através do Portal do Cliente Bancário (PCB) aumentou 15,9 por cento. A proporção de reclamações recebidas por esta via, no total das dirigidas diretamente ao Banco de Portugal, ascendeu a 58,6 por cento, o que compara com 57,2 por cento em 2011;
- As matérias mais reclamadas incidiram sobre contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito à habitação, representando, em conjunto, 66,5 por cento das reclamações recebidas. Neste conjunto, destacam-se as reclamações relativas a contas de depósito com um aumento, face a 2011, de 20,8 por cento, que reforça o acréscimo registado nesse ano. Em contrapartida, registou-se uma queda de 8,4 por cento das reclamações sobre crédito à habitação;
- A análise dos processos de reclamação permitiu concluir que, em cerca de 44 por cento das reclamações encerradas neste período, não se observaram indícios de infração por parte das instituições de crédito e que, em cerca de 56 por cento dos casos, verificou-se a sua resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação e/ou determinação específica do Banco de Portugal.

¹⁴ As taxas de variação apresentadas nesta secção foram apuradas por comparação da média mensal registada no 1.º semestre de 2012 com a registada no ano de 2011.

¹⁵ Todas as reclamações inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito são, por força da lei, remetidas ao Banco de Portugal. No 1.º semestre de 2012 foi recebido um total de 8782 reclamações, do qual 10 por cento diziam respeito a matérias fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, proporção ligeiramente inferior aos 13 por cento registados em 2011. As reclamações não enquadradas na esfera do Banco de Portugal 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 CMVM ou do ISP. O Banco de Portugal remete à CMVM ou ao ISP as reclamações que incidem sobre matérias da competência destes reguladores.

QUADRO I.8.1

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2012					
Ano	Mês	Entradas ¹			
		RCL ²	RCO ³		Total
			Total	das quais PCB ⁴	
2011	Janeiro	693	612	332	1305
	Fevereiro	628	655	404	1283
	Março	713	624	355	1337
	Abril	574	481	262	1055
	Maio	696	607	350	1303
	Junho	608	529	314	1137
	Julho	677	568	334	1245
	Agosto	723	585	334	1308
	Setembro	608	514	269	1122
	Outubro	622	566	314	1188
	Novembro	641	602	358	1243
	Dezembro	711	460	264	1171
2011		7894	6803	3890	14 697
2012	Janeiro	687	619	348	1306
	Fevereiro	547	572	300	1119
	Março	727	692	426	1419
	Abril	639	543	349	1182
	Maio	750	683	404	1433
	Junho	679	737	427	1416
	2012		4029	3846	2254

Notas:

- (1) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Por memória, refira-se que, em 2011 e no 1.º semestre de 2012, foram ainda recebidas, respetivamente, 2212 e 907 reclamações que estavam fora do seu âmbito de atuação.
- (2) Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações.
- (3) Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal.
- (4) Portal do Cliente Bancário.

GRÁFICO I.8.1

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2012

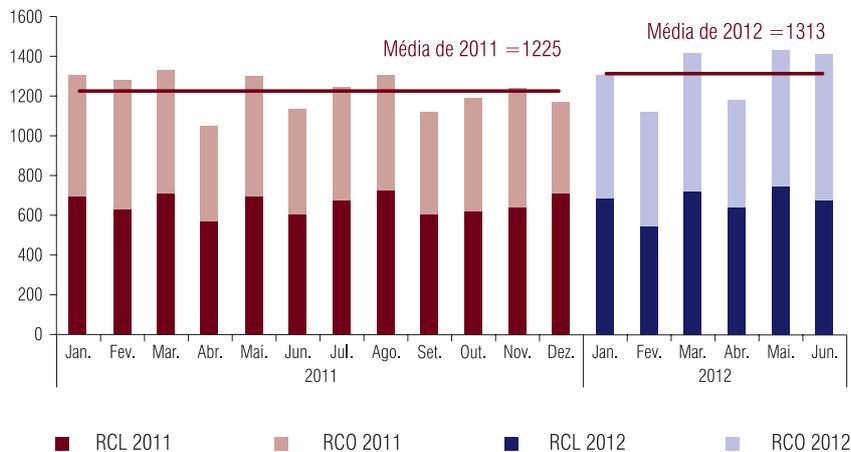
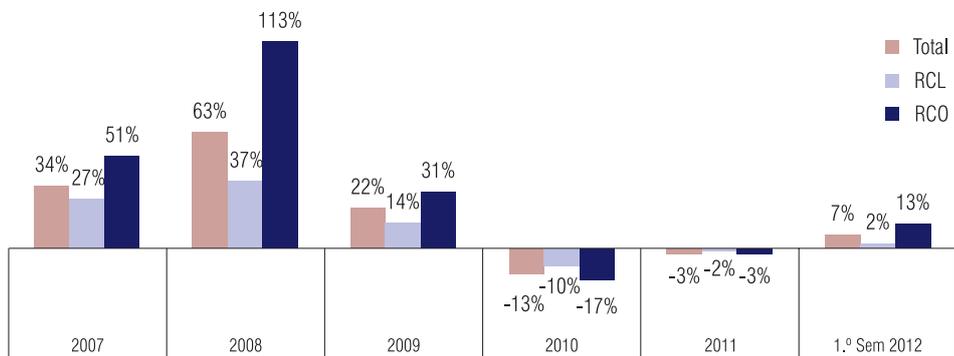


GRÁFICO I.8.2

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES, POR PROVENIÊNCIA | 2007 – 1.º SEMESTRE DE 2012



CAIXA 1 | RECLAMAÇÕES NO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

O Portal do Cliente Bancário (PCB) disponibiliza um formulário para o envio de reclamações pelo cliente diretamente ao Banco de Portugal. Além de informação sobre as diversas formas de reclamar, o PCB disponibiliza também um serviço de consulta online sobre o estado de tratamento das reclamações recebidas no Banco de Portugal, quer as reclamações do Livro de Reclamações (RCL), quer as enviadas diretamente ao Banco de Portugal (RCO).

O serviço de consulta online de reclamações permite ao cliente bancário conhecer a fase em que se encontra a análise da sua reclamação: (i) registada a entrada na respetiva base de dados; (ii) em apreciação pela instituição de crédito; (iii) em análise no Banco de Portugal; ou (iv) encerrada, caso em que é também indicado o resultado da respetiva análise (“Encerrada por encaminhamento para outra entidade reguladora (CMVM/ISP)”, “Encerrada por a matéria se encontrar fora da competência do Banco de Portugal”, “Encerrada por ausência de indícios de infração”, “Encerrada por resolução pela entidade reclamada”, “Encerrada por aplicação de medidas adequadas” ou “Encerrada por outros motivos”).

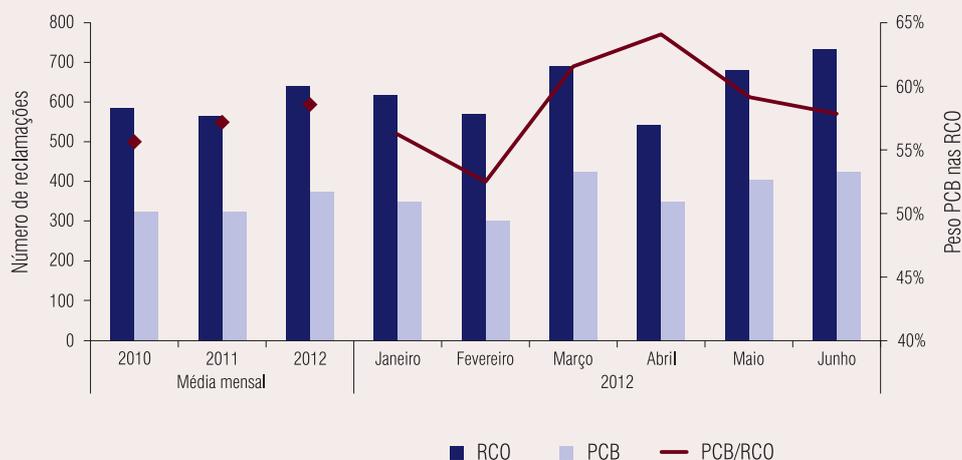
RECLAMAÇÕES REMETIDAS ATRAVÉS DO PCB

No 1.º semestre de 2012, do total de reclamações recebidas pelo Banco de Portugal, as remetidas diretamente pelos clientes bancários representaram 48,8 por cento desse total. O meio mais utilizado pelos clientes para enviar reclamações diretamente ao Banco de Portugal é o Portal do Cliente Bancário, ainda que sejam também remetidas através de carta ou fax.

Neste semestre, os clientes bancários enviaram 2254 reclamações por via eletrónica (formulário do PCB ou e-mail), o que representa 58,6 por cento do total de reclamações remetidas diretamente ao Banco de Portugal. Este número corresponde a uma média de 376 reclamações recebidas por mês e a um acréscimo de 15,9 por cento face a 2011.

GRÁFICO C.1.1

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES ENTRADAS PELO PCB FACE AO TOTAL DE RCO | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2012



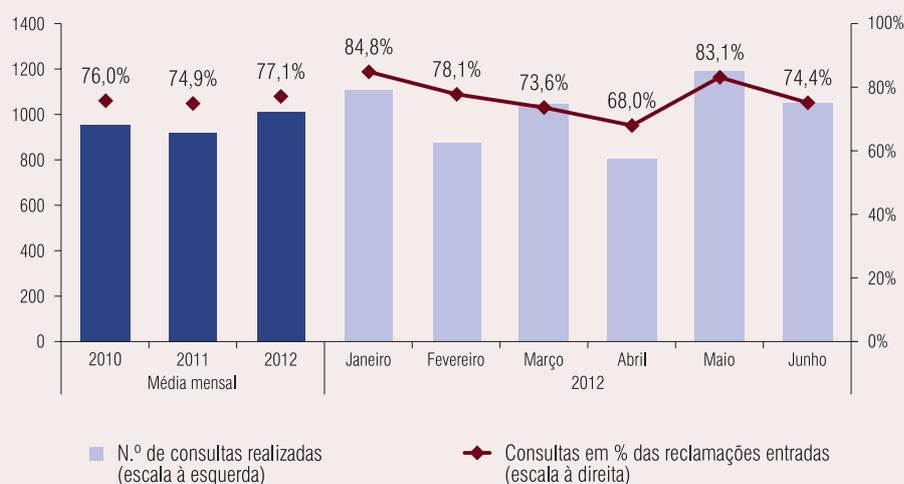
CONSULTA À ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

O serviço de consulta de reclamações registou, no 1.º semestre de 2012, uma média mensal de 1012 consultas. As consultas sobre a fase de análise das reclamações corresponderam, assim, a cerca de 77,1 por cento do número de reclamações entradas no semestre (incluindo as inscritas no Livro de Reclamações e as enviadas diretamente ao Banco de Portugal).

