

SINOPSE DE ATIVIDADES DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

1.º semestre 2014



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA



SINOPSE DE ATIVIDADES DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

1.º semestre 2014



Índice

Sumário executivo | **11**

TEMAS EM DESTAQUE

1. Regimes do incumprimento | **19**
 - 1.1. Regime geral do incumprimento | **21**
 - 1.2. Regime extraordinário do incumprimento | **24**
2. Serviços mínimos bancários | **27**
 - Caixa 1 • Instituições que disponibilizam o regime de serviços mínimos bancários | **27**

FISCALIZAÇÃO SISTEMÁTICA

1. Publicidade a produtos e serviços bancários | **33**
2. Depósitos indexados e duais | **35**
3. Taxas máximas no crédito aos consumidores | **36**
4. Preçários | **37**

AÇÕES DE INSPEÇÃO | **41**

RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

1. Evolução recente | **47**
2. Reclamações por matéria | **49**
 - Caixa 2 • Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores | **52**
 - Caixa 3 • Instituições mais reclamadas nas contas de depósito | **54**
 - Caixa 4 • Instituições mais reclamadas no crédito à habitação | **56**
3. Resultados da análise | **58**
 - Caixa 5 • Reclamações sobre situações de incumprimento | **58**
 - Caixa 6 • Notas metodológicas | **63**

CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

1. Recomendações e determinações específicas | **69**
2. Processos de contraordenação | **74**

ANEXOS

1. Iniciativas legislativas e regulamentares | **77**
2. Iniciativas e eventos da agenda internacional | **78**

Índice gráficos

Gráfico I.1.1.1 • PERSI | Distribuição dos processos de PERSI relativos a crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2014 | **21**

Gráfico I.1.1.2 • PERSI | Motivos de extinção | 2013 – 1.º semestre de 2014 | **22**

Gráfico I.1.2.1 • Regime extraordinário | Principal motivo de indeferimento dos requerimentos de acesso | 1.º semestre de 2014 | **25**

Gráfico I.2.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2008 – 1.º semestre de 2014 | **28**

Gráfico II.1.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2013 – 1.º semestre de 2014 | **33**

Gráfico II.1.2 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 2013 – 1.º semestre de 2014 | **34**

Gráfico II.1.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários fiscalizados | 2013 – 1.º semestre de 2014 | **34**

Gráfico II.3.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 2013 – 1.º semestre de 2014 | **36**

Gráfico III.1 • Ações de inspeção | Distribuição por tipo de ação | 1.º semestre de 2014 | **41**

Gráfico III.2 • Ações de inspeção | Distribuição por tipo de regime | 1.º semestre de 2014 | **42**

Gráfico IV.1.1 • Reclamações | Evolução do número de entradas, por proveniência | 2007 – 1.º semestre de 2014 | **47**

Gráfico IV.2.1 • Reclamações | Matérias reclamadas (em percentagem) | 2013 – 1.º semestre de 2014 | **49**

Gráfico C.2.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2014 | **53**

Gráfico C.3.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2014 | **54**

Gráfico C.4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação | 1.º semestre de 2014 | **56**

Gráfico C.5.1 • Reclamações | Regimes do incumprimento | 2013 – 1.º semestre de 2014 | **59**

Gráfico C.5.2 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por proveniência | 1.º semestre de 2014 | **59**

Gráfico C.5.3 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2014 | **59**

Gráfico C.5.4 • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime geral | 1.º semestre de 2014 | **60**

Gráfico C.5.5 • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime extraordinário
| 1.º semestre de 2014 | **60**

Gráfico C.5.6 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento
| 1.º semestre de 2014 | **62**

Gráfico V.1.1 • Recomendações e determinações específicas
| Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 1.º semestre de 2014 | **70**

Índice quadros

- Quadro I.1.1 • Dados globais do PERSI e do regime extraordinário | Crédito hipotecário
| 2013 – 1.º semestre de 2014 | **20**
- Quadro I.1.2 • Dados globais do PERSI | Crédito aos consumidores
| 2013 – 1.º semestre de 2014 | **20**
- Quadro I.1.1.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos
| 2013 – 1.º semestre 2014 | **22**
- Quadro I.1.1.2 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos
| 1.º semestre 2014 | **23**
- Quadro I.1.1.3 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos
| 1.º semestre de 2014 | **24**
- Quadro I.1.2.1 • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso
| 2013 – 1.º semestre de 2014 | **25**
- Quadro I.1.2.2 • Regime extraordinário | Soluções acordadas e processos extintos
| 1.º semestre de 2014 | **26**
- Quadro I.2.1 • SMB | Contas constituídas e encerradas
| 2013 – 1.º semestre de 2014 | **28**
- Quadro I.2.2 • SMB | Evolução dos encargos anuais definidos em preçário
| 2013 – 1.º semestre de 2014 | **29**
- Quadro II.1.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados por tipo
de produto | 2013 – 1.º semestre de 2014 | **33**
- Quadro II.2.1 • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos
| 2013 – 1.º semestre de 2014 | **35**
- Quadro II.2.2 • Depósitos indexados e duais | Fiscalização das remunerações
| 1.º semestre de 2014 | **35**
- Quadro II.4.1 • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados
| 1.º semestre de 2014 | **37**
- Quadro II.4.2 • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas
| 1.º semestre de 2014 | **37**
- Quadro III.1 • Ações de inspeção, por matéria | 1.º semestre de 2014 | **43**
- Quadro IV.1.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência
| 2013 – 1.º semestre de 2014 | **48**
- Quadro IV.2.1 • Reclamações | Matérias reclamadas (valores absolutos)
| 2013 – 1.º semestre de 2014 | **50**
- Quadro IV.2.2 • Reclamações | Matérias reclamadas (valores relativos)
| 2013 – 1.º semestre de 2014 | **51**

- Quadro C.2.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores
| 1.º semestre de 2014 | **52**
- Quadro C.3.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem
| 1.º semestre de 2014 | **54**
- Quadro C.4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação
| 1.º semestre de 2014 | **56**
- Quadro IV.3.1 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação
| 2012 – 1.º semestre de 2014 | **58**
- Quadro C.5.1 • Reclamações | Regimes do incumprimento, por tipo de crédito
| 1.º semestre de 2014 | **60**
- Quadro C.5.2 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento
| 1.º semestre de 2014 | **61**
- Quadro C.5.3 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamações relativos
a situações de incumprimento | 1.º semestre de 2014 | **62**
- Quadro V.1.1 • Recomendações e determinações específicas | Por matéria
| 1.º semestre de 2014 | **69**
- Quadro V.1.2 • Recomendações e determinações específicas | Publicidade
| 1.º semestre de 2014 | **69**
- Quadro V.1.3 • Recomendações e determinações específicas | Preçários
| 1.º semestre de 2014 | **71**
- Quadro V.1.4 • Recomendações e determinações específicas | Depósitos simples
| 1.º semestre de 2014 | **71**
- Quadro V.1.5 • Recomendações e determinações específicas | Crédito hipotecário
| 1.º semestre de 2014 | **72**
- Quadro V.1.6 • Recomendações e determinações específicas | Crédito aos consumidores
| 1.º semestre de 2014 | **73**
- Quadro V.1.7 • Recomendações e determinações específicas | Serviços e meios
de pagamento | 1.º semestre de 2014 | **73**
- Quadro V.2.1 • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal,
por matéria | 1.º semestre de 2014 | **74**
- Quadro V.2.2 • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal,
por diploma habilitante | 1.º semestre de 2014 | **74**

Abreviaturas

ATM	<i>Automated teller machine</i>
BIC	<i>Business identifier code</i>
CE	Comissão Europeia
FIIAH	Fundo de investimento imobiliário para arrendamento habitacional
FIN	Ficha de informação normalizada
IBAN	<i>Internacional bank account number</i>
IC	Instituição de crédito
PARI	Plano de ação para o risco de incumprimento
PCB	Portal do cliente bancário
PERSI	Procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento
RACE	Rede de apoio ao consumidor endividado
RCL	Reclamação proveniente do livro de reclamações
RCO	Reclamação proveniente de outros meios
SEPA	<i>Single european payments 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
TANB	Taxa anual nominal bruta

Sumário executivo

A Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental resume a atuação do Banco de Portugal na fiscalização dos mercados bancários de retalho durante o primeiro semestre de 2014.

Esta Sinopse substitui a anterior Síntese Intercalar de Atividades de Supervisão Comportamental, procurando que a divulgação da atuação fiscalizadora do Banco de Portugal nos mercados bancários de retalho seja realizada num formato mais sintético e mais simples do que o anteriormente publicado.

A presente Sinopse, referente ao primeiro semestre de 2014, descreve:

- A implementação do regime geral e do regime extraordinário do incumprimento e os desenvolvimentos nos serviços mínimos bancários (capítulo I);
- As atividades de fiscalização sistemática da publicidade, dos depósitos indexados e duais, das taxas máximas no crédito aos consumidores e dos preçários (capítulo II);
- As ações de inspeção nos mercados bancários de retalho (capítulo III);
- A análise de reclamações dos clientes bancários (capítulo IV);
- E a correção de irregularidades e sancionamento (capítulo V).

As iniciativas legislativas e regulamentares e os principais desenvolvimentos da agenda internacional da supervisão comportamental deste período são apresentados em anexo.

Regimes do incumprimento

No primeiro semestre de 2014, a fiscalização do regime geral do incumprimento envolveu o acompanhamento dos procedimentos internos adotados pelas instituições de crédito na implementação do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI). No regime extraordinário

do incumprimento, para além dos procedimentos adotados pelas instituições de crédito, foi também fiscalizada se a informação prestada aos clientes era completa e adequada.

Relativamente ao crédito hipotecário, no primeiro semestre de 2014, as instituições, por sua iniciativa ou por solicitação dos clientes, deram início a 61 511 processos (PERSI e regime extraordinário), mais 7,3 por cento do que os processos iniciados no segundo semestre de 2013. A percentagem de processos concluídos com a regularização do incumprimento aumentou de 55,4 por cento, no segundo semestre de 2013, para 61,5 por cento, no primeiro semestre de 2014.

No crédito aos consumidores, foram iniciados 253 737 processos do PERSI, mais 25,1 por cento do que os processos iniciados no segundo semestre de 2013. Também para este tipo de crédito se observou um aumento da percentagem de processos concluídos com a regularização do incumprimento (de 40,4 por cento, no segundo semestre de 2013, para 44,4 por cento, no primeiro semestre de 2014).

Serviços Mínimos Bancários

No final do primeiro semestre de 2014 existiam 10 827 contas de serviços mínimos bancários (SMB) ativas, mais 12,2 por cento do que no final de 2013.

A 25 de junho de 2014, o Banco BIC Português e o Crédito Agrícola – a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, em nome próprio e em representação das 84 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas associadas (integradas no Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo), – assinaram o protocolo de adesão ao regime dos serviços mínimos bancários. É de assinalar que as instituições de crédito aderentes aos serviços mínimos bancários¹ têm um peso substancial no mercado de contas de depósito à ordem. Em conjunto, estas instituições detêm cerca de 90 por cento das contas de depósito à ordem em Portugal e os seus balcões asseguram uma ampla cobertura do território nacional.

O Banco de Portugal passou a divulgar no Portal do Cliente Bancário informação sobre as comissões de manutenção de conta de serviços mínimos bancários praticadas pelas instituições de crédito que disponibilizam estes serviços², bem como informação sobre o número de contas de serviços mínimos bancários ativas. Esta informação permite conhecer e comparar as comissões de manutenção de conta de serviços mínimos bancários cobradas pelas instituições de crédito que voluntariamente se comprometeram a disponibilizar estes serviços.

Iniciativas de carácter regulamentar

O Banco de Portugal recomendou às instituições de crédito³ um conjunto de boas práticas para simplificar e padronizar o comissionamento de contas de depósito à ordem. Reconhecendo que é legítimo as instituições cobrarem uma comissão de manutenção de conta de depósito à ordem, o Banco de Portugal entende que a comissão deve englobar os serviços de disponibilização de instrumentos para movimentação da conta, nomeadamente a anuidade do cartão de débito e a realização de, no mínimo, três levantamentos mensais ao balcão. Nesta recomendação, o Banco de Portugal considera também inadequada a prática comercial de fazer variar o montante da comissão de manutenção em função de saldos médios das contas de depósito à ordem, uma vez que a comissão é uma retribuição por serviços prestados.

