

ATIVIDADES DE  
SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL  
SÍNTESE INTERCALAR



1.º semestre 2013



*Banco de Portugal*

EUROSISTEMA



ATIVIDADES DE SUPERVISÃO  
COMPORTAMENTAL

SÍNTESE INTERCALAR

2013

*Lisboa, 2013*  
*Disponível em*  
*[www.clientebancario.bportugal.pt](http://www.clientebancario.bportugal.pt)*  
*ou em [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)*



***Banco de Portugal***  
EUROSISTEMA

**BANCO DE PORTUGAL**

Av. Almirante Reis, 71

1150-012 Lisboa

[www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)

**Edição**

Departamento de Supervisão Comportamental

**Design, impressão e acabamento**

Departamento de Serviços de Apoio

Área de Documentação, Edições e Museu

Serviço de Edições e Publicações

Lisboa, 2013

**Tiragem**

500 exemplares

ISBN 978-989-678-200-9 (impresso)

ISBN 978-989-678-201-6 (*on-line*)

ISSN 1647-3469 (impresso)

ISSN 2182-3375 (*on-line*)

Depósito Legal n.º 272452/08

# ÍNDICE

## SINOPSE DE ATIVIDADES



3

### I. IMPLEMENTAÇÃO DO REGIME GERAL E DO REGIME EXTRAORDINÁRIO DO INCUMPRIMENTO

- 22** 1. Linhas gerais
- 23** 2. Regime geral do incumprimento
  - 23** 2.1. Contratos de crédito integrados no PERSI
  - 26** 2.2. Motivos de extinção do PERSI
  - 27** 2.3. Soluções acordadas no âmbito do PERSI
  - 28** 2.4. Ações de inspeção
  - 29** 2.5. Análise de reclamações e resposta a pedidos de informação
- 32** 3. Regime extraordinário do incumprimento
  - 32** 3.1. Contratos de crédito com requerimento de acesso ao regime extraordinário
  - 33** 3.2. Contratos de crédito com requerimento de acesso deferido
  - 34** 3.3. Contratos de crédito renegociados na sequência do regime extraordinário
  - 35** 3.4. Contratos de crédito com requerimento de acesso indeferido
  - 36** 3.5. Ações de inspeção
  - 36** 3.6. Análise de reclamações e resposta a pedidos de informação
  - 37** Caixa 1 | Avaliação qualitativa dos regimes do incumprimento pelas instituições de crédito
  - 39** Caixa 2 | Avaliação dos regimes do incumprimento pelas entidades de defesa dos consumidores
- 40** 4. Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
- 41** 5. Divulgação do regime geral e do regime extraordinário do incumprimento
  - 44** Caixa 3 | Entendimentos do Banco de Portugal
  - 48** Caixa 4 | Novo regime da mora

### II. FISCALIZAÇÃO SISTEMÁTICA

- 53** 1. Publicidade
- 57** 2. Depósitos indexados e duais
- 58** 3. Taxas máximas no crédito aos consumidores



### III. AÇÕES DE INSPEÇÃO

- 63** 1. Preçário
- 66** Caixa 5 | Comissionamento na banca de retalho
- 83** 2. Depósitos simples
- 84** Caixa 6 | Evolução das contas de Serviços Mínimos Bancários
- 87** 3. Crédito à habitação
- 88** 4. Crédito aos consumidores
- 90** 5. Serviços de pagamento
- 91** 6. Livro de reclamações

### IV. RECLAMAÇÕES DE CLIENTES BANCÁRIOS

- 95** 1. Linhas gerais da evolução
- 99** Caixa 7 | Reclamações sobre situações de incumprimento
- 102** 2. Evolução das reclamações por matéria
- 105** Caixa 8 | Crédito aos consumidores
- 107** Caixa 9 | Contas de depósito
- 109** Caixa 10 | Crédito à habitação
- 110** 3. Resultados da análise
- 111** Caixa 11 | Notas metodológicas das reclamações

### V. CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

- 117** 1. Recomendações e determinações específicas
- 119** 1.1. Publicidade
- 120** 1.2. Preçários
- 121** 1.3. Depósitos simples
- 121** 1.4. Crédito à habitação
- 122** 1.5. Crédito aos consumidores (e outros créditos)
- 123** 1.6. Serviços de pagamento
- 124** 1.7. Livro de reclamações
- 124** 2. Processos de contraordenação

## VI.PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

- 129** 1. Acessos e conteúdos
- 134** 2. Pedidos de informação de clientes bancários
- 136** Caixa 12 | Pedidos de informação sobre situações de incumprimento
- 138** SINOPSE DE INICIATIVAS LEGAIS E REGULAMENTARES | 1.º SEMESTRE DE 2013
- 139** SINOPSE DE INICIATIVAS E EVENTOS DA AGENDA INTERNACIONAL  
| 1.º SEMESTRE DE 2013



## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro I.1.1	Dados globais do PERSI e do regime extraordinário   Nov. 2012 – jun. 2013	22
Quadro I.2.1.1	Processos PERSI iniciados, em análise e concluídos   1.º semestre de 2013	24
Quadro I.2.1.2	Contratos de crédito integrados no PERSI, por data de celebração   1.º semestre de 2013	25
Quadro I.2.1.3	Contratos de crédito integrados no PERSI, por duração do incumprimento   1.º semestre de 2013	25
Quadro I.2.2.1	Motivos de extinção do PERSI   1.º semestre de 2013	26
Quadro I.2.3.1	Soluções acordadas no âmbito dos processos de PERSI   1.º semestre de 2013	27
Quadro I.3.1.1	Número de contratos de crédito com requerimento de acesso   Nov. 2012 – jun. 2013	32
Quadro I.3.2.1	Montante dos contratos de crédito com requerimento de acesso deferido   Nov. 2012 – jun. de 2013	33
Quadro I.3.2.2	Contratos de crédito com requerimento de acesso deferido, por ano de celebração   Nov. 2012 – jun. 2013	33
Quadro I.3.2.3	Duração do incumprimento nos contratos de crédito com requerimento de acesso deferido   Nov. 2012 – jun. 2013	34
Quadro I.3.3.1	Soluções acordados no âmbito do regime extraordinário e processos extintos   Nov. 2012 – jun. 2013	35
Quadro II.1.1	Publicidade   Campanhas fiscalizadas por tipo de produto   2012 – 1.º semestre 2013	55
Quadro II.2.1	Depósitos indexados e duais   Prospetos informativos   2012 – 1.º semestre de 2013	57
Quadro II.2.2	Publicidade   Depósitos indexados e duais   2012 – 1.º semestre de 2013	58
Quadro III.1.1	Preçário   Fiscalização dos preçários reportados   1.º semestre de 2013	65
Quadro III.1.2	Folheto de comissões e despesas   Divulgação no PCB   1.º semestre de 2013	65
Quadro III.1.3	Preçário   Fiscalização dos preçários divulgados   1.º semestre de 2013	65
Quadro C.5.1	Comissões máximas anuais de manutenção de conta de depósito à ordem de particulares   Valores em euros em final de período   2010 – 1.º semestre de 2013	68
Quadro C.5.2	Comissões anuais de manutenção de conta de depósito de clientes particulares, por saldo da conta   Valores em euros em final de período   2010 – 1.º semestre de 2013	69



Quadro C.5.3	Comissões máximas anuais de manutenção de conta de depósito à ordem de empresas   Valores em euros em final de período   2010 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>70</b>
Quadro C.5.4	Comissões relativas aos cartões de débito   Valores em euros em final de período   2010 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>72</b>
Quadro C.5.5	Comissões de requisição de módulos de cheques   Valores em euros em final de período   2010 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>74</b>
Quadro C.5.6	Comissões em transferências a crédito até 5000 euros   Valores em euros em final de período   2010 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>75</b>
Quadro C.5.7	Comissões iniciais no crédito à habitação   Valores em euros em final de período   2010 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>78</b>
Quadro C.5.8	Valor anual das comissões de processamento no crédito à habitação   Valores em euros em final de período   2010 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>79</b>
Quadro C.5.9	Comissões iniciais no crédito pessoal   Valores em euros em final de período   2010 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>80</b>
Quadro C.5.10	Valor anual das comissões de processamento no crédito pessoal   Valores em euros em final de período   2010 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>81</b>
Quadro III.2.1	Depósitos simples   Ações de inspeção   1.º semestre de 2013 .....	<b>83</b>
Quadro C.6.1	Número de contas de SMB   2012 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>85</b>
Quadro III.3.1	Crédito à habitação e outros créditos hipotecários   Ações de inspeção   1.º semestre de 2013 .....	<b>87</b>
Quadro III.4.1	Crédito aos consumidores e outros créditos   Ações de inspeção   1.º semestre de 2013 .....	<b>89</b>
Quadro III.5.1	Serviços de pagamento   Ações de inspeção   1.º semestre de 2013 .....	<b>90</b>
Quadro III.6.1	Livro de reclamações   Ações de inspeção   1.º semestre de 2013 .....	<b>91</b>
Quadro IV.1	Número de reclamações entradas, por proveniência   2012 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>97</b>
Quadro C.7.1	Evolução do número de reclamações relativas a situações de incumprimento   1.º semestre de 2013 .....	<b>99</b>
Quadro C.7.2	Reclamações relativas a situações de incumprimento por tipo de crédito   1.º semestre de 2013 .....	<b>100</b>
Quadro C.7.3	Resultados dos processos de reclamação relativos a situações de incumprimento   1.º semestre de 2013 .....	<b>101</b>
Quadro IV.2	Reclamações por matéria reclamada (valores absolutos)   2012 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>103</b>



Quadro IV.3	Reclamações por matéria reclamada (valores relativos)   2012 – 1.º semestre de 2013.....	104
Quadro IV.4	Resultados dos processos de reclamação   2011 – 1.º semestre de 2013....	110
Quadro V.1.1	Recomendações e determinações específicas emitidas por matéria   1.º semestre de 2013.....	118
Quadro V.1.1.1	Publicidade   Recomendações e determinações específicas   1.º semestre 2013 .....	119
Quadro V.1.2.1	Preçário   Recomendações e determinações específicas   1.º semestre de 2013.....	120
Quadro V.1.3.1	Depósitos simples   Recomendações e determinações específicas   1.º semestre de 2013.....	121
Quadro V.1.4.1	Crédito à habitação e outros créditos hipotecários   Recomendações e determinações específicas   1.º semestre de 2013 ....	122
Quadro V.1.5.1	Crédito aos consumidores (e outros créditos)   Recomendações e determinações específicas   1.º semestre de 2013....	123
Quadro V.1.6.1	Serviços de pagamento   Recomendações e determinações específicas   1.º semestre de 2013.....	124
Quadro V.1.7.1	Livro de reclamações   Recomendações e determinações específicas   1.º semestre de 2013.....	124
Quadro V.2.1	Processos de contraordenação instaurados pelo Banco de Portugal   1.º semestre de 2013.....	125
Quadro C.12.1	Pedidos de informação referentes aos regimes do incumprimento, por matérias  1.º semestre de 2013 .....	136

## ÍNDICE DE GRÁFICOS E FIGURAS

Gráfico I.2.5.1	Reclamações   Risco de incumprimento e incumprimento efetivo   1.º semestre de 2013.....	29
Gráfico I.2.5.2	Reclamações   Tipo de contrato de crédito   1.º semestre de 2013 .....	29
Gráfico I.2.5.3	Motivo das reclamações   1.º semestre de 2013 .....	30
Gráfico I.2.5.4	Pedidos de informação   Risco de incumprimento e incumprimento efetivo   1.º semestre de 2013.....	30
Gráfico I.2.5.5	Pedidos de informação   Tipo de contrato de crédito   1.º semestre de 2013 .....	31
Gráfico I.2.5.6	Motivo dos pedidos de informação   1.º semestre de 2013 .....	31
Gráfico I.3.4.1	Principal motivo de indeferimento dos requerimento de acesso   Nov. 2012 – jun. 2013.....	35
Gráfico I.3.6.1	Motivo das reclamações   Nov. 2012 – jun. 2013 .....	36
Gráfico I.4.1	Rede de Apoio ao Consumidor Endividado   Entidades reconhecidas   30 de junho de 2013.....	40
Figura 1	Destaques no Portal do Cliente Bancário e Portal Todos Contam.....	42
Figura 2	Sessão de informação sobre o quadro legal e regulamentar da gestão do incumprimento.....	43
Gráfico II.1.1	Publicidade   Número de campanhas fiscalizadas   2010 – 1.º semestre 2013 .....	54
Gráfico II.1.2	Publicidade   Campanhas fiscalizadas por tipo de produto   1.º semestre 2013 .....	55
Gráfico II.1.3	Publicidade   Meios de difusão usados nas campanhas analisadas   1.º semestre de 2013.....	56
Gráfico II.3.1	Crédito aos consumidores   Número de contratos reportados   2011 – 1.º semestre de 2013.....	59
Figura 3	Página dos preçários no Portal do Cliente Bancário .....	64
Gráfico C.5.1	Comissões máximas anuais de manutenção de conta de depósito à ordem de particulares, por instituição de crédito   Valores em final de período   2011 – 1.º semestre de 2013.....	68
Gráfico C.5.2	Comissões máximas anuais de manutenção de conta de depósito à ordem de empresas, por instituição de crédito   Valores em final de período   2011 – 1.º semestre de 2013 .....	71
Gráfico C.5.3	Anuidades dos cartões de débito   Valores em final de período   2011 – 1.º semestre de 2013.....	73
Gráfico C.5.4	Comissões em transferências a crédito até 5000 euros   Valores em final de período   2011 – 1.º semestre de 2013 .....	76

Gráfico C.5.5	Comissões iniciais no crédito à habitação, por instituição de crédito   Valores em final de período   2011 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>78</b>
Gráfico C.5.6	Valor anual das comissões de processamento no crédito à habitação, por instituição de crédito   Valores em final de período   2010 – 1.º semestre de 2013.....	<b>79</b>
Gráfico C.5.7	Comissões iniciais no crédito pessoal, por instituição   Valores em final de período   2011 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>81</b>
Gráfico C.5.8	Valor anual das comissões de processamento no crédito pessoal, por instituição   Valores em final de período   2011 – 1.º semestre de 2013 ....	<b>82</b>
Gráfico C.6.1	Evolução do número de contas SMB   2011 – 1.º semestre de 2013.....	<b>84</b>
Gráfico C.6.2	Caracterização das contas SMB   30 de junho de 2013 .....	<b>86</b>
Gráfico IV.1	Número de reclamações entradas, por proveniência   2011 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>98</b>
Gráfico IV.2	Evolução do número de reclamações, por proveniência   2007 – 1.º semestre de 2013.....	<b>98</b>
Gráfico C.7.1	Evolução do número de reclamações relativas a situações de incumprimento   1.º semestre de 2013 .....	<b>99</b>
Gráfico C.7.2	Reclamações relativas a situações de incumprimento em contratos de crédito aos consumidores, por tipo de crédito   1.º semestre de 2013 ..	<b>101</b>
Gráfico IV.3	Reclamações por matéria reclamada (em estrutura percentual)   2012 – 1.º semestre de 2013.....	<b>103</b>
Gráfico V.1.1	Recomendações e determinações específicas emitidas por matéria   1.º semestre de 2013.....	<b>118</b>
Gráfico V.1.2	Recomendações e determinações específicas emitidas por tipo de norma   1.º semestre de 2013.....	<b>118</b>
Gráfico V.1.1.1	Publicidade   Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008   1.º semestre de 2013 ...	<b>120</b>
Gráfico VI.1.1	PCB   Evolução do número de acessos   2011 – 1.º semestre de 2013 ....	<b>130</b>
Gráfico VI.1.2	PCB   Visitas aos conteúdos por temas   2011 – 1.º semestre de 2013....	<b>130</b>
Gráfico VI.1.3	PCB   Visitas às páginas de produtos bancários   2011 – 1.º semestre de 2013.....	<b>131</b>
Gráfico VI.1.4	Evolução dos acessos à consulta de reclamações   2011 – 1.º semestre de 2013.....	<b>132</b>
Gráfico VI.1.5	PCB   Visitas às páginas de serviços do Banco de Portugal   2011 – 1.º semestre de 2013.....	<b>132</b>
Gráfico VI.1.6	PCB   Documentos descarregados   2011 – 1.º semestre de 2013.....	<b>133</b>
Gráfico VI.1.7	PCB   Documentos descarregados: Relatórios da supervisão comportamental   2011 – 1.º semestre de 2013 .....	<b>133</b>

Gráfico VI.2.1	Evolução do número de pedidos de informação   2011 – 1.º semestre de 2013 .....	134
Gráfico VI.2.2	Distribuição temática dos pedidos de informação   1.º semestre de 2013...	134
Gráfico VI.2.3	Evolução dos pedidos de informação sobre produtos e serviços bancários   2011 – 1.º semestre de 2013 .....	135





## 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
IS	Imposto do Selo
ISP	Instituto de Seguros de Portugal
PARI	Plano de Ação para o Risco de Incumprimento
PCB	Portal do Cliente Bancário
PERSI	Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento
RCL	Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
RE	Regime Extraordinário
RCO	Reclamação proveniente de Outros Meios
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
SEPA	<i>Single Euro Payment Area</i>
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
SICOI	Sistema de Compensação Interbancária
SMB	Serviços Mínimos Bancários
TAE	Taxa Anual Efetiva
TAEG	Taxa Anual de Encargos Efetiva Global
TAER	Taxa Anual Efetiva Revista
TPA	Terminal de Pagamento Automático







## SINOPSE DE ATIVIDADES

A **Síntese Intercalar das Atividades de Supervisão Comportamental** resume a atuação do Banco de Portugal na fiscalização dos mercados bancários de retalho durante o primeiro semestre de 2013<sup>1</sup>.

Num contexto económico particularmente exigente para as famílias, o Banco de Portugal acompanhou com especial atenção a implementação dos novos regimes do incumprimento e as alterações aos regimes dos Serviços Mínimos Bancários e do crédito à habitação.

A Síntese Intercalar das Atividades de Supervisão Comportamental relativa ao primeiro semestre de 2013 descreve:

- A implementação do regime geral e do regime extraordinário do incumprimento (capítulo I);
- As atividades de supervisão do Banco de Portugal: fiscalização sistemática (capítulo II); ações de inspeção (capítulo III); análise de reclamações dos clientes bancários (capítulo IV); correção de irregularidades e sancionamento (capítulo V); e
- A atividade do Portal do Cliente Bancário (capítulo VI).

A Síntese Intercalar apresenta também a evolução do comissionamento de produtos e serviços bancários (caixa no capítulo III) e as sinopses das iniciativas legislativas e regulamentares e da agenda internacional.

### Implementação dos regimes do incumprimento

O Banco de Portugal acompanhou a implementação dos regimes do incumprimento: fiscalizou a aplicação do quadro normativo, transmitiu entendimentos, auscultou as instituições de crédito e as entidades de defesa dos consumidores e participou em ações de formação e informação sobre prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito.

A fiscalização da atuação das instituições de crédito realizou-se através da análise da informação reportada pelas instituições, de ações de inspeção e da apreciação de reclamações e pedidos de informação dos clientes bancários.

O regime geral do incumprimento entrou em vigor a 1 de janeiro de 2013 e estabelece um conjunto de procedimentos (Plano de Ação para o Risco de Incumprimento – PARI) a adotar pelas instituições para prevenir o incumprimento de contratos de crédito celebrados com particulares. Define ainda um Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).

No primeiro semestre de 2013, o Banco de Portugal analisou informação reportada pelas instituições sobre 573 732 processos integrados no PERSI. Dos 458 854 processos concluídos, 32,3 por cento resultaram na regularização da situação de incumprimento.

O regime extraordinário do incumprimento, em vigor desde 10 de novembro de 2012, estabelece medidas de regularização do incumprimento, por parte de clientes bancários em situação económica muito difícil, de contratos de crédito para a aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente.

Desde a entrada em vigor do regime extraordinário, as instituições de crédito receberam requerimentos de acesso relativos a 1318 contratos de crédito, dos quais deferiram 247. Ao abrigo deste regime, foram já acordadas soluções de renegociação ou outras em 84 contratos.

---

<sup>1</sup> Uma análise mais abrangente das atividades de supervisão comportamental, das alterações ao quadro normativo dos mercados bancários de retalho e das iniciativas de informação e formação financeira é apresentada nos *Relatórios de Supervisão Comportamental*, o último dos quais publicado em maio de 2013, e no *Relatório de Acompanhamento dos Mercados Bancários de Retalho*, divulgado pela primeira vez em agosto passado.

## Implementação das alterações ao regime dos Serviços Mínimos Bancários

No primeiro semestre de 2013, o Banco de Portugal conduziu ações de inspeção para avaliar a implementação do regime de Serviços Mínimos Bancários (SMB) e, em particular, os deveres das instituições de crédito aderentes na divulgação destes serviços junto da população.

O regime dos SMB foi revisto em 2012. Foram alargados os potenciais beneficiários dos SMB e reforçados os deveres das instituições de crédito aderentes na divulgação destes serviços junto da população. Estas alterações terão contribuído para que, no primeiro semestre de 2013, o número de contas de SMB tenha aumentado 82 por cento.

## Outras alterações ao quadro normativo

As ações de inspeção do Banco de Portugal incidiram também sobre a extensão do regime do crédito à habitação a outros créditos hipotecários, avaliando a aplicação de normas que anteriormente apenas regiam o crédito à habitação (como a entrega da Ficha de Informação Normalizada, as comissões máximas e o prazo de pré-aviso no reembolso antecipado ou a proibição de comissões na renegociação).

O Banco de Portugal verificou ainda a aplicação das boas práticas que definiu sobre o comissionamento aplicável aos comerciantes nas transações efetuadas com cartões de pagamento nos terminais de pagamento automático.

## Fiscalização sistemática

A fiscalização sistemática da atuação das instituições incide sobre a publicidade, a informação pré-contratual dos depósitos indexados e duais e as taxas máximas no crédito aos consumidores.

O Banco de Portugal analisou 2598 campanhas de publicidade (mais 10 por cento do que no primeiro semestre de 2012), predominantemente sobre produtos de crédito aos consumidores, e emitiu 40 determinações específicas e recomendações dirigidas a 24 instituições de crédito para correção das irregularidades detetadas. O número de campanhas alteradas representou 1,6 por cento do total de campanhas analisadas (2 por cento em 2012).

No primeiro semestre de 2013, o Banco de Portugal fiscalizou 79 prospetos informativos de depósitos indexados e duais, mais 48 que no período homólogo de 2012. Este acréscimo reflete a entrada de novas instituições no mercado dos depósitos indexados e duais e o alargamento da gama de produtos comercializados.

O Banco de Portugal verificou o cumprimento das taxas máximas a partir da informação reportada por 53 instituições sobre 611 483 contratos de crédito aos consumidores.

## Ações de inspeção

No primeiro semestre de 2013, o Banco de Portugal conduziu 846 ações sobre o Preçário (abrangendo 118 instituições); 270 sobre depósitos bancários (52 instituições); 371 sobre crédito à habitação (59 instituições); 428 ações sobre crédito a consumidores (63 instituições); e 138 ações sobre serviços de pagamento (113 instituições).

## Reclamações dos clientes bancários

O Banco de Portugal recebeu 9715 reclamações, numa média mensal de 1619 reclamações, representando um aumento de 24,5 por cento em relação à média mensal de 2012. Com o recente alargamento do quadro normativo, no qual se destacam os novos regimes do incumprimentos, as reclamações efetuam-se num quadro mais amplo de direitos atribuídos aos clientes na sua relação com as instituições.

## Recomendações, determinações específicas e contraordenações

Entre janeiro e junho de 2013, o Banco de Portugal emitiu 572 recomendações e determinações específicas para correção de irregularidades, incidindo sobre crédito à habitação (31 por cento),

serviços de pagamento (23 por cento), crédito aos consumidores (22 por cento), depósitos (10 por cento), publicidade (7 por cento), regras de transparência dos preçários (5 por cento) e livro de reclamações (2 por cento).

O Banco de Portugal instaurou, no domínio da supervisão comportamental, 26 processos de contraordenação contra 13 instituições: 21 processos devido ao incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito e instituições de pagamento; 4 processos por incumprimento de regras de conduta; e 1 processo por incumprimento de deveres previstos no regime do Livro de Reclamações.

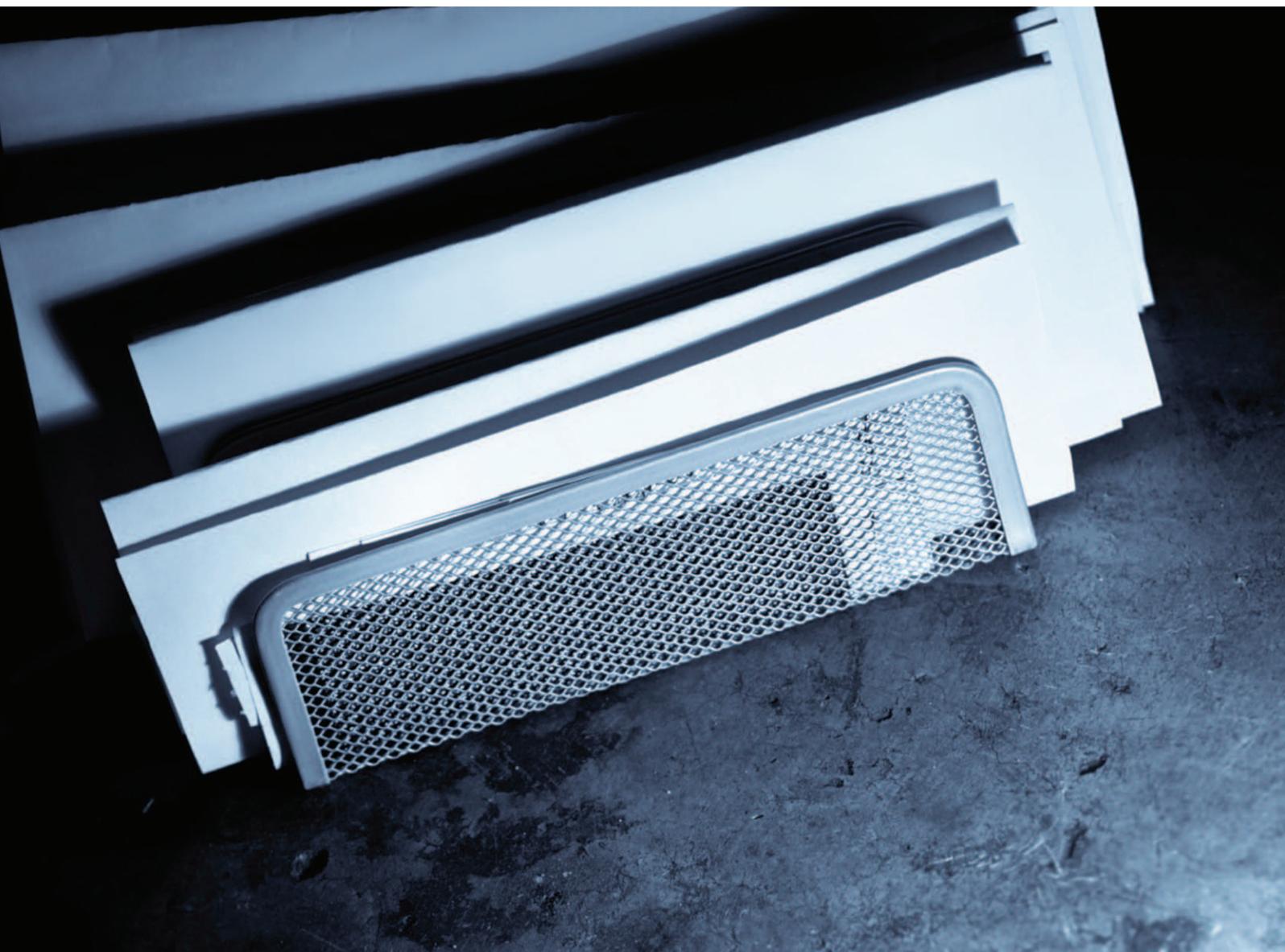
### **Informação e formação financeira**

O Banco de Portugal desenvolveu neste período um amplo conjunto de iniciativas com vista à informação e formação dos clientes bancários, com destaque para a divulgação dos novos regimes do incumprimento e dos Serviços Mínimos Bancários.

O Portal do Cliente Bancário continua a ser um instrumento fundamental na divulgação de informação e, em particular, sobre os novos direitos e deveres dos clientes bancários. No primeiro semestre, foram introduzidos conteúdos que explicam os novos regimes e publicaram-se brochuras e desdobráveis temáticos. A média diária de visitas ao Portal aumentou 35 por cento relativamente a 2012.

#### **A SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL EM NÚMEROS – 1.º SEMESTRE DE 2013**

- **Fiscalização dos regimes do incumprimento**
  - Analisada a informação relativa a 573 732 processos integrados em PERSI sobre contratos de crédito à habitação e aos consumidores
  - Analisada a informação relativa a 1318 requerimento de acesso ao regime extraordinário
  - Recebidas 701 reclamações sobre matérias dos regimes do incumprimento
  - Recebidos 82 pedidos de informação de clientes bancários sobre incumprimento
- **Atividades de fiscalização sistemática**
  - Analisadas 2598 campanhas de publicidade, 64 por cento das quais a produtos de crédito aos consumidores, abrangendo 49 instituições
  - Fiscalizados previamente 79 prospetos informativos de depósitos indexados e duais, comercializados por 10 instituições
  - Verificado o cumprimento das taxas máximas a partir da informação reportada por 53 instituições sobre 611 483 contratos de crédito aos consumidores
- **Ações de inspeção**
  - 846 ações sobre o Preçário de 118 instituições
  - 270 ações sobre depósitos bancários comercializados por 52 instituições
  - 371 ações sobre crédito à habitação concedido 59 instituições
  - 428 ações sobre crédito a consumidores concedido 63 instituições
  - 138 ações sobre serviços de pagamento prestado 113 instituições
- **Gestão de reclamações**
  - Recebidas 9715 reclamações, numa média de 1619 por mês
- **Pedidos de informação**
  - Recebidos 1560 pedidos de informação de clientes bancários
- **Correção de irregularidades e sancionamento**
  - Emissão de 572 determinações específicas para sanção de irregularidades
  - Instauração de 26 processos de contraordenação para sancionamento do incumprimento de normas.



# IMPLEMENTAÇÃO DO REGIME GERAL E DO REGIME EXTRAORDINÁRIO DO INCUMPRIMENTO



1. LINHAS GERAIS
2. REGIME GERAL DO INCUMPRIMENTO
3. REGIME EXTRAORDINÁRIO DO INCUMPRIMENTO
4. REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO
5. DIVULGAÇÃO DO REGIME GERAL E DO REGIME EXTRAORDINÁRIO DO INCUMPRIMENTO



## I. IMPLEMENTAÇÃO DO REGIME GERAL E DO REGIME EXTRAORDINÁRIO DO INCUMPRIMENTO

*O regime geral do incumprimento, que entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2013, obriga as instituições de crédito a adotar um conjunto de procedimentos, no âmbito de um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI), com vista a prevenir o incumprimento de contratos de crédito pelos clientes bancários. Este regime, aplicável à generalidade dos contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares, estabelece ainda um modelo de negociação para a regularização extrajudicial de situações de incumprimento: o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).*

*O regime extraordinário, em vigor desde 10 de novembro de 2012, estabelece medidas específicas e transitórias destinadas à regularização do incumprimento de contratos de crédito à aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente por parte de clientes bancários em situação económica muito difícil. Os clientes bancários que requeiram o acesso a este regime e que preenham as respetivas condições de aplicabilidade beneficiam de soluções para a regularização do incumprimento, que podem consubstanciar-se na reestruturação do contrato de crédito ou, em determinadas situações, na extinção parcial ou total da dívida.*

*Para apoiar os clientes bancários no âmbito da prevenção e gestão do incumprimento, foi criada a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE), uma rede de entidades habilitadas a prestar, a título gratuito, informação, aconselhamento e acompanhamento aos clientes bancários que enfrentam dificuldades no cumprimento dos seus compromissos financeiros.*

*O Relatório de Supervisão Comportamental de 2012, no capítulo relativo às alterações ao quadro normativo dos mercados bancários de retalho<sup>1</sup>, contém uma descrição dos principais aspetos introduzidos pelo regime geral e pelo regime extraordinário no âmbito da prevenção e regularização extrajudicial do incumprimento de contratos de crédito por clientes bancários particulares. As referidas informações constam igualmente de duas brochuras publicadas pelo Banco de Portugal<sup>2</sup>.*

No exercício das competências que lhe foram atribuídas pelo legislador, o Banco de Portugal tem vindo a acompanhar a implementação do **regime geral** e do **regime extraordinário** e a fiscalizar o seu cumprimento pelas instituições de crédito, nomeadamente através da realização de inspeções, da análise de reclamações e da resposta a pedidos de informação apresentados pelos clientes bancários.

O Banco de Portugal, em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor, tem participado em diversas iniciativas que têm por objetivo divulgar o novo quadro legal e regulamentar e promover a formação dos colaboradores das entidades envolvidas na prestação de informação e apoio aos clientes bancários no âmbito da prevenção e gestão de situações de incumprimento. No âmbito do Plano Nacional de Formação Financeira foram igualmente realizadas diversas sessões de informação que incidiram sobre o tema do incumprimento de contratos de crédito.

No presente capítulo apresentam-se os principais indicadores da implementação do **regime geral** e do **regime extraordinário** do incumprimento, desde a sua entrada em vigor até ao final do primeiro semestre de 2013. Os indicadores apresentados têm por base os elementos quantitativos reportados ao Banco de Portugal pelas instituições de crédito relativamente

<sup>1</sup> Disponível para *download* no Portal do Cliente Bancário, em <http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/RSC/Paginas/RSC.aspx>.

<sup>2</sup> Disponíveis para *download* no Portal do Cliente Bancário, em <http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/BrochuralIncumprimento/Paginas/BrochuralIncumprimento.aspx>.

aos contratos de crédito enquadrados no PERSI e no regime extraordinário. São igualmente apresentadas as principais observações feitas pelas instituições de crédito e por entidades de defesa dos consumidores relativamente à implementação dos referidos regimes. O presente capítulo contém ainda uma descrição das atividades desenvolvidas pelo Banco de Portugal no acompanhamento e fiscalização da atuação das instituições de crédito neste âmbito, bem como das iniciativas de divulgação dos regimes de prevenção e gestão do incumprimento.

## 1. LINHAS GERAIS

A entrada em vigor do regime geral e do regime extraordinário obrigou as instituições de crédito a adaptar os seus procedimentos internos e os sistemas utilizados na prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito, tendo em vista assegurar a adequada implementação daqueles regimes e a prestação regular de informações ao Banco de Portugal. Deste modo, e considerando que algumas instituições de crédito se encontram ainda a aperfeiçoar os seus sistemas internos de centralização de informação, os dados apresentados no presente capítulo poderão eventualmente ser objeto de ajustamentos em próximas publicações.

Não obstante, no que respeita à implementação do regime geral e do regime extraordinário do incumprimento, destaca-se, desde já, o seguinte:

- As instituições de crédito iniciaram 573 732 processos PERSI, relativos a 534 288 contratos de crédito, envolvendo um montante total em dívida de cerca de 7,6 mil milhões de euros.

**Quadro I.1.1**

DADOS GLOBAIS DO PERSI E DO REGIME EXTRAORDINÁRIO   NOV. 2012 – JUN. 2013			
	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
<b>Regime Geral – PERSI<sup>1</sup></b>			
Processos PERSI iniciados	127 261	446 471	573 732
Processos PERSI concluídos	101 418	357 436	458 854
Processos concluídos com regularização do incumprimento	41 621	106 806	148 427
Pagamento dos montantes em mora	30 358	87 542	117 900
Obtenção de um acordo entre as partes <sup>2</sup>	11 263	19 264	30 527
<b>Processos concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos</b>	<b>41,0 %</b>	<b>29,9 %</b>	<b>32,3 %</b>
<b>Regime Extraordinário</b>			
Requerimentos de acesso ao regime extraordinário deferidos	247	–	247
Processos concluídos com regularização do incumprimento	84	–	84
<b>Processos concluídos com regularização do incumprimento / Requerimentos deferidos</b>	<b>34,0 %</b>	<b>–</b>	<b>34,0 %</b>
<b>Total</b>			
Processos concluídos (PERSI concluídos + Requerimentos de acesso ao RE deferidos)	101 665	357 436	459 101
Processos concluídos com regularização do incumprimento	41 705	106 806	148 511
<b>Processos concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos</b>	<b>41,0 %</b>	<b>29,9 %</b>	<b>32,3 %</b>

<sup>1</sup> Informação relativa ao 1.º semestre.

<sup>2</sup> Renegociação; consolidação de créditos; refinanciamento; concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações; dação em cumprimento.