Face a 2011, verificou-se um aumento de 10,3 por cento no volume de consultas de reclamações e um aumento de 2,2 p.p. na proporção de consultas face ao número de reclamações entradas.

GRÁFICO C.1.2

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS À CONSULTA DE RECLAMAÇÕES | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2012



QUADRO C.1.1

CONSULTA DE RECLAMAÇÕES | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2012

	Média mensal			2012					
	2010	2011	2012	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Número de consultas realizadas (RCL e RCO)	956	917	1012	1107	874	1045	804	1191	1053
Reclamações entradas (RCL e RCO)	1258	1225	1312	1306	1119	1419	1182	1433	1416
Consultas em % das reclamações entradas	76,0%	74,9%	77,1%	84,8%	78,1%	73,6%	68,0%	83,1%	74,4%

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA

No 1.º semestre de 2012, as contas de depósito e o crédito aos consumidores foram as matérias mais reclamadas. Em seguida, surge o crédito à habitação, concentrando-se nestas três matérias 66,5 por cento do total das reclamações de clientes bancários. Estas matérias já haviam sido as mais reclamadas em 2011, mas com um peso ligeiramente inferior, ao representarem, em conjunto, 64,1 por cento das reclamações entradas nesse ano.

As reclamações sobre as contas de depósito registaram um crescimento de 20,8 por cento, passando a representar, no 1.º semestre de 2012, 32,4 por cento das reclamações, o que compara com 28,8 por cento em 2011. Esta evolução reforça o aumento já verificado no ano anterior nas reclamações sobre contas de depósito.

As reclamações relativas a crédito aos consumidores que, em 2011, representaram 21,9 por cento do número total de reclamações, apresentaram um crescimento de 10,5 por cento, aumentando o seu peso relativo no total de reclamações, para 22,6 por cento.

O crédito à habitação, por seu turno, registou, no 1.º semestre de 2012, uma redução de 8,4 por cento no número médio mensal de reclamações, o que originou uma redução de 1,9 p.p. no peso desta matéria no total das reclamações. Esta evolução reforça o decréscimo de reclamações sobre crédito à habitação que se tem verificado desde 2010.

As reclamações sobre matérias relativas a cheques, transferências, operações com numerário e máquinas ATM registaram também reduções no número médio mensal de reclamações, face a 2011.

Em sentido contrário, com acréscimos na média mensal de reclamações dos clientes bancários, surgem as matérias relacionadas com cartões, crédito a empresas e débitos diretos. As reclamações sobre crédito a empresas, aumentaram 24 por cento face a 2011, registando uma subida de 0,6 p.p. no peso do total de reclamações. Nos débitos diretos, verificou-se um crescimento de 35,8 por cento na média mensal de reclamações, a que correspondeu um aumento de 0,3 p.p. no seu peso relativo.

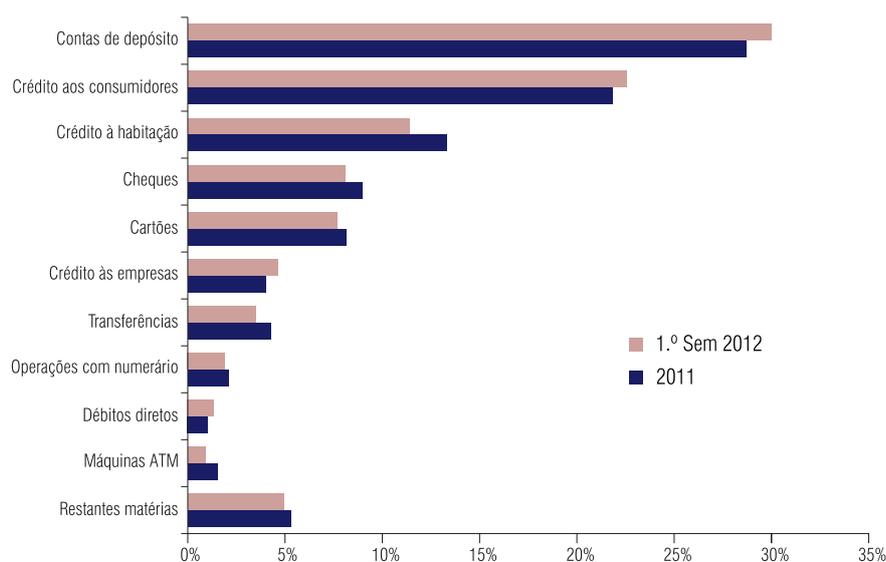
QUADRO I.8.2

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (VALORES ABSOLUTOS) 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2012						
Matéria Reclamada	Número de reclamações			Distribuição percentual		
	2011	1.º Sem 2012	Var. média mensal	2011	1.º Sem 2012	Var. (p.p.)
Contas de depósito	4232	2555	20,8%	28,8%	32,4%	3,6
Crédito aos consumidores	3216	1777	10,5%	21,9%	22,6%	0,7
Crédito à habitação	1971	903	-8,4%	13,4%	11,5%	-1,9
Cheques	1328	642	-3,3%	9,0%	8,2%	-0,8
Cartões	1210	610	0,9%	8,2%	7,7%	-0,5
Crédito às empresas	597	370	24,0%	4,1%	4,7%	0,6
Transferências	639	278	-13,0%	4,3%	3,5%	-0,8
Operações com numerário	322	154	-4,3%	2,2%	2,0%	-0,2
Débitos diretos	162	110	35,8%	1,1%	1,4%	0,3
Máquinas ATM	232	79	-31,9%	1,6%	1,0%	-0,6
Restantes matérias	789	397	0,6%	5,4%	5,0%	-0,4
Total	14 697	7875	7,2%	100,0%	100,0%	-

Nota: Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Na rubrica “Restantes matérias” foram incluídas reclamações com os conteúdos temáticos que representam menos de 1 por cento do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização do Livro de Reclamações ao cliente.

GRÁFICO I.8.3

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (EM ESTRUTURA PERCENTUAL) | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2012



Para que o número de reclamações por matéria reclamada seja confrontado com o nível de atividade do sistema bancário, torna-se necessário ponderá-lo por uma unidade de referência. Para o efeito, o número de reclamações recebidas em cada matéria é relativizado face ao respetivo volume de produtos e serviços bancários prestados pelas instituições de crédito aos seus clientes.

QUADRO I.8.3

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (VALORES RELATIVOS) 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2012				
Matéria Reclamada	Unidade de Referência	Número de reclamações (valores relativos)		
		2011	1.º Sem 2012	Variação
Contas de depósito*	mil contas de depósito à ordem	0,09	0,11	22%
Crédito aos consumidores*	mil contratos de crédito aos consumidores	0,14	0,15	7%
Crédito à habitação*	mil contratos de crédito à habitação	0,44	0,40	-9%
Cheques	10 mil cheques	0,17	0,20	18%
Cartões*	10 mil cartões	0,31	0,33	6%
Crédito às empresas*	mil contratos de crédito a empresas	0,19	0,25	32%
Transferências	100 mil transferências	0,68	0,58	-15%
Operações com numerário	milhão de operações	0,76	0,76	0%
Débitos diretos	milhão de débitos diretos	1,27	1,67	31%
Máquinas ATM*	100 máquinas ATM	0,62	0,43	-31%

Nota: Para as matérias reclamadas assinaladas com (*), designadamente contas de depósito, crédito aos consumidores, crédito à habitação, cartões, crédito às empresas e máquinas ATM, o valor apresentado para 2011 corresponde à média dos valores observados em cada um dos semestres de 2011. Este ajustamento é necessário para que o valor referente a 2011 seja comparável com o registado no 1.º semestre de 2012, na medida em que, sendo as unidades de referência utilizadas nestas matérias variáveis stock, a comparação só é possível para períodos temporais de igual dimensão. Nas restantes matérias esta correção 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.

No 1.º semestre de 2012, o valor relativo das matérias reclamadas apresentou o seguinte comportamento:

- Redução do número relativo de reclamações relacionadas com crédito à habitação, transferências e máquinas ATM;
- As contas de depósito registaram 0,11 reclamações por cada mil contas de depósito à ordem, representando um aumento de 22 por cento face a 2011;
- Os cheques tiveram 0,2 reclamações por 10 mil cheques processados no sistema de compensação interbancária, verificando-se um aumento de 18 por cento face a 2011;
- O crédito a empresas registou 0,25 reclamações por cada mil contratos, o que corresponde a um aumento de 32 por cento face a 2011;
- O crédito aos consumidores e os cartões também registaram aumentos no número relativo de reclamações, ainda que menos significativos (7 e 6 por cento, respetivamente).

Para as quatro matérias com maior número de reclamações – contas de depósito, crédito aos consumidores, crédito à habitação e cheques – que, no seu conjunto e independentemente da análise ter sido ou não favorável ao reclamante, representaram 74,7 por cento do total, o número de reclamações dirigidas a cada instituição foi ponderado pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados (v. Caixas nas páginas seguintes).