O Banco de Portugal também entende que as instituições de crédito, no âmbito da sua liberdade contratual, podem propor a aquisição facultativa de outros produtos ou serviços financeiros associados à conta de depósito à ordem (“contas pacote”), desde que não se associem produtos que impliquem risco de perda de capital.

Relativamente ao crédito aos consumidores, o Banco de Portugal colocou em consulta pública um projeto de aviso sobre deveres de informação na vigência deste tipo de contratos de crédito, designadamente sobre a prestação regular de informação aos clientes através da

emissão de extratos regulares, permitindo aos clientes acompanhar a evolução dos contratos por si celebrados em moldes similares ao que já ocorre com outros produtos bancários, como o crédito à habitação ou as contas de depósito. Este projeto de aviso dá cumprimento às exigências atribuídas ao Banco de Portugal pelo legislador nacional para concretizar a informação que, na vigência dos contratos de crédito aos consumidores, as instituições de crédito estão obrigadas a disponibilizar aos seus clientes, bem como a periodicidade e o suporte em que essa informação deve ser prestada.

O Banco de Portugal emitiu ainda um entendimento sobre a aplicação das taxas máximas aos contratos de crédito *revolving* (de duração indeterminada), referindo que as novas utilizações do crédito disponibilizado através de cartões de crédito, linhas de crédito ou outros contratos de crédito *revolving* não devem estar sujeitas a encargos que ultrapassem os limites estabelecidos pelas taxas máximas em vigor.

Fiscalização sistemática

No primeiro semestre de 2014, o Banco de Portugal analisou 2984 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários, dos quais 1,8 por cento não estavam conformes com a regulamentação em vigor.

A conformidade de 116 prospetos informativos de depósitos indexados e duais com a regulamentação aplicável foi verificada previamente à sua comercialização. A média mensal do número de depósitos indexados e duais comercializados no primeiro semestre de 2014 aumentou 46 por cento em relação a 2013.

O Banco de Portugal verificou o cumprimento das taxas máximas a partir da informação reportada por 54 instituições sobre 691 090 novos contratos de crédito aos consumidores, numa média de cerca de 115 mil contratos por mês.

No primeiro semestre de 2014 foram remetidos ao Banco de Portugal 733 preçários respeitantes a 94 entidades, dos quais 429 respeitaram a alterações aos folhetos de comissões e

despesas e 304 ao reporte de folhetos de taxas de juro.

Ações de inspeção

No primeiro semestre de 2014, o Banco de Portugal realizou 419 ações de inspeção a 81 instituições de crédito. Destas, destacam-se as ações de inspeção aos regimes do incumprimento, que na sua maioria se realizaram através de inspeções “cliente mistério” e de inspeções credenciadas. No caso das ações de fiscalização ao regime geral do incumprimento, 67 por cento foram ações credenciadas, enquanto no regime extraordinário a fiscalização iniciou-se com ações “cliente mistério”, as quais foram depois complementadas por ações credenciadas às instituições de crédito.

Para além das ações de inspeção realizadas regularmente aos preçários, aos serviços e meios de pagamento e ao livro de reclamações, foram ainda inspecionados outros temas relacionados com as alterações legais e regulamentares introduzidas em 2013, nomeadamente o regime da mora em operações de crédito, as alterações ao regime do crédito aos consumidores e o regime dos serviços mínimos bancários.

Gestão de reclamações

No primeiro semestre de 2014, o Banco de Portugal recebeu 7311 reclamações de clientes bancários contra instituições de crédito, numa média mensal de 1219 reclamações, o que representa uma diminuição de 18,4 por cento face à média mensal de 2013. As reclamações recebidas incidiram principalmente sobre matérias relativas a crédito aos consumidores, contas de depósito e crédito à habitação, representando, em conjunto, cerca de 68 por cento das reclamações recebidas.

Correção de irregularidades e atuação sancionatória

Na sequência da sua ação fiscalizadora, o Banco de Portugal emitiu, no primeiro semestre de 2014, 357 recomendações e determinações específicas, exigindo às instituições supervisionadas a correção das irregularidades e incumprimentos

detetados. Destas recomendações e determinações específicas, mais de metade resultaram da avaliação da implementação das alterações ao quadro normativo introduzidas em 2013, nomeadamente do regime geral do incumprimento, do regime extraordinário, do regime da mora e do regime do crédito aos consumidores.

No âmbito das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal instaurou, no primeiro semestre de 2014, 25 processos de contraordenação contra 14 instituições, dos quais 11 respeitaram ao regime geral do incumprimento.

Iniciativas de informação e formação financeira

A importância atribuída pelo Banco de Portugal à informação e formação financeira continuou a refletir-se nas atividades de supervisão comportamental desenvolvidas no primeiro semestre de 2014.

Na dinamização de ações de formação, o Banco de Portugal colaborou com a Direção-Geral do Consumidor na formação de colaboradores das entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).

No âmbito dos trabalhos do Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), o Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, o Instituto de Seguros de Portugal (Conselho Nacional de Supervisores Financeiros) e o Ministério da Educação e Ciência realizaram a primeira oficina de formação de professores e educadores sobre o Referencial de Educação Financeira. Esta iniciativa decorreu no Porto e foi dirigida a professores e educadores da região norte. Na segunda metade de 2014, será realizada uma nova oficina de formação para educadores e professores em Coimbra, prevendo-se, para 2015, que estas ações tenham também lugar em Lisboa, Évora e Faro. Em paralelo, foram iniciados, com associações do setor financeiro, os trabalhos de preparação de materiais pedagógicos para apoiar a implementação do Referencial de Educação Financeira nas escolas.

Em resultado do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido pelo Plano, em especial pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros e pelo Ministério da Educação e Ciência no âmbito da formação financeira nas escolas, a *Child and Youth Finance International* (CYFI) atribuiu a Portugal o Prémio País 2014 para a Europa. O prémio foi entregue no dia 22 de maio, em Nova Iorque, à margem da Cimeira Anual da CYFI que decorreu na sede das Nações Unidas.

O Banco de Portugal continuou ainda a participar nos trabalhos da *International Network on Financial Education* (INFE), da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), o principal fórum internacional na área da formação financeira.

Agenda internacional da supervisão comportamental

Na União Europeia, destacam-se no primeiro semestre de 2014 os trabalhos da Comissão, Conselho e Parlamento Europeus, que incluem a publicação de uma Diretiva relativa aos contratos de crédito para imóveis de habitação e a continuação dos trabalhos de preparação de uma Diretiva relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e

ao acesso a contas de pagamento com características básicas. Foi também publicada uma Diretiva relativa ao mercado de instrumentos financeiros, que vem regular as práticas das instituições de crédito na comercialização de depósitos indexados (estendendo a este tipo de depósitos bancários regras aplicáveis aos instrumentos financeiros), e um Regulamento sobre os mercados de instrumentos financeiros, que atribui poderes de intervenção às autoridades de supervisão nacionais e europeias sobre os mercados de instrumentos financeiros e de depósitos indexados.

A Autoridade Bancária Europeia (EBA) e a Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (ESMA) publicaram as orientações para o tratamento de reclamações relacionadas com produtos e serviços bancários e do mercado de capitais. A EBA desenvolveu também iniciativas relacionadas com a inovação nos serviços de pagamentos, as moedas virtuais e as atividades de *crowdfunding*.

No primeiro semestre de 2014, a *Task Force on Financial Consumer Protection*, colocou em consulta pública o relatório relativo à implementação de alguns princípios do G20 para a proteção do consumidor de produtos financeiros.

Notas

1. Banco BIC Português, Banco BPI, Banco Comercial Português, Banco Santander Totta, Crédito Agrícola, Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Geral de Depósitos e Novo Banco.
2. <http://clientebanuario.bportugal.pt/pt-PT/ProdutosBancarios/ContasdeDeposito/SMB/Paginas/ComparativoComissoes.aspx>
3. Carta-Circular n.º 24/2014/DSC.

A Supervisão Comportamental em números – 1.º semestre de 2014

Regimes do incumprimento

- Analisada a informação relativa a 315 194 processos de PERSI sobre contratos de crédito à habitação e de crédito aos consumidores
- Analisada a informação relativa a 270 requerimentos de acesso ao regime extraordinário
- Recebidas 602 reclamações sobre matérias dos regimes do incumprimento
- Recebidos 55 pedidos de informação de clientes bancários sobre incumprimento
- Realizadas 51 ações de inspeção sobre a implementação dos regimes do incumprimento, das quais 36 sobre o regime extraordinário

Serviços Mínimos Bancários

- 10 827 contas de SMB ativas junto de seis instituições de crédito, no final do primeiro semestre
- Crescimento de 12,2 por cento do número de contas de SMB face ao final de 2013

Atividades de fiscalização sistemática

- Analisados 2984 suportes publicitários (61 por cento dos quais a produtos de crédito aos consumidores) abrangendo 43 instituições
- Fiscalizados previamente 116 prospets informativos de depósitos indexados e duais, comercializados por 11 instituições
- Verificado o cumprimento das taxas máximas a partir da informação reportada por 54 instituições sobre 691 090 contratos de crédito aos consumidores
- Fiscalizados 733 preçários (429 folhetos de comissões e despesas e 304 folhetos de taxas de juro) de 94 instituições

Ações de inspeção

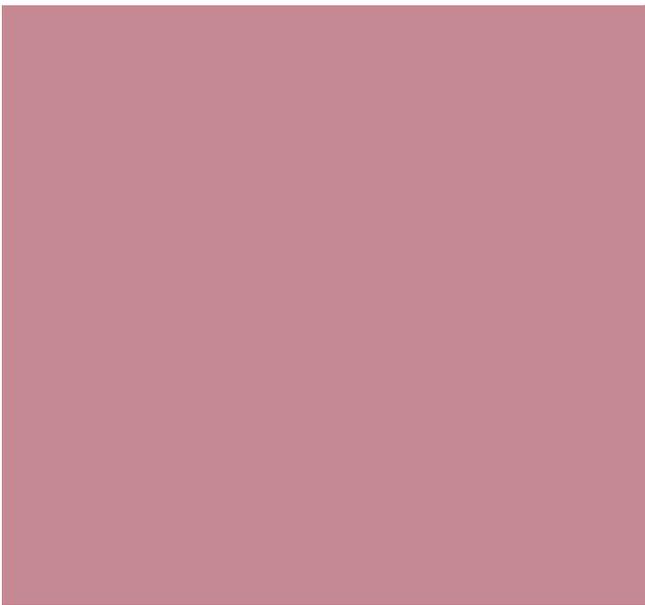
- 186 ações sobre o preçário de 81 instituições
- 66 ações sobre instrumentos de pagamento de 62 instituições
- 75 ações sobre o crédito aos consumidores concedido por 33 instituições
- 57 ações sobre o crédito hipotecário concedido por 12 instituições
- 32 ações sobre o Livro de Reclamações de 12 instituições
- Três ações sobre depósitos bancários comercializados por três instituições

Gestão de reclamações e pedidos de informação

- Recebidas 7311 reclamações, numa média de 1219 por mês
- Recebidos 1154 pedidos de informação, numa média de 192 por mês

Correção de irregularidades e sancionamento

- Emissão de 357 recomendações e determinações específicas para sanção de irregularidades, dirigidas a 49 instituições
- Instauração de 25 processos de contraordenação para sancionamento do incumprimento de normas, contra 14 instituições





I TEMAS EM DESTAQUE

1. Regimes do incumprimento
2. Serviços mínimos bancários

1. Regimes do incumprimento

No âmbito da implementação do regime geral¹ e do regime extraordinário² do incumprimento, no primeiro semestre de 2014 destaca-se o seguinte:

- As instituições de crédito iniciaram um total de 315 194 processos ao abrigo do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), mais 21,2 por cento do que no segundo semestre de 2013. Dos processos iniciados, 19,5 por cento envolveram contratos de crédito hipotecário e 80,5 por cento foram sobre contratos de crédito aos consumidores.
- Em relação ao segundo semestre de 2013, aumentou a percentagem dos processos de PERSI concluídos com regularização do incumprimento, de 55,4 por cento para 61,5 por cento no crédito hipotecário, e de 40,4 por cento para 44,4 por cento no crédito aos consumidores.
- As instituições de crédito receberam 270 requerimentos de acesso ao regime extraordinário de regularização de situações de incumprimento no crédito hipotecário, menos 32,7 por cento do que no segundo semestre de 2013. A percentagem de processos concluídos com celebração de um acordo para a regularização do incumprimento aumentou de 44,1 por cento, no segundo semestre de 2013, para 60 por cento neste semestre.