- Do total de processos PERSI iniciados pelas instituições de crédito, 127 261 tiveram por objeto contratos de crédito hipotecário<sup>3</sup>. Até ao final de junho, foram concluídos 101 418 (79,7 por cento) dos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, dos quais 41 621 (41 por cento) resultaram na regularização das situações de incumprimento, seja através do pagamento dos montantes em mora, seja através da celebração de um acordo de regularização entre as partes. As principais soluções acordadas consistiram na renegociação do contrato de crédito, através do diferimento de capital para a última prestação, do alargamento do prazo de reembolso e da concessão de períodos de carência.
- As instituições de crédito receberam requerimentos de acesso ao regime extraordinário relativos a 1318 contratos de crédito, tendo deferido 247 desses requerimentos (20,7 por cento dos requerimentos de acesso com decisão de deferimento ou indeferimento). Os principais motivos invocados para o indeferimento dos requerimentos de acesso foram a não entrega pelo cliente bancário dos documentos solicitados (24,5 por cento) e o não preenchimento da condição de aplicabilidade relativa à redução do rendimento anual bruto do agregado familiar do mutuário (20,6 por cento).
- Dos processos de regime extraordinário com requerimento de acesso deferido, 84 culminaram na regularização do incumprimento ou na celebração de um acordo entre as partes com vista a essa regularização.
- No que respeita ao crédito aos consumidores, as instituições de crédito iniciaram 446 471 processos PERSI. Até ao final de junho, foram concluídos 357 436 (80,1 por cento) dos referidos processos, dos quais 106 806 (29,9 por cento) resultaram na regularização das situações de incumprimento, seja através do pagamento dos montantes em mora, seja através da celebração de um acordo de regularização. O diferimento de capital para a última prestação e o alargamento do prazo de reembolso dos contratos de crédito constituíram as principais soluções de renegociação acordadas nos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores.

## 2. REGIME GERAL DO INCUMPRIMENTO

*O regime geral do incumprimento, aplicável à generalidade dos contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares, estabelece as regras e os procedimentos a observar pelas instituições de crédito no âmbito da prevenção (Plano de Ação para o Risco de Incumprimento – PARI) e da regularização extrajudicial de situações de incumprimento (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento – PERSI).*

*De acordo com o regime geral do incumprimento, as instituições de crédito estão obrigadas a iniciar o PERSI entre o 31.º e o 60.º de incumprimento, sempre que o cliente bancário em incumprimento o solicite ou sempre que o cliente bancário que tenha previamente alertado para as dificuldades no cumprimento das suas obrigações entre, efetivamente, em incumprimento.*

### 2.1. Contratos de crédito integrados no PERSI

No primeiro semestre de vigência do regime geral, as instituições de crédito iniciaram 573 732 processos PERSI, relativos a 534 288 contratos de crédito. Os contratos de crédito integrados no PERSI representam um montante total em dívida de 7,6 mil milhões de euros e registam um rácio de incumprimento de 10,2 por cento. Os processos PERSI iniciados no período em referência tiveram por objeto, na sua maioria, contratos de crédito aos consumidores (77,8 por cento).

---

<sup>3</sup> Consideram-se contratos de crédito hipotecário, os contratos de crédito à habitação, os créditos conexos e os outros créditos com garantia hipotecária.

Até ao final de junho, foram concluídos 80 por cento dos referidos processos, dos quais 77,9 por cento tiveram por objeto contratos de crédito aos consumidores e 22,1 por cento contratos de crédito hipotecário.

#### Quadro I.2.1.1

PROCESSOS PERSI INICIADOS, EM ANÁLISE E CONCLUÍDOS   1.º SEMESTRE DE 2013						
	Crédito hipotecário		Crédito aos consumidores		Total	
	Processos	Contratos <sup>1</sup>	Processos	Contratos <sup>1</sup>	Processos	Contratos <sup>1</sup>
<b>Processos PERSI iniciados</b>						
Número	127 261	115 560	446 471	418 728	573 732	534 288
Montante total (milhões de euros) <sup>2</sup>	–	6094,7	–	1459,9	–	7554,6
Rácio de incumprimento <sup>3</sup>	–	5,9 %	–	28,4 %	–	10,2 %
<b>Processos PERSI em análise<sup>4</sup></b>						
Número	25 843	25 843	89 035	89 035	114 878	114 878
Montante total (milhões de euros)	–	1325,9	–	318,7	–	1644,6
Rácio de incumprimento	–	1,8 %	–	22,0 %	–	5,7 %
<b>Processos PERSI concluídos</b>						
Número	101 418	89 717	357 436	329 693	458 854	419 410
Montante total (milhões de euros)	–	4768,8	–	1141,2	–	5910,0
Rácio de incumprimento	–	7,1 %	–	30,1 %	–	11,5 %

<sup>1</sup> O total de contratos integrados no PERSI não tem em consideração as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez.

<sup>2</sup> O montante total corresponde à soma do montante em dívida em situação regular com o montante em incumprimento.

<sup>3</sup> Rácio entre o montante em incumprimento (vencido) e o montante total.

<sup>4</sup> Valores no final do período.

Foram integrados no PERSI 115 560 contratos de crédito hipotecário, envolvendo um montante total em dívida de cerca de 6,1 mil milhões de euros, com um rácio de incumprimento de 5,9 por cento. Do total de processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, 79,7 por cento foram já concluídos, encontrando-se os restantes em fase de avaliação ou negociação.

No que respeita ao segmento de crédito aos consumidores, foram integrados no PERSI 418 728 contratos, envolvendo um montante total em dívida de cerca de 1,5 mil milhões de euros, com um rácio de incumprimento de 28,4 por cento. Destes contratos, 38,6 por cento respeitam a cartões de crédito, seguindo-se o crédito pessoal (37,5 por cento) e as facilidades de descoberto (14,1 por cento).

No final do período em referência, encontravam-se ainda em fase de avaliação ou negociação 19,9 por cento dos processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores, tendo os restantes 80,1 por cento sido concluídos.

Quadro I.2.1.2

CONTRATOS DE CRÉDITO INTEGRADOS NO PERSI, POR DATA DE CELEBRAÇÃO   1.º SEMESTRE DE 2013								
Ano de celebração do contrato	Crédito hipotecário				Crédito aos consumidores			
	Número de contratos	Montante total (milhões de euros)	Montante em incumprimento (milhões de euros)	Rácio de incumprimento	Número de contratos	Montante total (milhões de euros)	Montante em incumprimento (milhões de euros)	Rácio de incumprimento
Anterior a 2000	17 150	480,8	40,8	8,5 %	21 726	36,0	16,9	46,9 %
2000 – 2004	32 292	1476,2	91,2	6,2 %	36 339	75,2	29,2	38,9 %
2005 – 2007	36 523	2293,5	145,4	6,3 %	92 745	282,6	95,2	33,7 %
2008 – 2010	24 465	1582,9	75,2	4,7 %	158 332	607,0	168,6	27,8 %
Posterior a 2010	5130	261,3	7,6	2,9 %	109 586	459,1	104,0	22,7 %
<b>Total</b>	<b>115 560</b>	<b>6094,7</b>	<b>360,2</b>	<b>5,9 %</b>	<b>418 728</b>	<b>1459,9</b>	<b>414,0</b>	<b>28,4 %</b>

A maioria dos contratos de crédito integrados no PERSI foi celebrada nos anos de 2005 a 2010 (58,4 por cento), envolvendo um montante total em dívida de 4,5 mil milhões de euros.

No que respeita ao crédito hipotecário, 59,5 por cento dos contratos objeto de PERSI foram celebrados entre 2000 e 2007. Os rácios de incumprimento mais elevados registam-se nos contratos de crédito hipotecário celebrados antes de 2000 (8,5 por cento) e entre 2000 e 2007 (6,2 a 6,3 por cento).

Relativamente ao crédito aos consumidores, 64 por cento dos contratos integrados no PERSI foram celebrados nos últimos 5 anos. Os rácios de incumprimento mais elevados registam-se igualmente nos contratos de crédito mais antigos, celebrados antes de 2000 (46,9 por cento).

Quadro I.2.1.3

CONTRATOS DE CRÉDITO INTEGRADOS NO PERSI, POR DURAÇÃO DO INCUMPRIMENTO   1.º SEMESTRE DE 2013				
Duração do incumprimento à data de integração no PERSI	Número de contratos	Montante total (milhões de euros)	Montante em incumprimento (milhões de euros)	Rácio de incumprimento
Até 30 dias	88 985	1230,8	35,0	2,8 %
(30 dias – 60 dias]	171 316	2581,6	89,9	3,5 %
(60 dias – 90 dias]	40 065	443,8	30,2	6,8 %
(90 dias – 180 dias]	47 465	723,1	69,4	9,6 %
(180 dias – 365 dias]	48 465	678,9	130,6	19,2 %
> 365 dias	100 550	1256,8	419,2	33,4 %
Sem incumprimento	37 442	639,6	–	–
<b>Total</b>	<b>534 288</b>	<b>7554,6</b>	<b>774,2</b>	<b>10,2 %</b>

Cerca de 32,1 por cento dos contratos de crédito integrados no PERSI (envolvendo um montante total de 2,6 mil milhões de euros) registavam, à data do início do referido procedimento, entre 30 a 60 dias de incumprimento, o que coincide com o período de tempo no qual as instituições de crédito estão obrigadas a iniciar o PERSI.

Um número significativo de contratos de crédito que integraram o PERSI no primeiro semestre encontrava-se em situação de incumprimento há mais de um ano (100 550 contratos de crédito). Esta circunstância resulta do facto de as instituições de crédito estarem obrigadas a integrar no PERSI, no dia 1 de janeiro de 2013, todos os contratos de crédito que, nessa data, registavam mais de 30 dias de incumprimento.

Salienta-se ainda que 7 por cento do total de contratos de crédito integrados no PERSI não registavam incumprimento. Na generalidade dos casos, estes contratos de crédito foram integrados no PERSI juntamente com outros contratos de crédito do mesmo cliente bancário que se encontravam em incumprimento.

## 2.2. Motivos de extinção do PERSI

No primeiro semestre do ano destacaram-se 2 motivos para a extinção dos processos PERSI: a falta de acordo entre as partes (60,5 por cento) e o pagamento dos montantes em mora (25,7 por cento).

**Quadro I.2.2.1**

MOTIVOS DE EXTINÇÃO DO PERSI   1.º SEMESTRE DE 2013			
	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Pagamento dos montantes em mora	29,9 %	24,5 %	25,7 %
Obtenção de um acordo entre as partes	11,0 %	5,4 %	6,6 %
Incapacidade financeira do cliente bancário / Insolvência	0,8 %	1,3 %	1,1 %
Falta de acordo entre as partes	49,4 %	63,5 %	60,5 %
Outros motivos	8,8 %	5,2 %	6,0 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Numa análise por categoria de crédito, verifica-se que o principal motivo invocado para a extinção dos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário consistiu na falta de acordo entre as partes (49,4 por cento). O segundo principal motivo de extinção dos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário foi o pagamento dos montantes em mora (29,9 por cento).

Salienta-se ainda que a obtenção de um acordo entre as partes motivou a extinção de 11 por cento dos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário.

No que respeita ao crédito aos consumidores, a falta de acordo entre as partes motivou a extinção de 63,5 por cento dos PERSI concluídos no período em análise, seguindo-se o pagamento dos montantes em mora (24,5 por cento) e a obtenção de um acordo entre as partes (5,4 por cento).

### 2.3. Soluções acordadas no âmbito do PERSI

O número de PERSI em que se verificou a regularização do incumprimento, ou em que as partes acordaram numa solução com vista a essa regularização, representou 32,3 por cento dos processos concluídos.

Em resultado da implementação do PERSI, foram acordados entre as instituições de crédito e os clientes bancários, com vista à regularização extrajudicial das situações de incumprimento, 20 881 renegociações de contratos de crédito, 2533 consolidações de créditos, 3951 refinanciamentos e 3421 empréstimos adicionais para pagamento de dívidas. A dação em cumprimento foi a solução acordada pelas partes em 34 processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário e 107 processos relativos a contratos de crédito aos consumidores.

Do total de PERSI que culminaram com a obtenção de um acordo entre as partes, 37,1 por cento tiveram por objeto contratos de crédito hipotecário e 62,9 por cento incidiram sobre contratos de crédito aos consumidores. No primeiro semestre do ano, foram celebrados 11 462 acordos de regularização relativos a contratos de crédito hipotecário (11,3 por cento dos PERSI concluídos). No que se refere aos contratos de crédito aos consumidores, foram celebrados 19 465 acordos de regularização (5,4 por cento dos PERSI concluídos).

#### Quadro I.2.3.1

SOLUÇÕES ACORDADAS NO ÂMBITO DOS PROCESSOS DE PERSI   1.º SEMESTRE DE 2013			
	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
<b>Renegociações</b>			
Número <sup>1</sup>	10 079	10 802	20 881
Montante (milhões de euros) <sup>2</sup>	533,7	16,9	550,6
<b>Consolidações</b>			
Número <sup>2</sup>	108	2425	2533
Montante (milhões de euros) <sup>2</sup>	1,6	13,9	15,5
<b>Refinanciamentos</b>			
Número <sup>2</sup>	94	3857	3951
Montante (milhões de euros) <sup>2</sup>	3,9	24,2	28,1
<b>Empréstimos adicionais</b>			
Número <sup>1</sup>	1147	2274	3421
Montante (milhões de euros) <sup>1</sup>	5,5	15,4	20,9
<b>Dação em cumprimento</b>			
Número <sup>1</sup>	34	107	141

<sup>1</sup> Tem como referência os processos PERSI em que foram acordadas as soluções indicadas.

<sup>2</sup> Tem como referência os contratos de crédito que foram objeto das soluções indicadas.

A principal solução acordada no âmbito do PERSI para a regularização do incumprimento de contratos de crédito hipotecário consistiu na renegociação dos termos e condições do contrato, solução que foi adotada em 87,9 por cento dos PERSI que culminaram com um acordo entre as partes. A renegociação foi igualmente a solução mais adotada nos contratos de crédito aos consumidores (55,5 por cento), seguindo-se as operações de refinanciamento (19,8 por cento).

As principais soluções de renegociação acordadas no âmbito do PERSI consistiram no diferimento de capital para a última prestação (9011 contratos) e na prorrogação do prazo do contrato (5229 contratos). Existe, no entanto, um elevado número de contratos de crédito relativamente aos quais as instituições de crédito não reportaram ainda as condições objeto de renegociação.

#### 2.4. Ações de inspeção

Na qualidade de entidade responsável pela fiscalização do cumprimento dos deveres previstos no regime geral de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito, o Banco de Portugal realizou diversas ações de inspeção junto das instituições de crédito.

No primeiro semestre do ano, as ações de inspeção realizadas pelo Banco de Portugal incidiram, em especial, sobre os seguintes aspetos:

- **Deveres de informação e de divulgação do regime**

Considerando que a divulgação do regime geral junto dos clientes bancários é determinante para o sucesso da respetiva implementação, o Banco de Portugal realizou ações de inspeção junto de 68 instituições de crédito, com o intuito de aferir do cumprimento dos deveres de informação previstos naquele regime, nomeadamente:

- a) O dever de disponibilização, sem necessidade de solicitação prévia, de um documento informativo com o conteúdo constante do Anexo I ao Aviso n.º 17/2012 aos clientes bancários que alertem os funcionários envolvidos no atendimento ao público para o risco de incumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito ou lhes transmitam factos que iniciem a degradação da sua capacidade financeira;
- b) O dever de publicação, numa área específica e autónoma dos sítios da internet das instituições de crédito, com destaque adequado na respetiva página de entrada e de acesso direto e sem necessidade de registo prévio pelos interessados, de um documento informativo com o conteúdo constante do Anexo I ao Aviso n.º 17/2012.

Foram inspecionados 18 balcões e 68 sítios de internet de diversas instituições de crédito. Na sequência das referidas inspeções, foram emitidas determinações específicas para a correção das irregularidades detetadas relativamente a 59 instituições de crédito.

- **Procedimentos internos implementados pelas instituições de crédito**

O Banco de Portugal realizou inspeções *on-site* junto de diversas instituições de crédito com vista a avaliar, através da análise de processos individuais, a adequação dos procedimentos internos implementados no âmbito da prevenção e da gestão do incumprimento de contratos de crédito.

Adicionalmente, o Banco de Portugal procedeu à análise dos documentos internos que descrevem os procedimentos implementados pelas instituições de crédito no âmbito do PARI e do PERSI. No seguimento dessa análise, o Banco de Portugal emitiu 61 determinações específicas para correção das irregularidades detetadas.

- **Cobrança de comissões pela renegociação dos contratos de crédito**

Foi ainda conferida particular atenção aos preçários das instituições de crédito, tendo em vista assegurar a sua conformidade com a proibição de cobrança de comissões relacionadas com a renegociação de contratos de crédito no âmbito do regime geral.

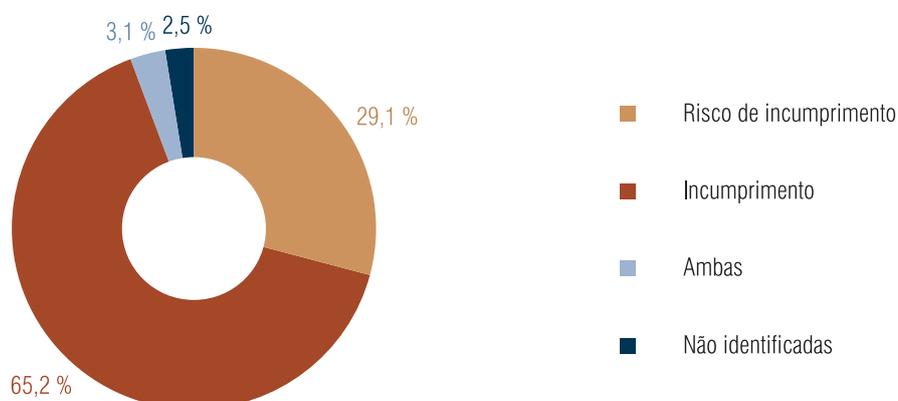
## 2.5. Análise de reclamações e resposta a pedidos de informação

Deram entrada no Banco de Portugal, no primeiro semestre do ano, 667 reclamações e 77 pedidos de informação relativos à implementação do regime geral de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito, que correspondem, respetivamente, a 6,9 por cento e 4,9 por cento do total de reclamações e de pedidos de informação dirigidos ao Banco de Portugal no mesmo período.

Do total de reclamações relativas ao regime geral, 65,2 por cento respeitou a situações de incumprimento efetivo de obrigações decorrentes de contratos de crédito. Apenas 29,1 por cento das reclamações foram apresentadas por clientes bancários que alertaram as instituições de crédito para a existência de situações de risco de incumprimento.

**Gráfico I.2.5.1**

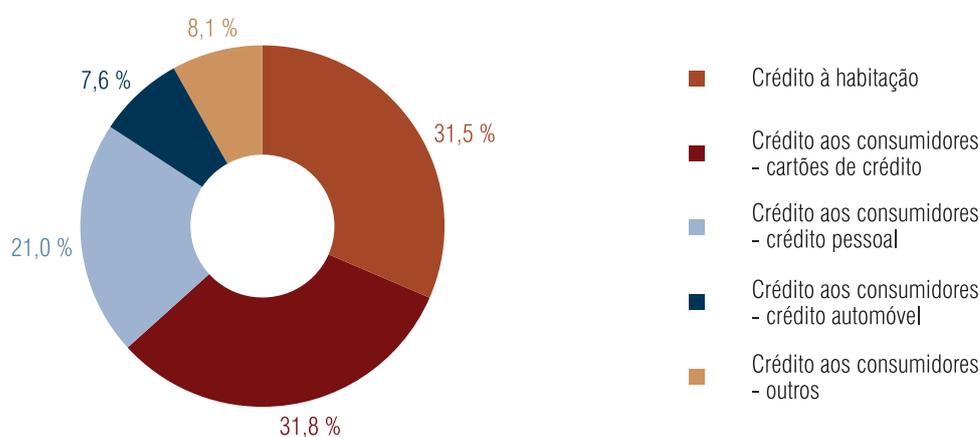
RECLAMAÇÕES | RISCO DE INCUMPRIMENTO E INCUMPRIMENTO EFETIVO | 1.º SEMESTRE DE 2013



Numa análise por tipo de contrato de crédito associado, verifica-se que o maior número de reclamações relativas ao regime geral respeita a dívidas decorrentes da utilização de cartões de crédito (31,8 por cento). Seguem-se as reclamações relativas a contratos de crédito à habitação, que correspondem a 31,5 por cento do total de reclamações referentes ao regime geral de prevenção e gestão do incumprimento.

**Gráfico I.2.5.2**

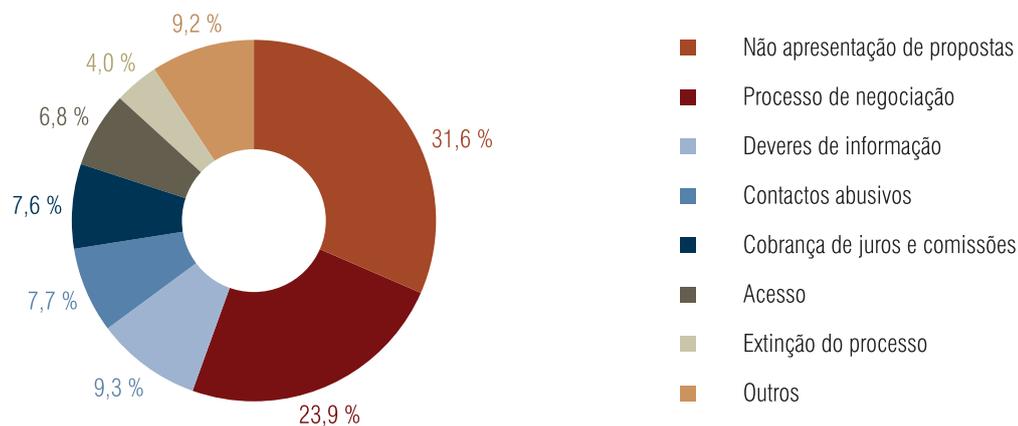
RECLAMAÇÕES | TIPO DE CONTRATO DE CRÉDITO | 1.º SEMESTRE DE 2013



O principal motivo que levou os clientes bancários a reclamar da atuação das instituições de crédito no que respeita à aplicação do regime geral consistiu na não apresentação de propostas de regularização, o que se verificou em 31,6 por cento das reclamações recebidas.

Gráfico I.2.5.3

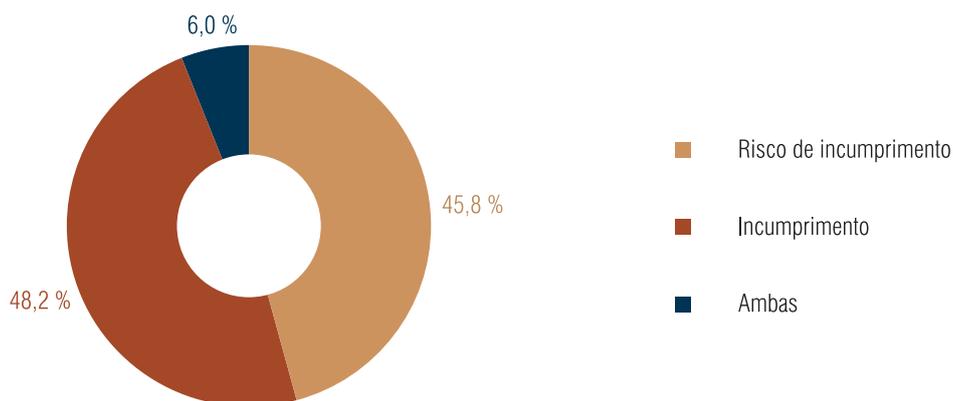
## MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES | 1.º SEMESTRE DE 2013



No que respeita aos pedidos de informação, verificou-se uma distribuição equilibrada entre as situações de risco de incumprimento e as de incumprimento efetivo de obrigações decorrentes de contratos de crédito.

Gráfico I.2.5.4

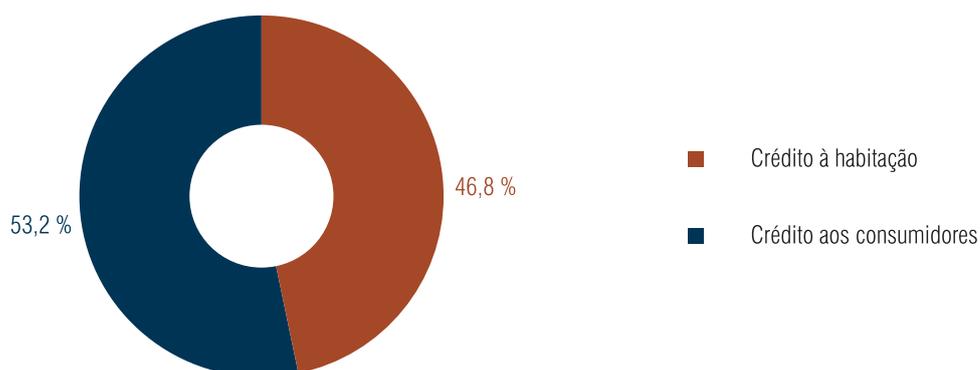
## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | RISCO DE INCUMPRIMENTO E INCUMPRIMENTO EFETIVO | 1.º SEMESTRE DE 2013



Verificou-se igualmente um peso significativo dos pedidos de informação relativos a contratos de crédito à habitação, representando 46,8 por cento dos pedidos dirigidos ao Banco de Portugal sobre o regime geral.

**Gráfico I.2.5.5**

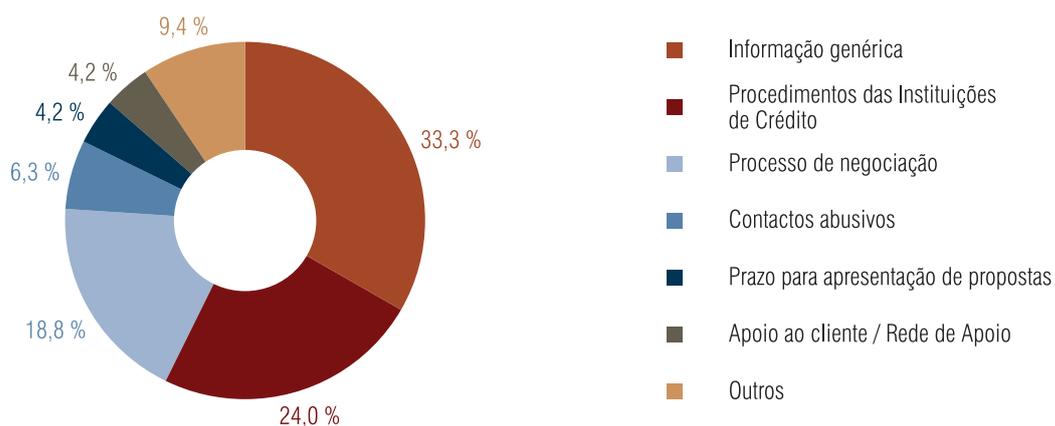
**PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | TIPO DE CONTRATO DE CRÉDITO | 1.º SEMESTRE DE 2013**



Salienta-se ainda que a maioria dos pedidos de informação apresentados pelos clientes bancários visou a obtenção de esclarecimentos genéricos sobre a legislação aplicável e os direitos dos clientes (33,3 por cento) e sobre os procedimentos que devem ser observados pelas instituições de crédito no âmbito do PARI e do PERSI (24,0 por cento).

**Gráfico I.2.5.6**

**MOTIVO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 1.º SEMESTRE DE 2013**



### 3. REGIME EXTRAORDINÁRIO DO INCUMPRIMENTO

O regime extraordinário estabelece medidas específicas e transitórias<sup>4</sup> de proteção de mutuários de contratos de crédito destinados à aquisição, construção ou realização de obras de conservação ordinária, extraordinária e de beneficiação de habitação própria permanente, que se encontrem em situação económica muito difícil.

Os clientes bancários que requeiram o acesso ao regime extraordinário e demonstrem o preenchimento das condições de acesso podem obter a reestruturação do contrato de crédito ou, em circunstâncias excecionais, a adoção de medidas que têm como efeito a extinção parcial ou total da dívida, designadamente a dação em cumprimento do imóvel, a venda a um fundo de investimento imobiliário para arrendamento habitacional (FIIAH) ou a permuta por um imóvel de valor inferior.

#### 3.1. Contratos de crédito com requerimento de acesso ao regime extraordinário

Desde a entrada em vigor do regime extraordinário, em novembro de 2012, até ao final do mês de junho de 2013, os clientes bancários apresentaram requerimentos de acesso relativos a 1318 contratos de crédito, distribuídos por 20 instituições de crédito.

**Quadro I.3.1.1**

NÚMERO DE CONTRATOS DE CRÉDITO COM REQUERIMENTO DE ACESSO   NOV. 2012 – JUN. 2013		
	Total	% do total de requerimentos com decisão
<b>Número de contratos com requerimento de acesso (20 instituições)</b>	<b>1318</b>	–
N.º de contratos em análise	127	–
<b>Número de contratos com requerimento de acesso indeferido</b>	<b>944</b>	<b>79,3 %</b>
<b>Número de contratos com requerimento de acesso deferido</b>	<b>247</b>	<b>20,7 %</b>
Contratos de crédito à habitação	149	–
Contratos não enquadrados no regime	98	–
<b>Número de processos concluídos</b>	<b>108</b>	–
Com renegociação do contrato ou celebração de empréstimo adicional	81	–
Com dação em cumprimento do imóvel	3	–
Sem regularização da situação de incumprimento	24	–

As instituições de crédito indeferiram 944 requerimentos de acesso (79,3 por cento dos requerimentos de acesso com decisão de deferimento ou indeferimento) por não preencherem os requisitos legalmente previstos, tendo deferido apenas 247 (20,7 por cento). Dos requerimentos de acesso que foram deferidos pelas instituições de crédito, 98 (39,7 por cento) respeitam a contratos de crédito que não estão abrangidos pelo âmbito de aplicação do regime extraordinário.

Até ao final do primeiro semestre de 2013, foram concluídos 108 processos relativos ao regime extraordinário.

<sup>4</sup> O regime extraordinário vigorará até 31 de dezembro de 2015, podendo este prazo ser prorrogado em função da avaliação que seja feita da implementação do regime.

### 3.2. Contratos de crédito com requerimento de acesso deferido

Os contratos de crédito cujos requerimentos de acesso ao regime extraordinário foram deferidos pelas instituições de crédito representam um montante em dívida em situação regular de cerca de 11,7 milhões de euros e um montante de crédito vencido de cerca de 1,5 milhões de euros, donde resulta um rácio de incumprimento de 11,5 por cento.

**Quadro I.3.2.1**

MONTANTE DOS CONTRATOS DE CRÉDITO COM REQUERIMENTO DE ACESSO DEFERIDO   NOV. 2012 – JUN. DE 2013	
Contratos de crédito com acesso deferido	Total
Montante em situação regular (milhões de euros) (A)	11,7
Montante em incumprimento (milhões de euros) (B)	1,5
Rácio de incumprimento (C) = (B/[A+B])	11,5 %

No que respeita ao ano de celebração, verifica-se que 231 (93,5 por cento) dos contratos de crédito com requerimento de acesso ao regime extraordinário deferido foram celebrados entre os anos de 2000 e de 2010, sendo, por conseguinte, bastante recentes. Dos contratos de crédito com requerimento de acesso deferido, 104 (42,1 por cento) encontram-se em situação de incumprimento há mais de 1 ano.

**Quadro I.3.2.2**

	CONTRATOS DE CRÉDITO COM REQUERIMENTO DE ACESSO DEFERIDO, POR ANO DE CELEBRAÇÃO   NOV. 2012 – JUN. 2013					Total
	Ano de celebração					
	Anterior a 2000	2000 – 2004	2005 – 2007	2008 – 2010	Posterior a 2010	
<b>Número de contratos</b>						
Contratos de crédito à habitação	12	70	91	70	4	247
Outros contratos de crédito	-	20	31	28	3	82
<b>Montante médio inicial (EUR)</b>						
Contratos de crédito à habitação	47 984	68 654	77 603	71 970	85 000	71 348
Outros contratos de crédito	-	24 143	34 208	34 090	19 653	31 181
<b>Montante médio em incumprimento (EUR)</b>						
Contratos de crédito à habitação com incump.	6610	10 278	11 339	2002	1018	8181
Outros contratos de crédito com incump.	-	5240	4792	3802	909	4410
<b>Rácio de incumprimento</b>						
Contratos de crédito à habitação com incump.	16,2 %	16,8 %	15,3 %	2,7 %	1,2 %	12,1 %
Outros contratos de crédito com incump.	-	22,9 %	12,4 %	12,9 %	4,2 %	14,2 %

## Quadro I.3.2.3

	Duração do incumprimento						Total
	Sem incump.	Até 30 dias	(30 dias – 90 dias]	(90 dias – 180 dias]	(180 dias – 365 dias]	> 365 dias	
<b>Número de contratos</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>104</b>	<b>247</b>
Contratos de crédito à habitação	16	30	25	12	18	64	165
Outros contratos de crédito	13	8	6	6	9	40	82
<b>Montante médio inicial (EUR)</b>							
Contratos de crédito à habitação	57 282	70 799	70 184	83 121	69 703	73 832	71 348
Outros contratos de crédito	21 141	37 251	21 888	36 710	37 482	32 376	31 181
<b>Montante médio em incumprimento (EUR)</b>							
Contratos de crédito à habitação com incump.	-	259	680	6566	2343	16 769	8181
Outros contratos de crédito com incump.	-	203	199	896	5713	6117	4410
<b>Rácio de incumprimento</b>							
Contratos de crédito à habitação com incump.	-	0,4 %	1,1 %	8,7 %	3,8 %	22,9 %	12,1 %
Outros contratos de crédito com incump.	-	0,6 %	1,0 %	2,6 %	18,9 %	19,0 %	14,2 %

### 3.3. Contratos de crédito renegociados na sequência do regime extraordinário

A aplicação do regime extraordinário resultou na renegociação de 80 contratos de crédito, envolvendo um montante total renegociado de cerca de 3,2 milhões de euros. As soluções de renegociação passaram pela concessão de períodos de carência (de capital ou de capital e juros), pelo alargamento do prazo do contrato, pelo diferimento de capital para a última prestação ou pela conjugação de várias destas medidas.

Salienta-se ainda que apenas houve lugar à dação em cumprimento do imóvel hipotecado em três processos de regime extraordinário, sendo que apenas em dois desses processos a dação teve como efeito a extinção integral da dívida.

### Quadro I.3.3.1

SOLUÇÕES ACORDADAS NO ÂMBITO DO REGIME EXTRAORDINÁRIO E PROCESSOS EXTINTOS   NOV. 2012 – JUN. 2013	
	Total
Contratos renegociados	80
Contratos com empréstimo adicional	28
Também objeto de renegociação	27
Apenas com empréstimo adicional	1
Processos extintos	27
Por dação em cumprimento	3
Por o cliente recusar a aplicação de medidas substitutivas	13
Por outros motivos	11
<b>Total de contratos abrangidos</b>	<b>108</b>

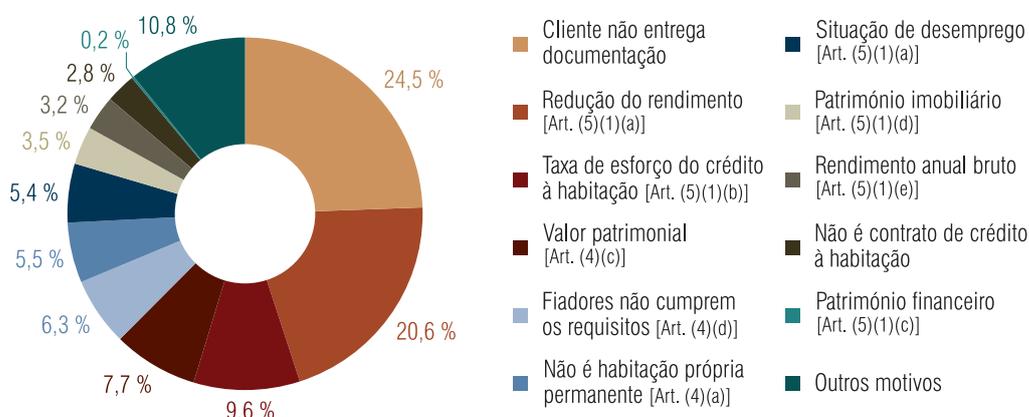
### 3.4. Contratos de crédito com requerimento de acesso indeferido

Os principais motivos invocados pelas instituições de crédito para o indeferimento de requerimentos de acesso ao regime extraordinário foram a não entrega pelo cliente bancário da documentação solicitada para efeitos de demonstração do preenchimento das condições de aplicabilidade previstas na lei (24,5 por cento) e o não preenchimento da condição relativa à redução do rendimento anual bruto do agregado familiar do mutuário (20,6 por cento).

Salienta-se igualmente o peso dos “outros motivos”, onde se incluem, nomeadamente, as situações em que não se verifica o incumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito.

### Gráfico I.3.4.1

PRINCIPAL MOTIVO DE INDEFERIMENTO DOS REQUERIMENTO DE ACESSO  
| NOV. 2012 – JUN. 2013



Nota: Artigos da Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro

### 3.5. Ações de inspeção

O Banco de Portugal é a entidade responsável pela fiscalização do cumprimento pelas instituições de crédito dos deveres previstos no regime extraordinário.

No primeiro semestre do ano, o Banco de Portugal realizou ações de inspeção junto de três instituições de crédito com vista a aferir da adequação dos procedimentos internos adotados para o tratamento e análise dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário apresentados pelos clientes bancários.

Em particular, a análise do Banco de Portugal incidiu sobre (i) os procedimentos instituídos para o tratamento dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário, (ii) a adequação da decisão de deferimento ou indeferimento desses requerimentos, (iii) a suficiência da informação prestada nas comunicações enviadas aos clientes e (iv) a conformidade do reporte ao Banco de Portugal de informação sobre os contratos de crédito abrangidos pelo regime extraordinário.