CAIXA 2 | CONTAS DE DEPÓSITO

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM

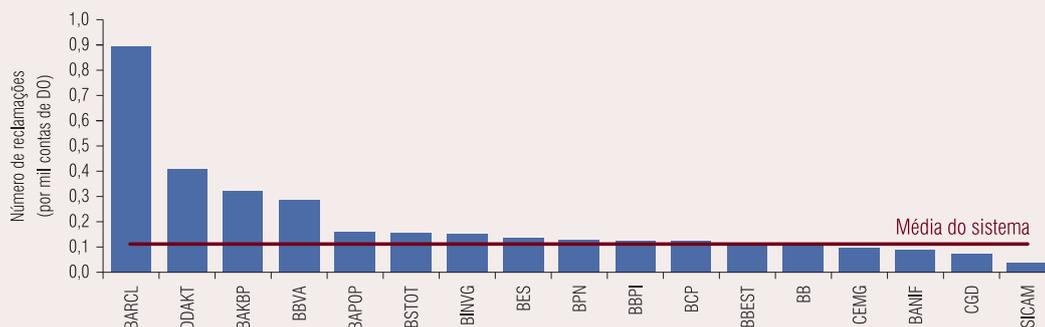
Sigla	Instituição de crédito	1.º semestre 2012
BARCL	Barclays Bank, PLC	0,89
DDAKT	Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Sucursal em Portugal	0,41
BAKBP	Banco Activobank (Portugal), S. A.	0,32
BBVA	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S. A.	0,28
BAPOP	Banco Popular Portugal, S. A.	0,16
BSTOT	Banco Santander Totta, S. A.	0,15
BINVG	Banco de Investimento Global, S. A.	0,15
BES	Banco Espírito Santo, S. A.	0,14
BPN	BPN - Banco Português de Negócios, S. A.	0,13
BBPI	Banco BPI, S. A.	0,13
BCP	Banco Comercial Português, S. A.	0,13
BBEST	Best - Banco Electrónico de Serviço Total, S. A.	0,11
Média do sistema		0,11
BB	Banco do Brasil AG - Sucursal em Portugal	0,11
CEMG	Caixa Económica Montepio Geral	0,10
BANIF	BANIF - Banco Internacional do Funchal, S. A.	0,09
CGD	Caixa Geral de Depósitos, S. A.	0,07
SICAM	Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,04

Nota: A média do sistema equivale a 11 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O quadro anterior apresenta, para o 1.º semestre de 2012, 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 de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2012. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o Banco BIC Português, Banco de Investimento Imobiliário, Banco Espírito Santo dos Açores, Banco Finantia, Banco Privée Espírito Santo, BNP Paribas, BNP Paribas Wealth Management, NCG Banco – Sucursal em Portugal, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria, Fortis Bank e Banco Grupo Cajatres – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do AS "Privatbank" – Sucursal em Portugal, Banco BAI Europa, Banco Efisa, Banco Invest, Banco L.J. Carregosa, Banif – Banco de Investimento, Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras.

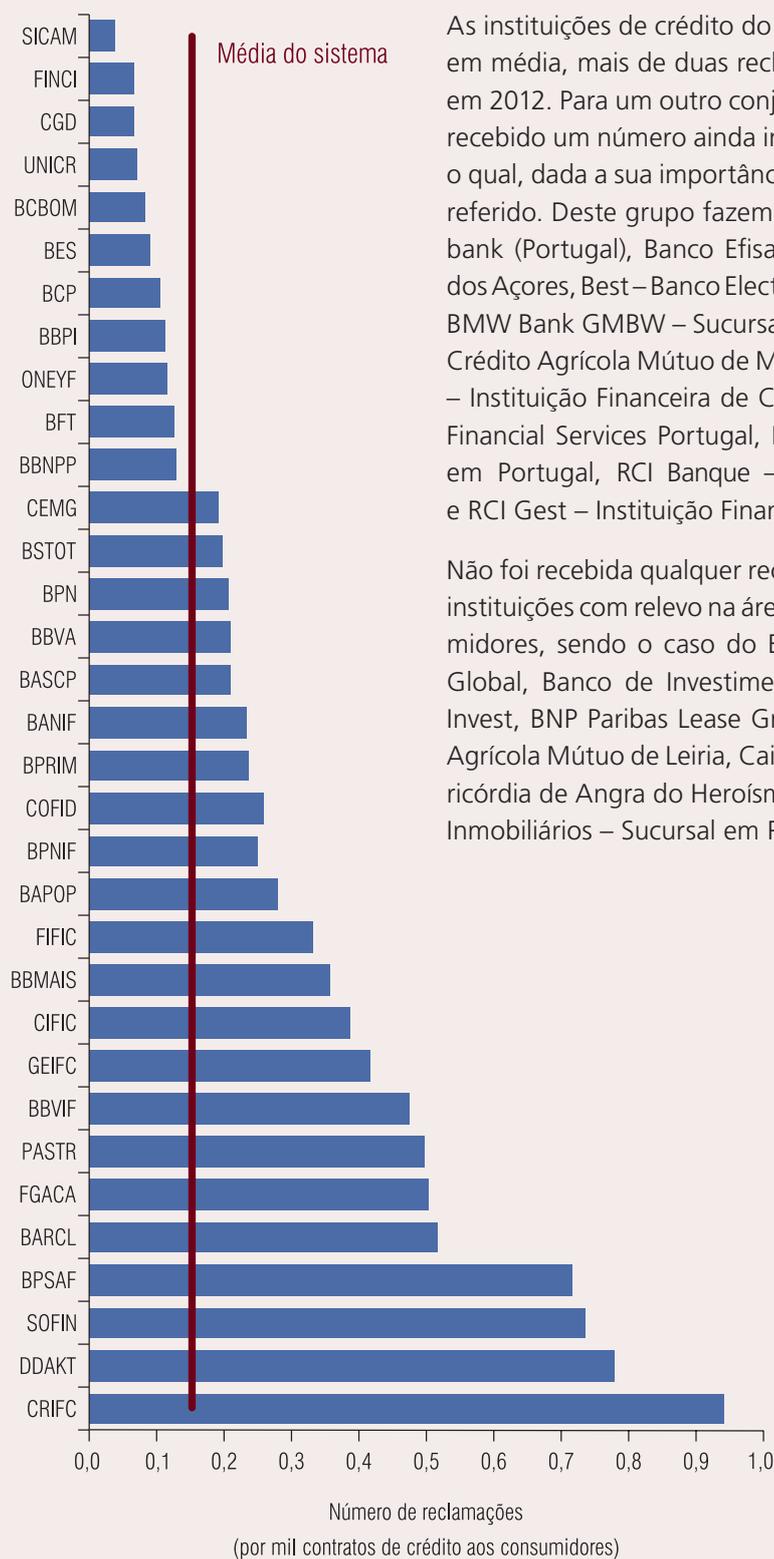


CAIXA 3 | CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

Sigla	Instituição de crédito	1.º semestre 2012
CRIFC	Crediagora, Instituição Financeira de Crédito, S. A.	0,94
DDAKT	Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Sucursal em Portugal	0,78
SOFIN	Sofinloc - Instituição Financeira de Crédito, S. A.	0,73
BPSAF	Banque PSA Finance (Sucursal em Portugal)	0,72
BARCL	Barclays Bank, PLC	0,52
FGACA	FGA Capital - Instituição Financeira de Crédito, S. A.	0,50
PASTR	Pastor Servicios Financieros, Establecimiento Financiero de Credito, S. A. - Sucursal em Portugal	0,50
BBVIF	BBVA, Instituição Financeira de Crédito, S. A.	0,47
GEIFC	GE Consumer Finance, I.F.I.C., Instituição Financeira de Crédito, S. A.	0,42
CIFIC	Caixa Leasing e Factoring - Instituição Financeira de Crédito, S. A.	0,39
BBMAIS	Banco BANIF Mais, S. A.	0,36
FIFIC	Finicredito - Instituição Financeira de Crédito, S. A.	0,33
BAPOP	Banco Popular Portugal, S. A.	0,28
BPNIF	BPN Crédito - Instituição Financeira de Crédito, S. A.	0,25
COFID	Cofidis	0,26
BPRIM	Banco Primus, S. A.	0,24
BANIF	BANIF - Banco Internacional do Funchal, S. A.	0,23
BASCP	Banco Santander Consumer Portugal, S. A.	0,21
BBVA	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S. A.	0,21
BPN	BPN - Banco Português de Negócios, S. A.	0,21
BSTOT	Banco Santander Totta, S. A.	0,20
CEMG	Caixa Económica Montepio Geral	0,20
	Média do sistema	0,15
BBNPP	BNP Paribas Personal Finance	0,13
BFT	Banco Finantia, S. A.	0,13
ONEYF	Oney - Instituição Financeira de Crédito, S. A.	0,12
BBPI	Banco BPI, S. A.	0,11
BPC	Banco Comercial Português, S. A.	0,11
BES	Banco Espírito Santo, S. A.	0,09
BCBOM	Banco Credibom, S. A.	0,09
UNICR	Unicre - Instituição Financeira de Crédito, S. A.	0,07
CGD	Caixa Geral de Depósitos, S. A.	0,07
FINCI	Financiera El Corte Ingles, E.F.C., S. A. (Sucursal em Portugal)	0,07
SICAM	Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,04

Nota: A média do sistema equivale a 15 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.



O quadro anterior apresenta, para o 1.º semestre de 2012, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, 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 de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2012. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o Banco Activo-bank (Portugal), Banco Efisa, Banco Espírito Santo dos Açores, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, BMW Bank GMBW – Sucursal Portuguesa, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, FCE Bank, GMAC – Instituição Financeira de Crédito, Mercedes-Benz Financial Services Portugal, NCG Banco – Sucursal em Portugal, 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, sendo o caso do Banco de Investimento Global, Banco de Investimento Imobiliário, Banco Invest, BNP Paribas Lease Group, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo e Union de Créditos Imobiliários – Sucursal em Portugal.