Os contratos de crédito hipotecário foram objeto de 61 457 processos de PERSI iniciados no primeiro semestre de 2014. As instituições de crédito concluíram 57 903 processos de PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, dos quais 35 606 (61,5 por cento) resultaram no pagamento dos montantes em mora ou na celebração de um acordo entre as partes com vista à regularização do incumprimento. A principal solução de renegociação dos contratos de crédito acordada ao abrigo do PERSI consistiu na fixação de um período de carência de capital e / ou juros.

No primeiro semestre de 2014, as instituições de crédito deferiram 54 requerimentos de acesso ao regime extraordinário do incumprimento e indeferiram 217 requerimentos, por não ter sido demonstrado o preenchimento das condições de acesso legalmente previstas.

Os principais motivos invocados para o indeferimento dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário foram a não verificação da condição relativa à redução significativa do rendimento anual bruto do agregado familiar (28,1 por cento) e a não entrega dos documentos demonstrativos do preenchimento das condições de aplicabilidade (21,2 por cento).

Dos 80 processos do regime extraordinário que foram concluídos no primeiro semestre de 2014, 48 (60 por cento) resultaram na celebração de um acordo para a regularização do incumprimento.

Os contratos de crédito aos consumidores foram objeto de 253 737 processos de PERSI iniciados no primeiro semestre de 2014. As instituições de crédito concluíram 255 323 processos de PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores, dos quais 113 320 (44,4 por cento) resultaram no pagamento dos montantes em mora ou na celebração de um acordo entre as partes com vista à regularização do incumprimento. A principal solução de renegociação acordada no âmbito do PERSI para este tipo de crédito consistiu no alargamento do prazo de reembolso.

No primeiro semestre de 2014, entraram no Banco de Portugal 589 reclamações relativas à aplicação pelas instituições de crédito do regime geral do incumprimento. A maioria das reclamações respeita à implementação do PERSI (71,8 por cento) incidindo, em especial, sobre a não apresentação pelas instituições de crédito de propostas de regularização do incumprimento (30,7 por cento).

Em relação ao regime extraordinário do incumprimento, entraram no Banco de Portugal 13 reclamações, incidindo, maioritariamente, sobre o

indeferimento pelas instituições de crédito dos requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários (69,2 por cento).

No exercício das suas competências de fiscalização, o Banco de Portugal realizou, no primeiro

semestre de 2014, 51 ações de inspeção junto das instituições de crédito com vista a aferir do cumprimento dos deveres previstos no regime geral e no regime extraordinário do incumprimento.

Quadro I.1.1 • Dados globais do PERSI e do regime extraordinário | Crédito hipotecário | 2013 – 1.º semestre de 2014

	1.º sem. 2013	2.º sem. 2013	1.º sem. 2014	Total
Regime geral – PERSI				
Processos PERSI iniciados	124 440	57 215	61 457	243 112
Processos PERSI concluídos	103 850	61 556	57 903	223 309
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ¹	35 389	34 127	35 606	105 122
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	34,1 %	55,4 %	61,5 %	47,1 %
Regime extraordinário				
Requerimentos de acesso deferidos	261	100	54	415
Processos de regime extraordinário concluídos	126	145	80	351
Processos de regime extraordinário concluídos com regularização do incumprimento	97	64	48	209
Processos de regime extraordinário concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos	77,0 %	44,1 %	60,0 %	59,5 %
Total				
Processos concluídos (Processos PERSI concluídos + Processos de regime extraordinário concluídos)	103 976	61 701	57 983	223 660
Processos concluídos com regularização do incumprimento	35 486	34 191	35 654	105 331
Processos concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos	34,1 %	55,4 %	61,5 %	47,1 %

1. Processos concluídos por um dos seguintes motivos: pagamento dos montantes em mora, renegociação do contrato de crédito, consolidação de créditos, refinanciamento do contrato de crédito, concessão de um empréstimo adicional para pagamento das prestações, dação em cumprimento.

Quadro I.1.2 • Dados globais do PERSI | Crédito aos consumidores | 2013 – 1.º semestre de 2014

	Crédito aos consumidores			Total
	1.º sem. 2013	2.º sem. 2013	1.º sem. 2014	
Processos PERSI iniciados	455 148	202 800	253 737	911 685
Processos PERSI concluídos	366 838	223 804	255 323	845 965
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ¹	108 138	90 498	113 320	311 956
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	29,5 %	40,4 %	44,4 %	36,9 %

1. Processos concluídos por um dos seguintes motivos: pagamento dos montantes em mora, renegociação do contrato de crédito, consolidação de créditos, refinanciamento do contrato de crédito, concessão de um empréstimo adicional para pagamento das prestações, dação em cumprimento.

No final de junho de 2014, a RACE contava com 20 entidades reconhecidas, distribuídas pelo território nacional.

1.1. Regime geral do incumprimento

No primeiro semestre de 2014, as instituições de crédito iniciaram um total de 315 194 processos ao abrigo do PERSI, o que representa um aumento de 21,2 por cento face ao semestre anterior³.

Desde a entrada em vigor do regime geral do incumprimento, em 1 de janeiro de 2013, foram abertos 1 154 797 processos PERSI, abrangendo 915 044 contratos de crédito, com um montante total em dívida de cerca de 11,8 mil milhões de euros.

Dos processos de PERSI iniciados no primeiro semestre do ano, 61 457 (19,5 por cento) correspondem a contratos de crédito hipotecário. Desde a entrada em vigor do regime geral do incumprimento, foram abertos 243 112 processos PERSI, relativos a 177 045 contratos de crédito hipotecário, com um montante total em dívida de cerca de 9,4 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 4,2 por cento.

Entre janeiro e junho de 2014, as instituições de crédito concluíram 57 903 processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, sendo que alguns destes processos tiveram início ainda em 2013.

Do total de processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, iniciados desde a entrada em vigor do regime geral (243 112), 91,9 por cento foram concluídos até ao final de junho de 2014, encontrando-se os restantes em fase de análise ou de negociação.

No que respeita ao segmento do crédito aos consumidores, no primeiro semestre de 2014 foram abertos 253 737 processos PERSI. Destes, 49,1 por cento correspondem a contratos de utilização de cartão de crédito, seguindo-se o crédito pessoal (25,8 por cento) e as facilidades de descoberto (10,4 por cento).

Desde a entrada em vigor do regime geral do incumprimento, foram abertos 911 685 processos PERSI, relativos a 737 999 contratos de crédito aos consumidores, com um montante total em dívida de cerca de 2,4 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 23,5 por cento.

Entre janeiro e junho de 2014 foram concluídos 255 323 processos de PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores. Do total de processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores iniciados desde a entrada em vigor do regime geral do incumprimento (911 685), 92,8 por cento foram concluídos até ao final do primeiro semestre de 2014. No final de junho, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 65 720 processos de PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores.

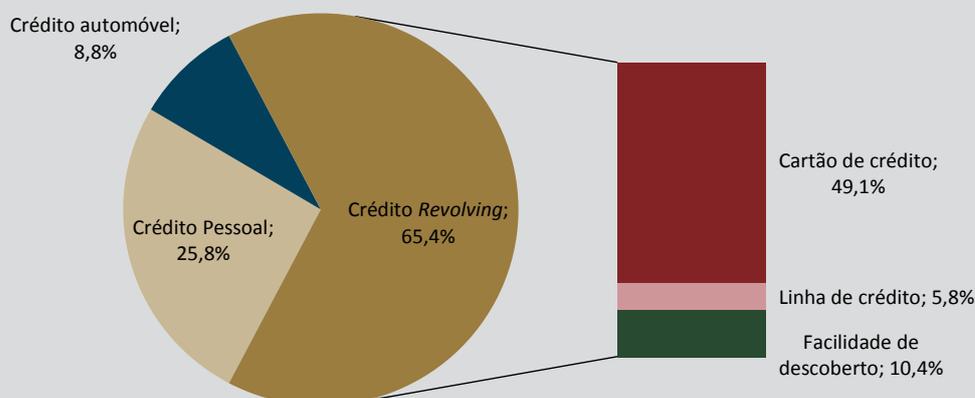


Gráfico I.1.1.1 • PERSI | Distribuição dos processos de PERSI relativos a crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2014

Quadro I.1.1.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos
| 2013 – 1.º semestre de 2014

	Crédito hipotecário			Crédito aos consumidores			Total		
	Processos		Contratos ¹	Processos		Contratos ¹	Processos		Contratos ¹
	2013	1.º sem. 2014	2013 – 1.º sem. 2014	2013	1.º sem. 2014	2013 – 1.º sem. 2014	2013	1.º sem. 2014	2013 – 1.º sem. 2014
Processos PERSI iniciados									
Número	181 655	61 457	177 045	657 948	253 737	737 999	839 603	315 194	915 044
Montante total (milhões de euros) ²	–	–	9405,9	–	–	2366,1	–	–	11 772,0
Rácio de incumprimento ³	–	–	4,2 %	–	–	23,5 %	–	–	8,1 %
Processos PERSI em análise⁴									
Número	16 249	19 803	–	67 306	65 720	–	83 555	85 523	–
Processos PERSI concluídos									
Número	165 406	57 903	157 211	590 642	255 323	670 064	756 048	313 226	827 275
Montante total (milhões de euros)	–	–	8360,8	–	–	2133,1	–	–	10 493,9
Rácio de incumprimento	–	–	4,6 %	–	–	24,0 %	–	–	8,5 %

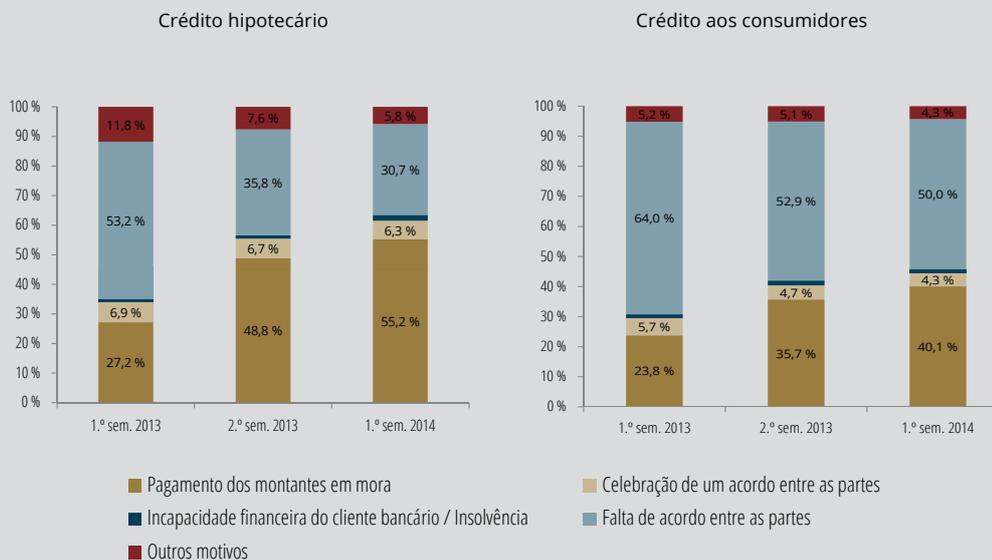
1. O total de contratos integrados no PERSI não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez.
2. O montante total corresponde à soma do montante em dívida em situação regular com o montante em incumprimento (vencido).
3. Rácio entre o montante em incumprimento (vencido) e o montante total.
4. Valores no final do período.

Soluções acordadas no âmbito do PERSI

No primeiro semestre de 2014 manteve-se a tendência, já patente nos dados de 2013, de

aumento do número de processos PERSI concluídos com o pagamento dos montantes em mora, o que parece resultar de uma atuação

Gráfico I.1.1.2 • PERSI | Motivos de extinção | 2013 – 1.º semestre 2014



progressivamente mais célere das instituições de crédito face ao incumprimento dos contratos de crédito.