Na sequência das referidas ações de inspeção foram emitidas determinações específicas com vista à correção de irregularidades e insuficiências detetadas nos procedimentos implementados.

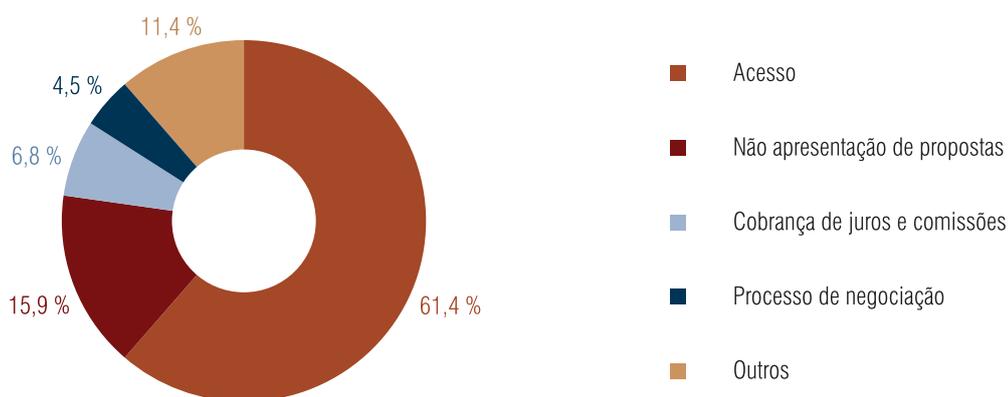
### 3.6. Análise de reclamações e resposta a pedidos de informação

Até ao final de junho, deram entrada no Banco de Portugal 34 reclamações e 5 pedidos de informação relativos à aplicação do regime extraordinário.

A maioria das reclamações relativas ao regime extraordinário teve por objeto o indeferimento pelas instituições de crédito dos requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários (61,4 por cento). A segunda matéria mais reclamada consistiu na não apresentação pelas instituições de crédito de propostas de regularização do incumprimento, situação que fundamentou 15,9 por cento das reclamações recebidas.

Gráfico I.3.6.1

MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES | NOV. 2012 – JUN. 2013



Os pedidos de informação recebidos sobre o regime extraordinário incidiram, sobretudo, sobre as condições e o modo de acesso ao regime, destacando-se as questões sobre o preenchimento da condição relativa ao valor patrimonial tributário do imóvel e as condições de vinculação das instituições de crédito a propostas de plano de reestruturação.

## CAIXA 1 | AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS REGIMES DO INCUMPRIMENTO PELAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO<sup>5</sup>

O Banco de Portugal solicitou às instituições de crédito, através das associações representativas do sector – designadamente, a APB – Associação Portuguesa de Bancos e a ASFAC – Associação de Instituições de Crédito Especializado – que transmitissem a sua avaliação da implementação do regime geral e do regime extraordinário do incumprimento.

As instituições de crédito destacaram como principal aspeto positivo do regime geral o facto de ter disciplinado o mercado e harmonizado o modo como as instituições de crédito lidam com as situações de risco de incumprimento e promovem a regularização extrajudicial do incumprimento de contratos de crédito. Resulta dos comentários recebidos que a implementação do regime geral levou as instituições de crédito a adaptar os seus procedimentos internos e a desenvolver os sistemas de gestão e organização da informação, de modo a assegurar um acompanhamento sistemático e centralizado dos clientes bancários em risco de incumprimento ou em mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito. Algumas instituições de crédito referiram ter desenvolvido soluções específicas para propor aos clientes bancários neste âmbito (um exemplo referido consiste na concessão de crédito pessoal para liquidação de dívidas de cartões de crédito, com a conseqüente redução de encargos para o cliente).

As instituições de crédito afirmaram ainda ter uma crescente preocupação com a prevenção do incumprimento, o que terá permitido evitar a integração no PERSI de vários contratos de crédito.

Como principal aspeto negativo, as instituições de crédito sublinharam os custos com a implementação dos procedimentos previstos no regime geral e o curto espaço de tempo disponibilizado pelo legislador para o efeito. Em particular, e não obstante terem reconhecido a importância do acompanhamento e avaliação destas medidas, as instituições de crédito salientaram os custos com o reporte ao Banco de Portugal de informação sobre os contratos de crédito enquadrados no PERSI e no regime extraordinário.

Foi igualmente referido que o formalismo associado aos procedimentos previstos no regime geral poderá resultar num aumento dos custos operacionais com a recuperação de créditos, bem como do risco legal das instituições de crédito com essa recuperação.

Algumas instituições de crédito mencionaram que já tinham implementado procedimentos internos para a prevenção e gestão das situações de incumprimento, pelo que a implementação do PARI e do PERSI não resultou numa alteração substancial da sua atuação.

No que respeita ao regime extraordinário, as instituições de crédito salientaram o seu impacto limitado, o que justificam, por um lado, com o reduzido interesse ou desconhecimento demonstrado pelos clientes bancários – que se traduz no reduzido número de requerimentos de acesso apresentados – e, por outro, com as condições exigentes definidas na lei para a sua aplicabilidade – o que se reflete no elevado número de requerimentos de acesso indeferidos pelas instituições de crédito.

<sup>5</sup> A avaliação dos regimes do incumprimento insere-se no acompanhamento da execução da Medida 2.16 do Programa de Assistência Económica e Financeira a Portugal.

Relativamente ao primeiro aspeto focado, as instituições de crédito consideram que, para além da circunstância de o regime extraordinário ser ainda pouco conhecido, o reduzido interesse demonstrado resulta igualmente de o regime extraordinário não apresentar, relativamente ao regime geral, diferenças substanciais, nomeadamente no que respeita às soluções de renegociação do contrato de crédito.

As instituições de crédito transmitiram a perceção de que uma percentagem significativa de clientes que solicita o acesso ao regime extraordinário tem como único objetivo a aplicação de uma das medidas substitutivas aí previstas, nomeadamente a dação em cumprimento do imóvel.

No que respeita ao segundo aspeto referido, as instituições de crédito reconheceram que o elenco de condições de aplicabilidade do regime extraordinário é extremamente exigente, o que limita a sua aplicação a uma franja de clientes bancários em situação económica muito frágil. No entanto, as instituições de crédito consideram que não se justifica a revisão das condições de aplicabilidade do regime, na medida em que as situações que não são enquadráveis no regime extraordinário são objeto de negociação no âmbito do PERSI.

As instituições de crédito afirmaram ainda que têm assumido uma abordagem flexível relativamente à verificação do preenchimento dos requisitos de aplicabilidade, permitindo o acesso ao regime por parte de clientes bancários que não preenchem algumas dessas condições. Adicionalmente, as instituições de crédito referiram que, em regra, desenvolvem uma análise abrangente da situação do cliente bancário, envolvendo não apenas o crédito à habitação própria permanente, mas também, por exemplo, os créditos conexos.

## CAIXA 2 | AVALIAÇÃO DOS REGIMES DO INCUMPRIMENTO PELAS ENTIDADES DE DEFESA DOS CONSUMIDORES<sup>6</sup>

No âmbito do processo de avaliação qualitativa dos regimes do incumprimento, o Banco de Portugal consultou igualmente a Direção-Geral do Consumidor, o GOEC – Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores, a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e o Mediador do Crédito. A Direção-Geral do Consumidor transmitiu ao Banco de Portugal os comentários e observações das entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).

As entidades de defesa dos consumidores sublinharam que o regime geral veio reforçar a proteção dos clientes bancários que enfrentam dificuldades no cumprimento dos seus compromissos financeiros, conferindo-lhes direitos até então inexistentes. Foi igualmente salientado o facto de as instituições de crédito terem sido obrigadas a adotar sistemas e procedimentos harmonizados para gerir as situações de risco de incumprimento e de mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito.

As entidades de defesa dos consumidores consideram que a RACE desempenhará um papel determinante no sucesso da implementação do regime geral, promovendo a sua divulgação e apoiando os clientes bancários no exercício dos seus direitos.

No entanto, as entidades consultadas afirmaram que, nalguns aspetos, o enquadramento definido pelo legislador poderá ser insuficiente, na medida em que confere discricionariedade às instituições de crédito no modo como avaliam a capacidade financeira dos clientes e conduzem o processo de negociação. Foi igualmente referido que algumas instituições de crédito têm revelado reduzida disponibilidade para aceitar ou negociar propostas apresentadas pelos clientes bancários dentro do quadro definido pelo regime geral.

No que respeita ao regime extraordinário, as entidades de defesa dos consumidores consideram que tem tido uma aplicação muito reduzida, o que associam ao carácter restritivo das condições de aplicabilidade definidas pelo legislador. As entidades de defesa dos consumidores entendem que os requisitos de aplicabilidade previstos na lei e a necessidade destes se verificarem cumulativamente levam a que a maioria das situações não seja enquadrada no regime extraordinário, circunstância que é agravada pelo facto de algumas instituições de crédito terem uma postura exigente quanto à verificação cumulativa dos critérios.

As entidades de defesa dos consumidores referiram ainda que a circunstância de o acesso ao regime extraordinário estar dependente da apresentação de um requerimento pelo cliente bancário, leva a que muitos clientes bancários não beneficiem da proteção por ele conferida. A este respeito foi igualmente salientado que os clientes bancários têm enfrentado dificuldades na obtenção dos documentos previstos na lei para demonstração do preenchimento dos requisitos de acesso (e.g. certidões de titularidade emitidas pela conservatória do registo predial e comercial relativas aos membros do agregado familiar).

Por último, as entidades de defesa dos consumidores referiram que as soluções propostas pelas instituições no âmbito do regime extraordinário não se distinguem substancialmente das soluções que são habitualmente propostas aos clientes bancários no PERSI.

<sup>6</sup> A avaliação dos regimes do incumprimento insere-se no acompanhamento da execução da Medida 2.16 do Programa de Assistência Económica e Financeira a Portugal.

#### 4. REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) tem como principais funções informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários em risco de incumprimento ou em mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito. O acesso à RACE é isento de quaisquer encargos para os clientes bancários.

A RACE é constituída por pessoas coletivas, de direito público ou privado, que demonstrem preencher os requisitos previstos na lei e que obtenham o necessário reconhecimento por parte da Direção-Geral do Consumidor, após parecer prévio do Banco de Portugal.

A Direção-Geral do Consumidor anunciou, no dia 3 de junho, as primeiras entidades a obter o reconhecimento necessário para integrar a RACE. No final de junho, a RACE era composta por 14 entidades, que garantiam já uma cobertura significativa do território nacional.

Gráfico I.4.1

REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO | ENTIDADES RECONHECIDAS | 30 DE JUNHO DE 2013



O objetivo de cobertura nacional da RACE é impulsionado pelo facto de algumas das entidades reconhecidas prestarem serviços em todo o país, seja através da deslocação periódica de colaboradores, seja através do recurso a meios de comunicação à distância.

O Banco de Portugal, em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor, tem participado em diversas iniciativas, em vários pontos do país, com o intuito de promover a formação dos colaboradores das entidades que prestam apoio aos clientes bancários no âmbito da prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito e, bem assim, de divulgar e promover a RACE.

A lista de entidades que compõem a RACE encontra-se disponível para consulta no Portal do Consumidor, da Direção-Geral do Consumidor<sup>7</sup>, no Portal do Cliente Bancário<sup>8</sup> e no Portal “Todos Contam”, do Plano Nacional de Formação Financeira<sup>9</sup>.

## 5. DIVULGAÇÃO DO REGIME GERAL E DO REGIME EXTRAORDINÁRIO DO INCUMPRIMENTO

O Banco de Portugal tem vindo a promover várias iniciativas com o intuito de divulgar o quadro legal e regulamentar de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares.

No Portal do Cliente Bancário existe, desde o início do ano, uma área específica dedicada à prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito, contendo uma descrição dos novos regimes e os diplomas legais e regulamentares aplicáveis. Os referidos conteúdos constam igualmente de duas brochuras publicadas pelo Banco de Portugal, que se encontram disponíveis para *download* no Portal do Cliente Bancário. Os clientes bancários podem ainda encontrar informações sobre a gestão do orçamento familiar e o incumprimento de contratos de crédito no Portal “Todos Contam”, do Plano Nacional de Formação Financeira.

---

<sup>7</sup> <http://www.consumidor.pt>

<sup>8</sup> <http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/DireitosdosClientes/ApoioSobreEndividamento/RACE/Paginas/EntidadesRACE.aspx>

<sup>9</sup> <http://www.todoscontam.pt/pt-PT/Principal/PlanearOrçamento/GerirDividas/Paginas/RedeApoio.aspx>

Figura 1

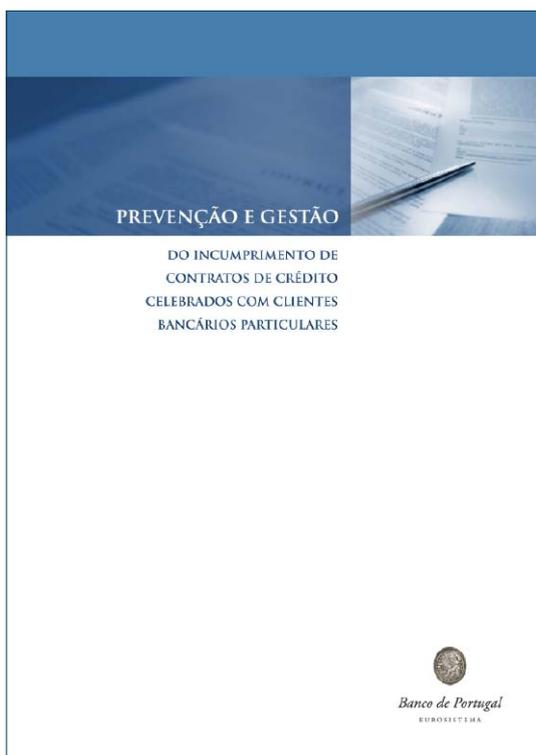
DESTAQUES NO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO E PORTAL TODOS CONTAM



No âmbito das iniciativas desenvolvidas pelo Plano Nacional de Formação Financeira, o Banco de Portugal tem participado em sessões de informação, em diversas zonas do país, que pretendem divulgar o quadro legal e regulamentar da gestão do incumprimento e promover a formação de formadores nesta área.

Figura 2

SESSÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE O QUADRO LEGAL E REGULAMENTAR DA GESTÃO DO INCUMPRIMENTO



O Banco de Portugal tem ainda transmitido entendimentos às instituições de crédito e aos clientes bancários relativamente a diversos aspetos do regime geral e do regime extraordinário do incumprimento, tendo publicado no Portal do Cliente Bancário um relatório com uma compilação desses entendimentos.

## CAIXA 3 | ENTENDIMENTOS DO BANCO DE PORTUGAL

No âmbito do processo de avaliação dos regimes do incumprimento, as associações representativas das instituições de crédito e as entidades de defesa dos consumidores suscitaram diversas dúvidas de interpretação e dificuldades de implementação. Na presente caixa, apresentam-se algumas das referidas observações e a sua ponderação pelo Banco de Portugal.

### Comentário 1 | Colaboração dos clientes bancários no âmbito do PARI

O número de clientes bancários que beneficiam do PARI na sequência da iniciativa da instituição de crédito é reduzido. O PARI aplica-se, essencialmente, às situações em que são os próprios clientes bancários a alertar as instituições de crédito para as dificuldades no cumprimento das suas obrigações.

O Banco de Portugal sublinha que, de acordo com o regime geral, as instituições de crédito estão obrigadas a acompanhar, de forma permanente e sistemática, a execução dos contratos de crédito, devendo, sempre que detetem indícios de risco de incumprimento, avaliar a capacidade financeira dos clientes bancários com vista a confirmar a existência desse risco e, sendo o caso, a propor soluções que permitam evitar a entrada do cliente numa situação de incumprimento.

O Banco de Portugal considera que a prevenção do incumprimento, através da adoção de uma postura pró-ativa na relação com os clientes bancários, é um fator determinante numa estratégia eficiente de gestão do incumprimento de contratos de crédito.

### Comentário 2 | Forma das comunicações no âmbito do PARI e do PERSI

Tendo em vista reduzir a carga burocrática que recai sobre as instituições de crédito, o regime geral deveria permitir que as comunicações com os clientes bancários no âmbito do PARI e do PERSI fossem realizadas através de contacto telefónico ou de correio eletrónico.

O Banco de Portugal esclarece que, salvo nos casos em que a lei obriga à realização de comunicações em suporte duradouro, as instituições de crédito são livres de escolher o meio pelo qual comunicam com os clientes bancários no âmbito do PARI e do PERSI.

Mais se salienta que, de acordo com o regime geral, constitui suporte duradouro *“qualquer instrumento que permita armazenar informações durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução integral e inalteradas das informações armazenadas”*.

### Comentário 3 | Tratamento integrado da situação do cliente bancário

A circunstância de o PERSI não prever uma avaliação integrada da situação do cliente bancário, tendo em consideração os diversos contratos de crédito por ele celebrados, prejudica uma análise séria da solvabilidade real dos clientes e a procura de uma solução sustentável.

O Banco de Portugal salienta que, não obstante o PERSI ser um procedimento de negociação entre o cliente bancário e uma instituição de crédito, tal não impede que sejam negociadas no âmbito do referido procedimento soluções que tenham em consideração a situação global do cliente (que poderão resultar, por exemplo, na consolidação de diversos créditos).

O Banco de Portugal entende que a RACE poderá desempenhar um importante papel junto dos clientes bancários a este respeito, alertando-os para as vantagens de negociar com as instituições de crédito soluções integradas e globais para a regularização das suas situações de incumprimento.

#### Comentário 4 | Falta de colaboração do cliente bancário

A falta de colaboração do cliente bancário (no âmbito do PARI ou do PERSI) deve permitir à instituição de crédito recusar a integração desse cliente no PERSI ou inibir a sua reintegração neste procedimento por um determinado período.

O Banco de Portugal relembra que o regime geral não estabelece quaisquer limites à integração dos clientes bancários no PERSI ou à sua reintegração neste procedimento.

Considerando que o PERSI visa promover a regularização extrajudicial de situações de incumprimento, entende o Banco de Portugal que não se justifica a exclusão dos clientes bancários deste procedimento nos casos em que (i) o incumprimento do contrato de crédito se mantém e (ii) a instituição de crédito não procedeu ainda à resolução do contrato de crédito e à subsequente execução da dívida pela via judicial.

#### Comentário 5 | Proibição de cobrança de comissões

A proibição de cobrança de comissões pela renegociação dos contratos de crédito enquadrados no PARI e no PERSI poderá ser contraproducente, porquanto não incentiva as instituições de crédito a renegociar os contratos de crédito.

O Banco de Portugal considera que a proibição de cobrança de comissões relacionadas com a renegociação dos contratos de crédito no âmbito do PARI e do PERSI, que se encontra consagrada no regime geral, poderá, atentas as dificuldades financeiras dos clientes envolvidos nestes procedimentos, contribuir para a adoção desta solução. Tal proibição não impede, contudo, as instituições de crédito de exigirem aos clientes bancários o pagamento das despesas em que incorram perante terceiros (e.g. conservatórias, cartórios notariais ou encargos de natureza fiscal) no âmbito da renegociação dos contratos de crédito.

Salienta-se ainda que, no âmbito do regime geral, as instituições de crédito estão obrigadas a apresentar propostas de regularização adequadas aos clientes bancários sempre que concluem, em resultado da avaliação da sua capacidade financeira, que tal é viável.

O Banco de Portugal relembra-se, por último, que, por força do disposto no Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de agosto, as instituições de crédito já se encontravam impedidas de cobrar comissões pela renegociação de contratos de crédito à habitação, de créditos conexos e de outros contratos de crédito garantidos por hipoteca sobre bem imóvel, pelo que a proibição prevista no regime geral apenas estende essa proibição aos contratos de crédito aos consumidores enquadrados no PARI e no PERSI.

#### Comentário 6 | PERSI do fiador

O PERSI do fiador não deve ser um procedimento autónomo relativamente ao PERSI do mutuário. O fiador e o mutuário devem ter o mesmo tratamento num único procedimento, já que as obrigações a que se obrigaram resultam do mesmo contrato de crédito. Deste modo, julga-se que a análise da situação do fiador deverá ter lugar no âmbito do PERSI do mutuário, tendo em vista a negociação de uma solução integrada.

O Banco de Portugal esclarece que, embora a lei determine que o PERSI do fiador deve correr de forma autónoma relativamente ao PERSI do mutuário, tal não invalida que, no âmbito de um dos referidos processos, se chegue a uma solução única e conjunta.

O Banco de Portugal salienta ainda que os interesses do mutuário e do fiador neste âmbito poderão não ser coincidentes, o que justifica que os PERSI sejam tratados de forma autónoma.

### Comentário 7 | Rede de apoio ao consumidor endividado

---

Não obstante a criação da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE), continuam a existir pedidos de ajuda/renegociação apresentados por advogados de clientes bancários que pretendem negociar diretamente com as instituições de crédito.

O Banco de Portugal salienta que a criação da RACE não prejudica a possibilidade de os clientes bancários em risco de incumprimento ou em mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito recorrerem a outras entidades com vista a obter informação, aconselhamento e apoio no âmbito das negociações com as instituições de crédito, podendo, caso assim o entendam, fazer-se representar por essas entidades, nos termos gerais.

### Comentário 8 | Avaliação e apresentação de propostas

---

A circunstância de o legislador não ter definido os critérios que devem balizar a avaliação da capacidade financeira dos clientes bancários e os parâmetros dentro dos quais as instituições de crédito estão obrigadas a apresentar propostas de regularização, confere grande margem de discricionariedade às instituições de crédito, permitindo-lhes evitar a apresentação de propostas.

O Banco de Portugal salienta que, no âmbito da avaliação da capacidade financeira dos clientes bancários enquadrados no PARI ou no PERSI, as instituições de crédito devem ter em consideração um conjunto de elementos que se encontram definidos no Aviso n.º 17/2012.

O Banco de Portugal sublinha ainda que as instituições de crédito estão obrigadas, por força do referido diploma regulamentar, a elaborar e manter um documento informativo que descreva os elementos e os critérios em que se baseou a avaliação da capacidade financeira dos clientes, bem como o resultado dessa avaliação.

### Comentário 9 | Fase de negociação

---

Os clientes bancários enquadrados no PARI e no PERSI têm, em geral, reduzido poder negocial. Algumas instituições de crédito têm revelado pouca disponibilidade para apresentar propostas alternativas na sequência da recusa da proposta inicialmente apresentada ou para negociar contra-propostas apresentadas pelo cliente.

O Banco de Portugal sublinha que, de acordo com o regime geral, as instituições de crédito estão obrigadas a apresentar novas propostas sempre que, no âmbito do PERSI, o cliente bancário recuse a proposta que lhe foi apresentada e resulte da avaliação realizada pela instituição de crédito a existência de soluções alternativas adequadas à situação financeira, necessidades e objetivos do cliente.

### Comentário 10 | Contactos com os clientes bancários

---

Apesar de estar vedado às instituições de crédito e aos prestadores de serviços de gestão do incumprimento a realização de contactos desleais, abusivos ou desproporcionados, continua a verificar-se o recurso pelas referidas entidades a técnicas agressivas de cobrança de créditos.

O Banco de Portugal salienta que as instituições de crédito estão proibidas de realizar, diretamente ou através de prestadores de serviços, contactos desleais, abusivos ou desproporcionados com clientes bancários em risco de incumprimento ou em mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito. Esta proibição, no entanto, não impede as instituições de crédito de procurarem cobrar os seus créditos através da realização de contactos com os clientes bancários.

Recorda-se que, de acordo com o disposto no artigo 4.º do Aviso n.º 17/2012, consideram-se desleais, abusivos ou desproporcionados, entre outros, os contactos presenciais ou realizados através de meios de comunicação à distância, que:

- Transmitam ao cliente informação errada, pouco rigorosa ou enganosa;
- Não identifiquem com precisão a instituição de crédito ou o prestador de serviços ou não indiquem os respetivos elementos de contacto;
- Tenham teor agressivo ou intimidatório;
- Ocorram no horário compreendido entre as 22 e as 9 horas do fuso horário do cliente bancário, salvo acordo prévio e expresso do mesmo;
- Sejam dirigidos a endereço, número telefónico ou outro elemento de contacto que não tenha sido disponibilizado pelo cliente, salvo quando o elemento de contacto esteja acessível ao público.

## CAIXA 4 | NOVO REGIME DA MORA

Em 8 de maio de 2013, foi publicado o diploma (Decreto-Lei n.º 58/2013) que introduziu um novo regime jurídico aplicável à classificação e contagem do prazo das operações de crédito, aos juros remuneratórios, à capitalização de juros e às situações de atraso no pagamento das prestações (mora).

O regime aplica-se a todas as operações de crédito, incluindo a locação financeira, realizadas por instituições de crédito, sociedades financeiras e outras entidades legalmente habilitadas a conceder crédito e que estejam sujeitas à supervisão do Banco de Portugal.

As normas relativas à classificação e contagem dos prazos das operações de crédito e ao cálculo e momento do pagamento dos juros remuneratórios entraram em vigor a 6 de agosto de 2013. As disposições referentes à capitalização de juros e à mora do devedor entraram em vigor a 5 de setembro de 2013.

O novo diploma aplica-se a todos os contratos celebrados na vigência do novo regime e, no caso dos contratos celebrados antes de 5 de setembro de 2013, às situações de mora verificadas após esta data.

### Os juros moratórios

Em regra, os empréstimos são reembolsados através de prestações mensais constantes, compostas por uma parte de capital e por uma parte de juros. Estes juros são designados juros remuneratórios, e correspondem à remuneração da instituição de crédito pela disponibilização do dinheiro ao cliente. A taxa de juros remuneratórios é a taxa de juro anual nominal (TAN) do empréstimo.

O cliente bancário entra em mora quando não paga a prestação do empréstimo, na totalidade ou parcialmente, na data estabelecida no contrato ou acordada com a instituição. Neste caso, a instituição de crédito pode exigir ao cliente bancário o pagamento de juros moratórios.

A cobrança de juros moratórios por parte das instituições está limitada à aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3 por cento, que acresce à taxa de juros remuneratórios aplicável ao contrato.

$$\text{Taxa de juros moratórios} = \text{Taxa de juros remuneratórios (TAN)} + 3 \%$$

Os juros moratórios são calculados, diariamente, sobre o valor da prestação em dívida, pelo tempo que durar o atraso do cliente bancário.

$$\text{Juros moratórios} = \text{Prestação em atraso} \times (\text{taxa de juros moratórios} / 360) \times \text{n.º dias em mora}$$

Os juros moratórios incidem sobre o capital em dívida pelo cliente bancário, podendo também incidir sobre os juros remuneratórios que integram a prestação vencida e não paga. Nesta última situação, ocorre a capitalização de juros, isto é, os juros remuneratórios que integram a prestação em falta são transformados em capital, aplicando-se sobre este valor novos juros.

A capitalização de juros remuneratórios só pode ocorrer uma única vez relativamente a cada prestação.

A possibilidade de capitalização deve ser acordada por escrito entre a instituição de crédito e o cliente bancário. Uma vez que esta pressupõe a existência de um acordo escrito, a instituição de crédito pode efetuar a capitalização sem necessidade de notificar o cliente bancário.

As instituições de crédito apenas podem capitalizar juros remuneratórios, nas condições acima enunciadas. A capitalização de juros moratórios não é admitida, exceto no âmbito da reestruturação ou da consolidação de créditos e desde que o cliente e a instituição de crédito nisso acordem por escrito.

### Outros encargos aplicáveis em caso de mora

Além dos juros moratórios, as instituições de crédito podem exigir o pagamento de uma comissão única respeitante à recuperação de valores em dívida.

Esta comissão pode ser cobrada apenas uma vez, por cada prestação vencida e não paga, e não pode exceder 4 por cento do valor dessa prestação, com um valor mínimo de 12 euros e um valor máximo de 150 euros.

Se a prestação vencida e não paga for superior a 50 000 euros, a comissão a cobrar não pode exceder 0,5 por cento do valor dessa prestação.

As instituições de crédito podem ainda exigir ao cliente bancário o pagamento das despesas que tenham suportado perante terceiros, por conta do cliente, depois da entrada em incumprimento, mediante a apresentação da respetiva prova documental.

### Exemplo

O cliente bancário não pagou, na data prevista, a prestação mensal no valor de 350 euros, entrando em mora. Para além do valor da prestação em atraso, a instituição de crédito pode exigir juros moratórios à taxa anual nominal do empréstimo (4 por cento) acrescida da sobre-taxa de 3 por cento.

Se o cliente bancário regularizar a situação ao fim de 20 dias deverá pagar o valor da prestação mensal em dívida acrescido de juros moratórios correspondentes a esse período de tempo. Adicionalmente, a instituição de crédito pode cobrar uma comissão correspondente a 4 por cento do valor da prestação.

**Total a pagar = prestação mensal + juros moratórios (20 dias) + comissão**

$$\begin{aligned}\text{Total a pagar} &= 350 \text{ €} + (350 \text{ €} \times 0,07 / 360 \times 20) + (350 \text{ €} \times 0,04) \\ &= 350 \text{ €} + 1,36 \text{ €} + 14 \text{ €} = 365,36 \text{ €}\end{aligned}$$



# FISCALIZAÇÃO SISTEMÁTICA



1. PUBLICIDADE

2. DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS

3. TAXAS MÁXIMAS NO CRÉDITO AOS CONSUMIDORES



## II. FISCALIZAÇÃO SISTEMÁTICA

*A publicidade das instituições de crédito, a informação pré-contratual dos depósitos indexados e duais e as taxas máximas no crédito aos consumidores são objeto de fiscalização sistemática. A análise exaustiva destas matérias justifica-se pelo impacto em termos de público-alvo e pelos riscos envolvidos. A fiscalização dos prospetos informativos dos depósitos indexados e duais e da respetiva publicidade é realizada a priori, enquanto a fiscalização da restante publicidade e das taxas máximas é conduzida a posteriori.*

### 1. PUBLICIDADE

*As mensagens publicitárias das instituições de crédito devem respeitar critérios de rigor, transparência, equilíbrio e completude, permitindo aos clientes efetuar uma adequada avaliação das características dos produtos.*

*O Banco de Portugal avalia o cumprimento dos princípios gerais de transparência, equilíbrio e veracidade previstos na regulamentação específica da publicidade. São verificadas, designadamente, a apresentação de condições de acesso e restrições e da TAEG ou TAE com destaque similar ao das características destacadas na publicidade e a apresentação de informação obrigatória em caracteres de dimensão igual ou superior ao valor mínimo definido pela regulamentação, bem como a identificação da instituição de crédito e a correta utilização de expressões de uso restrito.*

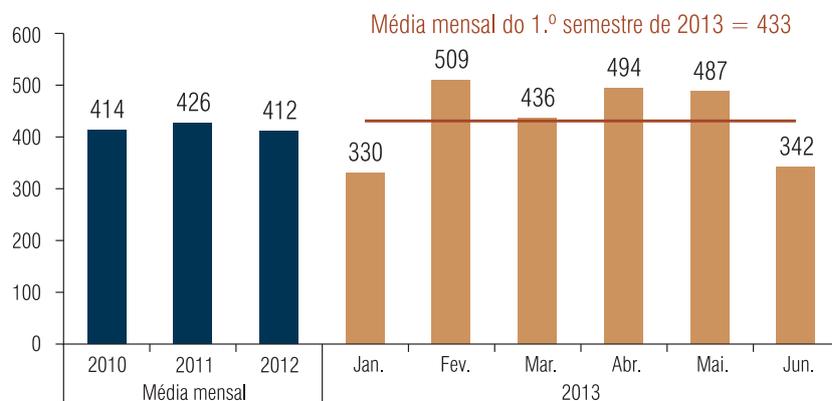
*A fiscalização incide sobre a publicidade efetuada nos diferentes canais de difusão das campanhas (mailings, folhetos, cartazes, internet, imprensa, televisão, rádio, etc.). Sempre que deteta incumprimentos, o Banco de Portugal determina a alteração das campanhas ou mesmo a sua suspensão nos casos mais graves.*

*Na fase de preparação das campanhas, algumas instituições de crédito solicitam por vezes ao Banco de Portugal um parecer sobre a correta aplicação das normas em vigor.*

Durante o primeiro semestre de 2013 foram fiscalizadas 2598 campanhas de publicidade, de 49 instituições de crédito, numa média de 433 campanhas por mês. Do total das campanhas analisadas, 29 foram fiscalizadas previamente pelo Banco de Portugal, por serem campanhas a depósitos indexados e duais (ver ponto 2 deste capítulo), e 79 foram avaliadas previamente a pedido das instituições de crédito.

Gráfico II.1.1

PUBLICIDADE | NÚMERO DE CAMPANHAS FISCALIZADAS | 2010 – 1.º SEMESTRE 2013



No primeiro semestre de 2013, o crédito aos consumidores manteve-se como o tipo de produto bancário mais frequentemente objeto de campanhas de publicidade, representando dois terços do total. Os cartões de crédito continuam também a destacar-se, constituindo neste semestre 64 por cento das campanhas de crédito aos consumidores e 42 por cento do total de campanhas.

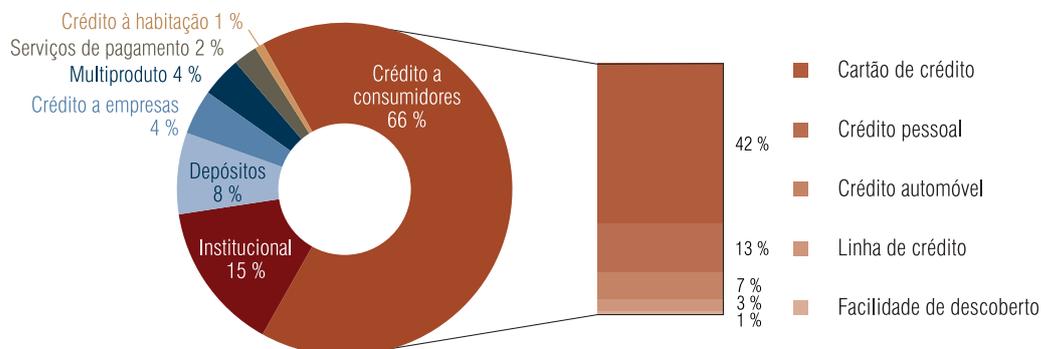
O número de campanhas de crédito aos consumidores realizadas no período em análise aumentou 28 por cento em termos homólogos e 6 por cento face ao segundo semestre de 2012. O crescimento homólogo está em grande medida associado ao aumento das campanhas de publicidade a cartões de crédito e a crédito automóvel.

As campanhas de publicidade a depósitos bancários e a crédito à habitação diminuíram. No primeiro semestre de 2013, o número de campanhas a depósitos bancários desceu face ao primeiro e segundo semestres de 2012, respetivamente. O número de campanhas sobre crédito à habitação neste semestre diminuiu face ao semestre homólogo, mas manteve-se aproximadamente constante em comparação com o segundo semestre de 2012.

As campanhas de publicidade a crédito a empresas, com um peso relativo reduzido no total de campanhas analisado, aumentaram significativamente no primeiro semestre de 2013 face ao semestre anterior. A publicidade a serviços de pagamento e as campanhas multiproduto também cresceram face a ambos os semestres de 2012.

## Gráfico II.1.2

PUBLICIDADE | CAMPANHAS FISCALIZADAS POR TIPO DE PRODUTO | 1.º SEMESTRE 2013



## Quadro II.1.1

PUBLICIDADE | CAMPANHAS FISCALIZADAS POR TIPO DE PRODUTO | 2012 – 1.º SEMESTRE 2013

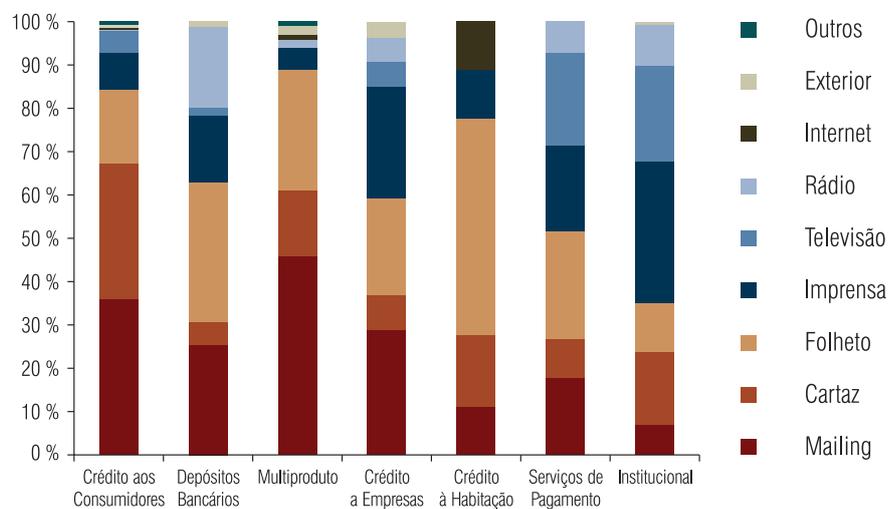
Âmbito da Campanha	2012			1.º sem. de 2013	Var. homóloga (1.º sem. 13 / 1.º sem. 12)	Var. em cadeia (1.º sem. 13 / 2.º sem. 12)
	1.º sem.	2.º sem.	Total			
<b>Produtos e Serviços</b>	<b>2025</b>	<b>2137</b>	<b>4162</b>	<b>2224</b>	<b>10 %</b>	<b>4 %</b>
Crédito aos consumidores	1344	1618	2962	1721	28 %	6 %
Cartão de crédito	742	1107	1849	1098	48 %	-1 %
Crédito pessoal	379	330	709	348	-8 %	5 %
Crédito automóvel	109	107	216	177	62 %	65 %
Linha de crédito	57	65	122	72	26 %	11 %
Facilidade de descoberto	57	9	66	26	-54 %	189 %
Depósitos bancários	459	345	804	206	-55 %	-40 %
Multiproduto	81	76	157	102	26 %	34 %
Crédito a empresas	70	52	122	113	61 %	117 %
Crédito à habitação	43	23	66	22	-49 %	-4 %
Serviços de pagamento	28	23	51	60	114 %	161 %
<b>Institucional</b>	<b>345</b>	<b>435</b>	<b>780</b>	<b>374</b>	<b>8 %</b>	<b>-14 %</b>
<b>Total</b>	<b>2370</b>	<b>2572</b>	<b>4942</b>	<b>2598</b>	<b>10 %</b>	<b>1 %</b>

Os *mailings*<sup>1</sup> e os cartazes foram os meios de difusão mais frequentemente usados nas campanhas de publicidade a produtos e serviços bancários, realizadas pelas instituições de crédito, representando, respetivamente, 31 por cento e 25 por cento do total de campanhas analisadas no primeiro semestre de 2013. Na publicidade a crédito aos consumidores, estes meios foram ainda mais frequentes, representando 67 por cento das campanhas realizadas pelas instituições.