CAIXA 4 | CRÉDITO À HABITAÇÃO

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO

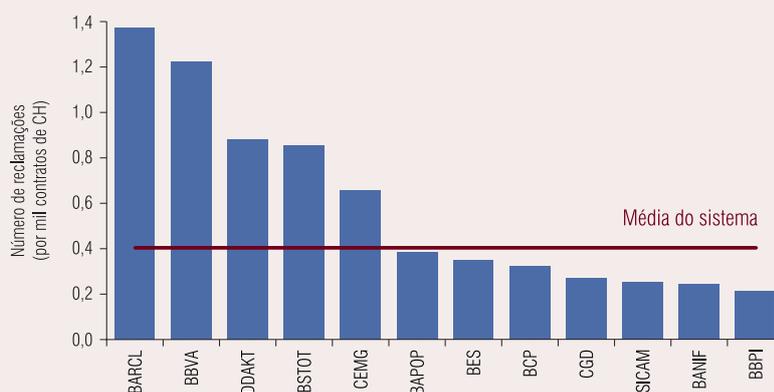
Sigla	Instituição de crédito	1.º semestre 2012
BARCL	Barclays Bank, PLC	1,37
BBVA	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S. A.	1,22
DBAKT	Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Sucursal em Portugal	0,88
BSTOT	Banco Santander Totta, S. A.	0,86
CEMG	Caixa Económica Montepio Geral	0,66
Média do sistema		0,40
BAPOP	Banco Popular Portugal, S. A.	0,38
BES	Banco Espírito Santo, S. A.	0,35
BCP	Banco Comercial Português, S. A.	0,32
CGD	Caixa Geral de Depósitos, S. A.	0,27
SICAM	Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no SICAM	0,25
BANIF	BANIF - Banco Internacional do Funchal, S. A.	0,25
BBPI	Banco BPI, S. A.	0,21

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

O quadro anterior apresenta, para o 1.º semestre de 2012, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação, 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 de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2012. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o BPN - Banco Português de Negócios, BPN Crédito – Instituição Financeira de Crédito, Caja España de Inversiones, Salamanca Y Soria e Union de Créditos Inmobiliários – Sucursal em Portugal.

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



CAIXA 5 | CHEQUES

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 10 MIL CHEQUES PROCESSADOS NO SICOI

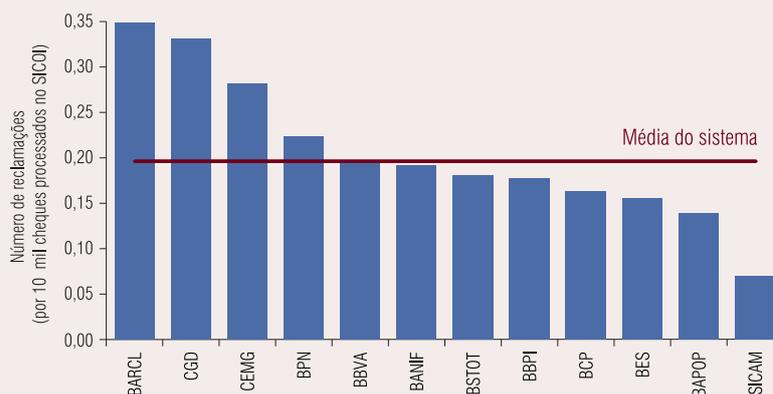
Sigla	Instituição de crédito	1.º semestre 2012
BARCL	Barclays Bank, PLC	0,35
CGD	Caixa Geral de Depósitos, S. A.	0,33
CEMG	Caixa Económica Montepio Geral	0,28
BPN	BPN - Banco Português de Negócios, S. A.	0,22
Média do sistema		0,20
BBVA	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S. A.	0,19
BANIF	BANIF - Banco Internacional do Funchal, S. A.	0,19
BSTOT	Banco Santander Totta, S. A.	0,18
BBPI	Banco BPI, S. A.	0,18
BCP	Banco Comercial Português, S. A.	0,16
BES	Banco Espírito Santo, S. A.	0,16
BAPOP	Banco Popular Portugal, S. A.	0,14
SICAM	Caixas de Crédito Agrícola Mútuo Integradas no Sicam	0,07

Nota: A média do sistema equivale a 20 reclamações por cada milhão de cheques processados.

O quadro anterior apresenta, para o 1.º semestre de 2012, 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 da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2012. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o Banco Activobank (Portugal), Banco do Brasil – Sucursal em Portugal, Best – Banco Electrónico de Serviço Total e Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área dos cheques, sendo o caso do Banco Espírito Santo dos Açores, BNP Paribas, NCG Banco – Sucursal em Portugal, 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, Citibank Portugal e Deutsche Bank Aktiengesellschaft – Sucursal em Portugal.



RESULTADOS DA ANÁLISE

A análise pelo Banco de Portugal das reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados¹⁶: (i) “não existem indícios de infração 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 da emissão de recomendação ou de determinação específica.

No 1.º semestre de 2012, em cerca de 44 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito e em cerca de 56 por cento dos casos verificou-se a resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação e/ou determinação específica do Banco de Portugal.

A evolução, face a 2011, evidencia uma menor proporção de reclamações consideradas com fundamento, contrariando a tendência do aumento da proporção de reclamações com fundamento verificado até 2011.

QUADRO I.8.4

RESULTADOS DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2012		
Resultado	Distribuição percentual	
	2011	1.º semestre 2012
Sem indícios de infração por parte da IC	41%	44%
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP	59%	56%

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



CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO



1. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS

2. PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO

CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

O Banco de Portugal, no quadro da supervisão comportamental da banca de retalho, avalia a conformidade da atuação das instituições de crédito com as normas legais e regulamentares que enquadram a sua atividade. Sempre que são detetadas situações irregulares ou incumprimentos, o Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas. Quando as violações são graves, instaura processos de contraordenação.

A emissão de recomendações e determinações específicas é efetuada 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 que regula a atividade das Instituições de Pagamento e a prestação de Serviços de Pagamento (RJIPSP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.

O Banco de Portugal emite determinações específicas impondo a adoção 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 contraordenacional e dar lugar à instauração de processo de contraordenação.

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, procede ainda à sua posterior confirmação, através da realização de ações de inspeção ou de outras diligências complementares.

Os processos de contraordenação 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 contraordenação 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 processos é aplicável o regime processual previsto no Regime Geral das Contraordenações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro.

1. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS

No 1.º semestre de 2012, o Banco de Portugal emitiu 536 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 ações de inspeção, da avaliação do cumprimento de taxas máximas no crédito aos consumidores, do reporte de informação pelas instituições (ver capítulo anterior sobre a atuação fiscalizadora do Banco de Portugal) e da análise de reclamações.

Na fiscalização da publicidade foram emitidas 51 determinações e recomendações, exigindo o cumprimento dos deveres de rigor e transparência de informação que as instituições têm de respeitar nestas campanhas.

Na sequência da análise do Preçário das instituições, foram emitidas 101 determinações para a correção de irregularidades detetadas na atualidade, correção 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 de 102 recomendações e determinações, exigindo a correção ou a melhoria da forma como é disponibilizada a informação pré-contratual e contratual ao cliente, nomeadamente

no âmbito da disponibilização da FIN, das condições gerais do contrato da conta de depósitos à ordem e do contrato de conta de depósito.

Para a correção de irregularidades detetadas na comercialização de contratos de crédito à habitação foram emitidas 104 determinações relacionadas, nomeadamente sobre os requisitos de informação da FIN e o cumprimento dos deveres de assistência ao cliente na fase pré-contratual. Tendo como âmbito matérias sobre crédito aos consumidores e outros créditos, emitiram-se 71 determinações exigindo a sanção de incumprimentos detetados, entre os quais se destaca a entrega da FIN e da minuta do contrato, quando solicitada pelo cliente.

Em relação à prestação de serviços de pagamento foram emitidas 96 recomendações e determinações exigindo a correção de irregularidades detetadas, nomeadamente nos requisitos de informação do contrato e nas datas valor e de disponibilização de fundos das operações de pagamento. Foram ainda emitidas 11 determinações para sanção de irregularidades ao disposto no diploma que institui o Livro de Reclamações, relacionadas principalmente com procedimentos de tratamento das reclamações pelas instituições de crédito e com a visibilidade e adequação do modelo do letreiro assinalando a existência do Livro de Reclamações.

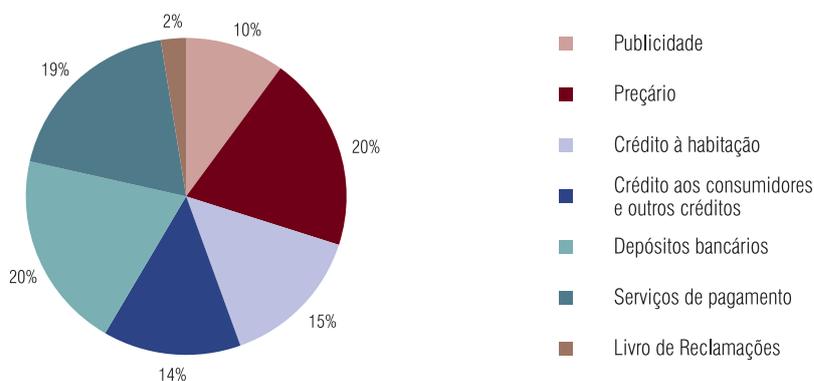
QUADRO II.1.1

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR MATÉRIA | 1.º SEMESTRE DE 2012

Matérias	Recomendações e determinações específicas
Publicidade	51
Preçário	101
Depósitos bancários	102
Crédito à habitação	104
Crédito aos consumidores e outros créditos	71
Serviços de pagamento	96
Livro de Reclamações	11
Total	536
<i>Das quais:</i>	
Cumprimento de normas legais e regulamentares	385
Transparência da informação	151

GRÁFICO II.1.1

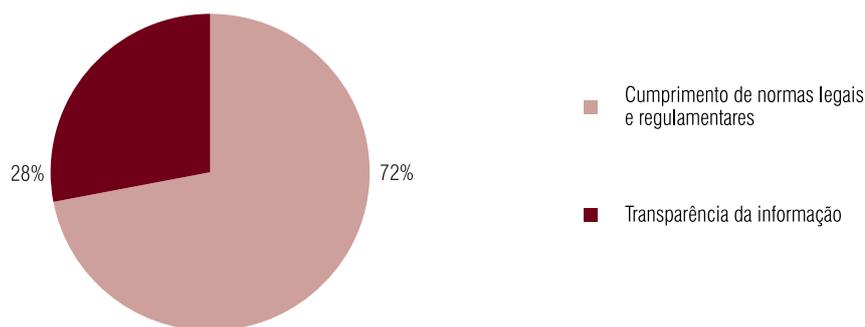
RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR MATÉRIA | 1.º SEMESTRE DE 2012



Do total de recomendações e determinações específicas emitidas, 385 destinaram-se a fazer garantir o integral cumprimento de normas legais e regulamentares em vigor e as restantes 151 tiveram por objeto a exigência da observância dos deveres de transparência de informação.