Verifica-se uma tendência de redução da percentagem dos processos PERSI que são concluídos por falta de acordo entre a instituição de crédito e o cliente bancário. Face ao primeiro semestre de 2013, esta redução atingiu, no primeiro semestre de 2014, 22,5 pontos percentuais nos processos relativos a crédito hipotecário e 14 pontos percentuais nos processos relativos a crédito aos consumidores.

O número de processos de PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário que resultaram

na regularização do incumprimento através do pagamento dos montantes em atraso ou da celebração de um acordo com vista a essa regularização, representou cerca de 61,5 por cento do total de processos concluídos no primeiro semestre do ano.

No que respeita ao segmento do crédito aos consumidores, o número de processos de PERSI em que se verificou o pagamento dos montantes em mora ou a celebração de um acordo de regularização do incumprimento representou cerca de 44,4 por cento dos processos concluídos no período considerado.

Quadro I.1.1.2 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 1.º semestre 2014¹

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Pagamento dos montantes em mora (número)	31 954	102 357	134 311
Renegociação do contrato de crédito (número)	3471	7232	10 703
Montante renegociado (milhões de euros)	105,8	19,6	125,4
Consolidação de créditos (número)	9	1279	1288
Montante consolidado (milhões de euros)	0,17	5,39	5,56
Refinanciamento (número)	18	1751	1769
Montante refinanciado (milhões de euros)	0,63	9,05	9,68
Empréstimo adicional para pagamento de prestações (número)	123	698	821
Montante do crédito (milhões de euros)	0,72	4,02	4,74
Dação em cumprimento (número)	56	26	82
Total (número)	35 631	113 343	148 974

1. No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato.

As instituições de crédito e os clientes bancários acordaram na renegociação dos contratos de crédito em 10 703 processos de PERSI, envolvendo um montante total renegociado de cerca de 125,4 milhões de euros. Destes processos, 3471 tiveram por objeto contratos de crédito hipotecário, com um montante renegociado de 105,8 milhões de euros, e 7232 respeitaram a contratos de crédito aos consumidores, com um montante renegociado de 19,6 milhões de euros.

A principal solução de renegociação acordada entre as instituições de crédito e os clientes bancários, no âmbito de processos de PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, consistiu na fixação de períodos de carência de capital e / ou juros (1914 processos PERSI). O alargamento do prazo dos contratos de crédito hipotecário foi a solução acordada em 448 processos de PERSI.

Quadro I.1.1.3 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos
| 1.º semestre de 2014¹

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
<i>Spread</i> / Taxa de juro	133	2833	2966
Prazo	448	3745	4193
Período de carência de capital (e / ou juros)	1914	451	2365
Diferimento de capital para a última prestação	141	2787	2928
Outras condições ²	2259	921	3180

1. As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das condições indicadas no presente quadro.

2. Esta categoria abrange, designadamente, planos de pagamento para a regularização de prestações vencidas, alterações do regime de taxa de juro e alterações de titularidade.

No crédito aos consumidores, o alargamento do prazo de reembolso dos contratos foi a principal solução acordada (3745 processos), seguida da revisão do *spread* / taxa de juro contratados (2833 processos) e do diferimento de capital para a última prestação (2787 processos).

Fiscalização do regime geral pelo Banco de Portugal

No exercício das competências de fiscalização que lhe foram conferidas pelo legislador, o Banco de Portugal realizou ações de inspeção e procedeu à análise de reclamações dos clientes bancários relativamente à implementação do regime geral de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito.

No primeiro semestre de 2014, foram realizadas 15 ações de inspeção, dirigidas a nove instituições de crédito, para fiscalizar o cumprimento do regime geral do incumprimento, incluindo inspeções à distância, ações “cliente mistério” e inspeções credenciadas nos serviços centrais das instituições.

Neste semestre de 2014, entraram no Banco de Portugal 589 reclamações sobre a implementação do regime geral. Das referidas reclamações, 71,8 por cento respeitaram a situações de mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito, nomeadamente com a aplicação do PERSI, e apenas 28,2 por cento incidiram sobre situações de risco de incumprimento e a implementação do PARI.

A maioria das reclamações relativas à implementação do regime geral do incumprimento

esteve relacionada com contratos de crédito aos consumidores (70,6 por cento). Os cartões de crédito representaram 56,5 por cento do total de reclamações relativas ao regime geral envolvendo contratos de crédito aos consumidores.

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 pelas instituições de crédito de propostas para a prevenção ou regularização do incumprimento, o que esteve na origem de 30,7 por cento das reclamações apresentadas sobre esta matéria.

1.2. Regime extraordinário do incumprimento

No primeiro semestre de 2014, os clientes bancários apresentaram um total de 270 requerimentos de acesso ao regime extraordinário junto de 20 instituições de crédito, o que representa uma redução de 32,7 por cento face ao semestre anterior.

As instituições de crédito indeferiram 217 requerimentos de acesso, por não ter sido demonstrado o preenchimento das condições de acesso legalmente previstas. Desde o início do regime extraordinário foram indeferidos 1651 requerimentos de acesso, relativos a 1437 contratos de crédito (78 por cento dos contratos de crédito com requerimento de acesso deferido ou indeferido).

Quadro I.1.2.1 • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso
| 2013 – 1.º semestre de 2014

	Requerimentos de acesso			Contratos de crédito ²		
	1.º sem. 2013 ¹	2.º sem. 2013	1.º sem. 2014	Total	Total	% de contratos de crédito
Requerimentos de acesso (20 instituições)	1429	401	270	2100	1883	-
N.º de requerimentos em análise ³	90	35	34	-	-	-
Requerimentos indeferidos	1078	356	217	1651	1437	78 %
Requerimentos deferidos	261	100	54	415	412	22 %
Contratos de crédito à habitação	154	57	37	248	245	-
Outros contratos de crédito	107	43	17	167	167	-
Processos concluídos	126	145	80	351	-	-

1. Inclui o período de 10 de novembro a 31 de dezembro de 2012.

2. O total de contratos de crédito não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é objeto de mais do que um requerimento de acesso.

3. Valores no final do período.

No primeiro semestre de 2014, o principal motivo invocado para o indeferimento dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário foi o não preenchimento da condição relativa à redução significativa (i.e. igual ou superior a 35 por cento) do rendimento anual bruto do agregado familiar (28,1 por cento), seguido da não entrega, pelos clientes bancários, dos documentos necessários para efeitos de comprovação do preenchimento das condições de acesso (21,2 por cento).

A não entrega pelos clientes bancários dos documentos solicitados foi, em 2013, o principal motivo de indeferimento dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário. A redução da importância relativa deste motivo de indeferimento, registada no primeiro semestre de 2014, poderá estar relacionada com a boa prática, emitida através da Carta-Circular n.º 98/2013/DSC, segundo a qual as instituições de crédito devem dispensar a entrega dos documentos previstos

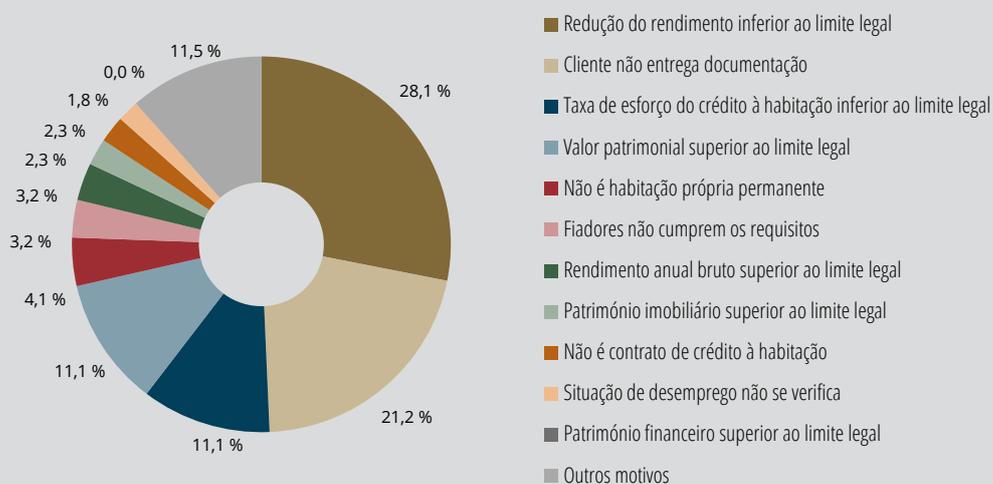


Gráfico I.1.2.1 • Regime extraordinário | Principal motivo de indeferimento dos requerimentos de acesso | 1.º semestre de 2014

1. O indeferimento dos requerimentos de acesso pode resultar da não verificação, em simultâneo, de várias condições de acesso. Para efeitos da presente análise, considerou-se apenas o motivo de indeferimento tido como principal.

na lei que não se revelem estritamente necessários à comprovação do preenchimento das condições de acesso ao referido regime.

No primeiro semestre de 2014, as instituições de crédito deferiram 54 requerimentos de acesso. Desde o início do regime foram deferidos 415 requerimentos de acesso, relativos a 412 contratos de crédito (22 por cento dos contratos de crédito com requerimento de acesso deferido ou indeferido).

Dos requerimentos de acesso deferidos entre janeiro e junho de 2014, 17 (31,5 por cento) respeitam a contratos de crédito não abrangidos pelo âmbito de aplicação do regime extraordinário, por não terem como finalidade a aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente. O Banco de Portugal transmitiu às instituições de crédito (Carta-Circular n.º 98/2013/DSC), a título de boa prática na aplicação do regime extraordinário, que, na verificação da taxa de esforço do agregado fami-

liar, devem ser considerados todos os encargos com contratos de crédito garantidos por hipoteca sobre a habitação própria e permanente do mutuário, ainda que a sua finalidade não seja a aquisição, construção ou realização de obras de conservação ou beneficiação.

Os contratos de crédito cujos requerimentos de acesso ao regime extraordinário foram deferidos apresentavam um montante em dívida em situação regular de cerca de 2,9 milhões de euros e um montante de crédito vencido de cerca de 362 mil euros, o que corresponde a um rácio de incumprimento de 12,5 por cento.

Soluções acordadas no âmbito do regime extraordinário

No primeiro semestre de 2014 foram concluídos 80 processos ao abrigo do regime extraordinário, dos quais 48 (60 por cento) conduziram à celebração de um acordo entre a instituição de crédito e o cliente bancário para a regularização do incumprimento.

Quadro I.1.2.2 • Regime extraordinário | Soluções acordadas e processos extintos | 1.º semestre de 2014

	Total
Processos concluídos com acordo	48
Contratos de crédito renegociados	42
Também com empréstimo adicional	12
Empréstimos adicionais (apenas)	1
Dação em cumprimento	4
Alienação do imóvel a FIAH com arrendamento	1
Processos concluídos sem acordo	32
Cliente recusa aplicação de "medidas substitutivas"	22
Outros motivos	7
Não aplicação de medidas substitutivas (outros encargos sobre o imóvel)	3
Total de contratos abrangidos	80

A aplicação do regime extraordinário resultou na renegociação de 42 contratos de crédito, representando um montante total renegociado de cerca de 1,9 milhões de euros. Relativamente a 12 das referidas renegociações, as instituições de crédito e os clientes bancários acordaram, complementarmente, na celebração de

um empréstimo adicional para pagamento de prestações.

A introdução de um período de carência de capital foi uma solução incluída em 73,8 por cento das renegociações acordadas, surgindo, por vezes, conjugada com outras soluções, designadamente, o alargamento do prazo do contrato.

Em quatro processos de regime extraordinário houve lugar à dação em cumprimento do imóvel hipotecado, sendo que, em todos esses casos, a dação teve como efeito a extinção integral da dívida.

Fiscalização do regime extraordinário pelo Banco de Portugal

No exercício das competências de fiscalização que lhe são atribuídas pelo regime extraordinário, o Banco de Portugal realizou, no primeiro semestre de 2014, 16 ações de inspeção “cliente mistério” e 20 inspeções credenciadas, junto de 12 instituições de crédito. Através das referidas ações de inspeção, o Banco de Portugal visou, essencialmente, fiscalizar a correção pelas ins-

tuições de crédito das irregularidades e insuficiências detetadas nas inspeções sobre esta matéria realizadas ao longo de 2013.