No primeiro semestre de 2013, os folhetos foram utilizados na difusão de 18 por cento das campanhas de publicidade, logo seguidos dos anúncios de imprensa, com 14 por cento do total. Os anúncios de televisão e de rádio representaram 11 por cento do total de campanhas de publicidade.

Gráfico II.1.3

PUBLICIDADE | MEIOS DE DIFUSÃO USADOS NAS CAMPANHAS ANALISADAS | 1.º SEMESTRE DE 2013



Na sequência da fiscalização da publicidade, o Banco de Portugal emitiu 40 determinações específicas e recomendações dirigidas a 24 instituições de crédito para sanção de irregularidades detetadas (ver capítulo “V. Correção de irregularidades e sancionamento”).

<sup>1</sup> Na publicidade classificada como *mailing* incluem-se as mensagens inseridas nos extratos mensais remetidos aos clientes por carta e por *email* e as mensagens de *marketing* direto via SMS.

## 2. DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS

Nos depósitos indexados, a remuneração depende da evolução de instrumentos ou variáveis económico-financeiras (e.g. índices ou cabazes de ações, preços de matérias-primas, taxas de câmbio). Os depósitos duais resultam da comercialização combinada de dois ou mais depósitos bancários, sejam estes simples ou indexados. Nos termos da lei, por serem produtos financeiros complexos, o Banco de Portugal fiscaliza, previamente à sua comercialização, a conformidade da informação divulgada na publicidade e nos Prospetos Informativos com as normas aplicáveis<sup>2</sup>.

No primeiro semestre de 2013, foram submetidos à fiscalização prévia do Banco de Portugal 79 prospetos informativos, 74 dos quais relativos a depósitos indexados e 5 relativos a depósitos duais, por dez instituições de crédito.

O primeiro semestre de 2013 caracterizou-se por um forte aumento do número de prospetos informativos submetidos pelas instituições de crédito, explicado por existirem mais três instituições a comercializar depósitos indexados e duais e pelo maior número de depósitos comercializados pelas restantes instituições de crédito. Foram submetidos à fiscalização prévia do Banco de Portugal mais 48 prospetos informativos do que no período homólogo de 2012.

**Quadro II.2.1**

DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS   PROSPETOS INFORMATIVOS   2012 – 1.º SEMESTRE DE 2013										
Tipo de depósito	2012						1.º sem. de 2013			
	Submetidos			Aprovados			Entidades abrangidas	Submetidos	Aprovados	Entidades abrangidas
	1.º sem.	2.º sem.	Total	1.º sem.	2.º sem.	Total				
Indexado	25	31	56	23	29	52	6	74	74	8
Dual	6	3	9	6	3	9	2	5	5	3
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>65</b>	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>61</b>	<b>7</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>10</b>

As principais características dos depósitos indexados e duais comercializados neste período mantiveram-se relativamente inalteradas face ao observado em 2012, sendo o euro a moeda de denominação mais comum dos depósitos (95 por cento) e a respetiva remuneração dependeu maioritariamente de variáveis ligadas ao mercado acionista (89 por cento). O peso dos depósitos com maturidade superior a um ano aumentou, de 64 por cento, em 2012, para 69 por cento, no primeiro semestre de 2013.

O número de campanhas de publicidade a depósitos indexados e duais também aumentou no primeiro semestre de 2013, mais 32 por cento do que no período homólogo de 2012, em linha com o maior número de produtos comercializados pelas instituições. Durante o primeiro semestre de 2013 foram fiscalizadas 29 campanhas de publicidade relativas a depósitos indexados e duais, tendo sido avaliada a sua conformidade com as normas em vigor previamente à sua divulgação. Estas campanhas foram da responsabilidade de cinco instituições de crédito.

<sup>2</sup> Os deveres de informação na comercialização de depósitos indexados e duais estão definidos no Aviso n.º 5/2009, sendo os modelos de Prospeto Informativo para depósitos indexados e para depósitos duais definidos, respetivamente, no seu Anexo I e Anexo II.

Quadro II.2.2

PUBLICIDADE   DEPÓSITOS INDEXADOS E DUAIS   2012 – 1.º SEMESTRE DE 2013						
Campanhas	Número de campanhas			Entidades abrangidas		
	2012			1.º sem. de 2013	2012	1.º sem. de 2013
	1.º sem.	2.º sem.	Total			
Submetidas	23	24	47	29	5	5
Conformes	22	23	45	29	5	5

### 3. TAXAS MÁXIMAS NO CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

Na comercialização de crédito aos consumidores vigora desde janeiro de 2010 um regime de taxas máximas<sup>3</sup>. As instituições reportam mensalmente ao Banco de Portugal informação sobre os contratos de crédito aos consumidores celebrados no mês anterior. Esta informação é utilizada para o cálculo das taxas máximas que vigoram para cada tipo de crédito aos consumidores<sup>4</sup> e para a fiscalização do cumprimento deste regime, sem prejuízo da realização de ações de inspeção.

A informação reportada pelas instituições de crédito permite fiscalizar, desde logo, o cumprimento, nos novos contratos celebrados, dos limites impostos pelas taxas máximas, sem prejuízo da posterior realização de outras ações de inspeção. Avalia-se, para cada novo contrato de crédito celebrado, a conformidade entre a TAEG reportada e a taxa máxima em vigor para cada segmento. É igualmente avaliada a conformidade de cada novo contrato com outros aspetos do enquadramento normativo do crédito aos consumidores.

Sempre que, na sequência dessa 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 determina que as instituições de crédito em causa procedam de imediato à redução dos encargos previstos nesses contratos para valores compatíveis com as taxas máximas em vigor<sup>5</sup>. Adicionalmente, são adotadas medidas sancionatórias adequadas, em particular através da instauração de processos de contraordenação.

<sup>3</sup> Enquadrado no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, recentemente alterado pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março. Este diploma, que entrou em vigor a 1 de julho de 2013, veio introduzir alterações ao regime do crédito aos consumidores, nomeadamente, em alguns pressupostos de cálculo da TAEG e na metodologia de cálculo das taxas máximas. A partir de 1 de julho, as taxas máximas passaram a corresponder às TAEG médias praticadas pelas instituições de crédito no trimestre anterior, nos diferentes tipos de contratos, acrescidas de um quarto. Adicionalmente, nenhuma taxa máxima dos diferentes tipos de contratos pode exceder em 50 por cento a TAEG média da totalidade dos contratos de crédito aos consumidores celebrados no trimestre anterior.

<sup>4</sup> O Banco de Portugal definiu as taxas máximas a vigorar nos dois primeiros trimestres de 2013 através das Instruções n.º 52/2012 e n.º 15/2013, divulgadas no PCB ([www.clientebancario.bportugal.pt](http://www.clientebancario.bportugal.pt)).

<sup>5</sup> Com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, em vigor desde 1 de julho de 2013, as TAEG desses contratos passam a ser automaticamente reduzidas para metade do limite máximo.

No primeiro semestre de 2013, 53 instituições de crédito reportaram ao Banco de Portugal informação relativa a 611 483 novos contratos de crédito aos consumidores, numa média mensal de cerca de 102 mil contratos. Esta informação inclui a indicação da categoria de crédito de cada contrato, montante, prazo, taxa de juro anual nominal, TAEG, canal de comercialização, garantia(s) prestada(s) pelo cliente, entre outros elementos<sup>6</sup>.

**Gráfico II.3.1**

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES | NÚMERO DE CONTRATOS REPORTADOS | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013



Nos 611 483 contratos reportados ao Banco de Portugal, no período de janeiro a junho de 2013, foram identificados 28 contratos de seis instituições, cujos elementos de reporte indicavam eventuais desconformidades com as normas aplicáveis em matéria de crédito aos consumidores. Foi, de imediato, solicitada informação complementar às respetivas instituições, dando-se início à análise jurídica destas situações.

<sup>6</sup> Cf. previsto na Instrução n.º 12/2009. O reporte mensal de informação sobre novos contratos de crédito aos consumidores sofreu também alterações, devendo, a partir de 1 de agosto de 2013, ser efetuado de acordo com a Instrução n.º 14/2013, que revoga a Instrução n.º 12/2009.



# AÇÕES DE INSPEÇÃO



1. PREÇÁRIO
2. DEPÓSITOS SIMPLES
3. CRÉDITO À HABITAÇÃO
4. CRÉDITO AOS CONSUMIDORES
5. SERVIÇOS DE PAGAMENTO
6. LIVRO DE RECLAMAÇÕES



### III. AÇÕES DE INSPEÇÃO

*As ações de inspeção incidem sobre os deveres de informação e sobre os deveres de conduta das instituições de crédito na comercialização de produtos e serviços bancários.*

*As ações de inspeção envolvem a deslocação do Banco de Portugal aos serviços centrais e aos balcões das instituições de crédito, podendo ser do tipo “cliente mistério” ou credenciadas. O cumprimento dos deveres de disponibilização de informação pré-contratual e de assistência ao cliente são fiscalizados primordialmente através de ações tipo “cliente mistério”.*

*As ações de inspeção incluem também a verificação dos sítios de internet das instituições de crédito e a análise da informação reportada ao Banco de Portugal.*

*Na definição das ações de inspeção a realizar, o Banco de Portugal dá prioridade à fiscalização de iniciativas legislativas e regulamentares recentes ou com um elevado volume de reclamações.*

#### 1. PREÇÁRIO

*As instituições de crédito devem apresentar no Preçário as condições gerais dos produtos e serviços bancários disponibilizados ao público, nomeadamente depósitos bancários e suas contas, produtos de crédito (habitação, consumo e atividade empresarial) e serviços de pagamento<sup>1</sup>.*

*O Preçário é um documento que segue um modelo harmonizado, definido pelo Banco de Portugal, e é composto pelo Folheto de Comissões e Despesas, que tem a lista de todas as comissões e despesas cobradas pelas instituições, apresentadas pelo seu valor máximo, e pelo Folheto de Taxas de Juro, que apresenta as taxas de juro representativas de operações de depósito e de crédito.*

No primeiro semestre de 2013, realizaram-se 846 ações de inspeção aos Preçários das instituições de crédito, incluindo a análise de novas versões de Folhetos de Comissões e Despesas e de Folhetos de Taxas de Juro remetidas ao Banco de Portugal e a fiscalização de Preçários disponibilizados nos balcões das instituições de crédito ou nos seus sítios de internet.

Neste período, 79 instituições de crédito reportaram 499 Folhetos de Comissões e Despesas, em cumprimento da obrigação de comunicar ao Banco de Portugal qualquer alteração ao seu conteúdo, com cinco dias úteis de antecedência face à data prevista da aplicação. As alterações ao conteúdo destes Folhetos foram fiscalizadas para avaliação da observância dos normativos legais aplicáveis. Foi também analisado o conteúdo de 267 Folhetos de Taxa de Juro, que são reportados ao Banco de Portugal numa base trimestral.

Das 499 alterações aos Folhetos de Comissões e Despesas, 219 foram efetuadas por solicitação do Banco de Portugal e 280 por iniciativa das instituições de crédito. As alterações realizadas incluem o aumento ou a redução do valor máximo de comissões cobradas por serviços prestados, a introdução de novas comissões na sequência do lançamento de novos produtos ou serviços bancários e a alteração de comissões em conformidade com a aplicação de alterações legislativas.

---

<sup>1</sup> Os deveres de informação do Preçário encontram-se regulados pelo Aviso n.º 8/2009 e pela Instrução n.º 21/2009.

Figura 3

**PÁGINA DOS PREÇÁRIOS NO PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO**

**Banco de Portugal**  
EUROSISTEMA

Portal do CLIENTE BANCÁRIO

INÍCIO A A A RSS GLOSSÁRIO PERGUNTAS FREQUENTES MAPA DO SITE CONTACTOS LINKS PESQUISAR

DIREITOS DOS CLIENTES INSTITUIÇÕES PRODUTOS BANCÁRIOS TAXAS DE JURO NOTAS E MOEDAS RESPONSABILIDADES RESTRIÇÃO AO USO DE CHEQUE SERVIÇOS DE DIFUSÃO RECLAMAÇÕES PUBLICAÇÕES

Direitos dos clientes > Direito à informação > Preçários > Consulta de Preçários

**Lista de Preçários**

O Banco de Portugal disponibiliza neste Portal o acesso directo ao Folheto de Comissões e Despesas das instituições de crédito abrangidas pelo Aviso n.º 8/2009, como forma de promover o direito à informação, a transparência e a comparabilidade da informação prestada pelas instituições.

No Folheto das Comissões e Despesas do Preçário, as instituições de crédito devem apresentar:

- O valor máximo de todas as comissões que praticam nos produtos e serviços bancários comercializados, não podendo ser cobradas comissões que não constem do Preçário ou que tenham valor superior ao ali indicado. As comissões correspondem à retribuição por serviços prestados pelas instituições ou subcontratados por estas a terceiros, no âmbito da sua actividade;
- O valor indicativo das principais despesas que o cliente pode ter de pagar à instituição de crédito. As despesas correspondem aos demais encargos suportados pelas instituições, que lhes são exigíveis por terceiros, e que estas podem repercutir nos clientes, correspondentes, nomeadamente, a pagamentos a Conservatórias, Cartórios Notariais ou que tenham natureza fiscal;
- A informação sobre datas-valor e datas de disponibilização de valores creditados em contas de depósito.

A divulgação do Folheto de Comissões e Despesas, elaborado em formato normalizado, de acordo com a Instrução n.º 21/2009, facilita o acesso à informação sobre os encargos dos produtos e serviços financeiros comercializados, bem como a comparação dos Preçários de diferentes instituições.

**AVISO LEGAL**

A informação disponibilizada corresponde aos Folhetos de Comissões e Despesas remetidos ao Banco de Portugal pelas instituições de crédito, nos termos do Aviso n.º 8/2009 e da Instrução n.º 21/2009. A informação contida nestas páginas é actualizada diariamente (nos dias úteis) até às 11 horas.

A exactidão, veracidade e actualidade da informação contida nos Folhetos de Comissões e Despesas é da responsabilidade das instituições de crédito a que respeitam.

Tipo de instituição

Nome da instituição

Texto livre

Tipo de instituição	Nome da instituição	Código da instituição	Ficheiro	Data de publicação
Agências de Câmbios	A.C.V. - AGÊNCIA DE CÂMBIOS DE VILAMOURA, LDA	0839	182 Kb	16-03-2010
Agências de Câmbios	AGÊNCIA DE CÂMBIOS - J.R. PEIXE REI & COMPANHIA LIMITADA (SUCESSORES)	0742	160 Kb	20-12-2011
Agências de Câmbios	AGÊNCIA DE CÂMBIOS CENTRAL, LDA	0832	94 Kb	01-03-2012
Sociedades de Garantia Mútua	AGROGARANTE - SOCIEDADE DE GARANTIA MÚTUA, SA	0251	24 Kb	24-06-2013
Sucursais de ICs com sede na UE	AS "PRIVATBANK" SUCURSAL EM PORTUGAL	0183	231 Kb	24-07-2013
Bancos	BANCO ACTIVO BANK, SA	0023	280 Kb	05-09-2013
Bancos	BANCO BAI EUROPA, SA	0008	1035 Kb	01-07-2013
Bancos	BANCO BANIF MAIS, SA	0069	1122 Kb	04-09-2013
Bancos	BANCO BIC PORTUGUÊS, SA	0079	1408 Kb	10-09-2013
Bancos	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0019	433 Kb	01-08-2013

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

Os Folhetos de Comissões e Despesas são publicados no Portal do Cliente Bancário ([www.clientebancario.bportugal.pt](http://www.clientebancario.bportugal.pt)). A 30 de junho de 2013 encontravam-se disponíveis para consulta neste Portal os Folhetos de Comissões e Despesas de 118 instituições de crédito.

**Quadro III.1.1**

PREÇÁRIO   FISCALIZAÇÃO DOS PREÇÁRIOS REPORTADOS   1.º SEMESTRE DE 2013			
Âmbito	Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Folheto de Comissões e Despesas	Inspeções à distância	499	79
Folheto de Taxas de Juro	Inspeções à distância	267	87

**Quadro III.1.2**

FOLHETO DE COMISSÕES E DESPESAS   DIVULGAÇÃO NO PCB   1.º SEMESTRE DE 2013		
	Número de folhetos	Entidades abrangidas <sup>1</sup>
Folhetos disponibilizados no final do 1.º semestre	118	118
Modificações efetuadas ao longo do 1.º semestre	499	79
Das quais:		
Alterações por intervenção do Banco de Portugal	219	63
Atualizações efetuadas pelas instituições	280	72

<sup>1</sup> Exclui as instituições que não cobram comissões pelos serviços prestados e as caixas de crédito agrícola que adotaram o Preçário do SICAM.

No primeiro semestre de 2013, foram ainda realizadas 71 ações de inspeção aos Preçários divulgados nos sítios da internet de 52 instituições e nove ações de inspeção aos Preçários disponibilizados aos balcões de sete instituições, fiscalizando-se a sua correta divulgação, atualização e conformidade com os reportes efetuados ao Banco de Portugal.

**Quadro III.1.3**

PREÇÁRIO   FISCALIZAÇÃO DOS PREÇÁRIOS DIVULGADOS   1.º SEMESTRE DE 2013			
Âmbito	Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Preçário disponibilizado no sítio da internet	Inspeções à distância	71	52
Preçário disponibilizado aos balcões	Inspeções <i>on-site</i>	9	7

Na sequência das ações de inspeção aos Preçários das instituições de crédito, o Banco de Portugal emitiu 29 determinações específicas e recomendações dirigidas a 22 instituições de crédito para sanção de irregularidades detetadas (ver capítulo "V. Correção de irregularidades e sancionamento").



## CAIXA 5 | COMISSIONAMENTO NA BANCA DE RETALHO

*Esta Caixa apresenta o comissionamento dos produtos e serviços mais relevantes nos mercados bancários de retalho<sup>2</sup> no primeiro semestre de 2013, comparando-o com o de anos anteriores.*

*São analisadas as comissões praticadas nas contas de depósito à ordem, cartões de débito, cheques e transferências, bem como no crédito à habitação e no crédito pessoal. As comissões foram recolhidas do Folheto de Comissões e Despesas das instituições de crédito, onde constam os valores máximos das comissões que podem ser cobradas. As instituições de crédito podem, todavia, praticar valores inferiores aos aí indicados<sup>3</sup>.*

*São referidas as comissões em vigor no final de 2010, 2011, 2012 e do primeiro semestre de 2013, para um conjunto de instituições de crédito com relevo na comercialização dos produtos e serviços em análise. A informação é também apresentada para as sete maiores instituições em termos do número de contratos em cada um desses produtos.*

*A amostra de instituições é constante ao longo do período em análise<sup>4</sup>. Na comparação das comissões haverá de ter em conta que as instituições disponibilizam produtos com uma grande variedade de designações e características.*

*Nesta Caixa recorre-se a medidas estatísticas para caracterizar a distribuição dos valores das comissões praticadas nos diferentes produtos e serviços analisados, nomeadamente o mínimo, a média, a mediana e o máximo. Estas medidas estatísticas são sempre apuradas a partir dos valores máximos que as comissões podem assumir e que são os indicados pelas instituições no seu Preçário.*

Ao longo do primeiro semestre de 2013, a média das comissões máximas indicadas pelas instituições no respetivo Preçário registou um aumento em praticamente todos os produtos e serviços considerados, exceto na manutenção de contas de depósito à ordem de particulares e na emissão de cartões de débito. Em contrapartida, os valores máximos e medianos das principais comissões não se alteraram significativamente.

### CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM

#### Tipos de comissões

A comissão de manutenção de conta é a única cobrada de modo regular pela detenção de uma conta de depósito à ordem. Outras comissões podem ser cobradas por serviços associados à conta à ordem quando estes são prestados por solicitação do cliente.

<sup>2</sup> No *Relatório de Supervisão Comportamental de 2012*, publicado em maio passado e disponível no Portal do Cliente Bancário ([www.clientebancario.bportugal.pt](http://www.clientebancario.bportugal.pt)), apresenta-se na secção I.1. "Comissionamento nos mercados bancários de retalho" uma caracterização detalhada do regime de comissionamento dos produtos e serviços comercializados pelas instituições sujeitas à supervisão do Banco de Portugal.

<sup>3</sup> Os Folhetos de Comissões e Despesas encontram-se disponíveis nos balcões e *websites* das instituições de crédito e no Portal do Cliente Bancário.

<sup>4</sup> Entre o final de 2010 e de 2012, algumas instituições de crédito deixaram de exercer atividade ou foram integradas noutras instituições. Por esta razão, os valores apresentados podem diferir dos publicados nos relatórios de supervisão comportamental de anos anteriores.

As contas abrangidas pelo regime dos serviços mínimos bancários<sup>5</sup> estão sujeitas a uma comissão máxima anual fixada por lei, igual a um por cento do salário mínimo nacional (4,85 euros, em 2013).

O encerramento de contas de depósito à ordem de clientes particulares e microempresas não pode estar sujeito à cobrança de qualquer comissão<sup>6</sup>. As instituições apenas podem cobrar comissão de encerramento de contas de depósito à ordem de empresas se estas forem encerradas nos primeiros doze meses após a sua abertura. Estas comissões de encerramento não podem ultrapassar o montante equivalente aos custos administrativos suportados pelas instituições.

### Comissões praticadas

As comissões de manutenção de conta de depósito à ordem são cobradas pelas instituições de crédito com diferente periodicidade (mensal, trimestral, anual), podendo existir condições de isenção deste tipo de comissões, como sejam a domiciliação do ordenado ou da pensão (no caso dos clientes particulares) ou a aquisição de outros produtos e serviços financeiros na mesma instituição. O valor da comissão praticada depende, em geral, do grau de envolvimento financeiro do cliente com a instituição, estando inversamente relacionado com o saldo médio da conta.

A análise das comissões de manutenção de contas de depósito à ordem considera os valores máximos praticados pelas instituições de crédito, durante o período de um ano, em contas denominadas em euros, que não tenham características especiais ou que não sejam limitadas a determinados tipos de clientes<sup>7</sup>. A análise engloba 18 instituições de crédito<sup>8</sup>, que representam no período analisado cerca de 99 por cento do número de contas de depósito à ordem em Portugal, e são destacados os resultados para as sete maiores instituições que representam 88 por cento das contas à ordem.

No final do primeiro semestre de 2013 nas instituições em análise, o valor máximo das comissões de manutenção nas **contas de depósito à ordem de particulares** variava entre 0,00 euros e 80,00 euros. Estes valores têm-se mantido inalterados desde o final de 2010.

Face ao início de 2013, observou-se uma diminuição da média das comissões máximas praticadas, refletindo o decréscimo da comissão máxima de uma instituição. Neste período o valor da mediana permaneceu estável. A isenção da comissão de manutenção, independentemente do grau de envolvimento financeiro do cliente com a instituição ou do saldo da conta de depósito à ordem, verificava-se em três das 18 instituições consideradas na amostra, duas delas de banca eletrónica.

No primeiro semestre de 2013, as sete maiores instituições em número de contratos de depósitos à ordem não alteraram as comissões máximas praticadas. A média das comissões praticadas é, no entanto, mais elevada do que a do conjunto das 18 instituições.

<sup>5</sup> Apresenta-se no *Relatório de Supervisão Comportamental de 2012*, publicado em maio passado e disponível no Portal do Cliente Bancário ([www.clientebancario.bportugal.pt](http://www.clientebancario.bportugal.pt)), na secção II.2 “Regime dos Serviços Mínimos Bancários”, uma caracterização detalhada deste regime.

<sup>6</sup> Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.

<sup>7</sup> Ou seja, as comissões de valor mais elevado que cada instituição de crédito pode cobrar, sem eventuais reduções resultantes do envolvimento financeiro do cliente com o banco ou do saldo da conta à ordem.

<sup>8</sup> Para efeito da presente análise considerou-se o Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) como uma única entidade.

## Quadro C.5.1

## COMISSÕES MÁXIMAS ANUAIS DE MANUTENÇÃO DE CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM DE PARTICULARES | VALORES EM EUROS EM FINAL DE PERÍODO | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2013

	18 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	0,00	80,00	60,00	48,75	61,20
2012	0,00	80,00	60,00	48,92	61,20
2011	0,00	80,00	54,00	45,39	60,40
2010	0,00	80,00	52,08	42,00	58,54

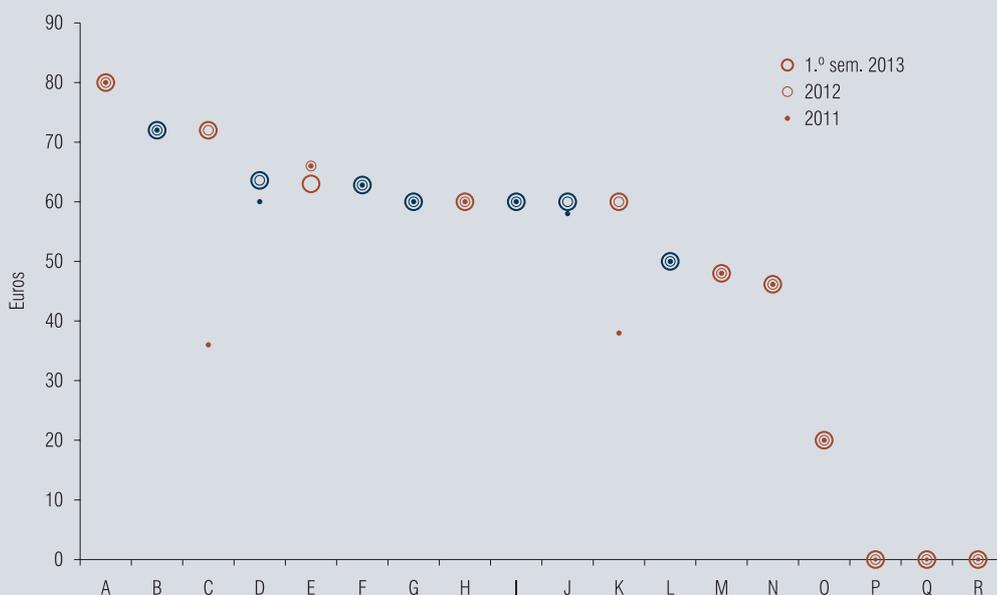
Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Amostra com 18 instituições que representam 99 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

As sete maiores instituições representam 88 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

## Gráfico C.5.1

## COMISSÕES MÁXIMAS ANUAIS DE MANUTENÇÃO DE CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM DE PARTICULARES, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO | VALORES EM FINAL DE PERÍODO | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013



Nota: A azul, as sete maiores instituições em número de contratos de depósitos à ordem.

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Amostra de 18 instituições que representam 99 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

As sete maiores instituições representam 88 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

A generalidade das instituições de crédito define o valor da comissão de manutenção em função de escalões do saldo médio das contas de depósito à ordem, os quais variam de instituição para instituição.

A comissão máxima em qualquer dos saldos considerados é de 80,00 euros. Das instituições analisadas, apenas uma instituição não aplica a comissão máxima às contas com saldo médio de 250 euros. O valor da mediana é o mesmo para os escalões de saldos médios inferiores a 1500 euros. Para saldos médios de valor igual ou superior a 2500 euros o valor mediano é zero, ou seja, mais de metade das instituições de crédito não cobra comissão de manutenção de conta, a partir deste montante.

**Quadro C.5.2**

**COMISSÕES ANUAIS DE MANUTENÇÃO DE CONTA DE DEPÓSITO DE CLIENTES PARTICULARES,  
POR SALDO DA CONTA | VALORES EM EUROS EM FINAL DE PERÍODO | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2013**

**1.º semestre de 2013**

Saldo médio anual do depósito	18 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
250	0,00	80,00	60,00	47,64	61,20
500	0,00	80,00	60,00	46,09	61,20
1000	0,00	80,00	60,00	41,30	58,34
1500	0,00	80,00	38,00	32,80	48,91
2000	0,00	80,00	28,00	26,99	42,54
2500	0,00	80,00	20,00	23,90	36,31
3500	0,00	80,00	0,00	12,32	9,97
4000	0,00	80,00	0,00	8,44	0,00

**2012**

Saldo médio anual do depósito	18 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
250	0,00	80,00	60,00	46,25	61,20
500	0,00	80,00	60,00	46,25	61,20
1000	0,00	80,00	55,00	37,80	58,34
1500	0,00	80,00	38,00	32,52	48,20
2000	0,00	80,00	28,00	26,99	42,54
2500	0,00	80,00	20,00	23,90	36,31
3500	0,00	80,00	0,00	12,32	9,97
4000	0,00	80,00	0,00	8,44	0,00

**2011**

Saldo médio anual do depósito	18 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
250	0,00	80,00	54,00	43,39	60,40
500	0,00	80,00	54,00	43,39	60,40
1000	0,00	80,00	45,00	34,93	57,54
1500	0,00	80,00	36,00	29,27	45,54
2000	0,00	80,00	20,00	22,34	36,31
2500	0,00	80,00	20,00	20,56	33,45
3500	0,00	80,00	0,00	10,32	9,97
4000	0,00	80,00	0,00	6,44	0,00

**2010**

Saldo médio anual do depósito	18 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
250	0,00	80,00	52,08	42,89	58,54
500	0,00	80,00	52,08	40,89	58,54
1000	0,00	80,00	33,00	28,54	51,40
1500	0,00	80,00	27,50	24,58	43,06
2000	0,00	80,00	17,50	19,13	30,49
2500	0,00	80,00	17,50	19,13	30,49
3500	0,00	80,00	0,00	9,21	7,11
4000	0,00	80,00	0,00	6,44	0,00

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.  
Amostra com 18 instituições que representam 99 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.  
As sete maiores instituições representam 88 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

Entre o final de 2010 e o de 2012, a média das comissões registou um aumento em todos os escalões considerados. Este aumento é, em grande parte, explicado pela alteração dos limiares dos escalões de comissionamento. Algumas contas passaram a ser abrangidas pelas comissões anteriormente aplicadas às contas de saldo menor.

No primeiro semestre de 2013, a alteração mais significativa foi o acréscimo nas comissões aplicadas às contas de saldo médio de 1000 euros, registando-se também um aumento da mediana para este escalão. Nos restantes escalões não se verificaram alterações relevantes.

As comissões máximas de manutenção cobradas pelas instituições em **contas de depósitos à ordem de empresas**, situam-se no intervalo entre 0,00 euros e 229,32 euros por ano, nas 17 instituições analisadas<sup>9</sup>. No primeiro semestre de 2013, observou-se uma diminuição do valor mediano e um aumento do valor médio. Esta evolução refletiu alterações nas comissões praticadas por duas instituições, tendo num caso diminuído e no outro aumentado. A instituição que aumentou a respetiva comissão pertence ao grupo das sete maiores instituições em número de contratos de depósitos à ordem. O valor máximo das comissões praticadas mantém-se inalterado desde o final de 2011.

### Quadro C.5.3

#### COMISSÕES MÁXIMAS ANUAIS DE MANUTENÇÃO DE CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM DE EMPRESAS | VALORES EM EUROS EM FINAL DE PERÍODO | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2013

	17 instituições				7 maiores instituições Média
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	
1.º semestre 2013	0,00	229,32	63,00	71,39	93,05
2012	0,00	229,32	65,00	71,16	92,05
2011	0,00	229,32	60,00	64,98	88,76
2010	0,00	218,40	60,00	67,40	87,20

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

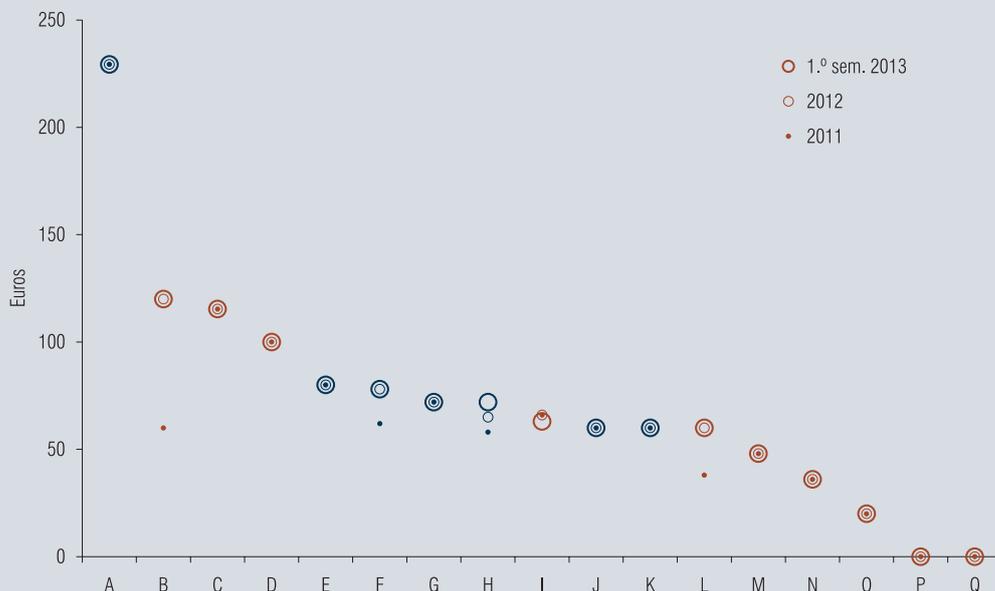
Amostra com 17 instituições que representam 99 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

As sete maiores instituições representam 88 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

<sup>9</sup> Das 18 instituições consideradas na análise das contas de depósito à ordem, uma de banca eletrónica não disponibiliza depósitos para empresas.

Gráfico C.5.2

COMISSÕES MÁXIMAS ANUAIS DE MANUTENÇÃO DE CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM DE EMPRESAS, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO | VALORES EM FINAL DE PERÍODO | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013



Nota: A azul, as sete maiores instituições em número de contratos de depósitos à ordem.

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Amostra com 17 instituições que representam 99 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

As sete maiores instituições representam 88 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

## SERVIÇOS DE PAGAMENTO

Os cartões de débito, cheques, transferências a crédito e débitos diretos são os principais serviços de pagamento disponibilizados pelas instituições de crédito.

### Anuidades dos cartões de débito

#### Tipos de comissões

Pela disponibilização do cartão de débito ao cliente, as instituições de crédito cobram, em geral, uma comissão de emissão do cartão e uma anuidade. A anuidade aplicada no primeiro ano pode ser diferente das anuidades cobradas nos anos seguintes.

## Comissões praticadas

Nesta análise consideram-se os cartões de débito padrão das 18 instituições de crédito<sup>10</sup> analisadas para as contas de depósito à ordem. Destas, apenas duas instituições cobram comissão de emissão de cartão, pelo que o valor da mediana é zero, sendo o valor máximo de 8,50 euros. No primeiro semestre de 2013, a comissão média de emissão (0,87 euros) manteve-se estável, com o mesmo valor desde o final de 2011.

O valor máximo das anuidades, quer para as primeiras anuidades, quer para as anuidades seguintes, é de 11 euros, tendo-se registado aumentos no valor médio das anuidades cobradas no primeiro semestre de 2013. Neste período, a mediana da anuidade no primeiro ano manteve-se inalterada em 2,41 euros e a de anos seguintes registou um aumento, de 7,70 euros para 8,10 euros.

### Quadro C.5.4

#### COMISSÕES RELATIVAS AOS CARTÕES DE DÉBITO | VALORES EM EUROS EM FINAL DE PERÍODO | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2013

	Emissão				
	18 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	0,00	8,50	0,00	0,87	1,21
2012	0,00	8,50	0,00	0,87	1,21
2011	0,00	8,50	0,00	0,87	1,21
2010	0,00	7,50	0,00	0,68	1,07

	1.ª anuidade				
	18 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	0,00	11,00	2,41	4,45	5,23
2012	0,00	11,00	2,41	4,05	5,02
2011	0,00	11,00	2,41	4,05	5,02
2010	0,00	11,00	5,91	4,37	6,31

	Anuidades seguintes				
	18 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	0,00	11,00	8,10	7,47	7,68
2012	0,00	11,00	7,70	6,87	7,47
2011	0,00	11,00	7,70	6,87	7,47
2010	0,00	11,00	7,50	6,61	7,61

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Amostra com 18 instituições que representam 99 por cento do número de contratos de depósito à ordem.