GRÁFICO II.1.2

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR TIPO DE NORMA | 1.º SEMESTRE DE 2012



2. PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO

No 1.º semestre de 2012, foram instaurados, no domínio da supervisão comportamental, 16 processos de contraordenação ao abrigo da competência sancionatória legalmente atribuída ao Banco de Portugal, sendo 10 processos relativos ao incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito, 4 por incumprimento de preceitos imperativos referentes à prestação de serviços de pagamento e 2 por verificação de infração relativa ao diploma que institui o Livro de Reclamações.

QUADRO II.2.1

PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO | 1.º SEMESTRE DE 2012

Diploma habilitante	Infração	N.º de processos instaurados
Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (aprovado pelo DL n.º 298/92, de 31 de dezembro)	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito	10
Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e da prestação de Serviços de Pagamento (aprovado pelo DL n.º 317/2009, de 30 de outubro)	Incumprimento de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços de pagamento	4
DL n.º 156/2005, de 15 de setembro (diploma que institui o Livro de Reclamações)	Incumprimento de deveres relativos ao Livro de Reclamações	2
Total		16



PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO



1. ACESSOS E CONTEÚDOS

2. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DE CLIENTES BANCÁRIOS

PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

O Portal do Cliente Bancário (PCB) é um instrumento de promoção da informação e formação financeira sobre os produtos bancários de retalho, que visa atenuar a assimetria de informação que estes têm relativamente às instituições de crédito. O PCB descreve detalhadamente as características destes produtos e as normas legais e regulamentares que enquadram a respetiva comercialização, esclarecendo os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres.

No PCB é disponibilizado o Folheto de Comissões e Despesas do Preçário das instituições de crédito, permitindo o conhecimento e a comparação das condições praticadas pelas diversas instituições na comercialização dos produtos e serviços bancários de retalho. São também divulgados os Prospetos Informativos dos depósitos indexados e duais, sendo ainda possível simular operações de crédito ou de depósito.

Os clientes bancários podem ainda aceder a informação financeira no PCB que é permanentemente atualizada, destacando-se a divulgação das médias mensais da Euribor para os diferentes prazos (relevante na revisão da taxa de juro dos empréstimos a taxa variável) e das taxas máximas aplicáveis aos novos contratos de crédito aos consumidores.

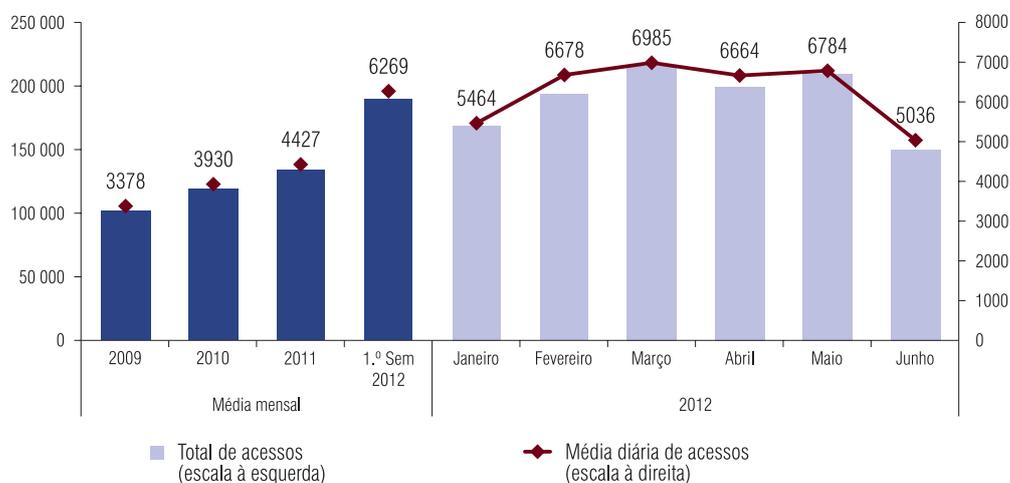
O PCB permite também o acesso a serviços do Banco de Portugal, como seja a possibilidade de apresentação de reclamações contra a atuação de instituições de crédito ou o envio de pedidos de informação.

1. ACESSOS E CONTEÚDOS

No 1.º semestre de 2012, o PCB registou uma média mensal de 190 146 páginas visitadas, o que corresponde a uma média diária de 6269 visitas, mantendo-se a tendência de crescimento verificada nos anos anteriores.

GRÁFICO III.1.1

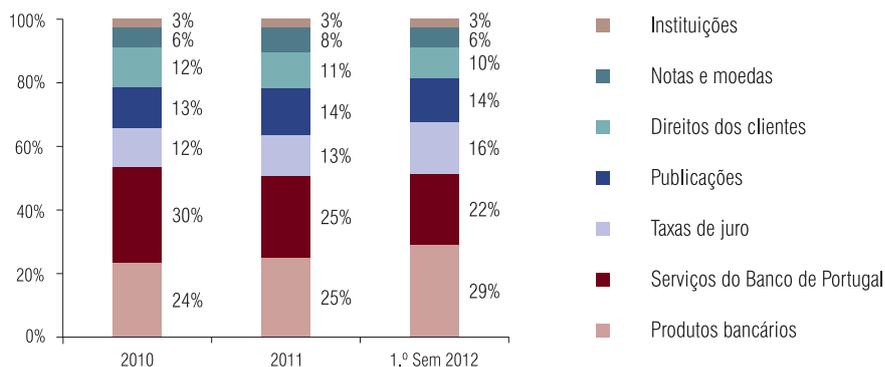
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ACESSOS ÀS PÁGINAS DO PCB | 2009 – 1.º SEMESTRE DE 2012



Neste período, aumentaram os acessos a conteúdos relativos a produtos bancários, sendo este conjunto de temas o mais visitado (com 29 por cento). As visitas aos Serviços do Banco de Portugal (22 por cento) e aos conteúdos relativos a Taxas de juro (16 por cento) surgem de seguida.

GRÁFICO III.1.2

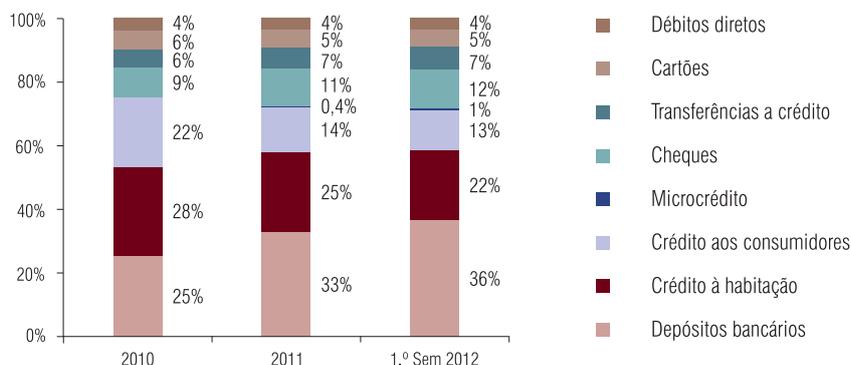
VISITAS AOS CONTEÚDOS DO PCB POR TEMAS | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2012



Nos produtos bancários, os conteúdos mais visitados foram os relacionados com Depósitos bancários (36 por cento das consultas, que comparam com 33 por cento registados em 2011), destacando-se a procura pelo simulador de juros nos depósitos bancários e a procura de informação sobre os tipos de depósitos e as respetivas condições de abertura, titularidade e movimentação. Os conteúdos de Crédito à habitação surgem em segundo lugar (22 por cento), onde se destaca a procura pelo simulador de crédito à habitação e a informação relativa à renegociação do contrato e aos regimes de crédito à habitação. O tema Crédito aos consumidores registou também um elevado volume de consultas (13 por cento), nomeadamente nas páginas relativas ao simulador de crédito aos consumidores e a informação sobre o reembolso antecipado.

GRÁFICO III.1.3

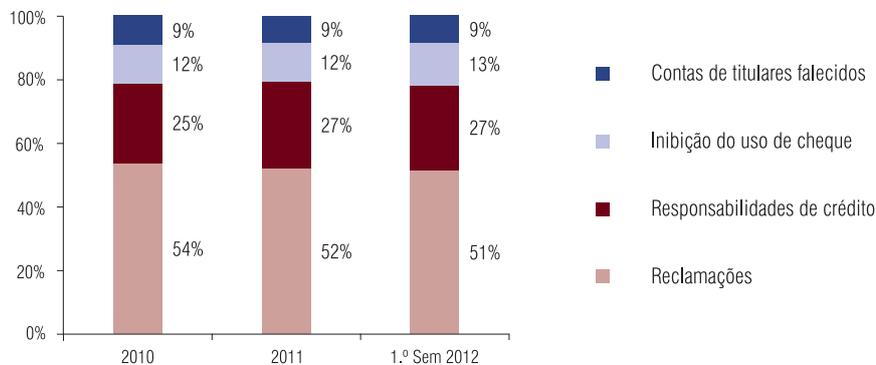
VISITAS ÀS PÁGINAS DE PRODUTOS BANCÁRIOS | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2012



As páginas de Serviços do Banco de Portugal mais visitadas foram as referentes a Reclamações (com 51 por cento dos acessos), destacando-se a página de Consulta de reclamações, onde os clientes bancários podem verificar o estado de análise de reclamações que tenham apresentado contra instituições de crédito e a página do formulário que permite enviar reclamações diretamente ao Banco de Portugal. Os acessos às páginas sobre o tema Responsabilidades de crédito também foram significativos (27 por cento do total). Os conteúdos sobre Inibição do uso de cheque, onde é possível obter informação referente à Listagem de Utilizadores de cheque que oferecem Risco, também foram procurados (13 por cento), bem como os pedidos de localização de Contas de titulares falecidos (9 por cento).