No primeiro semestre de 2014, o Banco de Portugal recebeu 13 reclamações relativas à implementação do regime extraordinário pelas instituições de crédito.

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 (69,2 por cento). A segunda matéria mais reclamada esteve relacionada com o processo de negociação destinado a permitir a regularização do incumprimento (23,1 por cento).

2. Serviços mínimos bancários

Caixa 1 • Instituições que disponibilizam o regime de serviços mínimos bancários

Os serviços mínimos bancários incluem um conjunto de serviços bancários considerados essenciais, nomeadamente a abertura e manutenção de uma conta de depósitos à ordem e a disponibilização de cartão de débito, bem como a possibilidade de realizar débitos diretos e transferências intrabancárias nacionais.

Qualquer pessoa singular pode aceder aos serviços mínimos bancários se não for titular de uma conta de depósito à ordem ou se detiver uma única conta de depósito à ordem, a qual pode ser convertida numa conta de serviços mínimos bancários. 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 por cento do salário mínimo nacional.

O Banco de Portugal tem vindo a dinamizar a prestação de serviços mínimos bancários por

novas instituições de crédito, com vista a tornar o regime cada vez mais abrangente. A 25 de junho de 2014, o Banco BIC Português e o Crédito Agrícola assinaram protocolo de adesão a este regime, comprometendo-se a prestar serviços mínimos bancários às pessoas singulares que o solicitem e que reúnam as condições de acesso. Assim, atualmente são oito as instituições de crédito que disponibilizam serviços mínimos bancários:

- Banco BIC Português;
- Banco BPI;
- Banco Comercial Português;
- Banco Santander Totta;
- Crédito Agrícola;
- Caixa Económica Montepio Geral;
- Caixa Geral de Depósitos;
- Novo Banco.

No final do primeiro semestre de 2014, existiam 10 827 contas de serviços mínimos bancários (SMB) ativas junto de seis instituições de crédito que disponibilizam este tipo de contas⁴, um número que compara com 3371 e 9646 contas de SMB, respetivamente, no final de 2012 e 2013. O número de contas de SMB ativas no final do primeiro semestre de 2014 corresponde a mais do triplo do que existia no final de 2012 e está 12,2 por cento acima do número de contas existentes no final de 2013.

O peso relativo das três instituições com maior número de contas de SMB diminuiu de 83,6 por cento, em dezembro de 2013, para 79,6 por cento, em junho de 2014, em linha com o que se tinha verificado entre o final de 2012 e o final de 2013.

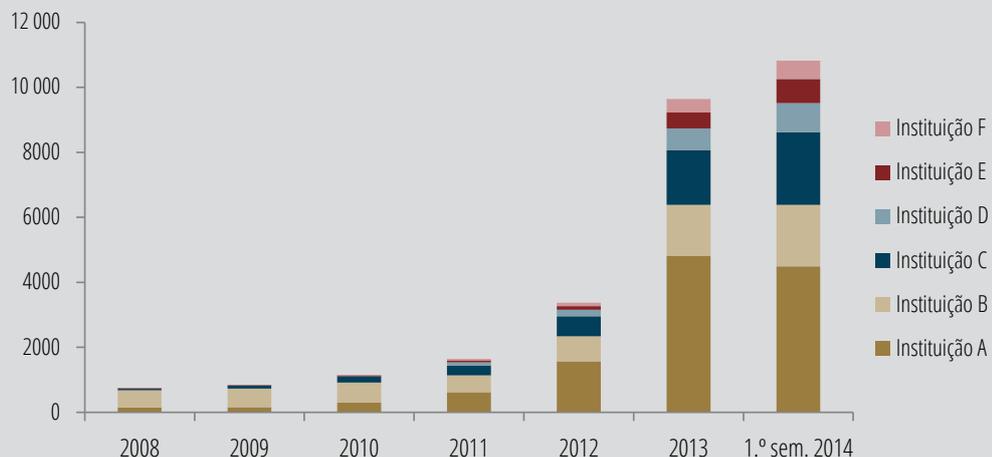
O aumento do número de contas de SMB ativas no primeiro semestre de 2014 deveu-se ao elevado número de contas constituídas, que mais do que compensaram o número de contas encerradas durante o período.

Quadro I.2.1 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 2013 – 1.º semestre de 2014

	Número de contas a 31 de dezembro de 2013	Contas constituídas no 1.º semestre de 2014			Contas encerradas no 1.º semestre de 2014			Número de contas a 30 junho de 2014
		Total	das quais novas contas constituídas (%)	das quais por conversão de conta DO (%)	Total	das quais encerradas pela IC (%)	das quais por iniciativa do cliente (%)	
Instituição A ¹	4816	1546	74,8 %	25,2 %	1872	93,4 %	6,6 %	4490
Instituição B	1568	379	65,2 %	34,8 %	51	27,5 %	72,5 %	1896
Instituição C	1676	585	84,1 %	15,9 %	29	0,0 %	100,0 %	2232
Instituição D	680	257	87,2 %	12,8 %	38	0,0 %	100,0 %	899
Instituição E	487	276	81,5 %	18,5 %	20	0,0 %	100,0 %	743
Instituição F	419	171	86,5 %	13,5 %	23	43,5 %	56,5 %	567
Total	9646	3214	77,5 %	22,5 %	2033	87,2 %	12,8 %	10 827

1. O número elevado de encerramentos reportado por esta instituição no 1.º semestre de 2014, deve-se à correção de informação retrospectiva de encerramentos de contas de SMB.

Gráfico I.2.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2008 – 1.º semestre de 2014



No primeiro semestre de 2014 foram constituídas 3214 contas de SMB, 22,5 por cento das quais resultaram da conversão de uma conta de depósitos à ordem já detida pelo cliente junto da instituição de crédito. Neste semestre foi reportado o encerramento de 2033 contas de SMB. Em 85 por cento dos casos, o encerramen-

to ocorreu por iniciativa do cliente bancário⁵. Os restantes encerramentos foram efetuados pelas instituições de crédito, tendo por base a inexistência de movimentos na conta ou o facto de o titular da conta de SMB ser detentor de outras contas de depósitos à ordem.

Quadro I.2.2 • SMB | Evolução dos encargos anuais definidos em preçário | 2013 – 1.º semestre de 2014

	2013	1.º semestre de 2014
Banco Espírito Santo	4,85 € + IS	4,85 € + IS
Banco BPI	0	0
Banco Santander Totta	4,85 € + IS	4,85 € + IS
Banco Comercial Português	4,80 € + IS	4,80 € + IS
Caixa Geral de Depósitos	0	0
Caixa Económica Montepio Geral	4,64 € + IS	4,64 € + IS

Nota: Os dados relativos ao primeiro semestre de 2014 correspondem a informação sobre comissões e encargos, recolhida dos preçários das instituições de crédito, em junho de 2014.

No final de junho de 2014, as instituições de crédito aderentes mantiveram os valores dos encargos anuais associados a uma conta de serviços mínimos bancários que praticavam no final

de 2013, sendo que, duas delas (o Banco BPI e a Caixa Geral de Depósitos) continuam a isentar os seus clientes do pagamento de comissões e outros encargos associados às contas de SMB.

Notas

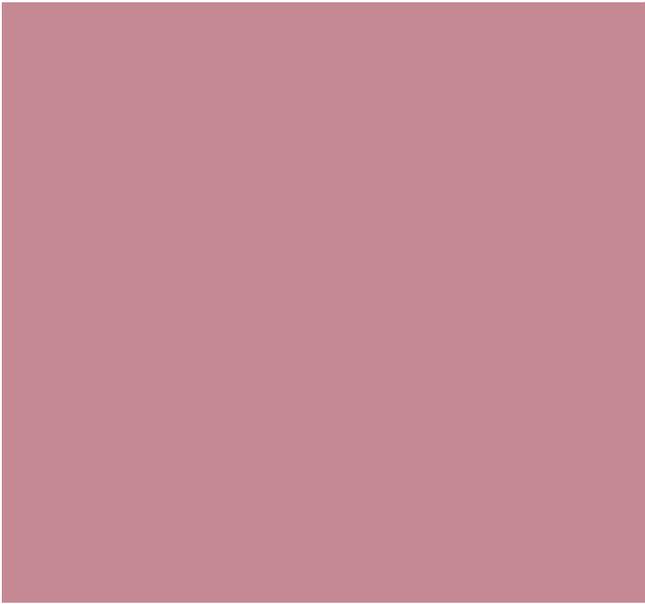
1. Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

2. Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro.

3. No primeiro semestre de 2013, registou-se um número mais elevado de processos PERSI, que resultou da integração automática no referido procedimento, em 1 de janeiro de 2013, de todos os contratos de crédito que se encontravam em mora há, pelo menos, 31 dias.

4. A informação constante neste ponto refere-se apenas ao conjunto das seis instituições que disponibilizaram contas de serviços mínimos bancários no primeiro semestre de 2014, não incluindo o Banco BIC Português e o Crédito Agrícola, que aderiram a este regime a 25 de junho de 2014.

5. Esta proporção exclui o número de encerramentos reportados pela instituição A no primeiro semestre de 2014, por incluir a correção de informação retrospectiva de encerramentos de contas de SMB.





II FISCALIZAÇÃO SISTEMÁTICA

1. Publicidade a produtos e serviços bancários
2. Depósitos indexados e duais
3. Taxas máximas no crédito aos consumidores
4. Preçários

1. Publicidade a produtos e serviços bancários

Durante o primeiro semestre de 2014 foram fiscalizados 2984 suportes publicitários de 43 instituições de crédito, numa média mensal de 499 suportes, representando menos 14 por cento do que em 2013. Do total de suportes fiscalizados, 272 foram objeto de fiscalização prévia, dos quais 231 relativos a campanhas de depósitos indexados e duais e 41 em resposta a pedidos das instituições de crédito.

O crédito aos consumidores continuou a ser a categoria de crédito mais publicitada no primeiro semestre de 2014, representando 61 por cento do total de suportes analisados. No entanto, face à média mensal de 2013, verificou-se uma redução de 24 por cento nos suportes publicitários de crédito aos consumidores, por via da redução dos suportes relativos a cartões de crédito (-28 por cento) e a crédito automóvel (-16 por cento).

Quadro II.1.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados por tipo de produto | 2013 – 1.º semestre de 2014

Âmbito	2013	1.º semestre 2014		Var. média mensal
		Número	Peso	
Produtos e serviços	6161	2609	87 %	-15 %
Crédito aos consumidores	4809	1834	61 %	-24 %
Cartão de crédito	3497	1257	42 %	-28 %
Crédito pessoal	751	332	11 %	-12 %
Crédito automóvel	337	141	5 %	-16 %
Linha de crédito	174	89	3 %	2 %
Facilidade de descoberto	50	15	1 %	-40 %
Depósitos bancários	667	391	13 %	17 %
Multiproduto	272	170	6 %	25 %
Crédito a empresas	231	151	5 %	31 %
Crédito à habitação	38	24	1 %	26 %
Instrumentos de pagamento	144	39	1 %	-46 %
Institucional	739	375	13 %	1 %
Total	6900	2984	100 %	-14 %

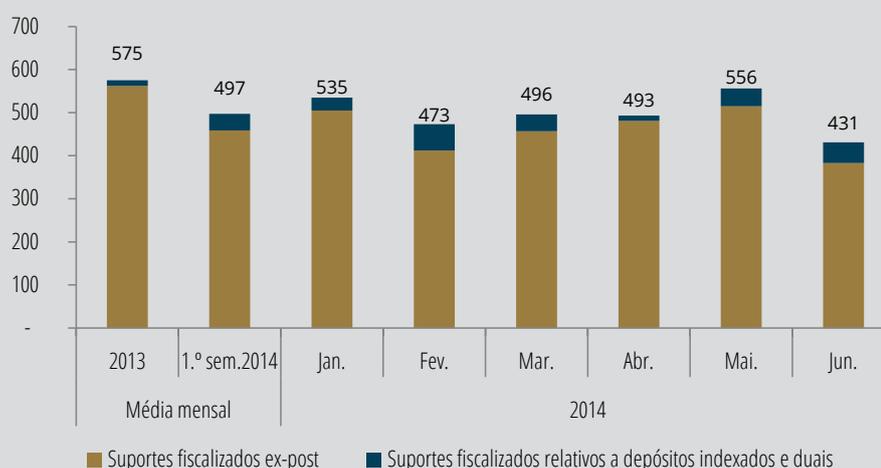


Gráfico II.1.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 2013 – 1.º semestre de 2014

No primeiro semestre de 2014, os *mailings* representam 33 por cento do total de suportes analisados; os cartazes, 22 por cento; os folhetos, 15 por cento; os anúncios de imprensa, 12 por cento; e os anúncios de televisão e de rádio, 12 por cento.