As sete maiores instituições representam 70 por cento do número de contratos de depósito à ordem.

<sup>10</sup> Apesar de se considerarem os cartões mais comparáveis, estes diferem na designação e podem diferir nas características e na rede em que operam, pelo que as comparações devem ser efetuadas com precaução.

Gráfico C.5.3

ANUIDADES DOS CARTÕES DE DÉBITO | VALORES EM FINAL DE PERÍODO | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013



Notas: A azul, as sete maiores instituições em número de contratos de cartões de débito.

(1) Comissões iniciais = Comissão de emissão + Anuidade 1.º ano.

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Amostra com 18 instituições que representam 99 por cento do número de contratos de depósito à ordem.

As sete maiores instituições representam 70 por cento do número de contratos de depósito à ordem.

## Cheques

### Tipos de comissões

Na análise das comissões associadas à requisição de cheques por clientes particulares considera-se a requisição de módulos de dez cheques cruzados à ordem<sup>11</sup>, com data de validade, através de dois canais de requisição distintos: ao balcão (com entrega ao balcão ou pelo correio) e pela internet (também com entrega ao balcão ou pelo correio).

<sup>11</sup> No caso das instituições que não disponibilizam módulos de dez cheques cruzados, utilizaram-se os módulos com um número de cheques similar.

## Comissões praticadas

Os dados recolhidos, de 16 instituições de crédito<sup>12</sup>, revelam que as comissões cobradas pela requisição de módulos de cheques ao balcão são, em média, mais elevadas do que as comissões cobradas pela requisição via internet. As comissões cobradas pelas entregas pelo correio são em geral mais elevadas do que as entregas ao balcão<sup>13</sup>.

No primeiro semestre de 2013, uma parcela significativa das instituições de crédito aumentou as comissões cobradas pela requisição de módulos de cheques. Observou-se, assim, um aumento nos valores, médio e mediano, em todos os canais de requisição e entrega. Também aumentaram os valores máximos praticados no caso da requisição e entrega ao balcão e da requisição pela internet, independentemente do canal de entrega.

### Quadro C.5.5

#### COMISSÕES DE REQUISIÇÃO DE MÓDULOS DE CHEQUES | VALORES EM EUROS EM FINAL DE PERÍODO | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2013

Requisição > Entrega	Balcão > Balcão				7 maiores instituições
	15 instituições				
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	3,50	18,70	8,70	9,20	10,80
2012	3,50	16,50	8,66	8,58	10,15
2011	3,37	16,73	7,90	8,08	9,61
2010	3,37	16,73	6,25	7,23	8,14

Requisição > Entrega	Balcão > Correio				7 maiores instituições
	12 instituições				
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	0,00	20,00	10,00	10,74	10,57
2012	0,00	20,00	9,15	10,00	9,91
2011	0,00	14,90	8,25	8,12	8,82
2010	0,00	14,90	6,50	7,64	8,03

Requisição > Entrega	Internet > Balcão				7 maiores instituições
	11 instituições				
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	2,88	13,20	6,00	6,63	8,52
2012	2,88	12,21	5,75	6,20	8,15
2011	2,88	10,04	5,60	5,45	6,83
2010	2,88	10,04	4,00	4,78	5,52

Requisição > Entrega	Internet > Correio				7 maiores instituições
	10 instituições				
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	0,00	13,20	7,40	6,90	7,86
2012	0,00	12,21	6,60	6,27	7,43
2011	0,00	7,90	6,10	5,48	6,10
2010	0,00	7,72	4,73	4,03	4,81

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário. Amostra com 16 instituições que representam 98,6 por cento do número de contratos de depósitos à ordem. As sete maiores instituições representam 88 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

<sup>12</sup> Duas das instituições de crédito consideradas nas contas de depósito à ordem não comercializam cheques com as características definidas para a presente análise.

<sup>13</sup> Nem todas as instituições consideradas apresentam comissões para todas as combinações de canal de requisição e de entrega. Algumas instituições não apresentam nos respetivos Preçários comissões para combinações balcão/correio, internet/balcão e internet/correio, situação mais evidente nas requisições por internet.

## Transferências a crédito

### Tipos de comissões

As instituições de crédito cobram habitualmente comissões pelas transferências a crédito que executam. Essas comissões variam em função, designadamente, do montante transferido, do canal de receção da ordem de transferência ou do facto de ser uma transferência pontual ou permanente. Nas transferências realizadas através de caixas automáticos, não é permitida a cobrança de comissões.

### Comissões praticadas

A análise incide sobre as comissões associadas a ordens de transferência nacionais, em euros, não urgentes, pontuais, para contas domiciliadas numa instituição de crédito diferente da do cliente ordenante, até ao montante de 5000 euros, tendo sido consideradas as 18 instituições de crédito analisadas nas contas de depósito à ordem.

As comissões sobre transferências ordenadas ao balcão são, em geral, mais elevadas do que as que incidem sobre ordens de transferência via internet. No final do primeiro semestre de 2013, as comissões cobradas em transferências ordenadas ao balcão variavam entre 2,88 euros e 10,00 euros, enquanto as comissões em transferências ordenadas através da internet variavam entre 0,00 euros e 1,75 euros. Face ao final de 2012, observou-se um acréscimo dos valores, médio e mediano, cobrados pelas transferências ordenadas ao balcão. O valor médio das transferências realizadas via internet também aumentou, refletindo o comportamento de uma instituição, mantendo-se o respetivo valor mediano. Os valores máximos cobrados por estas transferências mantêm-se inalterados desde 2011.

#### Quadro C.5.6

##### COMISSÕES EM TRANSFERÊNCIAS A CRÉDITO ATÉ 5000 EUROS | VALORES EM EUROS EM FINAL DE PERÍODO | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2013

	Pela Internet				
	18 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	0,00	1,75	0,00	0,52	0,53
2012	0,00	1,75	0,00	0,50	0,49
2011	0,00	1,75	0,00	0,50	0,49
2010	0,00	3,50	0,50	0,71	0,99
	Ao balcão				
	18 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	2,88	10,00	4,95	4,92	5,29
2012	2,88	10,00	4,33	4,62	4,90
2011	2,88	10,00	4,33	4,65	4,90
2010	2,88	10,00	4,00	4,42	4,62

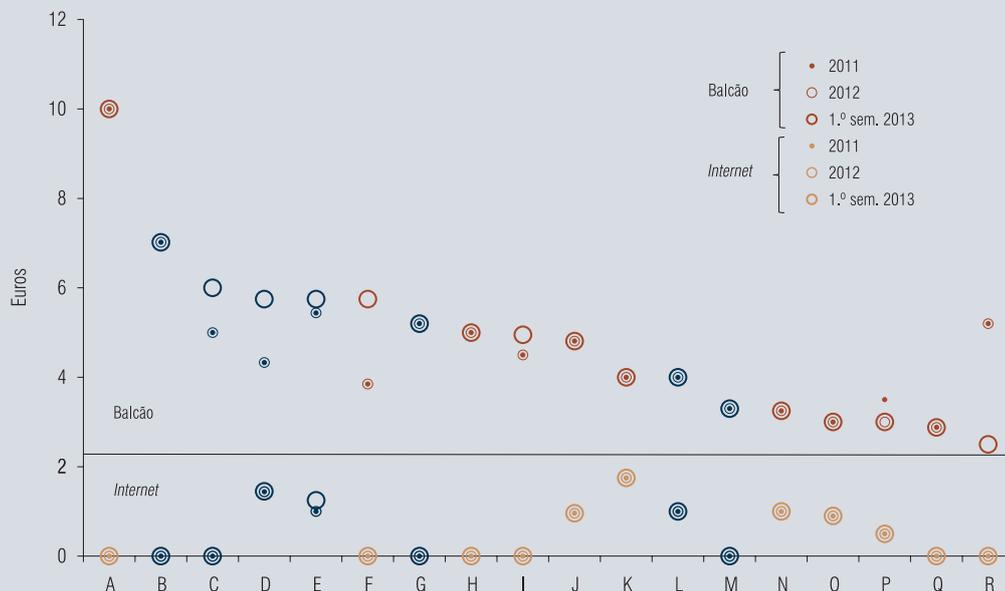
Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Amostra com 18 instituições que representam 99 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

As sete maiores instituições representam 88 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

Gráfico C.5.4

COMISSÕES EM TRANSFERÊNCIAS A CRÉDITO ATÉ 5000 EUROS | VALORES EM FINAL DE PERÍODO | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013



Nota: A azul, as sete maiores instituições em número de contratos de depósitos à ordem.

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Amostra com 18 instituições que representam 99 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

As sete maiores instituições representam 88 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

## CRÉDITO À HABITAÇÃO E CRÉDITO PESSOAL

### Tipo de comissões

A aplicação de comissões na concessão de crédito à habitação ou de crédito aos consumidores ocorre em três momentos distintos: no momento da contratação do crédito (comissões iniciais), durante a vigência do contrato e no termo do contrato.

As instituições de crédito utilizam diferentes designações para as comissões iniciais, como sejam *comissão de estudo de processo*, *de abertura de crédito*, *de formalização*, *de dossier*, entre outras. Algumas instituições optam por repartir as comissões iniciais em diversas componentes, enquanto outras cobram uma única comissão inicial global que agrega todos os custos decorrentes da abertura do contrato de crédito. Há instituições que cobram comissões iniciais de montante fixo (mais frequente no âmbito do crédito à habitação) e outras que cobram comissões iniciais em percentagem do montante do empréstimo (mais frequente no âmbito do crédito aos consumidores).

As comissões aplicadas durante a vigência do contrato correspondem geralmente a um valor fixo cobrado pelo processamento de cada prestação.

As comissões iniciais e de processamento cobradas nas operações de crédito são obrigatoriamente incluídas na TAE do crédito à habitação e na TAEG do crédito aos consumidores, existindo, neste último, limites máximos definidos por tipo de crédito<sup>14</sup>.

No reembolso antecipado do crédito, o valor máximo das comissões aplicáveis está fixado por lei, e difere entre os contratos de crédito à habitação e de crédito aos consumidores.

No crédito à habitação, o valor máximo é de dois por cento do capital reembolsado, quando se trata de contrato celebrado no regime de taxa fixa, e de 0,5 por cento do capital reembolsado no caso de ter sido celebrado com taxa variável<sup>15</sup>.

No crédito aos consumidores, quando este tenha sido contratado a taxa fixa, a comissão de reembolso antecipado não pode exceder 0,5 por cento do montante do capital reembolsado antecipadamente, se o período decorrido entre o reembolso antecipado e a data estipulada para o termo do contrato de crédito for superior a um ano, não podendo aquela comissão ser superior a 0,25 por cento do montante reembolsado antecipadamente, se o mencionado período for inferior ou igual a um ano. Se o contrato de crédito a consumidores for a taxa variável, a comissão de reembolso antecipado é zero<sup>16</sup>.

## Crédito à habitação

### Comissões praticadas

A análise das comissões praticadas no crédito à habitação considera um empréstimo no montante de 150 000 euros.

No primeiro semestre de 2013, verifica-se um acréscimo dos valores, médio e mediano, das **comissões iniciais**, refletindo o aumento observado em cinco instituições<sup>17</sup>. O valor máximo das comissões iniciais manteve-se inalterado.

As **comissões durante a vigência do contrato** apresentam também um aumento da média, o que reflete acréscimos nas comissões praticadas por três instituições. O valor da mediana não se alterou.

<sup>14</sup> As TAEG máximas são fixadas trimestralmente por Instrução do Banco de Portugal, nos termos previstos no artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

<sup>15</sup> Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março.

<sup>16</sup> Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, para créditos contratados desde 1 de julho de 2009 ou de duração indeterminada. Para os contratos celebrados antes daquela data, a legislação aplicável é o Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de setembro.

<sup>17</sup> Foram consideradas 16 instituições, que representam cerca de 97 por cento do número de contratos de crédito à habitação, segundo o reporte de unidades de referência ao Banco de Portugal (Instrução n.º 8/2010).

## Quadro C.5.7

COMISSÕES INICIAIS NO CRÉDITO À HABITAÇÃO | VALORES EM EUROS EM FINAL DE PERÍODO  
| 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2013

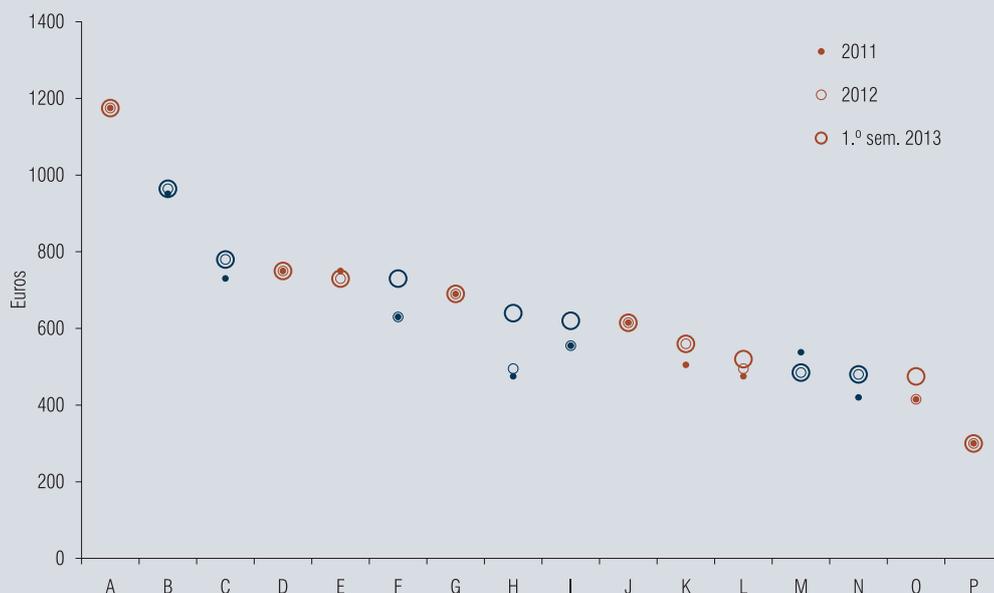
	16 instituições				7 maiores instituições Média
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	
1.º semestre 2013	300,00	1175,00	630,00	657,14	671,32
2012	300,00	1175,00	587,50	632,45	627,04
2011	300,00	1175,00	585,00	623,44	614,28
2010	265,00	925,00	504,00	530,31	543,14

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Amostra com 16 instituições que representam 97 por cento do número de contratos de crédito à habitação.

As sete maiores instituições representam 88 por cento do número de contratos de crédito à habitação.

## Gráfico C.5.5

COMISSÕES INICIAIS NO CRÉDITO À HABITAÇÃO, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO  
| VALORES EM FINAL DE PERÍODO | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013

Nota: A azul, as sete maiores instituições em número de contratos de crédito à habitação.

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Amostra com 16 instituições que representam 97 por cento do número de contratos de crédito à habitação.

As sete maiores instituições representam 88 por cento do número de contratos de crédito à habitação.

**Quadro C.5.8**

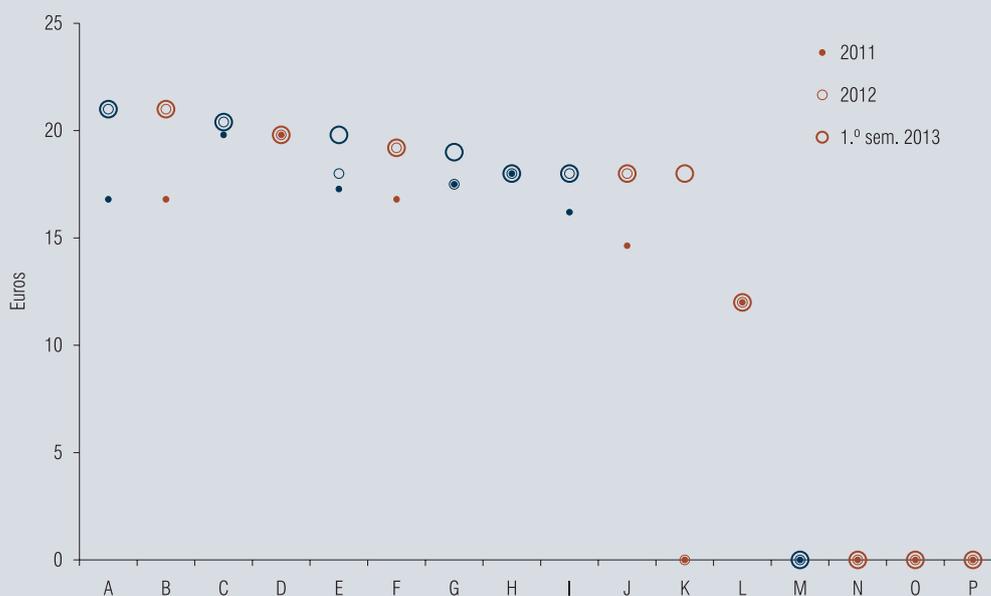
**VALOR ANUAL DAS COMISSÕES DE PROCESSAMENTO NO CRÉDITO À HABITAÇÃO | VALORES EM EUROS EM FINAL DE PERÍODO | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2013**

	16 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	0,00	21,00	18,00	14,01	16,60
2012	0,00	21,00	18,00	12,68	16,13
2011	0,00	19,80	16,50	11,60	15,08
2010	0,00	19,80	15,42	10,28	12,14

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.  
 Amostra com 16 instituições que representam 97 por cento do número de contratos de crédito à habitação.  
 As sete maiores instituições representam 88 por cento do número de contratos de crédito à habitação.

**Gráfico C.5.6**

**VALOR ANUAL DAS COMISSÕES DE PROCESSAMENTO NO CRÉDITO À HABITAÇÃO, POR INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO | VALORES EM FINAL DE PERÍODO | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2013**



Nota: A azul, as sete maiores instituições em número de contratos de crédito à habitação.

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.  
 Amostra com 16 instituições que representam 97 por cento do número de contratos de crédito à habitação.  
 As sete maiores instituições representam 88 por cento do número de contratos de crédito à habitação.

## Crédito pessoal

### Comissões praticadas

A análise das comissões cobradas pelas instituições em produtos de crédito pessoal considera um empréstimo de 10 000 euros, sem finalidade específica, sem condições particulares. Foram consideradas 23 instituições de crédito com maior relevo neste segmento de mercado<sup>18</sup>.

No final do primeiro semestre de 2013, as **comissões iniciais** neste segmento do mercado variavam entre 50,00 e 350,00 euros. Face ao início do ano, duas instituições deixaram de isentar estes créditos de comissões iniciais, o que afetou também o valor da mediana.

As **comissões anuais de processamento** registaram um aumento nos respetivos valores médio e mediano, em resultado de alterações em cinco instituições, três das quais incluídas na subamostra das sete maiores. Duas instituições deixaram de praticar a isenção desta comissão. Dez das instituições consideradas não cobram comissão de processamento neste segmento do crédito aos consumidores.

#### Quadro C.5.9

##### COMISSÕES INICIAIS NO CRÉDITO PESSOAL | VALORES EM EUROS EM FINAL DE PERÍODO | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2013

	23 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	50,00	350,00	200,00	201,21	265,94
2012	0,00	350,00	150,00	179,48	230,23
2011	0,00	350,00	150,00	179,48	230,23
2010	0,00	335,00	100,00	134,80	187,14

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

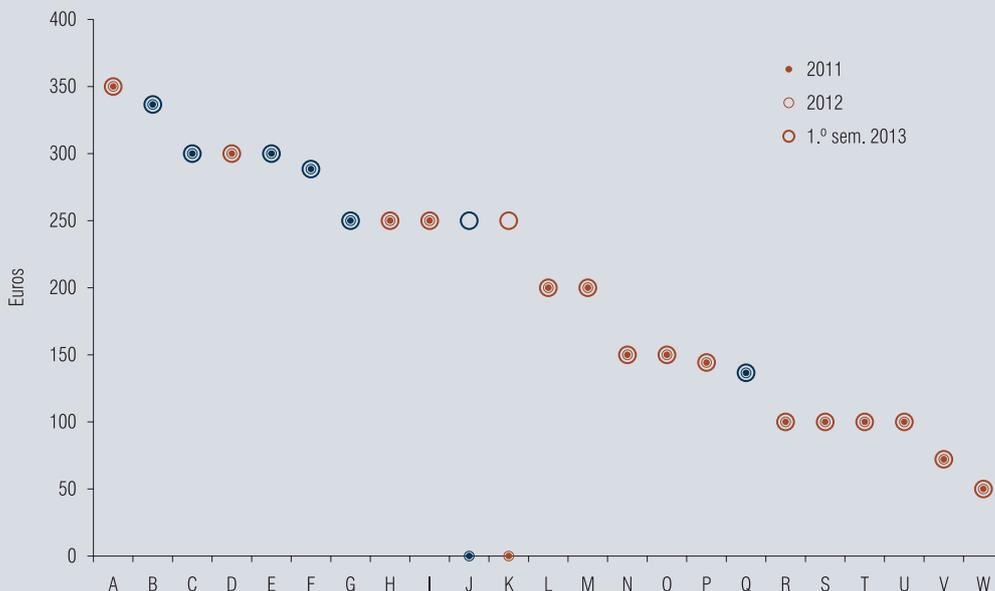
Amostra com 23 instituições que representam 90 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

As sete maiores instituições representam cerca de 69 por cento do número de contratos de crédito ao consumo.

<sup>18</sup> Com base nos reportes ao Banco de Portugal realizados ao abrigo da Instrução n.º 12/2009 e da Instrução n.º 8/2010. As instituições consideradas representam praticamente 90 por cento do mercado.

**Gráfico C.5.7**

**COMISSÕES INICIAIS NO CRÉDITO PESSOAL, POR INSTITUIÇÃO | VALORES EM FINAL DE PERÍODO | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013**



Nota: A azul, as sete maiores instituições em número de contratos de crédito ao consumo.

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Amostra com 23 instituições que representam 90 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

As sete maiores instituições representam cerca de 69 por cento do número de contratos de crédito ao consumo.

**Quadro C.5.10**

**VALOR ANUAL DAS COMISSÕES DE PROCESSAMENTO NO CRÉDITO PESSOAL | VALORES EM EUROS EM FINAL DE PERÍODO | 2010 – 1.º SEMESTRE DE 2013**

	23 instituições				7 maiores instituições
	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Média
1.º semestre 2013	0,00	60,00	18,00	12,66	17,31
2012	0,00	60,00	0,00	10,70	13,87
2011	0,00	60,00	0,00	10,70	13,87
2010	0,00	60,00	0,00	9,26	9,91

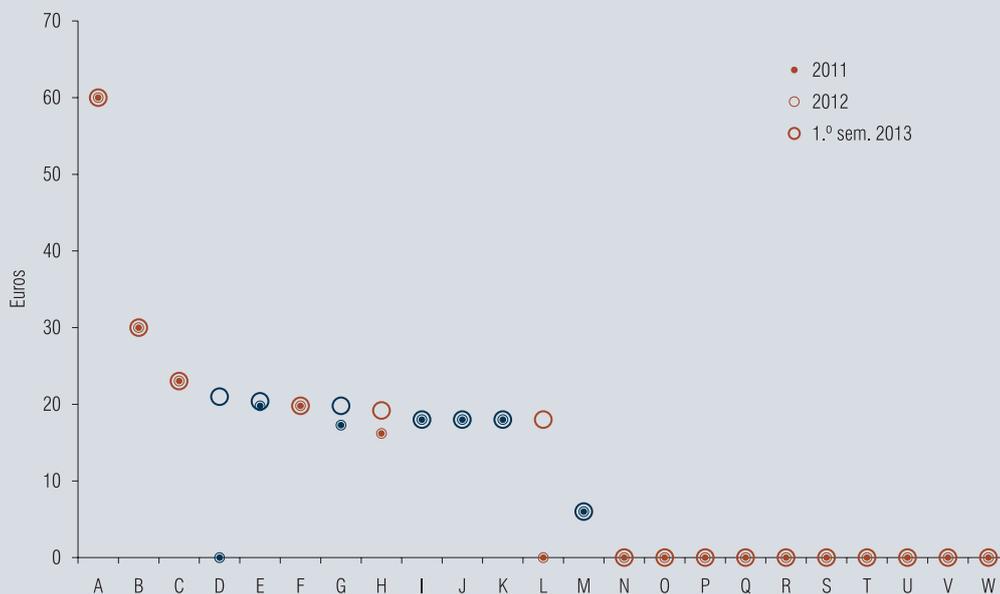
Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Amostra com 23 instituições que representam 90 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

As sete maiores instituições representam cerca de 69 por cento do número de contratos de crédito ao consumo.

Gráfico C.5.8

VALOR ANUAL DAS COMISSÕES DE PROCESSAMENTO NO CRÉDITO PESSOAL, POR INSTITUIÇÃO  
| VALORES EM FINAL DE PERÍODO | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013



Nota: A azul, as sete maiores instituições em número de contratos de crédito ao consumo.

Fonte: Preçário das instituições em análise, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Amostra com 23 instituições que representam 90 por cento do número de contratos de depósitos à ordem.

As sete maiores instituições representam cerca de 69 por cento do número de contratos de crédito ao consumo.

## 2. DEPÓSITOS SIMPLES

Os depósitos simples<sup>19</sup>, à ordem e não à ordem, são fiscalizados pelo Banco de Portugal, nomeadamente quanto às práticas comerciais, à obrigatoriedade de entrega da Ficha de Informação Normalizada (FIN) em momento prévio à contratação do depósito, ao cumprimento dos deveres de informação na celebração e vigência do contrato e à conformidade do cálculo de juros, da cobrança de comissões e da data-valor na movimentação de fundos.

Os depósitos simples caracterizam-se por serem remunerados a taxa fixa ou a taxa variável, desde que esta dependa de forma simples da evolução de um indexante do mercado monetário como a Euribor.

As contas de depósito à ordem podem estar abrangidas pelo regime de Serviços Mínimos Bancários, que permite o acesso a um conjunto de serviços bancários essenciais a custo reduzido. Os clientes podem aceder a estas contas de depósito à ordem junto das instituições que voluntariamente aderiram aos Serviços Mínimos Bancários, bastando para tal que sejam titulares de uma única conta.

O Banco de Portugal fiscalizou a comercialização dos depósitos simples e suas contas no primeiro semestre de 2013, tendo realizado 270 ações de inspeção, abrangendo 52 instituições.

**Quadro III.2.1**

DEPÓSITOS SIMPLES   AÇÕES DE INSPEÇÃO   1.º SEMESTRE DE 2013		
Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	239	52
Inspeções <i>on-site</i>		
"Cliente mistério"	23	6
Credenciadas	8	6
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>52</b>

No primeiro semestre de 2013, o Banco de Portugal dedicou particular atenção à fiscalização da correta divulgação e implementação do regime de Serviços Mínimos Bancários (SMB) pelas seis instituições aderentes<sup>20</sup>.

Para esse efeito, foi avaliada a adequação da prestação de informação pelas instituições aos clientes sobre as condições e serviços disponibilizados nos SMB. O Banco de Portugal fiscalizou o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual, através da disponibilização da FIN e da minuta do contrato, bem como a afixação do cartaz dos SMB nos balcões em local visível e a apresentação da informação sobre as condições de acesso aos SMB nos sítios da internet. O Banco de Portugal prestou também especial atenção à correta aplicação das condições definidas para este tipo de conta. As ações de inspeção aos balcões foram realizadas enquanto "cliente mistério", tendo sido algumas complementadas por ações credenciadas, que permitiram transmitir de imediato às instituições a generalidade das irregularidades detetadas.

<sup>19</sup> Os depósitos simples encontram-se regulados pelo Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro, com a alteração do Decreto-Lei n.º 88/2008, de 29 de maio, pelos Avisos n.º 4/2009 e n.º 6/2009 e pela Carta-Circular n.º 31/2011/DSC. Os depósitos à ordem encontram-se ainda abrangidos pelo Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento, estabelecido no Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.

<sup>20</sup> O regime dos Serviços Mínimos Bancários encontra-se regulado pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, na redação conferida pelo Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro, e pelo Aviso n.º 15/2012.

O Banco de Portugal, para a generalidade dos depósitos simples comercializados, continuou a avaliar o conteúdo das FIN, contratos e extratos de operações de depósito, verificando o cumprimento da legislação e regulamentação em vigor relativamente aos deveres de informação e às práticas comerciais, nomeadamente quanto ao cálculo de juros, cobrança de comissões e datas-valor aplicadas.

Na sequência das ações de inspeção à comercialização de depósitos simples, o Banco de Portugal emitiu 55 determinações específicas e recomendações dirigidas a 15 instituições de crédito para sanção de irregularidades detetadas (ver capítulo V. Correção de irregularidades e sancionamento).

## CAIXA 6 | EVOLUÇÃO DAS CONTAS DE SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

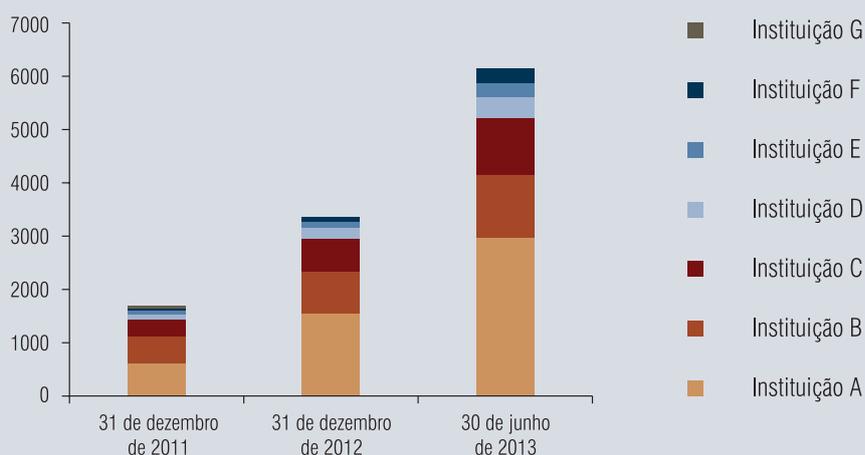
O regime dos Serviços Mínimos Bancários (SMB) tem como objetivo promover e facilitar o acesso dos clientes bancários a um conjunto de serviços bancários considerados essenciais, a um custo reduzido.

O regime dos SMB foi alterado em 2012<sup>21</sup>, doze anos após a sua criação. O acesso aos SMB foi alargado a pessoas singulares que sejam titulares de uma única conta de depósito à ordem (além das pessoas que não possuem qualquer conta), podendo esta ser convertida em conta de SMB. Foram reforçados os deveres das instituições de crédito aderentes na divulgação dos SMB, que passaram a ter de publicitar a prestação destes serviços através dos respetivos balcões, sítios de internet e no primeiro extrato de contas de depósito à ordem enviado aos seus clientes em cada ano.

Entre 31 de dezembro de 2012 e 30 de junho de 2013, o número de contas de SMB passou de 3371 para 6148, um acréscimo de 82 por cento, para o que terá contribuído o alargamento do acesso ao regime e a sua maior divulgação.

### Gráfico C.6.1

#### EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CONTAS SMB | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013



<sup>21</sup> O regime dos Serviços Mínimos Bancários foi alterado com a publicação do Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro, e a assinatura dos novos protocolos de adesão das instituições de crédito a este regime ocorreu a 27 de novembro de 2012. No *Relatório de Supervisão Comportamental de 2012*, apresenta-se uma análise mais detalhada das alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 225/2012, na secção II.2. “Regime dos Serviços Mínimos Bancários”.

No primeiro semestre de 2013 foram constituídas 2884 contas de SMB junto das seis instituições de crédito aderentes, das quais 22,7 por cento por conversão de conta de depósito à ordem já anteriormente titulada pelo cliente na instituição de crédito.

Em contrapartida, foram encerradas 107 contas de SMB, 83 por cento por iniciativa do cliente e 17 por cento por iniciativa da instituição. Em cerca de metade das contas de SMB encerradas por iniciativa da instituição, o encerramento resulta de o cliente ser titular de outra conta de depósito à ordem. Apenas duas contas foram encerradas pela instituição com base na inexistência de movimentos ou por o saldo médio anual ter sido inferior a 5 por cento da remuneração mínima mensal garantida nos últimos seis meses, critérios estabelecidos na lei para o encerramento de contas de SMB.

As instituições de crédito recusaram 24 pedidos de abertura de contas de SMB, na sua quase totalidade por o interessado ser titular de outra conta de depósito à ordem.

### Caracterização das contas de Serviços Mínimos Bancários a 30 de junho de 2013

No final do primeiro semestre de 2013, existiam 6148 contas de serviços mínimos bancários em vigor junto das seis instituições de crédito que disponibilizam este tipo de contas. Face a 2012, todas as instituições aderentes registaram um aumento significativo no número de contas de SMB. Mantém-se, contudo, alguma concentração, com três instituições a deterem 85 por cento das contas de SMB. A instituição com maior número de contas de SMB detém quase metade deste tipo de contas (48,3 por cento).

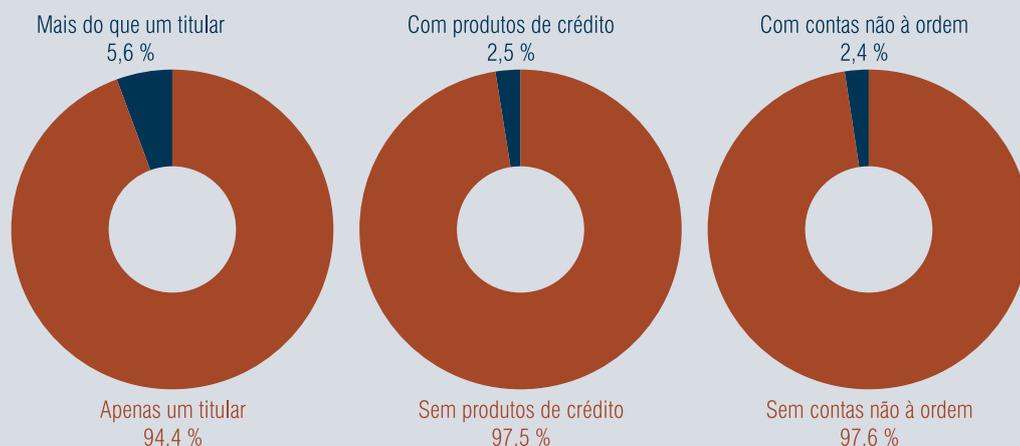
#### Quadro C.6.1

	NÚMERO DE CONTAS DE SMB   2012 – 1.º SEMESTRE DE 2013					
	Número de contas SMB			Número de contas SMB em percentagem do total		
	31 dezembro de 2012	30 junho de 2013	Variação (%)	31 dezembro de 2012	30 junho de 2013	Variação (p.p.)
Instituição A	1567	2968	89,4	46,5	48,3	1,8
Instituição B	775	1191	53,7	23,0	19,4	-3,6
Instituição C	616	1057	71,6	18,3	17,2	-1,1
Instituição D	201	405	101,5	6,0	6,6	0,6
Instituição E	110	265	140,9	3,3	4,3	1,0
Instituição F	102	262	156,9	3,0	4,3	1,2
<b>Total</b>	<b>3371</b>	<b>6148</b>	<b>82,4</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>-</b>

A maioria das contas de SMB existentes a 30 de junho de 2013 tem um único titular. Apenas 5,6 por cento das contas de SMB são tituladas por mais do que um cliente bancário. A detenção de outros produtos bancários por titulares de contas de SMB mantém-se reduzida: 2,5 por cento das contas têm produtos de crédito associados e 2,4 por cento dos titulares têm também depósitos não à ordem.

Gráfico C.6.2

## CARACTERIZAÇÃO DAS CONTAS SMB | 30 DE JUNHO DE 2013

**Encargos associados às contas SMB a 30 de junho de 2013**

As instituições de crédito que disponibilizam serviços mínimos bancários não podem cobrar, por esses serviços, comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente e no seu conjunto, representem um valor superior a 1% do salário mínimo nacional, ou seja, 4,85 euros de acordo com o salário mínimo em 2013.

À semelhança do verificado em 2012, duas instituições não cobram qualquer comissão ou encargo associados às contas de SMB. As restantes instituições cobram a comissão relacionada com a gestão ou manutenção da conta. No final do primeiro semestre de 2013, o seu valor oscilava entre 4,64 euros e 4,85 euros, o máximo permitido por lei no ano de 2013. A estes valores acresce Imposto do Selo (IS) à taxa em vigor. Face a 2012, observa-se o aumento das comissões cobradas por parte de duas instituições aderentes.

### 3. CRÉDITO À HABITAÇÃO

O regime legal do crédito à habitação inclui os empréstimos com finalidade habitação, os contratos de crédito conexo e outros contratos de crédito garantidos por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel<sup>22</sup>, celebrados com clientes particulares que atuem com objetivos alheios à sua atividade profissional.

O Banco de Portugal fiscaliza as práticas das instituições de crédito na comercialização do crédito à habitação, nomeadamente a entrega da Ficha de Informação Normalizada (FIN) e os requisitos mínimos de informação na contratação e durante a vigência do contrato. A fiscalização incide também sobre práticas bancárias e características dos produtos enquadradas por diversos normativos, como o reembolso antecipado, a renegociação, as convenções de cálculo de juros e as vendas associadas<sup>23</sup>.

O crédito à habitação passou ainda a ser enquadrado pelo regime geral de prevenção e gestão de incumprimento<sup>24</sup>, que criou um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e um Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), e pelo regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil<sup>25</sup>.