GRÁFICO III.1.4

VISITAS ÀS PÁGINAS DE SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2012



2. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DE CLIENTES BANCÁRIOS

Os pedidos de informação recebidos pelo Banco de Portugal são respondidos, sempre que possível, através do encaminhamento dos clientes bancários para a consulta dos conteúdos disponibilizados no Portal do Cliente Bancário (PCB). Pretende-se, desta forma, esclarecer os clientes bancários e, simultaneamente, fomentar a sua formação financeira e capacidade de pesquisa. Noutros casos, dado o conteúdo do pedido de informação, é sugerido ao cliente bancário que apresente uma reclamação junto do Banco de Portugal com recurso, por exemplo, ao formulário disponibilizado no PCB.

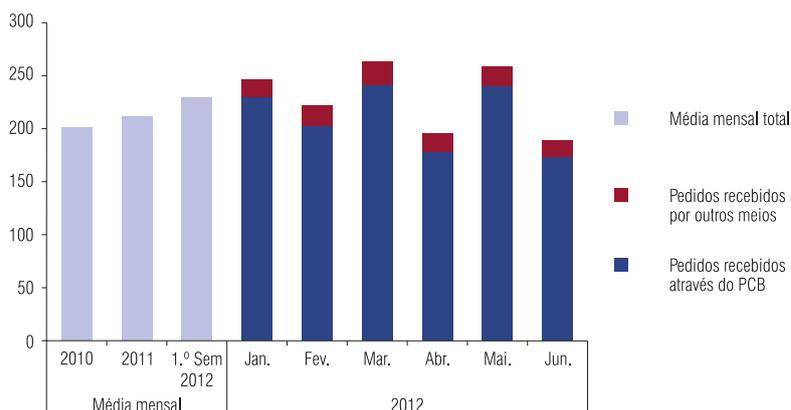
EVOLUÇÃO

No 1.º semestre de 2012, o Banco de Portugal recebeu 1381 pedidos de informação de clientes bancários, o que corresponde a uma média de 230 pedidos por mês, mais 8 por cento do que em 2011. Aproximadamente 14 por cento dos pedidos de informação recebidos neste período eram referentes a matérias não enquadradas nas competências do Banco de Portugal, sendo, nestes casos, o cliente informado sobre a entidade competente.

O Portal do Cliente Bancário foi o principal meio usado pelos clientes bancários para o envio de pedidos de informação ao Banco de Portugal, representando 92 por cento do total. Os restantes 8 por cento dos pedidos foram enviados ao Banco de Portugal por outros meios, nomeadamente por carta ou fax. Os meses de março e maio foram os que registaram o maior número de pedidos de informação.

GRÁFICO III.2.1

EVOLUÇÃO MENSAL DO NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2012

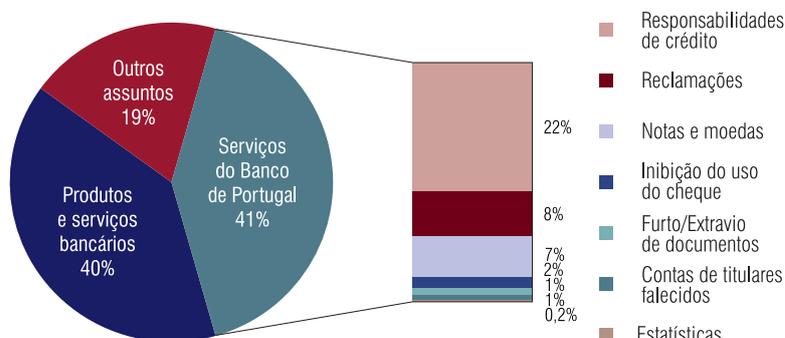


TEMAS MAIS FREQUENTES

Neste período, as temáticas mais frequentemente mencionadas nos pedidos de informação foram os serviços prestados pelo Banco de Portugal, representando 41 por cento do total, destacando-se nestes pedidos as questões sobre as Responsabilidades de crédito. Os Produtos e serviços bancários foram objeto de 40 por cento dos pedidos, incidindo sobre temas como as contas de depósito, o crédito à habitação e aos consumidores e os instrumentos de pagamento. Os restantes assuntos, onde se incluem questões relativas a fraude, sobre-endividamento e formação financeira, entre outras, representaram 19 por cento dos pedidos de informação.

GRÁFICO III.2.2

DISTRIBUIÇÃO TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 1.º SEMESTRE DE 2012

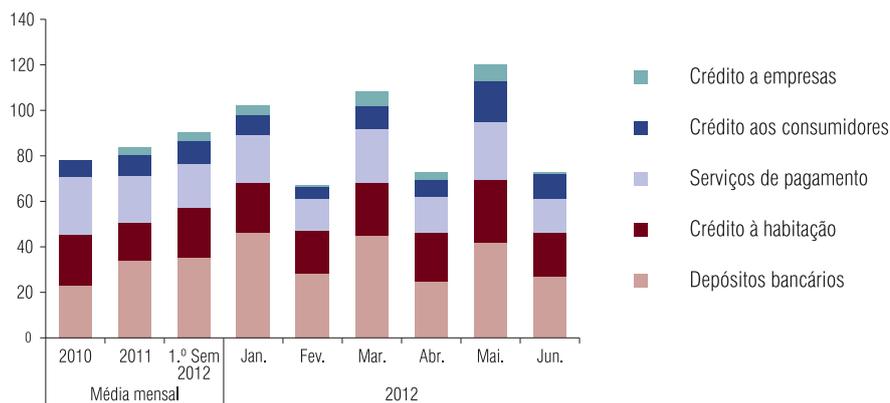


Entre 2011 e o 1.º semestre de 2012, o número médio de pedidos de informação referentes a Produtos e serviços bancários aumentou, passando de uma média mensal de 84 para 91 pedidos.

A principal temática foi a dos Depósitos bancários, seguindo-se temas do Crédito à habitação e de Serviços de pagamento.

GRÁFICO III.2.3

EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2012



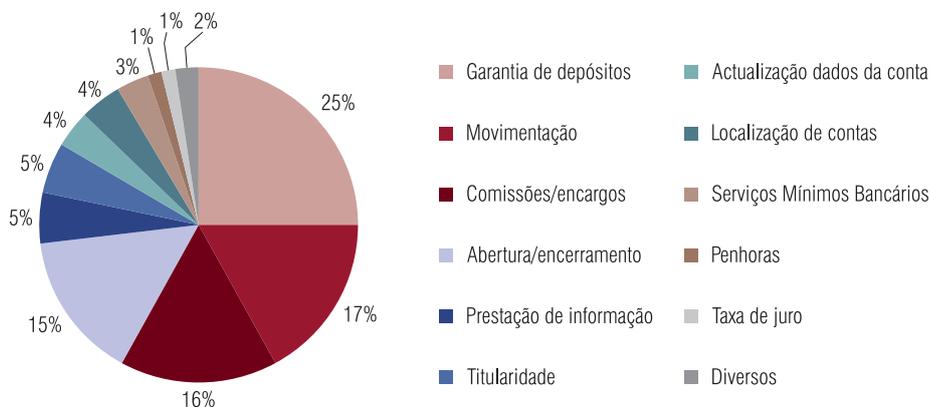
Nota: Os pedidos de informação sobre crédito a empresas só foram autonomizados desde janeiro de 2011.

No 1.º semestre de 2012, a temática dos **Depósitos bancários**, que representou cerca de 39 por cento dos pedidos de informação sobre Produtos e serviços bancários recebidos, teve as seguintes matérias como as mais frequentes:

- **Garantia de depósitos**, com particular enfoque (i) na cobertura pelo Fundo de Garantia de Depósitos e (ii) na cobertura de depósitos em instituições de crédito estrangeiras a operar em Portugal, nomeadamente através de sucursais;
- **Movimentação de contas**, designadamente no que toca às condições aplicáveis a (i) contas conjuntas, (ii) contas tituladas por menores e (iii) contas em nome de titulares falecidos;
- **Cobrança de comissões e encargos** associados a contas bancárias, nomeadamente sobre (i) a prestação de informação relativa às comissões associadas à conta à ordem e aos pressupostos da sua aplicação e (ii) os montantes exigidos a título de comissões de manutenção de conta;
- **Abertura e encerramento de contas**, especialmente no tocante à (i) abertura de contas em nome de não residentes em território nacional, (ii) abertura de contas denominadas em moeda estrangeira, (iii) abertura de contas no estrangeiro por residentes em Portugal, (iv) abertura de contas em nome de menores e (v) prazo para encerramento de contas por iniciativa da instituição.