Em resultado das ações de fiscalização da publicidade, o Banco de Portugal emitiu 28 determinações específicas e recomendações visando a sanção das irregularidades detetadas¹, as quais foram enviadas a 19 instituições de crédito. Estas determinações específicas e recomendações incidiram sobre 1,8 por cento do total de suportes fiscalizados (*à posteriori*).

Gráfico II.1.2 •
Publicidade
| Tipos de
suportes
publicitários
fiscalizados
| 2013 –
1.º semestre
de 2014

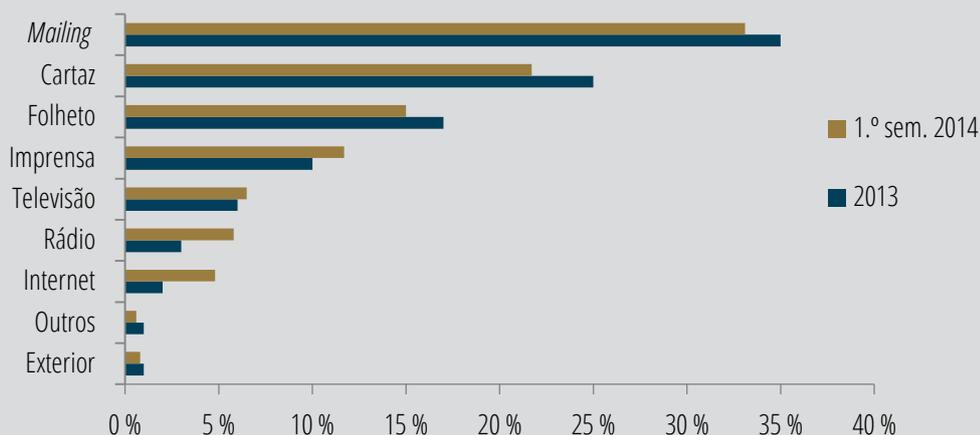
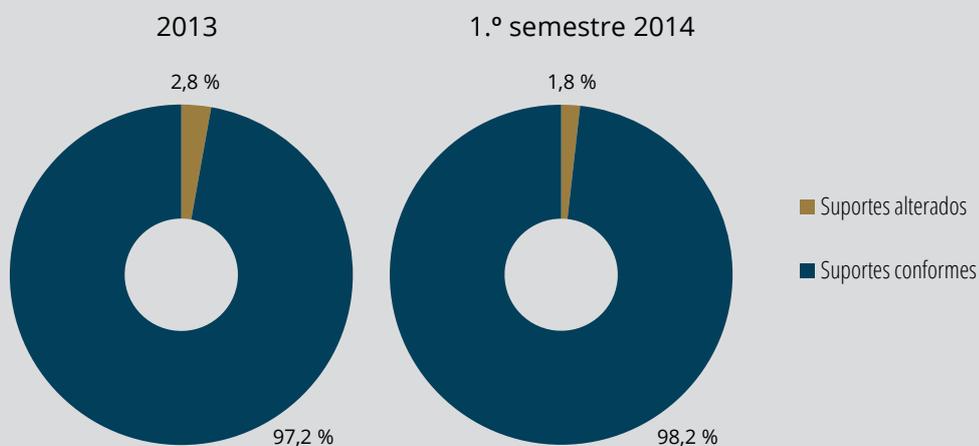


Gráfico II.1.3 •
Publicidade
| Percentagem
de suportes
publicitários
fiscalizados
| 2013 –
1.º semestre
de 2014



2. Depósitos indexados e duais

No primeiro semestre de 2014, foram submetidos à fiscalização prévia do Banco de Portugal 116 prospectos informativos de 11 instituições de crédito, 109 dos quais relativos a depósitos

indexados e sete relativos a depósitos duais. Assinala-se, face a 2013, um aumento de 46 por cento da média mensal do número de prospectos informativos submetidos.

Quadro II.2.1 • Depósitos indexados e duais | Prospectos informativos | 2013 – 1.º semestre de 2014

Tipo de depósito	2013		1.º semestre 2014	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
Indexado	145	9	109	9
Dual	14	3	7	3
Total	159	11	116	11

No primeiro semestre de 2014, o Banco de Portugal fiscalizou o apuramento da taxa de remuneração a aplicar aos 47 depósitos indexados e 11 componentes de depósitos duais (quatro componentes indexadas e 7 componentes simples) vencidos no período.

Os depósitos indexados vencidos com prazo até um ano tiveram, em média, uma TANB de 4,27 por cento, tendo nos prazos superiores a dois anos registado uma TANB média de 1,75 por

cento. Nos dois depósitos vencidos com prazos de um a dois anos a remuneração foi nula.

A componente simples vencida do depósito dual foi, no prazo de um a dois anos, remunerada à TANB de 5,50 por cento, por comparação com as componentes de prazo até um ano, que auferiram em média uma TANB de 3,14 por cento. As três componentes indexadas vencidas dos depósitos duais com prazos de um a dois anos tiveram uma TANB média 3,97 por cento.

Quadro II.2.2 • Depósitos indexados e duais | Fiscalização das remunerações | 1.º semestre de 2014

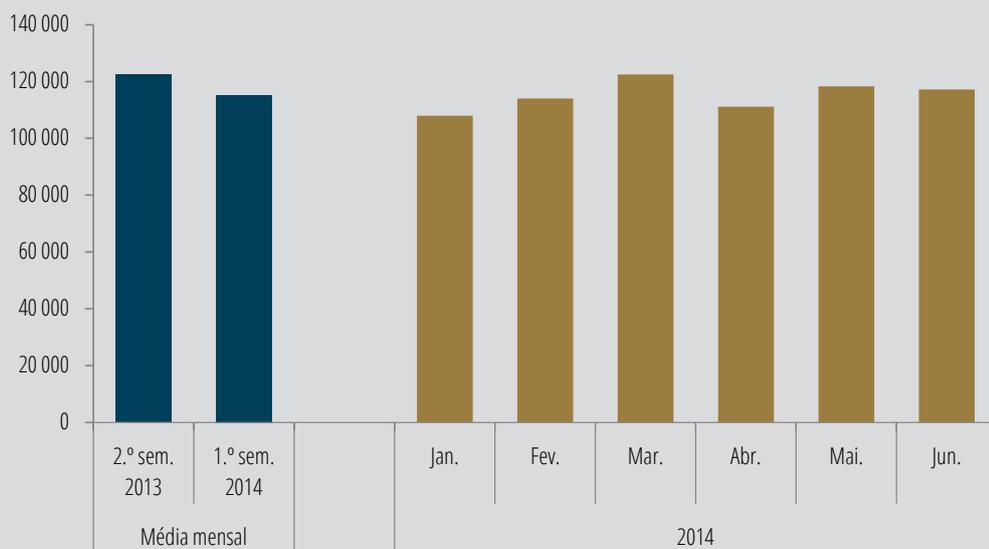
		Número	TANB média
Depósitos indexados		47	3,441 %
Prazo (anos)	[0,1]	33	4,265 %
]1,2]	2	0,000 %
	+2	12	1,748 %
Depósitos duais		11	3,216 %
Componentes indexadas		4	3,343 %
Prazo (anos)	[0,1]	0	-
]1,2]	3	3,965 %
	+2	1	1,478 %
Componentes simples		7	3,143 %
Prazo (anos)	[0,1]	6	2,750 %
]1,2]	1	5,500 %
	+2	0	-

3. Taxas máximas no crédito aos consumidores

No primeiro semestre de 2014, 54 instituições reportaram ao Banco de Portugal informação relativa a 691 090 novos contratos de crédito aos consumidores, numa média de cerca de 115 mil contratos por mês. Destes, 72 969 eram contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto com prazo de reembolso inferior a um mês, o que corresponde a uma média mensal de cerca de 12 mil contratos².

Na fiscalização da informação reportada pelas instituições de crédito, relativa aos primeiros seis meses de 2014, o Banco de Portugal identificou oito contratos de três instituições com indícios de incumprimento das taxas máximas aplicáveis, tendo de imediato sido solicitada informação complementar sobre estes contratos e iniciada a respetiva análise jurídica.

Gráfico II.3.1 •
Crédito aos
consumidores
| Número
de contratos
reportados
| 2013 –
1.º semestre
de 2014



Nota: Os valores apresentados no gráfico incluem os contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto com prazo de reembolso inferior a um mês, os quais apenas passaram a ser reportados a partir de julho de 2013, com a entrada em vigor da Instrução n.º 14/2013, pelo que não são comparáveis com os publicados em relatórios anteriores.

4. Preçários

No primeiro semestre de 2014 foram remetidos ao Banco de Portugal 733 preçários respeitantes a 94 entidades, dos quais 429 respeitaram

a alterações aos folhetos de comissões e despesas e 304 ao reporte de folhetos de taxas de juro.

Quadro II.4.1 • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 1.º semestre de 2014

	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Folheto de comissões e despesas	429	67
Folheto de taxas de juro	304	87
Total	733	94

No decorrer do semestre, foram efetuadas 429 modificações ao folheto de comissões e despesas, por 67 instituições. Das alterações efetuadas, 259 resultaram da iniciativa das instituições e 170 foram motivadas pela intervenção

do Banco de Portugal, no âmbito do acompanhamento e fiscalização dos preçários. No final do período, encontravam-se publicados no Portal do Cliente Bancário 115 folhetos de comissões e despesas.

Quadro II.4.2 • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas | 1.º semestre de 2014

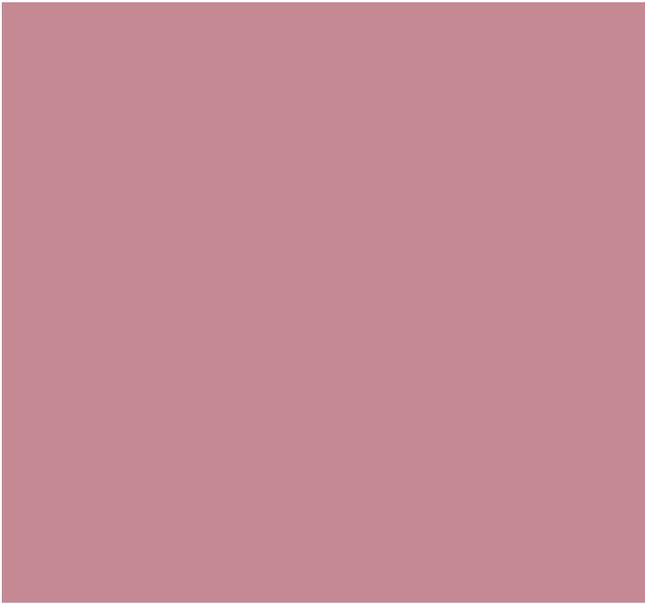
	Número de folhetos	Entidades abrangidas ¹
Folhetos disponibilizados no final do semestre	115	115
Modificações efetuadas ao longo do semestre das quais:	429	67
Alterações por intervenção do Banco de Portugal	170	52
Atualizações efetuadas por iniciativa das instituições	259	63

1. Exclui as instituições que não cobram comissões pelos serviços prestados e as caixas de crédito agrícola que adotam o preçário do Crédito Agrícola.

Notas

1. Ver capítulo V. Correção de irregularidades e sancionamento.

2. Com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013, a partir de julho de 2013 o reporte de informação, ao abrigo da Instrução n.º 14/2013, passou a abranger os contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto com prazo de reembolso inferior a um mês.





III AÇÕES DE INSPEÇÃO

No primeiro semestre de 2014, o Banco de Portugal realizou 419 ações de inspeção a 81 instituições de crédito, no âmbito das suas atribuições de supervisão comportamental.

Estas ações compreenderam 143 inspeções no local, realizadas aos balcões através de ações "cliente mistério" (37 por cento) e aos serviços centrais das instituições através de ações credenciadas (63 por cento).