No âmbito da sua ação de fiscalização a operações de crédito à habitação, o Banco de Portugal realizou, no primeiro semestre de 2013, 371 ações de inspeção abrangendo 59 instituições.

#### Quadro III.3.1

CRÉDITO À HABITAÇÃO E OUTROS CRÉDITOS HIPOTECÁRIOS   AÇÕES DE INSPEÇÃO   1.º SEMESTRE DE 2013		
Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	328	59
Inspeções <i>on-site</i>		
"Cliente mistério"	40	18
Credenciada	3	3
<b>Total</b>	<b>371</b>	<b>59</b>

Nos primeiros seis meses de 2013, o Banco de Portugal focou a sua ação fiscalizadora sobre a implementação das alterações recentes ao quadro normativo a cumprir pelas instituições de crédito. Estas alterações resultaram da criação do regime geral e do regime extraordinário do incumprimento e da extensão do regime do crédito à habitação aos outros créditos hipotecários concedidos a particulares.

<sup>22</sup> O Decreto-Lei n.º 226/2012, de 18 de outubro, que entrou em vigor a 16 de janeiro de 2013, estendeu o regime do crédito à habitação aos outros contratos de crédito garantidos por hipoteca ou por outro direito sobre coisa imóvel, celebrados com clientes particulares.

<sup>23</sup> 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, regulam diversas matérias, como o reembolso antecipado, a renegociação do empréstimo, as convenções de cálculo de juros, o regime de vendas associadas e o direito à informação. O Aviso n.º 16/2012 estabelece os deveres mínimos de informação a observar na comercialização, celebração e vigências de contratos de crédito à habitação, os quais foram estendidos, desde 1 de janeiro de 2013, aos outros créditos hipotecários celebrados com clientes particulares.

<sup>24</sup> Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2013.

<sup>25</sup> Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, que entrou em vigor a 10 de novembro de 2012.

Para fiscalização do cumprimento dos regimes do incumprimento, o Banco de Portugal realizou ações de inspeção, avaliando o cumprimento de deveres de informação aos clientes e os procedimentos e atuação das instituições na prevenção e gestão de situação de incumprimento. Através de inspeções à distância, foi avaliada a divulgação nos sítios da internet das instituições da informação sobre os direitos e deveres dos clientes em situação de incumprimento. Através de inspeções aos balcões das instituições, o Banco de Portugal, atuando enquanto “cliente mistério”, avaliou a informação prestada aos clientes em situação de incumprimento ou que evidenciassem indícios da degradação da sua capacidade financeira. Através de ações de inspeção credenciadas junto dos serviços centrais das instituições foi verificada a adoção de procedimentos internos adequados nas análises e validações efetuadas. No regime geral foi verificada a aplicação pelas instituições de crédito dos procedimentos previstos para a prevenção do risco de incumprimento (PARI) e gestão do incumprimento (PERSI) de contratos de crédito à habitação e de outros créditos hipotecários. Para o regime extraordinário do incumprimento, a avaliação incidiu sobre os procedimentos adotados quando o cliente solicita o acesso a este regime.

Na fiscalização da implementação da extensão do regime de crédito à habitação aos outros créditos hipotecários celebrados com clientes particulares, o Banco de Portugal avaliou a adequação das práticas de comissionamento e de cálculo de juros evidenciadas nos Preçários das instituições de crédito. Nas inspeções realizadas junto das instituições de crédito, foi também fiscalizado o cumprimento dos novos deveres de informação que passaram a ser aplicados a outros créditos hipotecários, nomeadamente a disponibilização de FIN e o enquadramento adequado do produto no regime do crédito à habitação, em particular das condições de exercício do direito ao reembolso antecipado.

Na sequência das ações de inspeção ao crédito à habitação e outros créditos hipotecários, o Banco de Portugal emitiu 175 determinações específicas e recomendações dirigidas a 62 instituições de crédito para sanção de irregularidades detetadas (ver capítulo “V. Correção de irregularidades e sancionamento”).

#### 4. CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

*O crédito aos consumidores abrange o crédito pessoal, o financiamento automóvel (incluindo a locação financeira), os cartões de crédito, as linhas de crédito e as facilidades de descoberto. O Banco de Portugal fiscaliza o cumprimento dos deveres de informação e as práticas das instituições na comercialização de produtos de crédito aos consumidores<sup>26</sup>.*

*O crédito aos consumidores passou ainda a ser enquadrado pelo regime geral de prevenção e gestão de incumprimento<sup>27</sup>, que criou um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e um Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).*

<sup>26</sup> O regime legal do crédito aos consumidores está estabelecido no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho. As Instruções do Banco de Portugal n.º 8/2009, sobre o modelo da FIN, n.º 11/2009, sobre a metodologia de cálculo da TAEG e n.º 12/2009, sobre o reporte de informação ao Banco de Portugal, são os instrumentos regulamentares que complementam este regime. Na sequência das alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março, em vigor a partir de 1 de julho de 2013, as referidas instruções foram substituídas, respetivamente pelas Instruções n.º 12/2013, n.º 13/2013 e n.º 14/2013. Ao crédito concedido através de utilização de cartões de pagamento também é aplicável o Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento, previsto no Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro e o Regulamento europeu relativo aos pagamentos transfronteiriços no espaço comunitário (Regulamento (CE) n.º 924/2009, de 16 de setembro).

<sup>27</sup> Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2013.

O Banco de Portugal realizou, no primeiro semestre de 2013, 428 ações de inspeção no âmbito de operações de crédito aos consumidores abrangendo 63 entidades.

**Quadro III.4.1**

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES E OUTROS CRÉDITOS   AÇÕES DE INSPEÇÃO   1.º SEMESTRE DE 2013		
Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	405	63
Inspeções <i>on-site</i>		
"Cliente mistério"	18	18
Credenciada	5	5
<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>63</b>

À semelhança do verificado no crédito à habitação, as principais matérias objeto de inspeção nos primeiros seis meses de 2013 estiveram focadas na avaliação do cumprimento dos novos normativos que incidiram sobre mercado do crédito aos consumidores, tendo sido dada particular atenção ao cumprimento do regime geral do incumprimento (PARI e PERSI).

Neste âmbito, através de ações de inspeção à distância, foi fiscalizada a divulgação no sítio da internet das instituições da informação sobre os direitos e deveres dos clientes em situação de incumprimento, bem como a adequação das práticas de comissionamento, nomeadamente quanto à proibição da cobrança de comissões no âmbito da alteração das condições contratuais de operações de crédito que se encontrem em situação de incumprimento ou em risco de incumprimento.

Através de ações de inspeção "cliente mistério" junto dos balcões das instituições, o Banco de Portugal avaliou a informação prestada a clientes em situação de incumprimento ou que evidenciassem indícios da degradação da sua capacidade financeira.

Através de ações credenciadas, junto dos serviços centrais das instituições, foram também avaliados os seus procedimentos e atuação na gestão de situações de incumprimento, no âmbito da aplicação do regime geral do incumprimento (PARI e PERSI).

Paralelamente, o Banco de Portugal continuou a fiscalizar a comercialização da generalidade dos contratos de crédito aos consumidores avaliando o cumprimento dos normativos aplicáveis, destacando-se os deveres de informação pré-contratual, em particular a disponibilização da FIN ao cliente e da minuta do contrato de crédito quando solicitada. Também a conformidade das práticas bancárias no cálculo de juro e da TAEG, no cumprimento das taxas máximas, bem como na cobrança de comissões e no exercício do direito ao reembolso antecipado pelo cliente foram avaliadas.

Na sequência das ações de inspeção ao crédito aos consumidores, o Banco de Portugal emitiu 120 determinações específicas e recomendações dirigidas a 65 instituições para sanção de irregularidades detetadas (ver capítulo "V. Correção de irregularidades e sancionamento").

## 5. 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 pagamento<sup>28</sup>, como sejam o levantamento ou depósito de fundos, a realização de transferências bancárias e as operações de débitos diretos e de pagamento com cartões.

O Banco de Portugal, entre janeiro e junho de 2013, realizou 138 ações de inspeção abrangendo 113 entidades.

**Quadro III.5.1**

SERVIÇOS DE PAGAMENTO   AÇÕES DE INSPEÇÃO   1.º SEMESTRE DE 2013		
Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	130	113
Inspeções <i>on-site</i>		
“Cliente mistério”	8	7
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>113</b>

A fiscalização efetuada incidiu primordialmente na verificação da aplicação das boas práticas emitidas pelo Banco de Portugal quanto à classificação dos cartões de pagamento e ao comissionamento aplicável aos comerciantes pela aceitação de cartões de pagamento nos terminais de pagamento automático (TPA). Recorde-se que, no início do corrente ano, o Banco de Portugal transmitiu às instituições<sup>29</sup> que o comissionamento associado à aceitação de cartões de pagamento deve corresponder à transação efetivamente realizada, a débito ou a crédito, e não à classificação do tipo de cartão<sup>30</sup>.

Adicionalmente, foram realizadas ações de inspeção para avaliar o cumprimento dos deveres de informação e das práticas comerciais associadas aos serviços de pagamento, nomeadamente em transferências a crédito e abertura e encerramento de contas de pagamento.

Na sequência das ações de inspeção aos serviços de pagamento, o Banco de Portugal emitiu 128 determinações específicas e recomendações dirigidas a 108 instituições para sanção de irregularidades detetadas (ver capítulo “V. Correção de irregularidades e sancionamento”).

<sup>28</sup> Estas operações encontram-se reguladas pelo Regime Jurídico das Instituições de Pagamento e dos Serviços de Pagamento, previsto no 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). Os cheques, que constituem igualmente um meio de pagamento, não são abrangidos pelo regime dos serviços de pagamento, sendo regulados, nomeadamente pelo Decreto-Lei n.º 18/2007, de 21 de janeiro.

<sup>29</sup> Carta Circular n.º 3/2013/DSC, de 1 de fevereiro.

<sup>30</sup> Sempre que as transações realizadas com cartão de pagamento sejam imediatamente debitadas na conta de depósito do titular do cartão, a TSC aplicável deve corresponder à TSC de cartão de débito. Nos casos em que o pagamento da transação implique uma concessão de crédito ou uma dilação temporal no pagamento, representando uma assunção de risco pela entidade emitente do cartão, a TSC aplicável deve corresponder à TSC de cartão de crédito (Carta-Circular n.º 3/2013/DSC, de 1 de fevereiro).

## 6. LIVRO DE RECLAMAÇÕES

O Banco de Portugal é responsável pela fiscalização do cumprimento das obrigações relacionadas com o Livro de Reclamações pelas instituições de crédito<sup>31</sup>, em particular no que respeita à divulgação da sua existência e à sua efetiva existência e disponibilização imediata aos clientes bancários, quando solicitado.

O Banco de Portugal fiscalizou os procedimentos das instituições de crédito no tratamento de reclamações de clientes bancários, tendo para o efeito realizado três ações de inspeção a três instituições.

### Quadro III.6.1

LIVRO DE RECLAMAÇÕES   AÇÕES DE INSPEÇÃO   1.º SEMESTRE DE 2013		
Tipo de inspeção	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Inspeções à distância	3	3

No primeiro semestre de 2013, as inspeções que incidiram sobre o Livro de Reclamações corresponderam a ações de *follow-up*, através das quais foi analisado o correto envio das reclamações ao Banco de Portugal, na sequência de ações de inspeção *on-site* realizadas em 2012.

Na sequência das ações de inspeção *on-site* ao Livro de reclamações realizadas no final de 2012, o Banco de Portugal emitiu dez determinações específicas e recomendações dirigidas a sete instituições para sanção de irregularidades detetadas (ver capítulo “V. Correção de irregularidades e sancionamento”).

<sup>31</sup> Os deveres das instituições de crédito no que respeita ao Livro de Reclamações são estabelecidos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro.



# RECLAMAÇÕES DE CLIENTES BANCÁRIOS

IV

1. LINHAS GERAIS DE EVOLUÇÃO
2. EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA
3. RESULTADOS DA ANÁLISE



## IV. RECLAMAÇÕES DE CLIENTES BANCÁRIOS

A análise de reclamações recebidas de clientes bancários sobre produtos sujeitos à supervisão comportamental do Banco de Portugal é um instrumento de fiscalização da atuação das instituições de crédito. Na sua análise, o Banco de Portugal, enquanto autoridade de supervisão, avalia o cumprimento das normas em vigor. Ao fiscalizar a atuação das instituições, o Banco de Portugal promove a proteção do cliente bancário<sup>1</sup>.

O Banco de Portugal analisa as reclamações inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito e as que lhe são dirigidas diretamente, nomeadamente através do Portal do Cliente Bancário, em que a matéria reclamada se enquadra no seu âmbito de competências, como sejam as que incidem sobre contas de depósito, produtos de crédito e serviços de pagamento.

No primeiro semestre de 2013, o perímetro de supervisão atribuído ao Banco de Portugal alargou-se em resultado da entrada em vigor de um conjunto de novos diplomas legais, onde se incluem o regime geral<sup>2</sup> e extraordinário<sup>3</sup> do incumprimento, do diploma que prevê o reembolso antecipado de planos de poupança reforma para pagamento de prestações do crédito à habitação<sup>4</sup> e do diploma que reforçou as medidas de salvaguarda para os mutuários de crédito à habitação<sup>5</sup>.

### 1. LINHAS GERAIS DA EVOLUÇÃO

No primeiro semestre de 2013, destacam-se as seguintes linhas gerais de evolução<sup>6</sup>:

- Foram recebidas 9715 reclamações<sup>7</sup>, numa média mensal de 1619 reclamações, o que representa um aumento de 24,5 por cento, face à média mensal de 2012;

1 Para uma caracterização mais detalhada da função de supervisão do Banco de Portugal no âmbito das reclamações dos clientes bancários veja-se a Caixa n.º 11 do *Relatório de Supervisão do Banco de Portugal de 2012*.

2 Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que estabelece princípios e regras a observar pelas instituições de crédito na prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito celebrados com particulares.

3 Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, que cria o regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil.

4 Lei n.º 57/2012, de 9 de novembro, relativa ao reembolso antecipado de planos de poupança reforma, educação e reforma/educação para pagamento de prestações de contratos de crédito à habitação (cujas disposições foram entretanto alteradas pela Lei n.º 44/2013, de 3 de julho).

5 Lei n.º 59/2012, de 9 de novembro, que altera o Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de novembro, sobre o regime jurídico aplicável aos contratos de crédito à habitação. A Lei n.º 59/2012 condiciona a resolução dos contratos de crédito pelas instituições de crédito com fundamento em incumprimento, confere aos mutuários, em certas circunstâncias, a possibilidade de retomarem o cumprimento do crédito à habitação no decurso do processo executivo e proíbe o aumento do *spread* em caso de mudança do local do trabalho ou desemprego de membros do agregado familiar do mutuário, bem como em caso de renegociação do empréstimo motivada por divórcio, separação judicial de pessoas e bens, dissolução de união de facto ou falecimento de um dos cônjuges, quando daí resulte uma taxa de esforço do mutuário inferior a determinados limites.

6 As taxas de variação apresentadas nesta secção foram apuradas por comparação da média mensal registada no primeiro semestre de 2013 com a registada no ano de 2012.

7 Todas as reclamações inscritas no Livro de Reclamações das instituições de crédito são, por força da lei, remetidas ao Banco de Portugal. No primeiro semestre de 2013 foi recebido um total de 10 612 reclamações, do qual 8,5 por cento diziam respeito a matérias fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, proporção ligeiramente inferior aos 11 por cento registados em 2012. Estas reclamações referem-se ao atendimento e à qualidade das instalações das instituições de crédito, ou a matérias que se inserem na competência da CMVM ou do ISP. O Banco de Portugal remete estas reclamações à CMVM ou ao ISP.

- As reclamações recebidas incidiram principalmente sobre matérias relativas a crédito aos consumidores, contas de depósito e crédito à habitação, representando em conjunto, 67,4 por cento das reclamações recebidas;
- As reclamações sobre matérias relativas ao crédito aos consumidores aumentaram significativamente (a média mensal aumentou 48,2 por cento face a 2012), passando esta a ser a matéria mais reclamada neste período, uma evolução que foi afetada pelas reclamações relativas à gestão de situações de incumprimento, nomeadamente sobre as matérias do regime geral do incumprimento;
- Em segundo lugar, destacam-se as reclamações relativas a crédito à habitação que, em termos médios mensais, registaram um aumento de 46,9 por cento, evolução que esteve associada às matérias enquadradas pelos novos diplomas legais. Não considerando as reclamações sobre estes novos temas, a média mensal de reclamações sobre matérias relativas a crédito à habitação teria registado uma redução de 4,4 por cento face a 2012;
- A média mensal das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL) aumentou 2,2 por cento. As reclamações remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO) cresceram 47,3 por cento. A proporção das reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal aumentou de 49,5 por cento, em 2012, para 58,5 por cento no primeiro semestre de 2013;
- A média mensal das reclamações apresentadas através do Portal do Cliente Bancário (PCB) aumentou 54,4 por cento. A proporção de reclamações recebidas por esta via, no total das dirigidas diretamente ao Banco de Portugal, ascendeu a 64,9 por cento, o que compara com 61,9 por cento em 2012;
- A análise dos processos de reclamação encerrados no período permitiu concluir que, em cerca de 43 por cento das reclamações, não se observaram indícios de infração por parte das instituições de crédito e que, em cerca de 57 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.

**Quadro IV.1**

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA   2012 – 1.º SEMESTRE DE 2013					
Ano	Mês	Entradas <sup>1</sup>			
		RCL <sup>2</sup>	RCO <sup>3</sup>		Total
			Total	das quais PCB <sup>4</sup>	
2012	Janeiro	687	619	348	1306
	Fevereiro	547	572	300	1119
	Março	727	692	426	1419
	Abril	639	543	349	1182
	Maió	750	683	404	1433
	Junho	679	737	427	1416
	Julho	724	666	403	1390
	Agosto	710	640	414	1350
	Setembro	567	574	361	1141
	Outubro	646	651	453	1297
	Novembro	591	709	459	1300
	Dezembro	615	635	436	1250
	<b>2012</b>	<b>7882</b>	<b>7721</b>	<b>4780</b>	<b>15 603</b>
2013	Janeiro	751	911	593	1662
	Fevereiro	636	873	569	1509
	Março	677	897	620	1574
	Abril	702	918	600	1620
	Maió	733	1252	771	1985
	Junho	529	836	537	1365
	<b>2013</b>	<b>4028</b>	<b>5687</b>	<b>3690</b>	<b>9715</b>

<sup>1</sup> Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Por memória, refira-se que, em 2012 e no 1.º semestre de 2013, foram ainda recebidas, respetivamente, 1850 e 897 reclamações que estavam fora do seu âmbito de atuação.

<sup>2</sup> Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações.

<sup>3</sup> Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal.

<sup>4</sup> Portal do Cliente Bancário.

Gráfico IV.1

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES ENTRADAS, POR PROVENIÊNCIA | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013

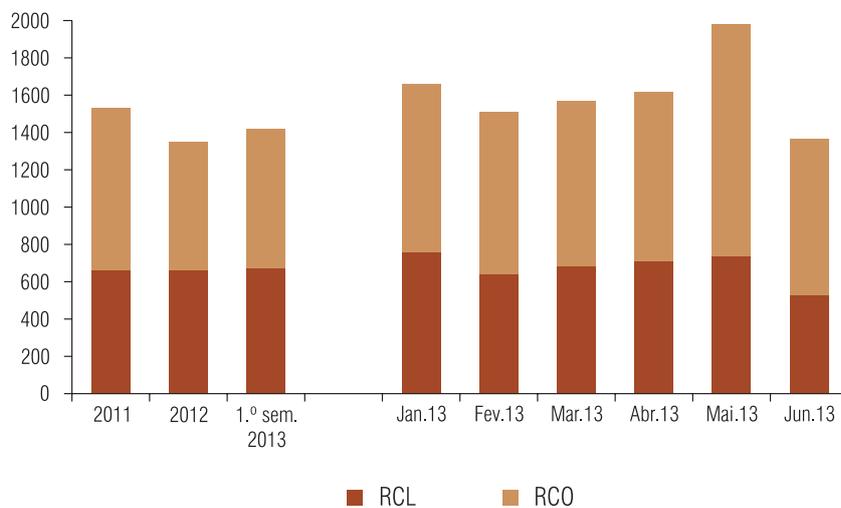
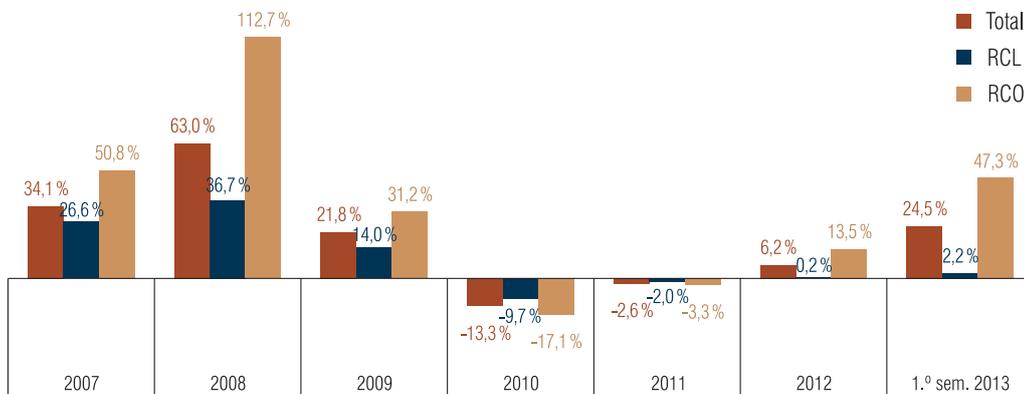


Gráfico IV.2

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES, POR PROVENIÊNCIA | 2007 – 1.º SEMESTRE DE 2013



Nota: As taxas de variação comparam médias mensais.

## CAIXA 7 | RECLAMAÇÕES SOBRE SITUAÇÕES DE INCUMPRIMENTO

Nesta caixa são analisadas as reclamações recebidas pelo Banco de Portugal sobre matérias enquadradas pelo regime geral e regime extraordinário do incumprimento. O regime geral do incumprimento aplica-se a todos os contratos de crédito celebrados com clientes particulares, pelo que abrange o crédito aos consumidores e o crédito à habitação (incluindo crédito para habitação própria permanente, crédito conexo e outros créditos hipotecários). O regime extraordinário do incumprimento aplica-se apenas ao crédito para habitação própria permanente.

### Reclamações recebidas

No primeiro semestre de 2013, o Banco de Portugal recebeu dos clientes bancários 701 reclamações relativas à aplicação dos regimes de prevenção e gestão do incumprimento, numa média mensal de 117 reclamações. Estas reclamações representam 7,2 por cento do total de reclamações recebidas no primeiro semestre de 2013.

Das reclamações recebidas no âmbito dos regimes de prevenção e gestão do incumprimento 85,7 por cento foram remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO), tendo as restantes 14,3 por cento sido apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL).

#### Quadro C.7.1

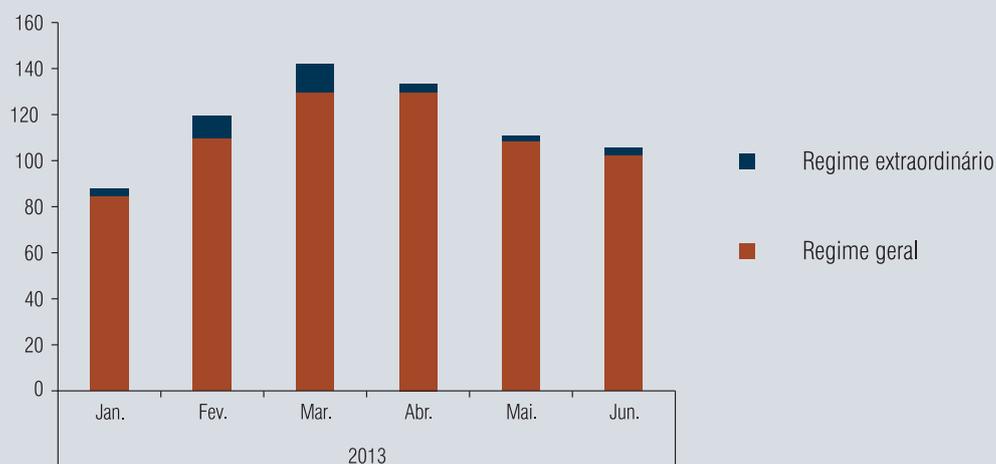
##### EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES RELATIVAS A SITUAÇÕES DE INCUMPRIMENTO | 1.º SEMESTRE DE 2013

Ano	Mês	Entradas		
		Regime Geral	Regime Extraordinário	Total
2013	Janeiro	85	3	88
	Fevereiro	110	10	120
	Março	130	12	142
	Abril	130	4	134
	Maio	109	2	111
	Junho	103	3	106
	<b>Total</b>		<b>667</b>	<b>34</b>

Nota: Em 2012 foram recebidas 6 reclamações sobre os regimes do incumprimento.

#### Gráfico C.7.1

##### EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES RELATIVAS A SITUAÇÕES DE INCUMPRIMENTO | 1.º SEMESTRE DE 2013



## Matérias reclamadas

O maior número de reclamações sobre situações de incumprimento esteve relacionado com o regime geral (95,1 por cento do total das reclamações relativas a situações de incumprimento). No âmbito do regime geral, foram as matérias relativas ao Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI)<sup>8</sup> que deram origem a um maior número de reclamações (69 por cento do total das reclamações enquadradas pelo regime geral), tendo os restantes 31 por cento incidido sobre o Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI)<sup>9</sup>.

As reclamações relativas a situações de incumprimento envolveram sobretudo contrato de crédito aos consumidores (65,2 por cento). Destas, 73 por cento recaíram sobre matérias relativas ao PERSI. Neste âmbito, destacam-se ainda as reclamações sobre cartões de crédito (30,2 por cento) e sobre crédito pessoal (20 por cento).

Por outro lado, das reclamações relativas a situações de incumprimento, 34,8 por cento estavam relacionadas com crédito à habitação. Destas, 86,1 por cento estavam relacionadas com questões enquadradas no regime geral e 13,9 por cento, com questões enquadradas no regime extraordinário.

### Quadro C.7.2

#### RECLAMAÇÕES RELATIVAS A SITUAÇÕES DE INCUMPRIMENTO POR TIPO DE CRÉDITO | 1.º SEMESTRE DE 2013

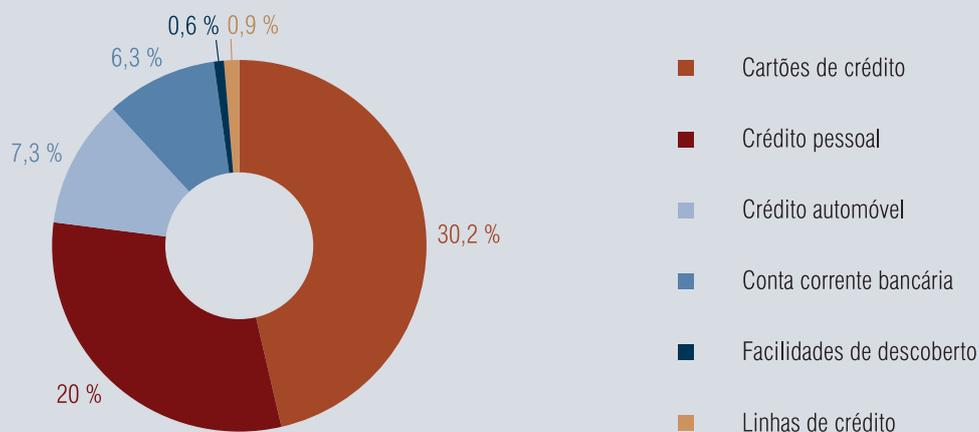
Matéria Reclamada	Número de reclamações	Distribuição percentual
<b>Crédito à habitação</b>	<b>244</b>	<b>34,8 %</b>
Regime Geral		
PARI	87	12,4 %
PERSI	123	17,5 %
Regime Extraordinário	34	4,9 %
<b>Crédito aos consumidores</b>	<b>457</b>	<b>65,2 %</b>
Regime Geral		
PARI	120	17,1 %
PERSI	337	48,1 %
<b>Total</b>	<b>701</b>	<b>100,0 %</b>

<sup>8</sup> O capítulo I deste relatório apresenta uma caracterização mais detalhada do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).

<sup>9</sup> O capítulo I deste relatório apresenta uma caracterização mais detalhada do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI).

**Gráfico C.7.2**

**RECLAMAÇÕES RELATIVAS A SITUAÇÕES DE INCUMPRIMENTO EM CONTRATOS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES, POR TIPO DE CRÉDITO | 1.º SEMESTRE DE 2013**



**Resultado das reclamações**

Durante o primeiro semestre de 2013, 68,7 por cento das reclamações enquadradas pelo regime geral do incumprimento encerradas neste período não apresentavam indícios de infração. Esta proporção sobe para 85,7 por cento no caso das reclamações sobre matérias enquadradas pelo regime extraordinário.

Para o conjunto dos dois regimes, em 30,4 por cento dos casos verificou-se a resolução da situação por parte da instituição de crédito por sua iniciativa ou por intervenção do Banco de Portugal, na sequência da emissão de recomendação ou determinação específica.

**Quadro C.7.3**

**RESULTADOS DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO RELATIVOS A SITUAÇÕES DE INCUMPRIMENTO | 1.º SEMESTRE DE 2013**

Resultado	Regime geral	Regime extraordinário	Total dos regimes do incumprimento
Sem indícios de infração por parte da IC	68,7 %	85,7 %	69,6 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP	31,3 %	14,3 %	30,4 %
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

## 2. EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA

No primeiro semestre de 2013, as matérias mais reclamadas incidiram sobre produtos de crédito aos consumidores, de contas de depósito e de crédito à habitação, representando este conjunto 67,4 por cento das reclamações dos clientes bancários.

A média mensal das reclamações relativas a crédito aos consumidores aumentou 48,2 por cento no primeiro semestre de 2013, face a 2012, sendo cerca de metade deste aumento justificado pelas reclamações relativas a situações de incumprimento, nomeadamente sobre matérias enquadradas pelo regime geral. No primeiro semestre de 2013, as reclamações relativas a crédito aos consumidores passam assim a representar 29,1 por cento do total de reclamações, mais 4,6 pontos percentuais do que em 2012.

As reclamações sobre contas de depósito tiveram apenas um ligeiro aumento (mais 1,6 por cento), tendo o seu peso no total de reclamações diminuído de 30,9 por cento, em 2012, para 25,2 por cento neste semestre<sup>10</sup>.

As reclamações relativas a produtos de crédito à habitação representaram com 13,1 por cento do total de reclamações. Todavia, a média mensal destas reclamações apresentou um crescimento de 46,9 por cento face a 2012, variação que é justificada pelas reclamações relativas aos novos diplomas legais: regime geral do incumprimento, regime extraordinário do incumprimento, diploma que prevê o reembolso antecipado de planos de poupança reforma para pagamento de prestações do crédito à habitação e diploma que reforçou as medidas de salvaguarda para os mutuários de crédito à habitação. Não considerando as reclamações referentes a estes temas, que em conjunto pesaram 34,9 por cento das reclamações sobre crédito à habitação, a média mensal de reclamações relativas a crédito à habitação teria tido uma redução de 4,4 por cento face a 2012.

A média mensal de reclamações sobre transferências aumentou 152,6 no primeiro semestre de 2013, face a 2012. Com esta evolução, o peso das reclamações relativas a transferências aumentou de 3,7 por cento, em 2012, para 7,5 por cento no primeiro semestre de 2013<sup>11</sup>. O número de reclamações sobre cartões foi semelhante ao das transferências, mas correspondendo a um aumento menos significativo (mais 12,2 por cento).

As reclamações sobre matérias relativas a crédito a empresas, operações com numerário e máquinas ATM registaram também aumentos no número médio mensal de reclamações, face a 2012, tendo sido a mais significativa nesta última matéria (49,2 por cento).

Em sentido contrário, com reduções na média mensal de reclamações dos clientes bancários, surgem as matérias relacionadas com cheques e débitos diretos (menos 12,9 por cento e menos 18,9 por cento, respetivamente, face a 2012).

<sup>10</sup> Até ao final de 2012, as reclamações sobre facilidades de descoberto foram incluídas nas matérias relacionadas com as contas de depósito; desde o início de 2013, estas reclamações passaram a ser classificadas em crédito aos consumidores, para uma maior coerência com o regime legal aplicável. A evolução das reclamações relativas a crédito aos consumidores e contas de depósito não é significativamente afetada por esta alteração metodológica na classificação das reclamações sobre facilidades de descoberto.

<sup>11</sup> Este aumento muito significativo do número de reclamações sobre transferências resulta essencialmente das reclamações apresentadas pelos clientes da agência de câmbios Fox Transfers, que encerrou a sua atividade neste período.

## Quadro IV.2

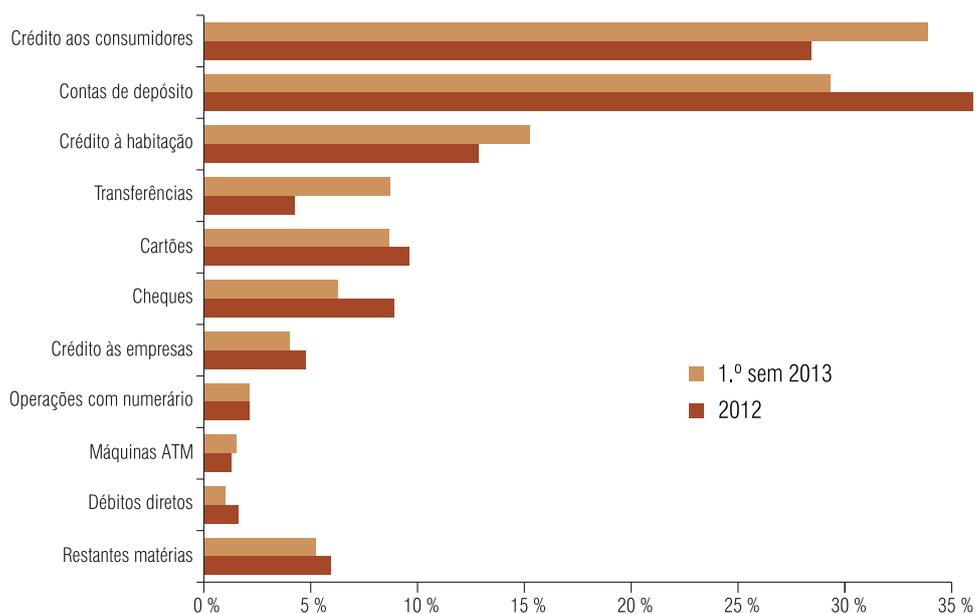
RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (VALORES ABSOLUTOS)   2012 – 1.º SEMESTRE DE 2013						
Matéria Reclamada	Número de reclamações			Distribuição percentual		
	2012	1.º sem 2013	Var. média mensal	2012	1.º sem 2013	Var. p.p.
Crédito aos consumidores	3815	2826	48,2 %	24,5 %	29,1 %	4,6
Contas de depósito	4823	2449	1,6 %	30,9 %	25,2 %	-5,7
Crédito à habitação	1734	1274	46,9 %	11,1 %	13,1 %	2,0
Transferências	578	730	152,6 %	3,7 %	7,5 %	3,8
Cartões	1290	724	12,2 %	8,3 %	7,5 %	-0,8
Cheques	1205	525	-12,9 %	7,7 %	5,4 %	-2,3
Crédito às empresas	653	341	4,4 %	4,2 %	3,5 %	-0,7
Operações com numerário	297	181	21,9 %	1,9 %	1,9 %	0,0
Máquinas ATM	181	135	49,2 %	1,2 %	1,4 %	0,2
Débitos diretos	222	90	-18,9 %	1,4 %	0,9 %	-0,5
Restantes matérias	805	440	9,3 %	5,2 %	4,5 %	-0,7
<b>Total</b>	<b>15 603</b>	<b>9715</b>	<b>24,5 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>-</b>

Notas: Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal.

Nas “Restantes matérias” foram contabilizadas reclamações sobre matérias diversas, bem como os conteúdos temáticos com menos de 1 por cento do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização do Livro de Reclamações ao cliente.

## Gráfico IV.3

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (EM ESTRUTURA PERCENTUAL) | 2012 – 1.º SEMESTRE DE 2013



O número de reclamações por matéria reclamada é influenciado pela existência de níveis diferenciados de atividade para os vários produtos e serviços bancários comercializados pelas instituições, pelo que as reclamações recebidas têm de ser ponderadas pelo volume de produtos e serviços prestados pelas instituições aos seus clientes.

Quadro IV.3

RECLAMAÇÕES POR MATÉRIA RECLAMADA (VALORES RELATIVOS)   2012 – 1.º SEMESTRE DE 2013				
Matéria Reclamada	Unidade de Referência	Número de reclamações (valores relativos)		
		2012	1.º sem 2013	Variação média
Crédito aos consumidores*	mil contratos CC	0,17	0,25	47 %
Contas de depósito*	mil contas DO	0,10	0,11	10 %
Crédito à habitação*	mil contratos CH	0,39	0,58	49 %
Transferências	100 mil transferências	0,58	1,40	141 %
Cartões*	10 mil cartões	0,33	0,39	20 %
Cheques	10 mil cheques	0,19	0,20	5 %
Crédito às empresas*	mil contratos CE	0,24	0,27	15 %
Operações com numerário	milhão de operações	0,71	0,87	23 %
Máquinas ATM*	100 máquinas ATM	0,50	0,77	56 %
Débitos diretos	1 milhão de débitos diretos	1,67	1,30	-22 %

Notas: Para as matérias reclamadas assinaladas com (\*), designadamente, relativas a crédito aos consumidores, contas de depósito, crédito à habitação, cartões, crédito às empresas e máquinas ATM, o valor apresentado para 2012 corresponde à média semestral. Este ajustamento é necessário para que o valor referente a 2012 seja comparável com o registado no primeiro semestre de 2013, 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.