GRÁFICO III.2.4

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE DEPÓSITOS BANCÁRIOS | 1.º SEMESTRE DE 2012

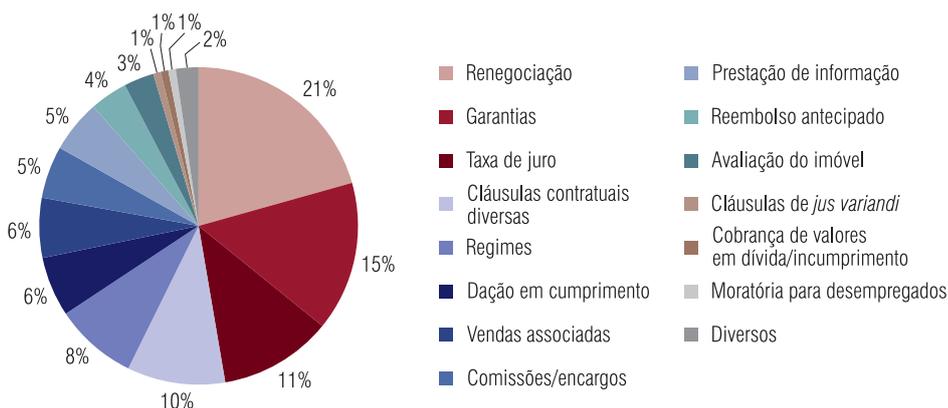


A temática do **Crédito à habitação** representou cerca de 25 por cento dos pedidos de informação sobre Produtos e serviços bancários, incidindo as perguntas sobre as seguintes matérias:

- **Renegociação de condições contratuais**, designadamente sobre (i) a desvinculação de um dos titulares do contrato do empréstimo (por exemplo, em caso de divórcio dos mutuários), (ii) a alteração da data de pagamento da prestação e (iii) a alteração do prazo do empréstimo;
- **Garantias**, em particular sobre (i) os seguros que podem ser exigidos pela instituição e (ii) os direitos e deveres dos fiadores;
- **Taxa de juro**, em particular pedidos relativos (i) ao indexante aplicável aos contratos e (ii) às regras de arredondamento.

GRÁFICO III.2.5

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE CRÉDITO À HABITAÇÃO | 1.º SEMESTRE DE 2012



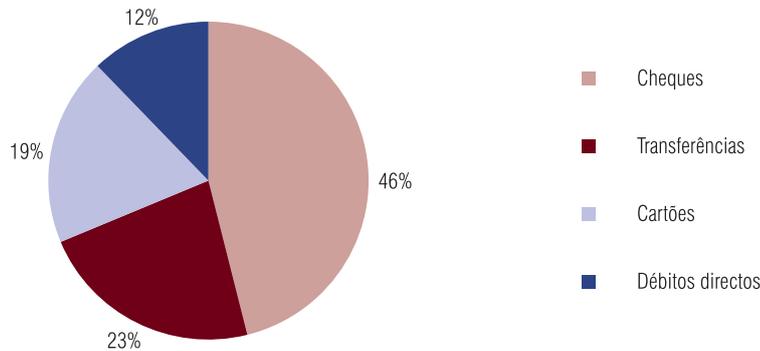
A temática dos **Serviços de pagamento** representou 21 por cento dos pedidos de informação sobre Produtos e serviços bancários, sendo as matérias mais frequentes as seguintes:

- **Cheques**, nomeadamente perguntas respeitantes (i) às condições de pagamento de cheques cruzados ou cheques não à ordem, (ii) à admissibilidade de cobrança de comissões em caso de devolução de cheque e (iii) às condições de recusa de aceitação de cheques pelas instituições;

- **Transferências**, com especial enfoque nas (i) condições e prazos em que os valores transferidos devem ser disponibilizados, (ii) comissões e encargos que podem ser cobrados pelas instituições e (iii) autenticidade de instruções de transferência recebidas dos clientes.

GRÁFICO III.2.6

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS DE PAGAMENTO | 1.º SEMESTRE DE 2012

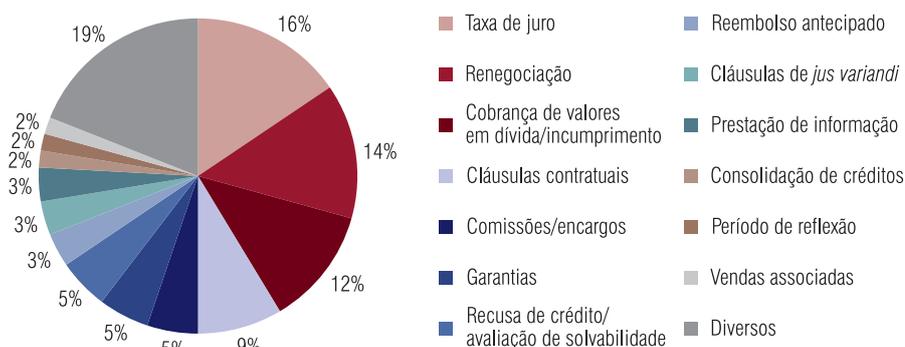


Os pedidos de informação sobre **Crédito aos consumidores** representaram 11 por cento dos relativos a Produtos e serviços bancários, sendo as matérias mais frequentes as seguintes:

- **Taxa de juro**, nomeadamente no que respeita (i) ao regime de taxas máximas e (ii) à forma de cálculo da TAEG;
- **Renegociação de condições contratuais**, abrangendo designadamente (i) as circunstâncias em que as instituições de crédito podem recusar a modificação do contrato, (ii) a desvinculação de um dos titulares do contrato do empréstimo (por exemplo, em caso de divórcio dos mutuários), (iii) a alteração da data de pagamento da prestação e (iv) a alteração do prazo do empréstimo;
- **Cobrança de valores em dívida/incumprimento**, incidindo sobre (i) o modo de apuramento do valor em dívida exigido pelas instituições de crédito e a sua repartição pelas diversas rubricas que o integram e (ii) os métodos utilizados pelas instituições de crédito e por entidades por estas contratadas para a cobrança de valores em dívida.

Gráfico III.2.7

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE CRÉDITO A CONSUMIDORES | 1.º SEMESTRE DE 2012

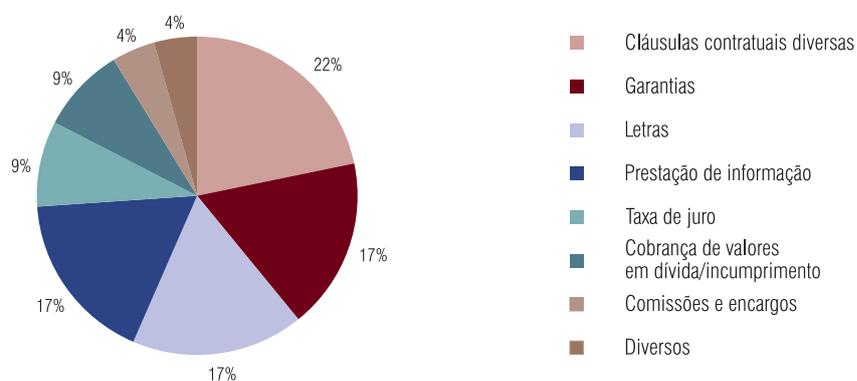


O **Crédito a empresas** representou 4 por cento dos pedidos de informação sobre Produtos e serviços bancários, sendo as matérias mais frequentes as seguintes:

- **Cláusulas contratuais diversas**, particularmente no tocante (i) à determinação do montante da prestação mensal em resultado da revisão do indexante e (ii) à recusa de renovação de contratos de crédito em conta corrente ou linhas de crédito;
- **Garantias**, nomeadamente questões referentes à devolução de livranças pelas instituições de crédito;
- **Letras**, nomeadamente questões referentes à devolução de letras pelas instituições de crédito;
- **Prestação de informação**, em particular no que diz respeito aos deveres de informação das instituições.

GRÁFICO III.2.8

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE CRÉDITO A EMPRESAS | 1.º SEMESTRE DE 2012



Matéria	Entidade	Iniciativa
Crédito à habitação	<i>Financial Stability Board</i>	Divulgação dos princípios para a concessão robusta de crédito à habitação, nomeadamente sobre avaliação da solvabilidade do cliente, cobertura do serviço da dívida, rácio LTV e transparência na avaliação dos imóveis. http://www.financialstabilityboard.org/press/pr_120418.pdf http://www.financialstabilityboard.org/publications/r_120418.pdf
	Banco Central da Irlanda	Anúncio da elaboração de um inquérito baseado numa amostra de 2000 famílias com crédito hipotecário, com o objetivo de identificar mudanças nos padrões de rendimento e consumo dos devedores desde que contraíram o crédito. http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/CentralBanktoSurveyHouseholdswithMortgageDebt.aspx
Depósitos	Comissão Europeia	Consulta pública sobre contas bancárias, com o objetivo de recolher a perspetiva dos <i>stakeholders</i> sobre a necessidade de atuação e de eventuais medidas relativas à transparência e comparabilidade de comissões bancárias associadas às contas, à mudança de instituição e ao acesso a uma conta bancária básica. http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/2012/bank_accounts_en.htm http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/2012/bank_accounts/bank_accounts_consultation_en.pdf http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/2012/bank_accounts/bank_accounts_consultation_pt.pdf
	<i>Financial Stability Board</i>	Publicação de um relatório de avaliação (<i>peer review</i>) sobre sistemas de garantia de depósitos, que teve como referência os <i>Core Principles for Effective Deposit Insurance Systems</i> emitidos em junho de 2009 conjuntamente pelo Comité de Basileia de Supervisão Bancária e pela Associação Internacional de Seguradores de Depósitos. http://www.financialstabilityboard.org/press/pr_120208.pdf http://www.financialstabilityboard.org/publications/r_120208.pdf
	<i>Australian Securities and Investments Commission (ASIC)</i>	Divulgação de linhas de orientação de apoio às reformas relacionadas com <i>bank account switching</i> . Estas orientações atualizam os códigos existentes no sentido de refletir as novas regras sobre esta matéria, em vigor a partir do início de julho de 2012. http://www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/12-139MR+ASIC+implements+new+bank+account+switching+rules?openDocument