As ações de fiscalização do regime geral do incumprimento envolveram ações credenciadas (67 por cento), que foram realizadas com o objetivo de fiscalizar os procedimentos internos adotados pelas instituições de crédito para a implementação do Plano de Ação para o Risco do Incumprimento (PARI) e do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações do Incumprimento (PERSI). Relativamente ao regime extraordinário, a fiscalização iniciou-se com ações "cliente mistério", onde se fiscalizou se a informação prestada aos clientes era completa e adequada. Todas estas ações "cliente mistério" foram complementadas por ações credenciadas, que avaliaram a conformidade dos procedimentos adotados pelas instituições de crédito, com vista a assegurar a implementação deste regime.

O Banco de Portugal verificou ainda a afixação do letreiro do Livro de Reclamações, a disponibilização do Livro de Reclamações e o envio ao Banco de Portugal das reclamações apresentadas pelos clientes em 32 ações de inspeção realizadas aos balcões de 12 instituições. Tal como no regime extraordinário, estas inspeções iniciaram-se com ações "cliente mistério" e terminaram em ações credenciadas.

Para além das ações no local, foram realizadas 276 ações à distância com base em elementos recolhidos ou reportados pelas instituições.

As inspeções à distância foram utilizadas na fiscalização do regime de serviços mínimos bancários, onde foi avaliada a conformidade da informação disponibilizada aos clientes, bem como a disponibilização da informação das contas de serviços mínimos bancários no sítio da internet das instituições aderentes em local de acesso fácil e bem visível.

Cerca de 66 por cento das ações de inspeção sobre regime da mora foram também realizadas à distância, tendo sido utilizada informação constante nos preçários para verificar o cumprimento da taxa máxima de juros de mora e da comissão máxima permitida pela recuperação dos valores em dívida e a harmonização da referida comissão.

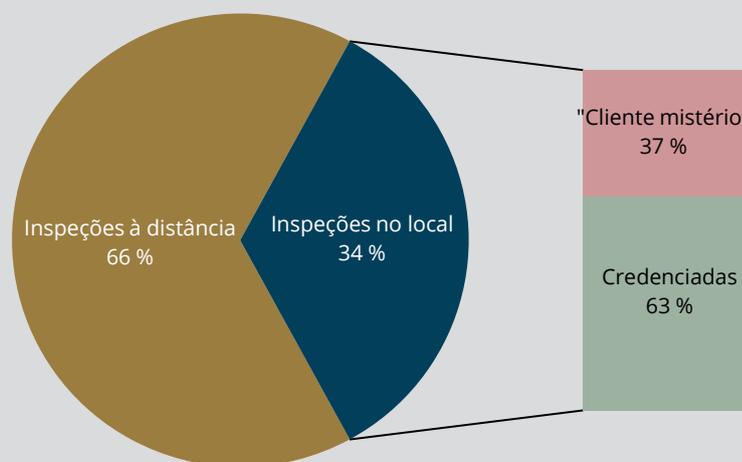


Gráfico III.1 •
Ações de inspeção
| Distribuição por
tipo de ação
| 1.º semestre
de 2014

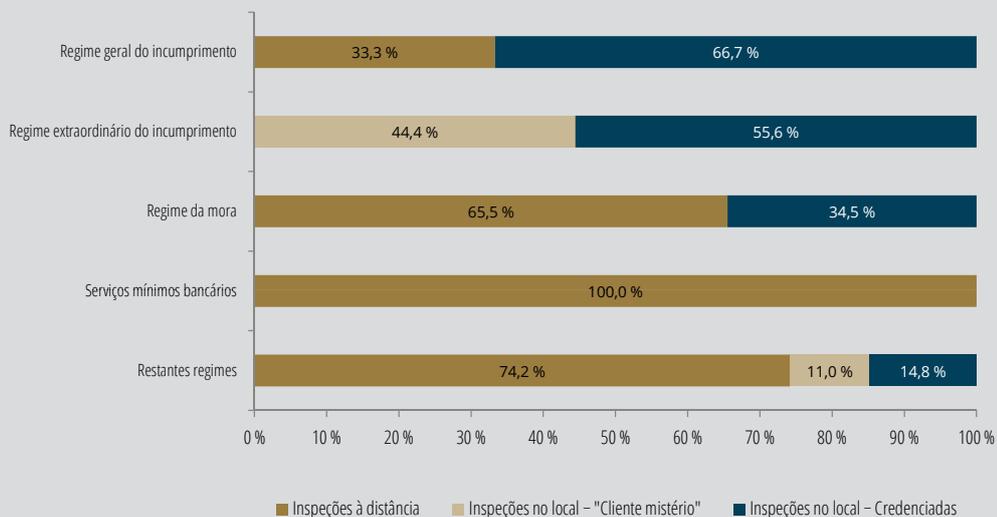
No crédito aos consumidores, o Banco de Portugal dedicou especial atenção às alterações introduzidas em 2013, ao Decreto-Lei n.º 133/2009, que, entre outras matérias, modificou os pressupostos de cálculo da TAEG e proibiu a cobrança de comissões em ultrapassagens de crédito. Neste âmbito, foram efetuadas 45 inspeções à distância, recorrendo fundamentalmente à análise de informação reportada pelas instituições.

O Banco de Portugal realizou ainda 186 inspeções a preçários. Através destas ações de inspeção, complementares às ações de fiscalização sistemática, em que é analisada a transparência e conformidade da informação divulgada nos preçários, o Banco de Portugal avalia

a disponibilização, a acessibilidade, a atualização de acordo com as condições de mercado e a congruência entre os preçários publicados aos balcões e sítios da internet com o reporte efetuado ao Banco de Portugal. Com esse objetivo, foram realizadas 139 ações de inspeção à distância, que abrangeram 81 instituições, e 47 ações de inspeções no local, dirigidas a 16 instituições.

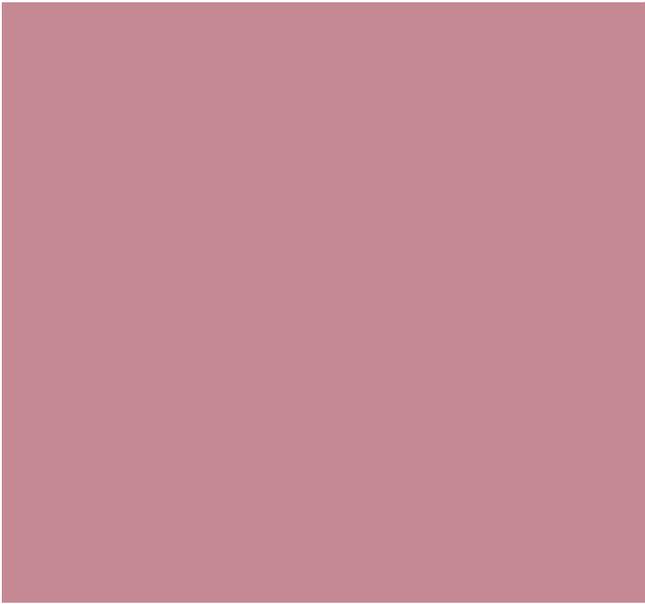
Também nas ações de inspeção associadas a instrumentos de pagamento, a quase totalidade (95 por cento) foi realizada à distância. O foco destas ações foi a fiscalização da aplicação do Regulamento (UE) 924/2009, designadamente da disponibilização do IBAN do utilizador de serviços de pagamento e do BIC aos clientes, sem encargos.

Gráfico III.2 •
Ações de inspeção
| Distribuição
por tipo de regime
| 1.º semestre
de 2014



Quadro III.1 • Ações de inspeção, por matéria | 1.º semestre de 2014

	Inspeções no local			Inspeções à distância	Total	Entidades abrangidas
	"Cliente mistério"	Credenciadas	Total			
Preçários	17	30	47	139	186	81
Depósitos simples	-	-	-	3	3	3
dos quais: Serviços mínimos bancários	-	-	-	2	2	2
Crédito hipotecário	16	30	46	11	57	12
dos quais: Regime geral do incumprimento	-	5	5	1	6	6
Regime extraordinário do incumprimento	16	20	36	-	36	12
Regime da mora	-	5	5	8	13	12
Crédito aos consumidores	3	12	15	60	75	33
dos quais: Regime geral do incumprimento	-	5	5	4	9	8
Regime do crédito aos consumidores	-	-	-	45	45	30
Regime da mora	-	5	5	11	16	15
Instrumentos de pagamento	1	2	3	63	66	62
Livro de reclamações	16	16	32	-	32	12
Total	53	90	143	276	419	81





IV RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

1. Evolução recente
2. Reclamações por matéria
3. Resultados da análise

1. Evolução recente

No primeiro semestre de 2014, destaca-se o seguinte¹:

- Foram recebidas 7311 reclamações² sobre matérias que estão no âmbito de supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média mensal de 1219 reclamações, o que representa uma diminuição de 18,4 por cento face à média mensal de 2013;
- As reclamações recebidas incidiram principalmente sobre matérias relativas a crédito aos consumidores, contas de depósito e crédito à habitação, representando, em conjunto, 67,8 por cento das reclamações recebidas;
- A maioria das matérias reclamadas registou reduções significativas da média mensal de reclamações recebidas. As matérias que registaram aumentos da média mensal de reclamações foram as operações com numerário, o crédito a empresas e os débitos diretos.
- A média mensal de reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL) diminuiu 19,1 por cento. As reclamações remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO) diminuíram 17,9 por cento. A proporção de reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal, no total de reclamações recebidas, aumentou ligeiramente, de 58,2 por cento, em 2013, para 58,5 por cento no primeiro semestre de 2014;
- A média mensal de reclamações apresentadas através do Portal do Cliente Bancário (PCB) diminuiu 16,7 por cento. As reclamações recebidas por esta via representaram cerca de dois terços das reclamações dirigidas diretamente ao Banco de Portugal, proporção idêntica à do ano de 2013;
- A análise dos processos de reclamação encerrados no período permitiu concluir que, em cerca de 70 por cento das reclamações, não se observaram indícios de infração por parte das instituições de crédito e que, em cerca de 30 por cento dos casos, verificou-se a sua resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por advertência ou determinação específica do Banco de Portugal.



Gráfico IV.1.1 • Reclamações | Evolução do número de entradas, por proveniência | 2007 - 1.º semestre de 2014

Quadro IV.1.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência
| 2013 – 1.º semestre de 2014¹

Ano	Mês	RCL ²	RCO ³		Total
			Total	das quais PCB ⁴	
2013	Janeiro	751	911	593	1662
	Fevereiro	636	873	569	1509
	Março	677	897	620	1574
	Abril	702	918	600	1620
	Maiο	733	1252	771	1985
	Junho	529	836	537	1365
	Julho	707	996	683	1703
	Agosto	598	810	549	1408
	Setembro	518	791	518	1309
	Outubro	583	796	535	1379
	Novembro	484	680	443	1164
	Dezembro	571	662	428	1233
2013		7489	10 422	6846	17 911
2014	Janeiro	571	799	500	1370
	Fevereiro	479	712	478	1191
	Março	508	691	475	1199
	Abril	460	709	493	1169
	Maiο	519	757	494	1276
	Junho	494	612	413	1106
	1.º sem. 2014	3031	4280	2853	7311

1. Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Por memória, refira-se que, em 2013 e no primeiro semestre de 2014, foram ainda recebidas, respetivamente, 1778 e 983 reclamações que estavam fora do seu âmbito de atuação. As reclamações não enquadradas no âmbito de atuação do Banco referem-se a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso, por exemplo, das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias reclamadas se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou do Instituto de Seguros de Portugal.

2. Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações.
3. Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal.
4. Portal do Cliente Bancário.

2. Reclamações por matéria

No primeiro semestre de 2014, as matérias mais reclamadas incidiram sobre produtos de crédito aos consumidores, de contas de depósito e de crédito à habitação, representando estas três matérias 67,8 por cento das reclamações dos clientes bancários. Todavia, a média mensal das reclamações relativas a estas três matérias diminuiu, face à média mensal de 2013 (-17,9 por cento no crédito aos consumidores, -18,5 por cento nas contas de depósito e -23,3 por cento no crédito à habitação).