Nas unidades de referência das transferências passaram a ser consideradas as transferências realizadas ao abrigo da SEPA (Single European Payments Area), além dos valores já anteriormente incluídos sobre as transferências processadas no SICOI (Sistema de Compensação Interbancária). Por esta razão, o número de reclamações sobre transferências relativo a 2012 foi revisto face ao publicado no *Relatório de Supervisão Comportamental de 2012*.

No primeiro semestre de 2013, o número relativo de reclamações aumentou em todas as matérias reclamadas face a 2012, com exceção dos débitos diretos.

O aumento no número relativo de reclamações revela que o acréscimo do valor absoluto de reclamações da generalidade das matérias reclamadas não foi integralmente justificado pela evolução do nível de serviços prestados. Os cheques foram a única matéria em que o valor absoluto de reclamações diminuiu (menos 12,9 por cento), mas em que o decréscimo ainda mais significativo do nível de utilização deste meio de pagamento resultou num aumento do número relativo de reclamações (mais 5 por cento).

Nos débitos diretos, a redução no número relativo de reclamações (menos 22 por cento) foi superior à diminuição no valor absoluto de reclamações (menos 18,9 por cento), na medida em que se verificou uma maior utilização deste meio de pagamento.

Para as três matérias com maior número de reclamações – crédito aos consumidores, contas de depósito e crédito à habitação – que, no seu conjunto e independentemente da análise ter sido ou não favorável ao reclamante, representaram 67,4 por cento do total, foi ponderado o número de reclamações dirigidas a cada instituição pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados (V. Caixas nas páginas seguintes).

## CAIXA 8 | CRÉDITO AOS CONSUMIDORES

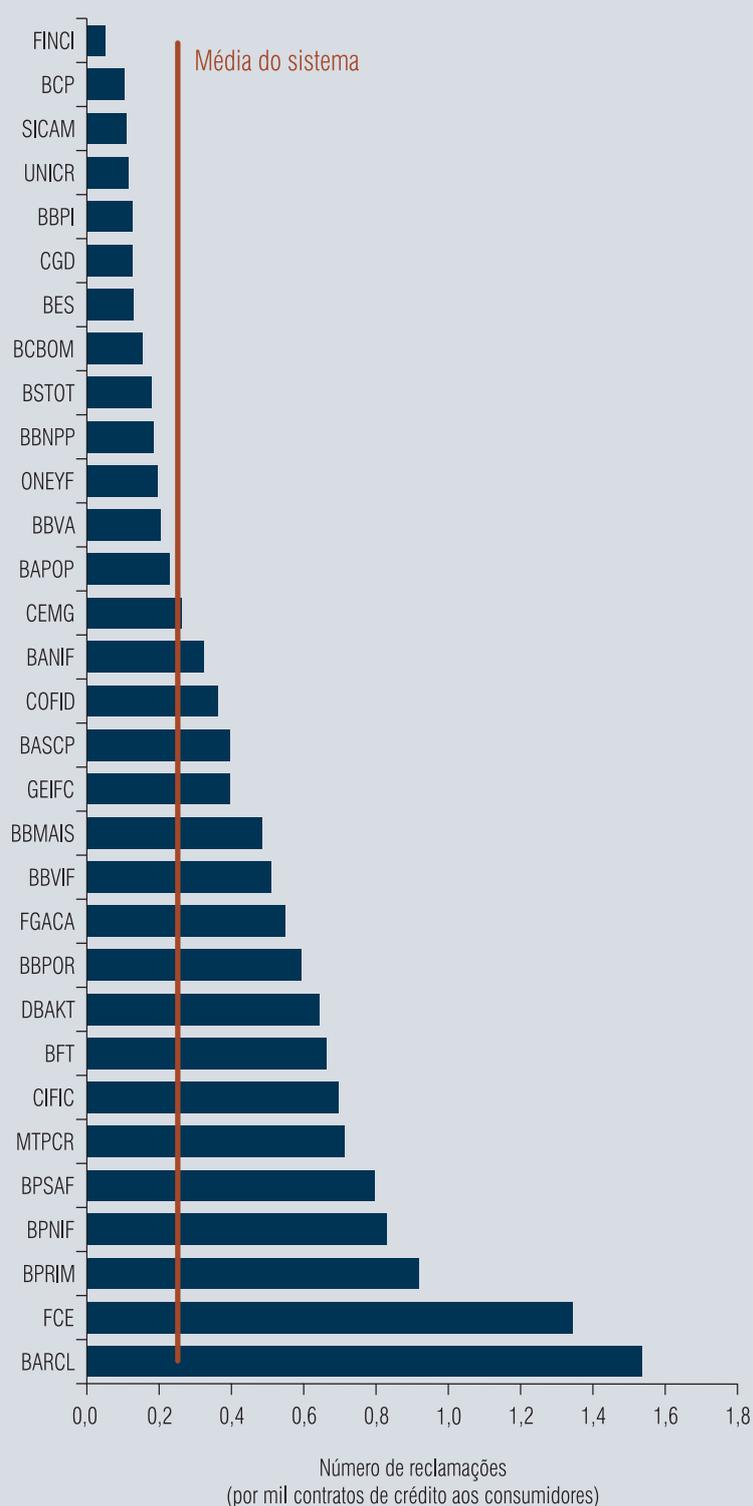
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO AOS CONSUMIDORES		
Sigla	Instituição de crédito	1.º sem 2013
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	1,54
FCE	FCE BANK PLC	1,34
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,92
BPNIF	BPN CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,83
BPSAF	BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,80
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,71
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,70
BFT	BANCO FINANTIA, S. A.	0,66
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,64
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	0,59
FGACA	FGA CAPITAL – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,55
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,51
BBMAIS	BANCO BANIF MAIS, S.A.	0,49
GEIFC	GE CONSUMER FINANCE, I.F.I.C., INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,40
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,40
COFID	COFIDIS	0,36
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,33
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,26
<b>Média do sistema</b>		<b>0,25</b>
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,23
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,20
ONEYF	ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,19
BBNPP	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	0,18
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,18
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,16
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,13
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,13
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,13
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,12
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,11
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,11
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., S. A. (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,05

Nota: A média do sistema equivale a 25 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

O quadro acima apresenta, para o primeiro semestre de 2013, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores 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 2013. Para outro conjunto de reclamações 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 de Caja de España de Inversiones Salamanca y Soria, S. A. – Sucursal Portuguesa, Banco de Investimento Global, Banco Efisa, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Crediagora – Instituição Financeira de Crédito, GMAC – Instituição Financeira de Crédito, Mercedes-Benz Financial Services Portugal

– Instituição Financeira de Crédito, Pastor Servicios Financieros – Sucursal em Portugal, RCI Banque – Sucursal em Portugal, Sofinloc – Instituição Financeira de Crédito, Union de Créditos Inmobiliários – Sucursal em Portugal e Volkswagen Bank. Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, sendo o caso do Banco de Investimento Imobiliário, Banco Espírito Santo dos Açores, Banco Invest, BMW Bank GmbH – Sucursal Portuguesa, BNP Paribas Lease Group, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, NCG Banco – Sucursal em Portugal e RCI Gest – Instituição Financeira de Crédito.



## CAIXA 9 | CONTAS DE DEPÓSITO

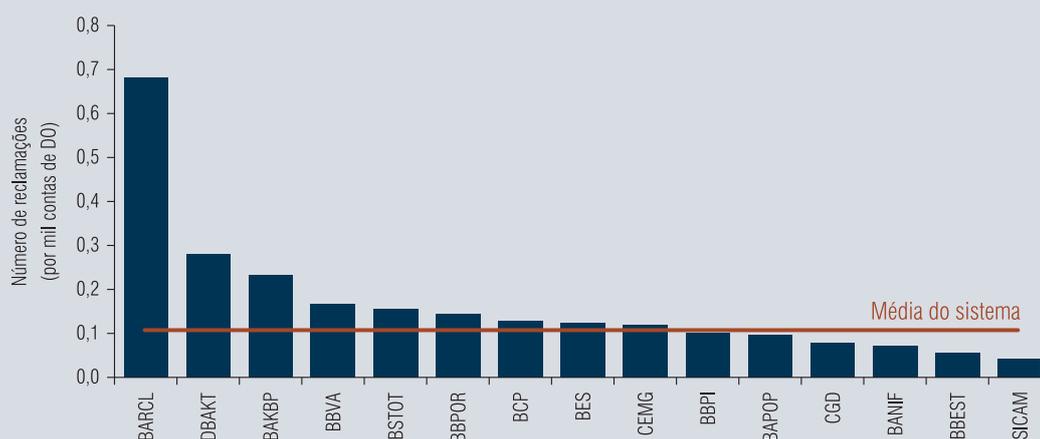
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTAS DE DEPÓSITO À ORDEM		
Sigla	Instituição de crédito	1.º sem 2013
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,68
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,28
BAKBP	BANCO ACTIVOBANK (PORTUGAL), S. A.	0,23
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,17
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,16
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	0,14
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,13
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,13
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,12
<b>Média do sistema</b>		<b>0,11</b>
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,10
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,10
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,08
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,07
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,06
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 primeiro semestre de 2013, 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 2013. Para outro conjunto de reclamações foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o AS “Privatbank” – Sucursal em Portugal, Banco de Investimento Global, Banco do Brasil AG – Sucursal em Portugal, Banco Efisa, Banco Espírito Santo dos Açores, Banco Grupo Cajatres – Sucursal em Portugal, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras e NCG Banco – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo o caso do Banco BAI Europa, Banco de Caja España de Inversiones Salamanca y Soria – Sucursal em Portugal, Banco Finantia, Banco Invest, Banco L.J. Carregosa, Banco Português de Investimento, Banco Privado Atlântico-Europa, Banif – Banco de Investimento, BNP Paribas, Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra e Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo.



## CAIXA 10 | CRÉDITO À HABITAÇÃO

### NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR 1000 CONTRATOS DE CRÉDITO À HABITAÇÃO

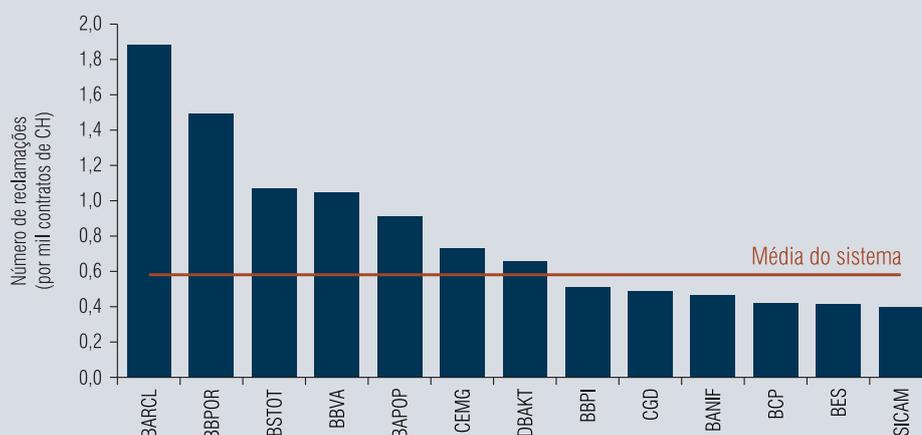
Sigla	Instituição de crédito	1.º sem 2013
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	1,88
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A.	1,49
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	1,07
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	1,05
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,91
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,73
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,65
<b>Média do sistema</b>		<b>0,58</b>
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,52
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,49
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,47
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,42
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,41
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,40

Nota: A média do sistema equivale a 58 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito à habitação.

O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2013, 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 2013. Para outro conjunto de reclamações 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 Banif Mais, o Banco de Investimento Imobiliário, GE Consumer Finance – Instituição Financeira de Crédito, NCG Banco – Sucursal em Portugal, e Union de Créditos Imobiliários – 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 Caja España de Inversiones Salamanca y Soria – Sucursal em Portugal, Banco Espírito Santo dos Açores e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.



### 3. RESULTADOS DA ANÁLISE

A análise pelo Banco de Portugal das reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados<sup>12</sup>: (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 primeiro semestre de 2013, em 43 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito e em 57 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 2012, evidencia um ligeiro aumento da proporção de reclamações consideradas com fundamento.

**Quadro IV.4**

RESULTADOS DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO   2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013			
Resultado	Distribuição percentual		
	2011	2012	1.º sem. 2013
Sem indícios de infração por parte da IC	41 %	44 %	43 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do BdP	59 %	56 %	57 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

<sup>12</sup> 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.

### UNIVERSO DE RECLAMAÇÕES

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal em 2012 e no primeiro semestre de 2013, 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 financeiro que é alvo da exposição do reclamante. As reclamações são afetas a determinado produto ou serviço financeiro quando está em causa qualquer facto relacionado com as normas comportamentais referentes a esse produto ou serviço. Assim, as reclamações são classificadas por matéria reclamada da seguinte forma:

- Cartões – reclamações associadas à emissão e utilização, enquanto meio de pagamento, de cartões de débito ou crédito.
- Cheques – reclamações associadas à emissão e utilização de cheques.
- Crédito à habitação – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito à habitação, crédito conexo e outros créditos com garantia hipotecária abrangidos pelo Decreto-lei n.º 51/2007.
- Crédito aos consumidores – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito não enquadrados no regime do crédito à habitação definido no Decreto-lei n.º 51/2007, de 7 de março. São reclamações relacionadas com crédito aos consumidores concedido a particulares, seja ou não realizado 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, gestão e condições contratuais de contas de depósito. 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 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 às seguintes unidades de referência:

- Cartões – número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2012 e no primeiro semestre de 2013 (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 2012 e no primeiro semestre de 2013 (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, em vigor em 2012 e no primeiro semestre de 2013 (média entre os valores de início e do fim do 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 2012 e no primeiro semestre de 2013 (média entre os valores de início e do fim do período) relativos a crédito aos consumidores, incluindo cartões de crédito e facilidades de descoberto. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
- Crédito às empresas – número de contratos em vigor em 2012 e no primeiro semestre de 2013 (média entre os valores de início e do fim do 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 2012 e no primeiro semestre de 2013 (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 processadas através do SICOI em 2012 e no primeiro semestre de 2013. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2012 e no primeiro semestre de 2013 (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 e realizadas ao abrigo da SEPA (Single European Payments Area) em 2012 e no primeiro semestre de 2013. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.
- Operações com numerário – número de operações de depósito e de levantamento de numerário na rede Multibanco em 2012 e no primeiro semestre de 2013. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

## INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO

Para o apuramento do número relativo de reclamações por instituição de crédito, para as matérias reclamadas relativas a crédito aos consumidores, contas de depósito e crédito à habitação 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 primeiro semestre de 2013, mais de duas reclamações por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

As instituições de crédito em relação às quais não foram recebidas reclamações no Banco de Portugal que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevo na 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.



# CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO



1. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS

2. PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO



## V. CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

*O Banco de Portugal avalia o cumprimento pelas instituições de crédito das normas legais e regulamentares aplicáveis aos mercados bancários de retalho. Sempre que são detetadas situações irregulares ou de incumprimento, o Banco de Portugal emite recomendações e determinações específicas<sup>1</sup>, e, nos casos de violações de maior gravidade, instaura processos de contraordenação<sup>2</sup>.*

*As recomendações e determinações específicas impõem às instituições a adoção de comportamentos adequados e a cessação imediata das práticas indevidas. As determinações específicas estabelecem às instituições um prazo máximo para a sanção das irregularidades detetadas, o qual depende essencialmente da complexidade das medidas de correção a adotar e da gravidade do incumprimento.*

*O Banco de Portugal, além de verificar o cumprimento das determinações específicas emitidas, através da análise da documentação que lhe deve ser remetida para esse efeito pelas instituições, procede à sua posterior confirmação, através da realização de inspeções e de outras diligências complementares.*

### 1. RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS

No período compreendido entre janeiro e junho de 2013, o Banco de Portugal emitiu 572 recomendações e determinações específicas, as quais foram dirigidas a bancos, caixas económicas, caixas de crédito agrícola mútuo e instituições financeiras de crédito. Do total de recomendações e determinações específicas emitidas, 517 destinaram-se a assegurar o cumprimento integral de normas legais e regulamentares e as restantes 55 tiveram por objeto a exigência da observância de deveres de transparência de informação.

As recomendações e as determinações específicas emitidas resultaram da fiscalização da publicidade, da avaliação do cumprimento de taxas máximas no crédito aos consumidores, da realização de ações de inspeção, da verificação dos elementos reportados pelas instituições supervisionadas e da análise de reclamações. Estas recomendações e determinações específicas incidiram sobre crédito à habitação (31 por cento), serviços de pagamento (23 por cento), crédito aos consumidores (22 por cento), depósitos (10 por cento), publicidade (7 por cento), regras de transparência dos Preçários (5 por cento), e livro de reclamações (2 por cento).

<sup>1</sup> A competência do Banco de Portugal para a emissão de recomendações e de determinações específicas resulta do disposto na 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, na redação em vigor, e do previsto na alínea c) do n.º 2 do artigo 6.º do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de novembro.

<sup>2</sup> 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 1 do artigo 6.º do RJSPME, aos quais é aplicável o regime processual previsto no RGICSF. O Banco de Portugal instaura também processos de contraordenação nos termos das competências que lhe são conferidas pela alínea j) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação atual (diploma que institui a obrigatoriedade de disponibilização de 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, na redação vigente.

Quadro V.1.1

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR MATÉRIA   1.º SEMESTRE DE 2013	
Matéria	Número
Publicidade	40
Preçário	29
Depósitos simples	58
Crédito à habitação	178
Crédito aos consumidores (e outros créditos)	123
Serviços de pagamento	134
Livro de Reclamações	10
<b>Total</b>	<b>572</b>
Das quais:	
Cumprimento de normas legais e regulamentares	517
Transparência da informação	55

Gráfico V.1.1

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR MATÉRIA | 1.º SEMESTRE DE 2013

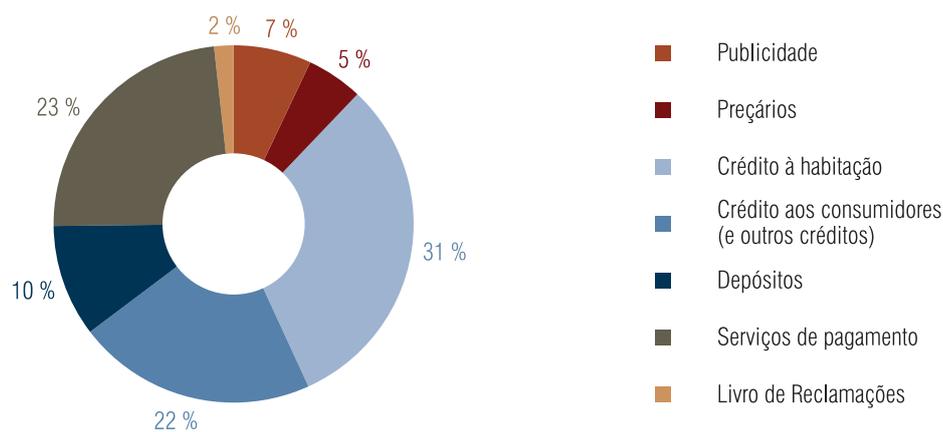
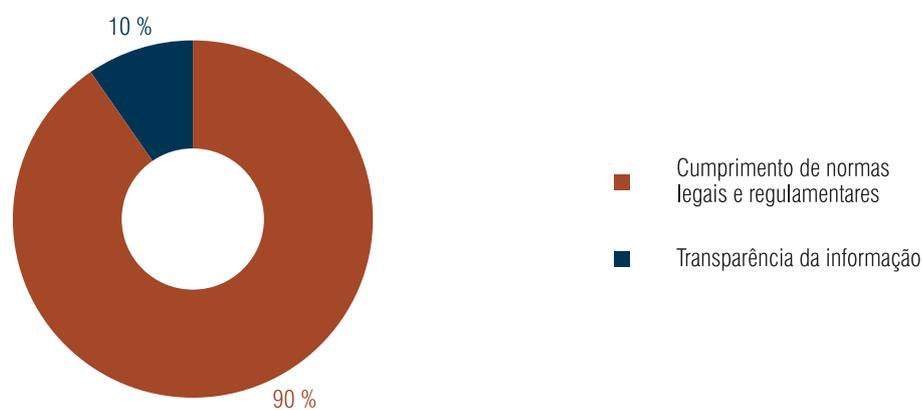


Gráfico V.1.2

RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS EMITIDAS POR TIPO DE NORMA | 1.º SEMESTRE DE 2013



## 1.1. Publicidade

No primeiro semestre de 2013, foram alteradas por determinação ou recomendação do Banco de Portugal 40 campanhas de publicidade para correção de irregularidades detetadas, 35 das quais relativas a produtos e serviços bancários e 5 de carácter institucional. Estas determinações específicas e recomendações foram dirigidas a 24 instituições de crédito.

A maioria das campanhas de publicidade alteradas no primeiro semestre de 2013 (73 por cento) incidia sobre produtos de crédito aos consumidores. O número de campanhas alteradas representou 1,6 por cento do total de campanhas analisadas, o que compara com 2 por cento em 2012, refletindo uma aplicação mais adequada pelas instituições de crédito dos normativos aplicáveis à publicidade.

**Quadro V.1.1.1**

PUBLICIDADE   RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS   1.º SEMESTRE 2013				
Âmbito da Campanha	Campanhas alteradas	Instituições envolvidas	Peso no total das campanhas alteradas	Peso no total das campanhas analisadas na categoria
<b>Produtos e Serviços</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>87,5 %</b>	<b>1,7 %</b>
Crédito a Consumidores	29	15	72,5 %	1,7 %
Cartão de Crédito	14	6	35,0 %	1,3 %
Crédito Pessoal	7	4	17,5 %	2,1 %
Crédito Automóvel	6	4	15,0 %	3,8 %
Linha de Crédito	2	2	5,0 %	2,9 %
Facilidade de descoberto	0	0	0,0 %	0,0 %
Depósitos bancários	4	4	10,0 %	2,5 %
Multiproduto	0	0	0,0 %	0,0 %
Crédito a Empresas	0	0	0,0 %	0,0 %
Crédito à Habitação	1	1	2,5 %	5,6 %
Serviços de Pagamento	1	1	2,5 %	1,8 %
<b>Institucional</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>12,5 %</b>	<b>1,4 %</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>24</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1,6 %</b>

As irregularidades mais frequentemente detetadas pelo Banco de Portugal respeitam ao incumprimento dos princípios da veracidade, por deformação dos factos e apresentação de informação não atualizada, e do equilíbrio, por apresentação de informação obrigatória sem destaque similar ao das características destacadas na publicidade.

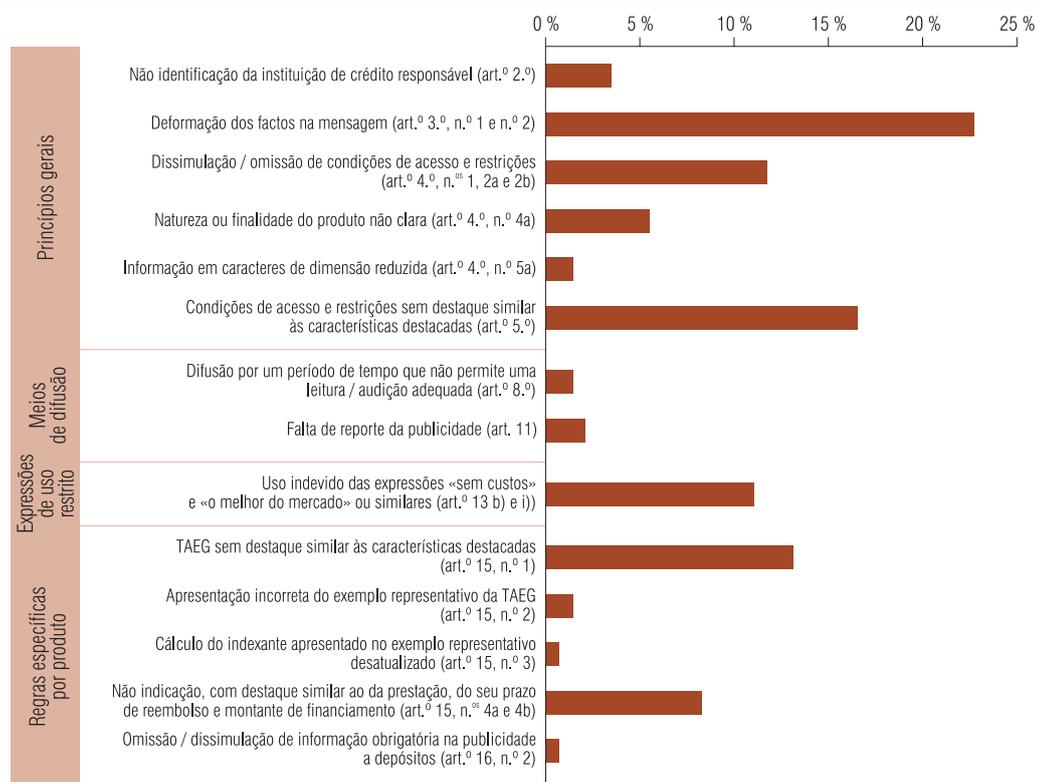
O incumprimento do princípio da veracidade decorreu essencialmente da incorreta caracterização dos produtos (alterando a perceção dos riscos associados), do uso de expressões que deformam os factos (“sem custos”, quando há encargos a suportar pelo cliente) ou da apresentação de condições financeiras incorretas e não totalmente consistentes (como seja o cálculo incorreto do TAEG ou a sua inconsistência com parâmetros do exemplo representativo).

O incumprimento do princípio do equilíbrio nas mensagens publicitárias resulta essencialmente das instituições de crédito apresentarem as condições de acesso e/ ou restrições (por exemplo, a entrada inicial exigida ou a detenção de outros produtos na instituição) sem destaque similar ao dado às características que entendem destacar dos produtos. A falta de destaque da TAEG relativamente às características destacadas na publicidade a produtos de crédito aos consumi-

dores é outra irregularidade frequentemente detetada. Também o uso indevido de expressões de uso restrito como seja “o melhor do mercado” ou similar está entre as irregularidades mais frequentes.

Gráfico V.1.1.1

## PUBLICIDADE | INCUMPRIMENTOS AO AVISO N.º 10/2008 | 1.º SEMESTRE DE 2013



## 1.2. Preçários

A análise do Preçário das instituições motivou a emissão de 29 recomendações e determinações específicas dirigidas a 22 instituições para cumprimento dos deveres de informação, da obrigação de divulgação do Preçário nos balcões e nos sítios de internet e dos deveres de reporte ao Banco de Portugal. Os deveres de informação no Preçário incluem a transparência e rigor dos conteúdos, bem como a sua clareza e completude.

Quadro V.1.2.1

## PREÇÁRIO | RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS | 1.º SEMESTRE DE 2013

Matérias	Número	Entidades abrangidas
Deveres de informação (conteúdo, transparência, clareza, completude e rigor do Preçário)	15	12
Divulgação do Preçário	2	2
Atualização e reporte do Preçário ao Banco de Portugal	5	4
Outras irregularidades	7	7
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>22</b>

### 1.3. Depósitos simples

No primeiro semestre de 2013, na sequência da fiscalização da comercialização dos depósitos bancários simples e das suas contas, o Banco de Portugal emitiu 58 recomendações e determinações específicas para correção de irregularidades detetadas. As irregularidades foram detetadas em 15 instituições de crédito, abrangendo principalmente o incumprimento do dever de prestação da informação pré-contratual, através da entrega ao cliente da FIN e das condições gerais do contrato associado à conta de depósitos à ordem antes da abertura de conta, bem como a conformidade da informação disponibilizada através da FIN e das condições gerais do contrato.

No âmbito da fiscalização da adequada implementação do Regime dos Serviços Mínimos Bancários (SMB) pelas instituições aderentes, o Banco de Portugal emitiu 16 recomendações e determinações específicas dirigidas a 5 instituições de crédito para correção de irregularidades. As correções determinadas pelo Banco de Portugal visaram garantir o adequado cumprimento dos deveres de divulgação da adesão das instituições nos seus balcões, em particular no que respeita à afixação do cartaz dos SMB em local visível, e na apresentação da informação sobre as condições de acesso aos SMB nos seus sítios da internet. Foram igualmente detetadas irregularidades na prestação da informação pré-contratual relativa às contas de SMB, no que respeita à disponibilização da FIN e da minuta do contrato aos clientes, bem como na informação prestada quanto às condições de acesso e movimentação da conta de SMB e aos encargos associados.

**Quadro V.1.3.1**

DEPÓSITOS SIMPLES   RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS   1.º SEMESTRE DE 2013		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização da FIN / condições gerais do contrato de conta à ordem	16	14
Requisitos da FIN	21	6
Requisitos de informação periódica	2	2
Outras práticas não conformes com normativos legais e regulamentares	3	3
Serviços Mínimos Bancários (SMB)	16	5
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>15</b>

### 1.4. Crédito à habitação

No primeiro semestre de 2013, na sequência da fiscalização efetuada à comercialização de contratos de crédito à habitação, crédito conexo e outros créditos hipotecários, o Banco de Portugal emitiu 178 recomendações e determinações específicas dirigidas a 62 instituições.

A fiscalização da implementação dos regimes geral e extraordinário do incumprimento originou a emissão de 101 determinações específicas para correção de irregularidades detetadas. As irregularidades foram detetadas em 58 instituições, incidindo em particular no cumprimento dos deveres de informação aos clientes nos procedimentos que as instituições estão obrigadas a implementar.

Relativamente ao regime geral do incumprimento, o Banco de Portugal exigiu às instituições a implementação de procedimentos internos adequados e a formação dos colaboradores

envolvidos no atendimento aos balcões, habilitando-os a esclarecer e divulgar aos clientes a informação necessária no âmbito do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI). Ainda neste âmbito, foi também determinada a divulgação, no sítio da internet das instituições, em local bem visível, da informação relacionada com os direitos e deveres dos clientes no âmbito do PARI e PERSI, bem como dos contactos da instituição para informar e gerir estes processos.

Relativamente ao regime extraordinário do incumprimento, o Banco de Portugal exigiu às instituições a adoção de procedimentos internos adequados nas análises e validações efetuadas. Exigiu também que a informação prestada aos clientes fosse clara, designadamente quanto à especificação de motivos em caso de indeferimento do requerimento de acesso e, quando aplicável, à indicação, em simultâneo, da inclusão do cliente em PERSI, de forma a articular adequadamente os dois regimes.

A ação fiscalizadora do Banco de Portugal também detetou irregularidades na implementação da extensão do regime do crédito à habitação aos outros créditos hipotecários. Através de determinação específica, o Banco de Portugal exigiu às instituições o cumprimento dos deveres de informação pré-contratuais do crédito à habitação que passaram a aplicar-se na comercialização dos outros créditos hipotecários, em particular o dever de disponibilizar aos clientes a FIN. Foi também determinada a sanção de irregularidades na renegociação de contratos com garantia hipotecária de imóvel e no exercício do reembolso antecipado.

#### Quadro V.1.4.1

CRÉDITO À HABITAÇÃO E OUTROS CRÉDITOS HIPOTECÁRIOS   RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS   1.º SEMESTRE DE 2013		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Não disponibilização da FIN / minuta do contrato	12	11
Reembolso antecipado (crédito hipotecário)	31	13
Renegociação de crédito (crédito hipotecário)	27	14
Cálculo de juros	4	4
Regimes geral e extraordinário do incumprimento	103	58
Outras práticas não conformes com normativos legais e regulamentares	1	1
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>62</b>

### 1.5. Crédito aos consumidores (e outros créditos)

No primeiro semestre de 2013, em resultado da fiscalização da comercialização de contratos de crédito aos consumidores, o Banco de Portugal emitiu 123 recomendações e determinações específicas dirigidas a 65 instituições para correção de irregularidades detetadas.

Para correção das irregularidades detetadas na implementação do regime geral do incumprimento, o Banco de Portugal exigiu às instituições a adoção de procedimentos adequados para o tratamento e divulgação da informação necessária para esclarecer os clientes quanto aos seus direitos e deveres, quer no âmbito do PARI (Plano de Ação para o Risco de Incumprimento), quer do (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento). Está nomeadamente em causa a informação divulgada nos sítios da internet, que deve ser apresentada em local bem visível, bem como a identificação dos interlocutores definidos para o atendimento do cliente nestes processos.

Relativamente à generalidade dos contratos de crédito aos consumidores comercializados, foi determinada a correção de irregularidades detetadas no cumprimento dos deveres de disponibilização da informação pré-contratual, nomeadamente a entrega da FIN, em particular no momento da simulação de uma operação de financiamento aos consumidores, e da minuta do contrato de crédito solicitada pelo cliente. Foi ainda exigida a correção de irregularidades detetadas no cálculo da TAEG, determinando-se a inclusão de todos os encargos associados à operação de crédito. Também se determinou a correta aplicação das condições para o exercício do direito ao reembolso antecipado, designadamente da proibição da cobrança de encargos adicionais no termo do contrato associado à transferência de propriedade ou à extinção de hipoteca do bem financiado.

#### Quadro V.1.5.1

CRÉDITO AOS CONSUMIDORES (E OUTROS CRÉDITOS)   RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS   1.º SEMESTRE DE 2013		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização da FIN e da minuta do contrato	9	6
Deveres de informação e assistência	1	1
Reembolso antecipado	6	6
Requisitos da FIN	1	1
Vendas associadas obrigatórias ( <i>tying</i> )	1	1
Cálculo da TAEG e taxas máximas	6	4
Outras práticas não conformes com normativos legais e regulamentares	5	4
Regime geral do incumprimento	94	58
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>65</b>

### 1.6. Serviços de pagamento

No primeiro semestre de 2012, em resultado da fiscalização da comercialização de serviços de pagamento, o Banco de Portugal emitiu 134 recomendações e determinações específicas dirigidas a 113 instituições.

Neste período, foram emitidas recomendações dirigidas às 103 entidades emitentes de cartões de pagamento, reforçando as boas práticas transmitidas pelo Banco de Portugal sobre o comissionamento aplicável à aceitação de cartões de pagamento nos terminais de pagamento automático (TPA) dos comerciantes<sup>3</sup>.

O Banco de Portugal emitiu também 12 determinações específicas visando a correção de irregularidades detetadas na aplicação do princípio da igualdade de encargos em operações de pagamento transfronteiriças abrangidas pelo Regulamento (UE) 924/2009.

Foram ainda emitidas 11 determinações específicas que exigiram às instituições a correção das irregularidades detetadas no que respeita ao cumprimento dos deveres de informação contratual, nomeadamente a disponibilização do contrato-quadro ao cliente associado à abertura de conta de depósitos à ordem e à prestação de serviços de pagamento.

<sup>3</sup> As boas práticas foram transmitidas através da Carta-Circular n.º 3/2013/DSC, de 1 de fevereiro. Para uma análise mais detalhada desta matéria veja-se o ponto "6. Cartões de Pagamento" do Capítulo II do *Relatório de Supervisão Comportamental de 2012*.

**Quadro V.1.6.1**

SERVIÇOS DE PAGAMENTO   RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS   1.º SEMESTRE DE 2013		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização de informação pré-contratual e contratual	11	11
Cobrança de comissões e encargos	12	10
Outras práticas	111	103 (a)
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>113</b>

(a) Inclui todas as entidades emitentes de cartões de pagamento, incluindo 82 caixas de crédito agrícola mútuo pertencentes ao SICAM.

### 1.7. Livro de reclamações

No primeiro semestre de 2013, em resultado de ações de inspeção realizadas neste período e no final de 2012, junto de agências de instituições bancárias, o Banco de Portugal emitiu 10 determinações específicas dirigidas a 7 instituições. Estas determinações visaram a correção de situações irregulares na afixação do letreiro que informa da existência de Livro de Reclamações nas agências das instituições, bem como deficiências no envio de reclamações ao Banco de Portugal.

**Quadro V.1.7.1**

LIVRO DE RECLAMAÇÕES   RECOMENDAÇÕES E DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS   1.º SEMESTRE DE 2013		
Matérias	Número	Entidades abrangidas
Afixação / Modelo do letreiro	4	3
Envio de reclamações ao Banco de Portugal / Não entrega do duplicado ao cliente	6	5
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>7</b>

## 2. PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO

No primeiro semestre de 2013, o Banco de Portugal instaurou, no exercício da sua função de supervisão comportamental, 26 processos de contraordenação contra 13 instituições. Dos processos instaurados, 14 tiveram por objeto o incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito, três processos incidiram sobre a observância das regras de conduta previstas no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), quatro processos respeitaram ao incumprimento de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços de pagamento e um processo teve por objeto o incumprimento de deveres previstos no regime do Livro de Reclamações.

Foram também instaurados quatro processos por incumprimento, em concurso, de várias normas, incluindo os preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito, as regras de conduta previstas no RGICSF e os preceitos imperativos que regulam a prestação de serviços de pagamento.