SINOPSE DE INICIATIVAS E EVENTOS DA AGENDA INTERNACIONAL 1.º SEMESTRE DE 2012		
Matéria	Entidade	Iniciativa
Inclusão financeira	Comissão Europeia	Divulgação dos resultados do euro-barómetro especial sobre serviços financeiros de retalho. Este inquérito foi realizado para servir de apoio a iniciativas da Comissão Europeia na área de serviços financeiros de retalho. Analisa os produtos financeiros detidos pelos consumidores, os seus comportamentos e atitudes no momento da aquisição (e.g. comparação prévia de produtos alternativos) e a sua propensão à mudança de instituição financeira, tanto nos seus países de origem como para outros Estados-Membros da União Europeia. http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/policy/eb_special_373-summary_en.pdf http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/policy/eb_special_373-report_en.pdf
	<i>Board of Directors Federal Reserve Board</i>	Divulgação dos resultados de um inquérito sobre a utilização de serviços financeiros através de telefone móvel. http://www.federalreserve.gov/newsevents/press/other/20120314b.htm http://www.federalreserve.gov/econresdata/mobile-device-report-201203.pdf http://www.federalreserve.gov/econresdata/mobile-device-report-201203.pdf
Institucional	<i>Financial Services Authority (FSA)</i> do Reino Unido	Publicação do relatório anual de 2011/12, no qual a FSA faz o balanço do seu desempenho (<i>accountability</i>) face às prioridades fixadas para o período em referência e aos seus objetivos estatutários. http://www.fsa.gov.uk/library/communication/pr/2012/066.shtml
Literacia financeira	<i>Financial Consumer Agency</i> do Canadá / OCDE	Divulgação de um relatório denominado " <i>The Future of Financial Education</i> ", elaborado no seguimento de uma conferência internacional realizada em Toronto, em maio de 2011, com o tema " <i>Partnering to Turn Financial Literacy Into Action</i> ". http://www.fcac-acfc.gc.ca/eng/resources/surveystudies/futuree/index-eng.asp
	OCDE	Divulgação dos <i>High Level Principles for the Evaluation of Financial Education Programmes</i> . Estes princípios têm como objetivo proporcionar aos decisores políticos, aos responsáveis por programas de literacia financeira e a outras partes interessadas, informações sobre a importância de monitorizar e avaliar programas de literacia financeira, cobrindo desde cursos individuais e seminários até programas de grande escala e campanhas nos <i>media</i> . http://www.oecd.org/dataoecd/38/63/49373959.pdf http://www.oecd.org/document/9/0,374,6,en_2649_15251491_49258249_1_1_1_1,00.html

Matéria	Entidade	Iniciativa
Literacia financeira	OCDE	<p>Divulgação do estudo “<i>Empowering Women Through Financial Awareness and Education</i>”. Este estudo corresponde a uma revisão da literatura sobre a relação entre as diferenças de género e os níveis de literacia financeira.</p> <p>http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/empowering-women-through-financial-awareness-and-education_5k9d5v6kh56g-en</p> <p>http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/fulltext/5k9d5v6kh56g.pdf?expires=1331824336&id=id&accname=guest&checksum=372055335DCB6B554202590B0011CB66</p> <hr/> <p>Divulgação dos resultados de um estudo piloto realizado junto de 14 países, em 4 continentes, no âmbito da INFE (<i>International Network on Financial Education</i>). A análise centra-se nos conhecimentos, comportamentos e atitudes financeiros nos países abrangidos, com desagregação dos resultados por indicadores sociodemográficos de cada país.</p> <p>http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/measuring-financial-literacy_5k9csfs90fr4-en</p> <p>http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/fulltext/5k9csfs90fr4.pdf?expires=1343661534&id=id&accname=guest&checksum=0550CFBCBA944EEC3A01602867E58807</p> <hr/> <p>Publicação do estudo “<i>Current Status of National Strategies for Financial Education – A Comparative Analysis and Relevant Practices</i>”. O estudo proporciona uma análise comparativa do desenho e implementação de várias estratégias nacionais de educação financeira. São analisadas as experiências de 36 países que permitem retratar a situação em 2011/12 e selecionar um conjunto de soluções e instrumentos relevantes para apoiar os decisores nesta matéria.</p> <p>http://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/current-status-of-national-strategies-for-financial-education_5k9bcwct7xmn-en</p> <p>http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/fulltext/5k9bcwct7xmn.pdf?expires=1343662449&id=id&accname=guest&checksum=F5AF3EC6704B99376963B3B105E8CE0B</p> <hr/> <p>No âmbito da <i>International Network on Financial Education</i> (INFE), em colaboração com o Ministério espanhol da Economia e Competitividade, foi organizada a Conferência sobre educação financeira “<i>Challenges Ahead: Turning Policy Guidance into Efficient Practices</i>”. A Conferência teve como objetivo reunir peritos de vários pontos do mundo para partilharem as suas experiências na implementação de estratégias nacionais de literacia financeira, combinando-as com medidas de proteção do consumidor financeiro, de forma a apoiar o bem-estar financeiro das famílias.</p> <p>http://www.oecd.org/document/9/0,3746,en_2649_15251491_49258249_1_1_1_1,00.html</p>



SINOPSE DE INICIATIVAS E EVENTOS DA AGENDA INTERNACIONAL 1.º SEMESTRE DE 2012		
Matéria	Entidade	Iniciativa
Literacia financeira	<i>Australian Securities and Investments Commission (ASIC)</i>	O website de finanças pessoais <i>MoneySmart</i> lançou os <i>Top 5 End of Financial Year Tips</i> . As dicas em causa referem-se nomeadamente à definição de metas orçamentais, à constituição da primeira conta poupança-habituação e à gestão de impostos. http://www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/12-90+MR+Get+MoneySmart+this+end+of+financial+year?openDocument
Proteção do consumidor financeiro	<i>Financial Services Authority (FSA)</i> do Reino Unido	Publicação do <i>Retail Conduct Risk Outlook</i> de março de 2012. Este documento, de periodicidade anual, identifica e analisa os principais riscos que os consumidores de produtos financeiros irão potencialmente enfrentar num período futuro de 12 a 18 meses e que poderão requerer um enfoque regulatório particular, no âmbito da autoridade estatutária da FSA. http://www.fsa.gov.uk/static/pubs/other/rcro12.pdf
	Banco de Espanha	Entrada em vigor de nova regulamentação sobre transparência de informação e proteção dos consumidores de serviços bancários (EHA/2899/2011, de 28 de outubro). Esta regulamentação tem um triplo objetivo: (i) concentrar e organizar num único texto as regras básicas de transparência, de forma a melhorar a sua clareza e acessibilidade para os cidadãos, (ii) atualizar todas as disposições de proteção dos clientes de produtos e serviços bancários a fim de agilizar e aumentar os requisitos de transparência e de conduta das instituições de crédito, e (iii) aprofundar os princípios gerais estabelecidos em legislação sobre crédito responsável. http://www.bde.es/clientebanca/noticias/2012/mayo/nueva_orden_transparencia.htm
	Banco Mundial	Divulgação da versão final do relatório <i>Good Practices for Financial Consumer Protection</i> . http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Good_Practices_for_Financial_CP.pdf
Publicidade	<i>Australian Securities and Investments Commission (ASIC)</i>	Divulgação de uma consulta pública sobre <i>credit advertising</i> com o intuito de promover boas práticas e apoiar as instituições no cumprimento das suas obrigações legais quando publicitam os seus produtos e serviços de crédito. http://www.asic.gov.au/asic/asic.nsf/byheadline/12-113MR+ASIC+consults+on+new+guidelines+for+credit+advertisements?openDocument http://www.asic.gov.au/asic/pdflib.nsf/LookupByFileName/cp178-published-5-June-2012.pdf/\$file/cp178-published-5-June-2012.pdf

UNIVERSO DE RECLAMAÇÕES

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal em 2011 e no 1.º semestre de 2012, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de atuação, quer tenham sido apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado nas instituições de crédito, quer tenham sido enviadas diretamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários.

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

MATÉRIAS RECLAMADAS

A classificação das reclamações em termos de matéria reclamada é realizada numa ótica do produto ou serviço bancário alvo da exposição do reclamante. As reclamações são afetas a determinado produto ou serviço bancário quando está em causa qualquer facto relacionado com as normas regulamentares 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, execução e condições contratuais 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, de 17 de agosto (alargamento do regime do crédito à habitação aos contratos de crédito conexos);
- Crédito aos consumidores – 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. Assim, são reclamações relacionadas com crédito aos consumidores ou outro crédito concedido a particulares, incluindo o concedido através de cartões de crédito;
- Crédito às empresas – reclamações sobre contratos de crédito concedido a empresas, incluindo contratos celebrados com empresários em nome individual, no âmbito da sua atividade profissional;
- Contas de depósito – reclamações associadas aos processos de abertura, movimentação ou gestão de contas de depósito, bem como às respetivas condições contratuais. Incluem-se neste conteúdo temático as reclamações que recaem sobre todos os tipos de depósito, nomeadamente à ordem, a prazo, em regime especial ou outros, definidos no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro;
- Débitos diretos – reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos diretos em conta;



- Máquinas ATM – reclamações relacionadas com o funcionamento das ATM;
- Transferências – reclamações relacionadas com o processamento de transferências;
- 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;
- 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.

UNIDADES DE REFERÊNCIA

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

- Cartões – número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2011 e no 1.º semestre de 2012 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Cheques – número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI) em 2011 e no 1.º semestre de 2012 (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, de 17 de agosto, em vigor em 2011 e no 1.º semestre de 2012 (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.
- Crédito aos consumidores – número de contratos em vigor em 2011 e no 1.º semestre de 2012 (média entre os valores do início e do fim de cada período) relativos a crédito aos consumidores, incluindo cartões de crédito. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Crédito às empresas – número de contratos em vigor em 2011 e no 1.º semestre de 2012 (média entre os valores do início e do fim de cada período) relativos a crédito às empresas e empresários em nome individual. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Contas de depósito – número de contas de depósito à ordem em 2011 e no 1.º semestre de 2012 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Débitos diretos – número de instruções de débito direto efetivamente processadas através do SICOI em 2011 e no 1.º semestre de 2012. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2011 e no 1.º semestre de 2012 (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 2011 e no 1.º semestre de 2012. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Operações com numerário – número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2011 e no 1.º semestre de 2012. 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 sobre contas de depósito, crédito aos consumidores, crédito à habitação e cheques foram também utilizadas as respetivas 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 2012, 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, no Banco de Portugal, reclamações que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevo na atividade em causa, de acordo com critérios definidos pelo Banco de Portugal e com a informação reportada pelas próprias instituições de crédito.

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