Durante o primeiro semestre de 2013, o Banco de Portugal concluiu 15 processos de contraordenação instaurados no âmbito das suas funções de supervisão comportamental, sendo 12 respeitantes a processos transitados de anos anteriores e 3 a processos instaurados em 2013.

## Quadro V.2.1

PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO INSTAURADOS PELO BANCO DE PORTUGAL   1.º SEMESTRE DE 2013		
Diploma habilitante	Infrações	N.º de processos instaurados
DL n.º 298/92, de 31 de dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito em matéria de depósitos, crédito à habitação, crédito aos consumidores e prevenção e gestão de situações de incumprimento	14
	Incumprimento de regras de conduta (artigo 74.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	3
Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (aprovado pelo DL n.º 317/2009, de 30 de outubro e alterado pelo DL n.º 242/2012, de 7 de novembro)	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	1
DL n.º 298/92, de 31 de dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito (em matéria de depósitos) e de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços de pagamento	2
Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (aprovado pelo DL n.º 317/2009, de 30 de outubro e alterado pelo DL n.º 242/2012, de 7 de novembro)		
DL n.º 298/92, de 31 de dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	Incumprimento de regras de conduta (artigo 74.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras) e de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços de pagamento	1
Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (aprovado pelo DL n.º 317/2009, de 30 de outubro e alterado pelo DL n.º 242/2012, de 7 de novembro)		
DL n.º 298/92, de 31 de dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito (em matéria de depósitos), incumprimento de regras de conduta (artigo 74.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras) e incumprimento de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços de pagamento	1
Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (aprovado pelo DL n.º 317/2009, de 30 de outubro e alterado pelo DL n.º 242/2012, de 7 de novembro)		

Nota: Alguns processos de contraordenação foram instaurados pela prática de várias infrações.



# PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO



1. ACESSOS E CONTEÚDOS

2. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DE CLIENTES BANCÁRIOS



## VI. PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO

*O Portal do Cliente Bancário (PCB) promove a informação sobre os direitos e deveres dos clientes bancários ao divulgar as normas que regulam a comercialização de produtos e serviços. O PCB apoia a formação financeira dos clientes bancários, contribuindo para atenuar a assimetria de informação entre estes e as instituições de crédito e melhorar a qualidade da procura de produtos e serviços financeiros.*

*O Banco de Portugal assegura também um conjunto de serviços através do PCB, designadamente formulários específicos para o envio de reclamações e de pedidos de informação pelo cliente diretamente ao Banco de Portugal.*

*Tendo em vista contribuir para a formação financeira dos clientes bancários, sempre que possível, a resposta a pedidos de informação que estão no âmbito de atuação do Banco de Portugal é efetuada através do encaminhamento dos clientes bancários para a consulta de página(s) do PCB onde se encontra a resposta à informação solicitada. Pretende-se, assim, esclarecer os clientes bancários e, ao mesmo tempo, contribuir para a sua formação financeira.*

*O PCB disponibiliza também um serviço de consulta online do estado das reclamações das inscritas no Livro de Reclamações e das enviadas diretamente ao Banco de Portugal. Este serviço permite ao cliente bancário conhecer a fase em que se encontra a análise da sua reclamação: registada a entrada na respetiva base de dados; em apreciação pela instituição de crédito; em análise no Banco de Portugal ou encerrada, caso em que é também indicado o resultado da respetiva análise.*

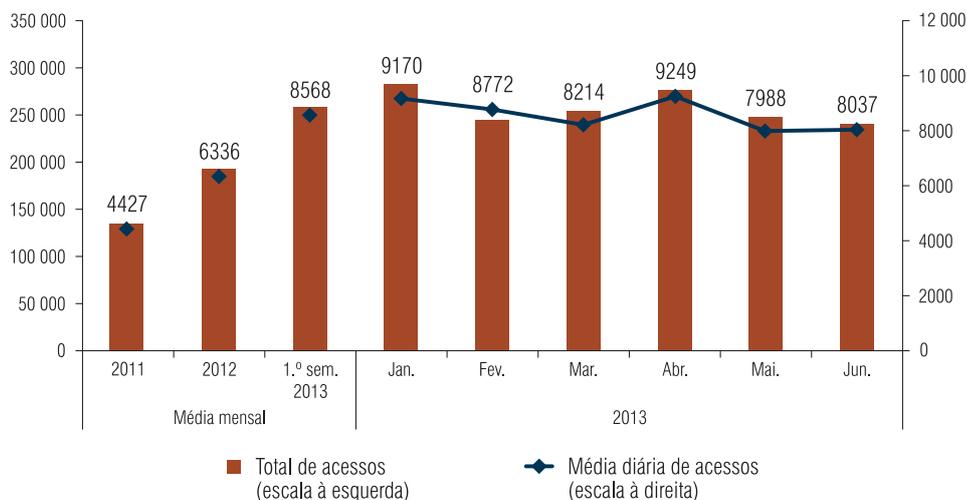
No primeiro semestre de 2013, o número de acessos ao Portal do Cliente Bancário registou um aumento significativo, comparativamente ao ano de 2012, refletindo uma maior procura de conteúdos recentemente introduzidos. Neste período, o PCB continuou a ser um instrumento fundamental na divulgação de informação financeira, e em particular sobre os novos direitos e deveres dos clientes bancários. O Banco de Portugal divulgou no PCB novos conteúdos relacionados com iniciativas e alterações do quadro normativo dos mercados bancários de retalho recentemente aprovadas. De destacar, os novos conteúdos sobre o quadro normativo da prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares, incluindo a divulgação de informação sobre a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE); os conteúdos sobre as alterações do regime do crédito aos consumidores e sobre o novo regime da mora.

### 1. ACESSOS E CONTEÚDOS

O Portal do Cliente Bancário (PCB) registou, no primeiro semestre de 2013, uma média mensal de 258 453 páginas visitadas, o que equivale a uma média diária de 8568 visitas e representa um aumento de 35 por cento face a 2012.

Gráfico VI.1.1

PCB | EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ACESSOS | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013



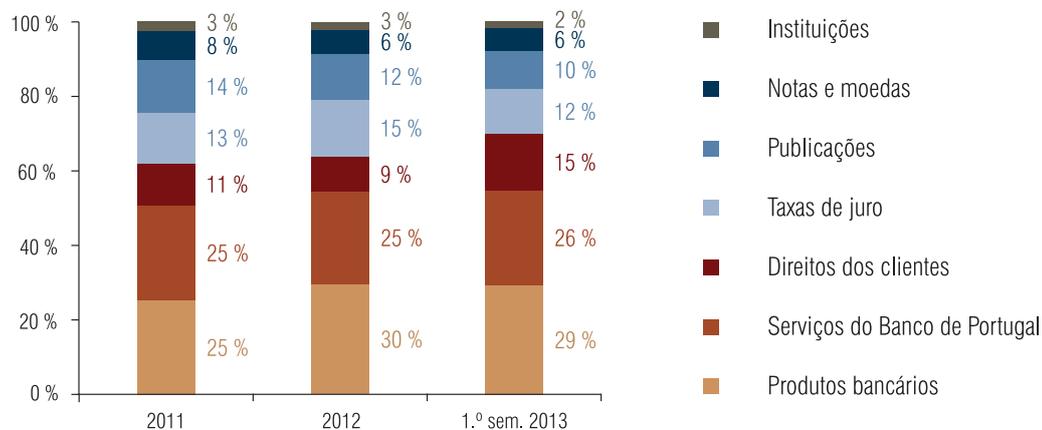
### Consulta de conteúdos

Os conteúdos mais visitados no primeiro semestre de 2013 foram os relativos a **produtos bancários** (29 por cento do total das consultas), serviços do Banco de Portugal (26 por cento) e direitos dos clientes (15 por cento).

Face a 2012, destaca-se o aumento da proporção de visitas aos temas relativos a **direitos dos clientes** (de 9 por cento, em 2012, para 15 por cento, no primeiro semestre de 2013), em resultado da procura de informação sobre os novos regimes de prevenção e gestão do incumprimento<sup>1</sup>.

Gráfico VI.1.2

PCB | VISITAS AOS CONTEÚDOS POR TEMAS | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013



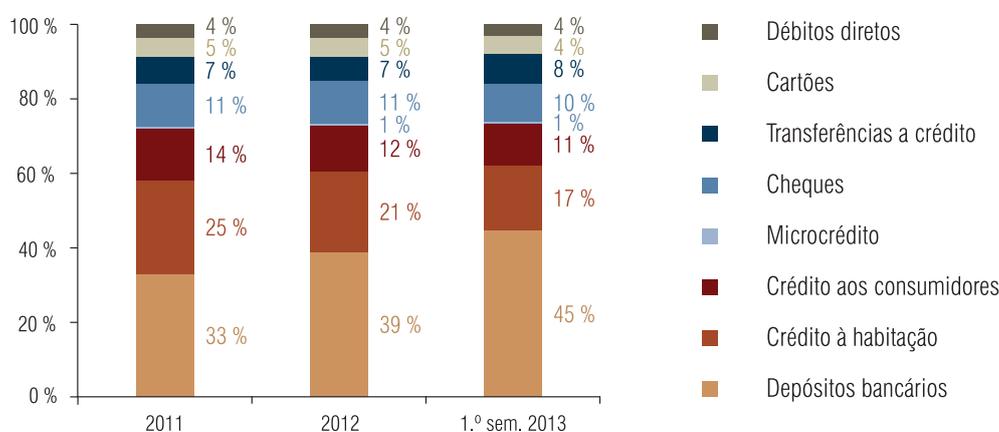
<sup>1</sup> Estes decorrem da aprovação, no quarto trimestre de 2012, de um conjunto de diplomas legais e regulamentares que vieram definir regras e procedimentos que as instituições de crédito devem observar na prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito com clientes bancários particulares.

No que se refere aos **produtos bancários**, comparando com 2012, destaca-se o aumento relativo da procura dos temas relacionados com depósitos bancários (mais 6 p.p.), nomeadamente o recurso ao simulador de juros nos depósitos bancários, a consulta de prospets informativos de depósitos indexados e duais e a procura de informação sobre a titularidade e a movimentação de contas.

O tema *crédito à habitação* mantém-se como o segundo tema com mais consultas. As páginas mais visitadas foram as relativas ao simulador de crédito à habitação e aos principais elementos deste tipo de crédito.

**Gráfico VI.1.3**

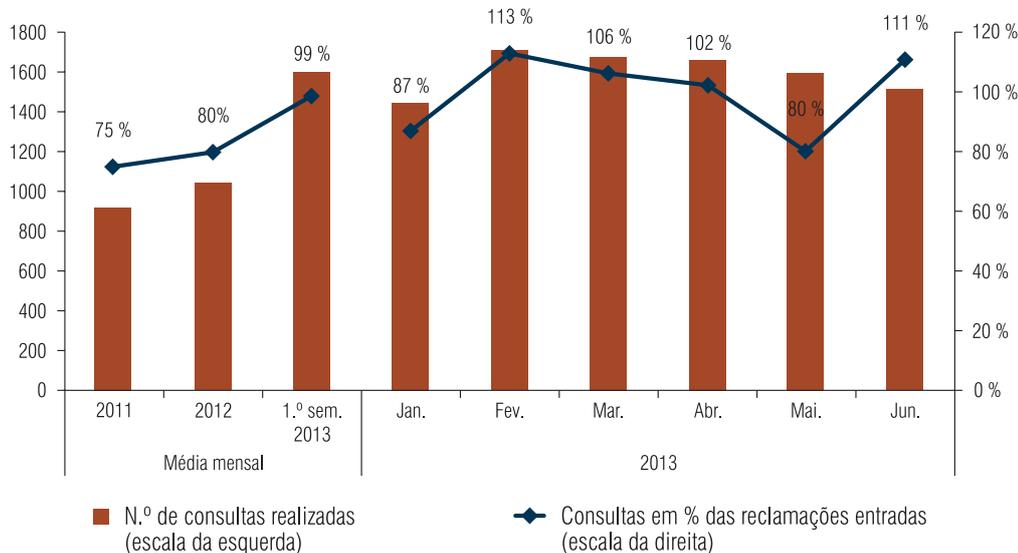
PCB | VISITAS ÀS PÁGINAS DE PRODUTOS BANCÁRIOS | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013



As páginas mais visitadas dos **serviços do Banco de Portugal** continuaram a ser as relativas ao tema reclamações (com 47 por cento dos acessos), tendo aumentado a sua importância relativa em três p.p. face ao ano anterior. Destacam-se os acessos à página de consulta de reclamações, que permite verificar o estado da análise de reclamações que tenham sido apresentadas contra instituições de crédito (inscritas no Livro de Reclamações ou enviadas diretamente ao Banco de Portugal) e a página que disponibiliza o formulário de envio de reclamação contra instituição de crédito diretamente ao Banco de Portugal.

Gráfico VI.1.4

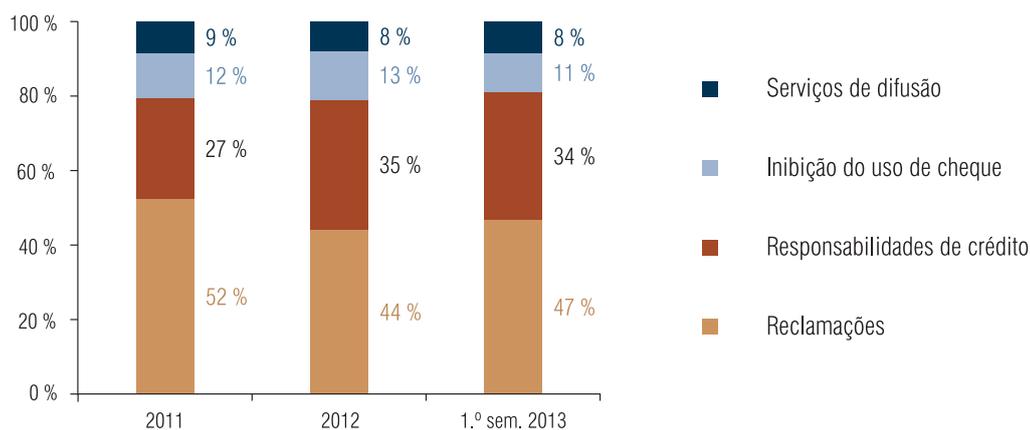
EVOLUÇÃO DOS ACESSOS À CONSULTA DE RECLAMAÇÕES | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013



As responsabilidades de crédito, onde são apresentadas informações sobre a Central de Responsabilidades de Crédito, mantêm-se como o segundo tema mais procurado nos serviços do Banco de Portugal (34 por cento). Em terceiro lugar, surgem as páginas referentes à inibição do uso do cheque (11 por cento) e, em quarto lugar, os serviços de difusão de pedidos de localização de contas de titulares falecidos ou de extravio e recuperação de documentos de identificação pessoal.

Gráfico VI.1.5

PCB | VISITAS ÀS PÁGINAS DE SERVIÇOS DO BANCO DE PORTUGAL | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013

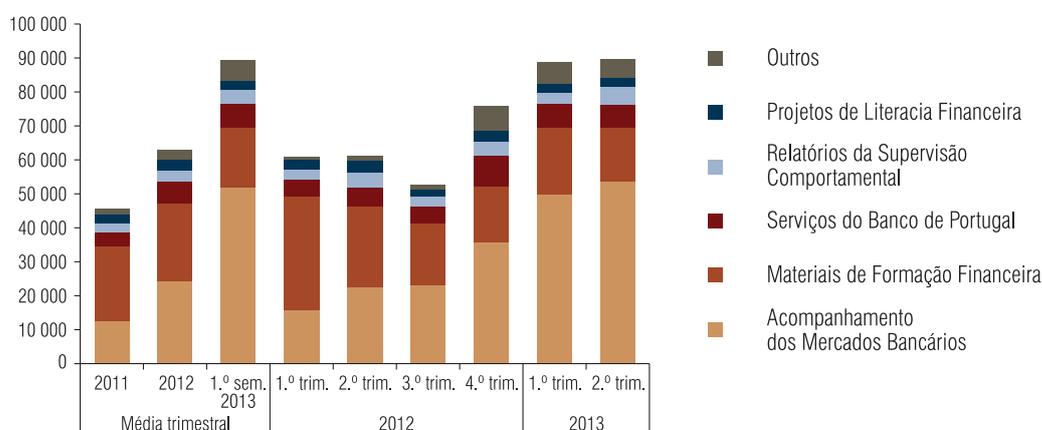


### Consulta de documentos

No primeiro semestre de 2013 foram realizados 178 512 *downloads* de ficheiros disponíveis no Portal do Cliente Bancário, o que corresponde a uma média mensal de 29 752 *downloads*. Face a 2012, em que a média mensal foi de 20 873 *downloads*, verificou-se um aumento de 43 por cento, mantendo-se assim a trajetória de crescimento registada desde 2011.

Gráfico VI.1.6

PCB | DOCUMENTOS DESCARREGADOS | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013

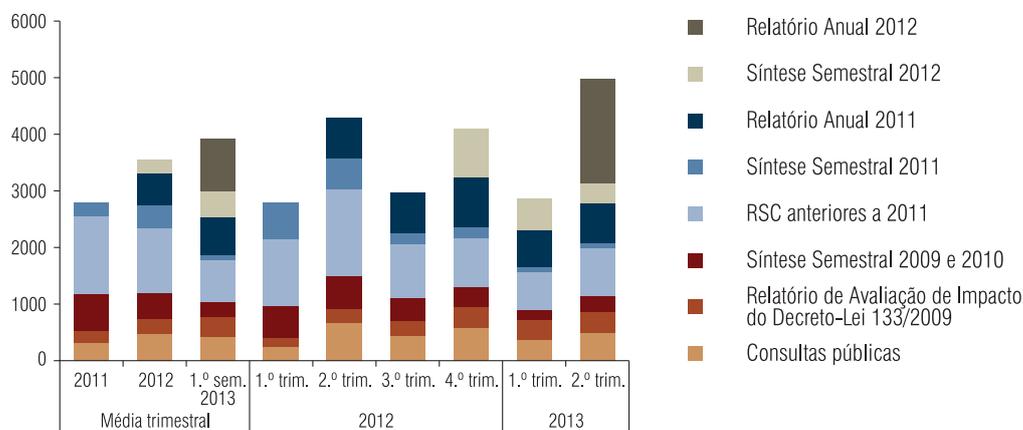


A procura de documentos relativos ao acompanhamento dos mercados bancários aumentou significativamente no primeiro semestre de 2013, com mais do dobro da média mensal de *downloads* do que em 2012. Os mais procurados foram os Prospetos Informativos de depósitos indexados e duais (média mensal de 8033 *downloads*), que registaram um acréscimo de 269 por cento face à média mensal de 2012, em resultado do aumento da comercialização deste tipo de depósitos pelas instituições de crédito. Em segundo lugar, surgem os Folhetos de Comissões e Despesas do Preçário das instituições de crédito (média mensal de 5585 *downloads*) e, em terceiro lugar, o histórico de taxas máximas no crédito aos consumidores (média mensal de 3645 *downloads*).

Nos documentos disponíveis para *download* no PCB encontram-se também os relatórios da supervisão comportamental. Neste campo destaca-se a publicação, em maio, do Relatório Anual de Supervisão Comportamental de 2012 que atingiu um elevado número de *downloads* (1848 entre maio e junho).

Gráfico VI.1.7

PCB | DOCUMENTOS DESCARREGADOS: RELATÓRIOS DA SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013

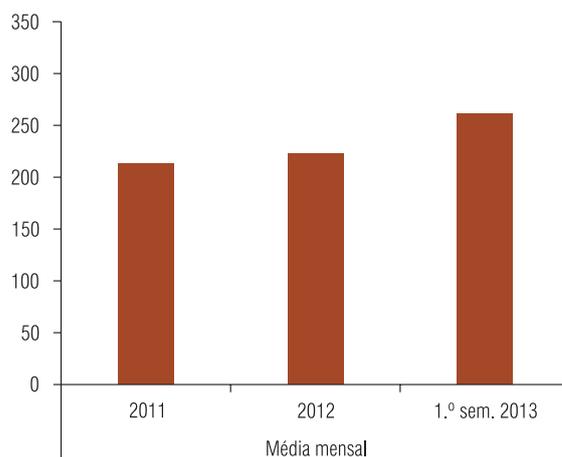


## 2. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DE CLIENTES BANCÁRIOS

No primeiro semestre de 2013, o Banco de Portugal recebeu 1560 pedidos de informação, cerca de 260 de pedidos por mês, valor que representa um acréscimo de 17,3 por cento face a 2012.

Gráfico VI.2.1

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013

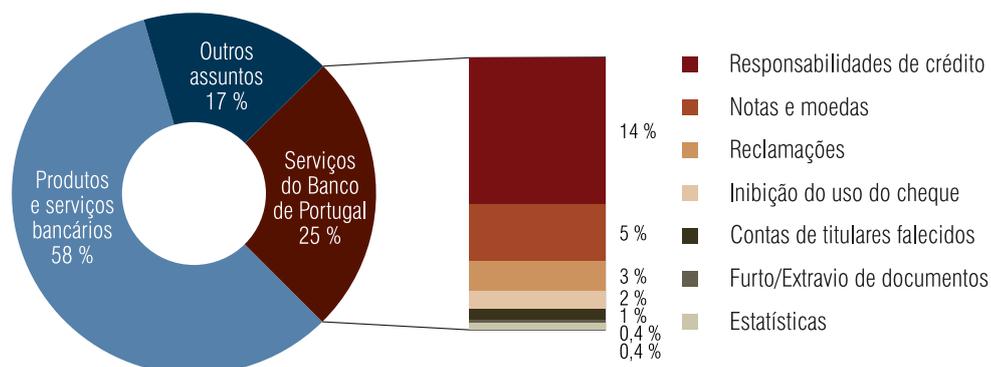


É através do Portal do Cliente Bancário que os clientes bancários enviam a generalidade dos pedidos de informação ao Banco de Portugal (cerca de 92 por cento dos pedidos deram entrada por esta via).

Neste período, os pedidos de informação sobre depósitos bancários, produtos de crédito e serviços de pagamento representaram 58 por cento do total dos pedidos de informação, o que corresponde a um aumento de 13 p.p. face a 2012. Temas transversais como o sobre-endividamento, os intermediários de crédito e a prevenção da fraude, representaram 17 por cento dos pedidos de informação recebidos neste período (menos dois p.p. que em 2012). As questões relativas aos serviços do Banco de Portugal representaram 25 por cento (menos 11 p.p. que em 2012), continuando os pedidos sobre matérias no âmbito da Central de Responsabilidades de Crédito a destacar-se dentro desta categoria.

Gráfico VI.2.2

DISTRIBUIÇÃO TEMÁTICA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 1.º SEMESTRE DE 2013

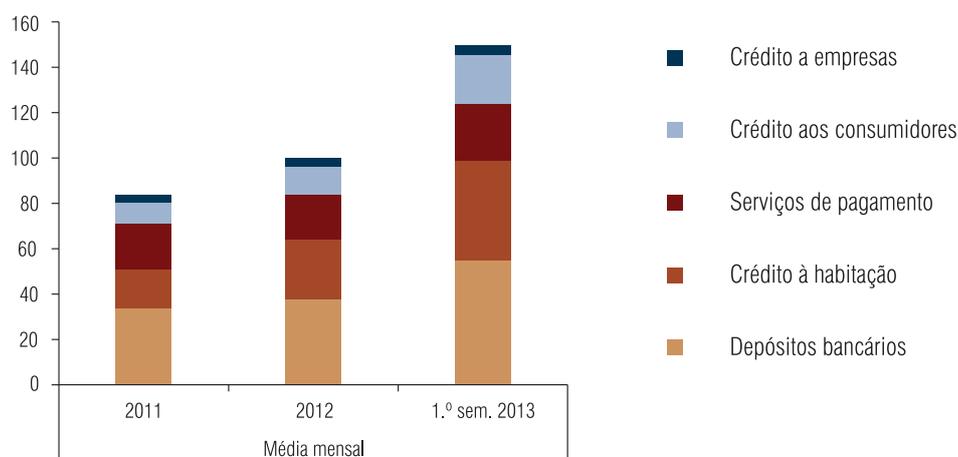


Apesar de os depósitos bancários continuarem a ser a matéria mais frequentemente questionada, foram as matérias relativas a crédito aos consumidores e a crédito à habitação as que registaram um crescimento mais elevado. Este aumento deveu-se aos pedidos de informação sobre matérias enquadradas pelos diplomas legais que vieram definir regras e procedimentos que as instituições de crédito devem observar na prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito com clientes particulares<sup>2</sup> e permitir a mobilização dos Planos de Poupança Reforma (PPR) ou dos Planos Poupança-Reforma/Educação (PPR/E) para pagamento de prestações do crédito à habitação<sup>3</sup>.

Nos pedidos de informação sobre matérias relativas a crédito à habitação, 27,5 por cento incidiram sobre questões relacionadas com a mobilização dos PPR para pagamento da prestação do crédito à habitação e 16 por cento sobre os regimes do incumprimento. No caso do crédito aos consumidores, os pedidos de informação sobre matérias relacionadas com o regime geral do incumprimento, representaram cerca de 33 por cento. No que se refere aos pedidos de informação sobre depósitos bancários, verificou-se, no primeiro semestre de 2013, um aumento do peso relativo dos pedidos sobre garantia de depósitos, sobre a movimentação e sobre comissões e encargos das contas de depósito, face a 2012.

**Gráfico VI.2.3**

**EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS  
| 2011 – 1.º SEMESTRE DE 2013**



<sup>2</sup> Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, e Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro.

<sup>3</sup> Lei 57/2012, de 9 de novembro.

## CAIXA 12 | PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE SITUAÇÕES DE INCUMPRIMENTO

No primeiro semestre de 2013, o Banco de Portugal recebeu pedidos de informação relacionados com o regime geral de prevenção e regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito<sup>4</sup> e com o regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil<sup>5</sup>. O regime geral do incumprimento aplica-se a todos os contratos de crédito celebrados com clientes particulares, pelo que abrange o crédito aos consumidores e o crédito à habitação (incluindo crédito para habitação própria permanente, crédito conexo e outros créditos hipotecários). O regime extraordinário do incumprimento aplica-se apenas ao crédito para habitação própria permanente.

No primeiro semestre de 2013 cerca de 5,3 por cento do total de pedidos de informação de clientes bancários recebidos pelo Banco de Portugal estiveram relacionados com os regimes de prevenção e gestão do incumprimento.

O maior número de pedidos de informação sobre situações de incumprimento esteve relacionado com o regime geral (94 por cento do total), que tem uma maior abrangência de tipologias de crédito. No contexto do regime geral, foram recebidos 42 pedidos de informação sobre o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI) e 35 sobre o Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI).

### Quadro C.12.1

#### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO REFERENTES AOS REGIMES DO INCUMPRIMENTO, POR MATÉRIAS | 1.º SEMESTRE DE 2013

Matéria questionada	Número de pedidos	Distribuição percentual
Crédito à habitação	41	50,0 %
Regime Geral		
PARI	21	25,6 %
PERSI	15	18,3 %
Regime Extraordinário	5	6,1 %
Crédito aos consumidores	41	50,0 %
Regime Geral		
PARI	14	17,1 %
PERSI	27	32,9 %
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0 %</b>

Por tipos de crédito, no crédito à habitação destacam-se as questões relativas ao regime geral, que foram responsáveis por 87 por cento dos pedidos relativos aos regimes do incumprimento,

<sup>4</sup> Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que estabelece princípios e regras a observar pelas instituições de crédito na prevenção e na regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes particulares.

<sup>5</sup> Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, que cria o regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil.

com especial incidência sobre o PARI, enquanto no crédito aos consumidores, o PERSI foi a matéria mais questionada, sendo responsável por 65,8 por cento dos pedidos de informação sobre crédito aos consumidores, no âmbito dos regimes do incumprimento.

As matérias dos pedidos de informação relacionaram-se principalmente com os direitos e deveres dos clientes bancários no âmbito da prevenção de situações de incumprimento, com as condições de integração dos clientes bancários em PERSI e os deveres das instituições de crédito após essa integração e com as condições de acesso ao regime extraordinário de proteção dos mutuários de crédito à habitação.

## SINOPSE DE INICIATIVAS LEGAIS E REGULAMENTARES | 1.º SEMESTRE DE 2013

Data	Identificação do diploma	Objeto
2 de janeiro	Portaria n.º 2/2013	Estabelece o regime e o procedimento aplicáveis ao reconhecimento das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários prevista no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, designada de Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).
1 de fevereiro	Carta-circular n.º 3/2013/DSC	Define boas práticas relativas ao comissionamento aplicável à aceitação de cartões de pagamento. Transmite o entendimento de que o comissionamento associado à aceitação de cartões de pagamento deve corresponder à transação efetivamente realizada, a débito ou a crédito, e não à classificação do tipo de cartão.
14 de março	Instrução n.º 4/2013	Estabelece as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o segundo trimestre de 2013.
28 de março	Decreto-Lei n.º 42-A/2013	Procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2011/90/UE da Comissão, de 14 de novembro, que alterou os pressupostos adicionais para o cálculo da taxa anual de encargos efetiva global definidos na parte II do anexo I da Diretiva n.º 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril. O diploma legal introduz também deveres de informação durante a vigência do contrato e estende o âmbito de aplicação do regime crédito aos consumidores aos contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com obrigação de reembolso no prazo de um mês. Altera ainda as regras para a determinação das taxas máximas nos contratos de crédito aos consumidores, passando estas a aplicar-se também aos contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com obrigação de reembolso no prazo de um mês e às ultrapassagens de crédito.
8 de maio	Decreto-Lei n.º 58/2013	Estabelece as normas aplicáveis à classificação e contagem do prazo das operações de crédito, aos juros remuneratórios, à capitalização de juros e à mora do devedor.
11 de junho	Instrução n.º 12/2013	Procede à revisão da Instrução n.º 8/2009, que estabelece os modelos de Ficha sobre Informação Normalizada Europeia em Matéria de Crédito aos Consumidores a utilizar pelas instituições de crédito tendo em vista o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual previstos no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, em conformidade com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março.
11 de junho	Instrução n.º 13/2013	Procede à revisão da Instrução n.º 11/2009, que sistematiza as regras de cálculo da Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG), em conformidade com os princípios gerais, pressupostos e fórmula de cálculo que se encontram definidos no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, em conformidade com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março.
11 de junho	Instrução n.º 14/2013	Procede à revisão da Instrução n.º 12/2009, que determina os elementos de informação a prestar mensalmente ao Banco de Portugal relativamente aos contratos de crédito aos consumidores abrangidos pelo âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, com exceção das ultrapassagens de crédito, em conformidade com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março.
11 de junho	Instrução n.º 15/2013	Estabelece as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o terceiro trimestre de 2013.

Matéria	Entidade	Iniciativa
Contas bancárias	Comissão Europeia	Divulga a proposta de diretiva sobre transparência e comparabilidade de comissões referentes a contas de pagamento, mobilidade entre contas de pagamento e acesso a uma conta de serviços mínimos bancários.  <a href="http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52013PC0266:EN:NOT">http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52013PC0266:EN:NOT</a>
Crédito à habitação	European Banking Authority (EBA)	Divulga dois pareceres com boas práticas sobre a concessão responsável de crédito hipotecário e a forma de tratamento de mutuários de crédito hipotecário que estejam com dificuldades no pagamento das obrigações decorrentes do contrato.  <a href="http://www.eba.europa.eu/-/eba-publishes-good-practices-for-responsible-mortgage-lending-and-treatment-of-borrowers-in-payment-difficulties">http://www.eba.europa.eu/-/eba-publishes-good-practices-for-responsible-mortgage-lending-and-treatment-of-borrowers-in-payment-difficulties</a>
	Banco de Espanha	Divulga um Guia de acesso ao crédito hipotecário, com a informação de que o consumidor necessita para tomar decisões financeiras adequadas aquando da contratação de um empréstimo para aquisição de habitação. Descreve o que são empréstimos com garantia hipotecária, as suas características e as responsabilidades assumidas pelo cliente bancário, bem como as consequências do não cumprimento das obrigações contratuais.  ( <a href="http://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/Folletos/guia_de_acceso_a">http://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/Folletos/guia_de_acceso_a</a> ) ( <a href="http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/Folletos/Fic/Guia_hipotecaria_2013.pdf">http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/Folletos/Fic/Guia_hipotecaria_2013.pdf</a> )
Crédito em incumprimento	Banco Central da Irlanda	Anuncia um projeto-piloto, com duração de três meses, para reestruturação de dívidas de consumidores em dificuldades financeiras, que tenham créditos junto de vários credores, mas que não sejam não elegíveis para o regime de insolvência. O projeto prevê que, com a participação de uma entidade independente, os credores cooperem para apresentar uma solução apropriada ao consumidor.  <a href="http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Documents/Framework%20for%20Multiple%20Distressed%20Debt.pdf">http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Documents/Framework por cento20for por cento20Multiple por cento20Distressed por cento20Debt.pdf</a>
Formação financeira	FED	Reitera o papel do FED na disseminação da formação financeira por todo o país e no apoio aos professores e às escolas, através de discurso de Ben Bernanke, presidente do Conselho de Governadores do FED, sobre formação financeira e económica proferido por ocasião do 13.º fórum anual do RISE (Redefining Investment Strategy Education).  <a href="http://www.federalreserve.gov/newsevents/speech/20130404a.htm">http://www.federalreserve.gov/newsevents/speech/20130404a.htm</a>

SINOPSE DE INICIATIVAS E EVENTOS DA AGENDA INTERNACIONAL | 1.º SEMESTRE DE 2013

140

Matéria	Entidade	Iniciativa
Formação financeira	Banco Mundial e OCDE	<p>Organizam sob Presidência russa do G20 da conferência “Empowering Consumers of Financial Products and Services through Improved Financial Literacy / Capability and Effective Consumer Protection Systems”, na qual se discutiram vários tópicos relacionados com estratégias e iniciativas de formação financeira e de proteção do consumidor de produtos financeiros.</p> <p><a href="http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Draft%20agenda%20-%20Conference%20-%20Moscow.pdf">http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Draft por cento20agenda por cento20- por cento20Conference por cento20- por cento20Moscow.pdf</a></p>
Institucional	Financial Services Authority (FSA) / Financial Conduct Authority (FCA) do Reino Unido	<p>Publica documento de trabalho sobre transparência e divulgação de informação, como forma de melhorar a <i>accountability</i> do regulador e das instituições do setor financeiro e de ajudar os consumidores a tomar decisões mais informadas.</p> <p><a href="http://www.fsa.gov.uk/library/policy/dp/2013/13-01.shtml">http://www.fsa.gov.uk/library/policy/dp/2013/13-01.shtml</a>  <a href="http://www.fsa.gov.uk/static/pubs/discussion/dp13-01.pdf">http://www.fsa.gov.uk/static/pubs/discussion/dp13-01.pdf</a></p> <p>Divulga o Risk Outlook 2013/14 e o Business Plan da FCA. O Risk Outlook identifica um conjunto de riscos relativamente aos quais a FCA irá atuar, nalguns casos ao longo de vários anos. O Business Plan estabelece a forma como esses riscos serão geridos no primeiro ano e como a FCA vai utilizar os seus recursos no sentido de atingir os objetivos de forma eficaz.</p> <p><a href="http://www.fsa.gov.uk/library/communication/pr/2013/027.shtml">http://www.fsa.gov.uk/library/communication/pr/2013/027.shtml</a></p> <p>Divulga para consulta um documento sobre o novo enquadramento de regulação do crédito aos consumidores. A responsabilidade pela regulação do crédito aos consumidores foi transferida do Office for Fair Trading (OFT) para a Financial Conduct Authority (FCA) em 1 de abril de 2014.</p> <p><a href="http://www.fsa.gov.uk/library/communication/pr/2013/021.shtml">http://www.fsa.gov.uk/library/communication/pr/2013/021.shtml</a>  <a href="http://www.fsa.gov.uk/library/policy/cp/2013/13-07.shtml">http://www.fsa.gov.uk/library/policy/cp/2013/13-07.shtml</a></p> <p>Publica o seu primeiro Occasional Paper, denominado “Applying behavioural economics at the Financial Conduct Authority”, cujo objetivo é descrever como a economia comportamental pode ajudar a compreender o funcionamento dos mercados financeiros de retalho e a melhorar a sua regulação.</p> <p><a href="http://www.fca.org.uk/static/documents/occasional-papers/occasional-paper-1.pdf">http://www.fca.org.uk/static/documents/occasional-papers/occasional-paper-1.pdf</a></p>

Matéria	Entidade	Iniciativa
Proteção do consumidor financeiro	G20	Publica comunicados que realçam a importância da inclusão financeira, da formação financeira e da proteção do consumidor de produtos financeiros, na sequência de três reuniões (em fevereiro, abril e julho) dos ministros das finanças e governadores dos bancos centrais. <a href="http://www.g20.org/documents/">http://www.g20.org/documents/</a>
	Joint Committee of ESAs	Realiza o Dia da Proteção do Consumidor pelo comité conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (Joint ESAs Consumers Protection Day), no dia 25 de junho, em Paris. O objetivo deste evento foi o intercâmbio e discussão de temas de natureza financeira intersectorial. As atividades incluíram um painel de discussão sobre o Regulamento relativo aos key information documents (KIDs) para produtos financeiros complexos (PRIPs). <a href="http://www.esa.europa.eu/-/joint-committee-of-esas-holds-its-first-consumer-protection-day">http://www.esa.europa.eu/-/joint-committee-of-esas-holds-its-first-consumer-protection-day</a>