A redução da média mensal de reclamações sobre crédito à habitação foi superior à registada no número total de reclamações, razão pela qual as reclamações relativas a esta matéria passaram a representar 11,6 por cento do total de reclamações, menos 0,7 pontos percentuais do que em 2013.

A média mensal de reclamações sobre transferências diminuiu 35,4 por cento e, no caso das matérias relativas a máquinas ATM, a redução foi ainda superior, cifrando-se em 39,7 por cento. Com esta evolução, o peso das reclamações relativas a transferências diminuiu de 5,8 por cento em 2013 para 4,6 por cento no primeiro semestre de 2014. No caso das máquinas ATM,

o peso das reclamações no total reduziu-se de 1,3 por cento para 0,9 por cento.

As reclamações sobre matérias relativas a cartões, cheques e operações com numerário registaram diminuições no número médio mensal de reclamações face a 2013, mas menos expressivas do que as anteriores (respetivamente, -14,7 por cento, -13 por cento e -5,2 por cento).

Em sentido contrário, com aumentos na média mensal de reclamações dos clientes bancários face a 2013, surgem as matérias relacionadas com crédito às empresas (+0,6 por cento) e débitos diretos (+82,9 por cento), neste último caso, relacionadas em grande parte com a implementação do modelo SEPA.

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

No primeiro semestre de 2014, o número relativo de reclamações diminuiu na maioria das matérias reclamadas face a 2013. As exceções são os débitos diretos, o crédito às empresas e os cheques.

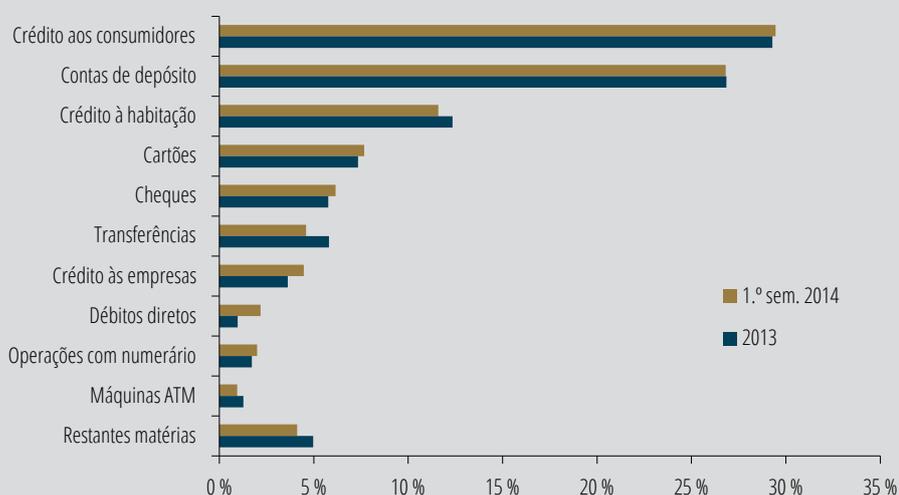


Gráfico IV.2.1 •
Reclamações
| Matérias
reclamadas
(em percentagem)
| 2013
- 1.º semestre
de 2014

Quadro IV.2.1 • Reclamações | Matérias reclamadas (valores absolutos)
| 2013 – 1.º semestre de 2014

	Número de reclamações			Distribuição percentual		
	2013	1.º sem. 2014	Var. média mensal	2013	1.º sem. 2014	Var. p.p.
Crédito aos consumidores	5246	2153	-17,9 %	29,3 %	29,4 %	0,1
Contas de depósito	4810	1960	-18,5 %	26,9 %	26,8 %	-0,1
Crédito à habitação	2212	848	-23,3 %	12,3 %	11,6 %	-0,7
Cartões	1316	561	-14,7 %	7,3 %	7,7 %	0,4
Cheques	1034	450	-13,0 %	5,8 %	6,2 %	0,4
Transferências	1040	336	-35,4 %	5,8 %	4,6 %	-1,2
Crédito às empresas	650	327	0,6 %	3,6 %	4,5 %	0,9
Débitos diretos	175	160	82,9 %	1,0 %	2,2 %	1,2
Operações com numerário	308	146	-5,2 %	1,7 %	2,0 %	0,3
Máquinas ATM	229	69	-39,7 %	1,3 %	0,9 %	-0,4
Restantes matérias	891	301	-32,4 %	5,0 %	4,1 %	-0,9
Total	17 911	7311	-18,4 %	100,0 %	100,0 %	

Nota: Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Na rubrica “Restantes matérias” foram 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.

A diminuição do número relativo de reclamações revela que a diminuição do valor absoluto de reclamações da generalidade das matérias reclamadas não foi integralmente justificada pela evolução do nível de produtos e serviços prestados. No crédito aos consumidores, a diminuição do número absoluto de reclamações (-17,9 por cento) foi superior à diminuição do número relativo de reclamações (-12,5 por cento), em resultado do menor número de contratos de crédito aos consumidores em vigor.

No caso dos cheques, a diminuição do número absoluto de reclamações está em linha com a redução da utilização deste meio de pagamento, tendo por isso o número relativo de recla-

mações desta matéria permanecido estável face a 2013.

Nos débitos diretos, o aumento do número relativo de reclamações (+52 por cento) foi inferior ao aumento no valor absoluto de reclamações (+82,9 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 –, 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).

Quadro IV.2.2 • Reclamações | Matérias reclamadas (valores relativos)
| 2013 – 1.º semestre de 2014

Matéria reclamada	Unidade de referência	Número de reclamações (valores relativos)		
		2013	1.º sem. 2014	Variação
Crédito aos consumidores*	mil contratos de crédito aos consumidores	0,24	0,21	-12,5 %
Contas de depósito*	mil contas de depósito à ordem	0,11	0,09	-18,2 %
Crédito à habitação*	mil contratos de crédito à habitação	0,51	0,39	-23,5 %
Cartões*	10 mil cartões	0,35	0,31	-11,4 %
Cheques	10 mil cheques	0,19	0,19	0,0 %
Transferências	100 mil transferências	0,93	0,57	-38,7 %
Crédito às empresas*	mil contratos de crédito a empresas	0,25	0,26	4,0 %
Débitos diretos	milhão de débitos diretos	1,27	1,93	52,0 %
Operações com numerário	milhão de operações	0,73	0,70	-4,1 %
Máquinas ATM*	100 máquinas ATM	0,65	0,40	-38,5 %

Nota: 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 2013 corresponde à média de seis meses. Este ajustamento é necessário para que o valor referente a 2013 seja comparável com o registado no primeiro semestre de 2014, 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.

Caixa 2 • Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores

Quadro C.2.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores
| 1.º semestre de 2014

Sigla	Instituição de crédito	1.º sem. 2014
FCE	FCE BANK PLC	1,33
BPSAF	BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL)	1,23
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	1,18
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,06
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	1,04
SOFIN	SOFINLOC – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,85
BNIF	BPN CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,74
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,70
MERCE	MERCEDES – BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,69
BMWSP	BMW BANK GMBH, SUCURSAL PORTUGUESA	0,66
FGACA	FGA CAPITAL – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,54
BBMAIS	BANCO BANIF MAIS, S. A.	0,54
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,47
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	0,41
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,40
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,37
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,31
PSFSP	POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,31
BFT	BANCO FINANTIA, S. A.	0,29
COFID	COFIDIS	0,28
BAKBP	BANCO ACTIVOBANK (PORTUGAL), S. A.	0,24
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,23
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,22
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,21
Média do sistema		0,21
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,17
ONEYF	ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,17
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,15
BBNPP	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	0,13
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,12
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,10
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,10
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,09
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,09
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,09
FINCI	FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., S. A. (SUCURSAL EM PORTUGAL)	0,06

Nota: A média do sistema equivale a 21 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

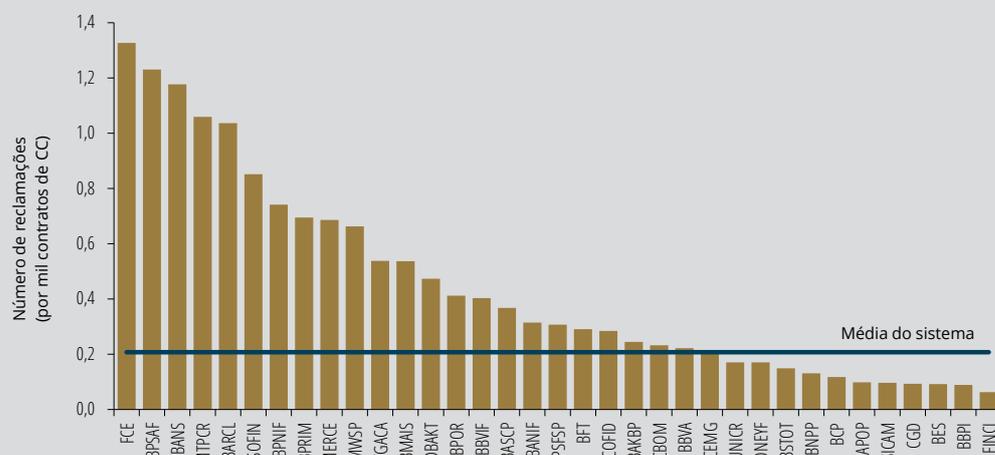
O quadro acima apresenta, para o primeiro semestre de 2014, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2014. Para outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o Best – Banco Eletrónico de Serviço Total, Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito, RCI Gest – Instituição Fi-

nanceira de Crédito, Banco de Caja España de Inversiones Salamanca y Soria, S. A. – sucursal em Portugal, Crediagora – Instituição Financeira de Crédito, Banco do Brasil – sucursal em Portugal, Banco Espírito Santo dos Açores, Banco Grupo Cajatres – sucursal em Portugal e Union de Créditos Inmobiliários – sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, sendo o caso do Banco Invest, Banco de Investimento Imobiliário, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Banco de Investimento Global, NCG Banco – sucursal em Portugal, Volkswagen Bank – sucursal em Portugal e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.

Gráfico C.2.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2014



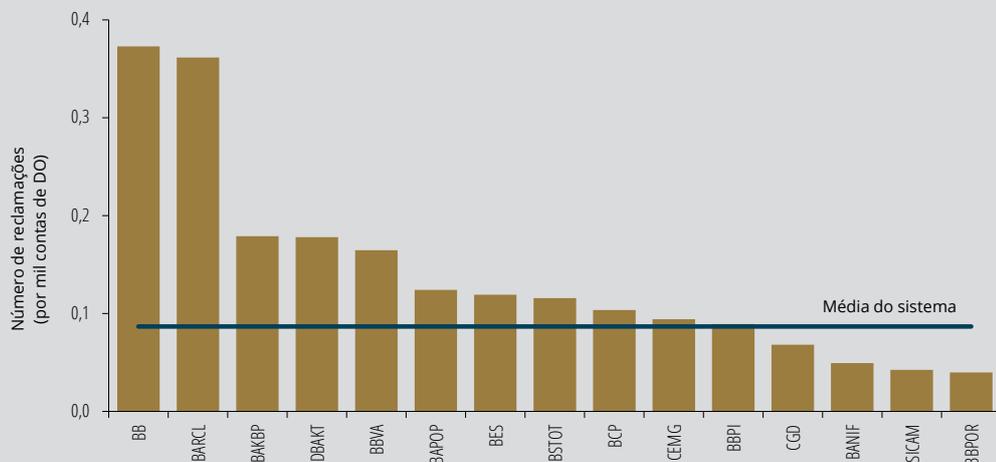
Caixa 3 • Instituições mais reclamadas nas contas de depósito

Quadro C.3.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2014

Sigla	Instituição de crédito	1.º sem. 2014
BB	BANCO DO BRASIL AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,37
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,36
BAKBP	BANCO ACTIVOBANK (PORTUGAL), S. A.	0,18
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,18
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,16
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,12
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,12
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,12
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,10
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,09
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,09
Média do sistema		0,09
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,07
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,05
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,04
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	0,04

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

Gráfico C.3.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2014



O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2014, 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 2014. Para outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o Banco de Investimento Global, Best – Banco Eletrónico de Serviço Total, Banco Espírito Santo dos Açores, Banco BAI Europa, Banco Invest, Banco Finantia, Banco Efisa, NCG Banco

– sucursal em Portugal, Banco Grupo Cajatres – sucursal em Portugal e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.

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

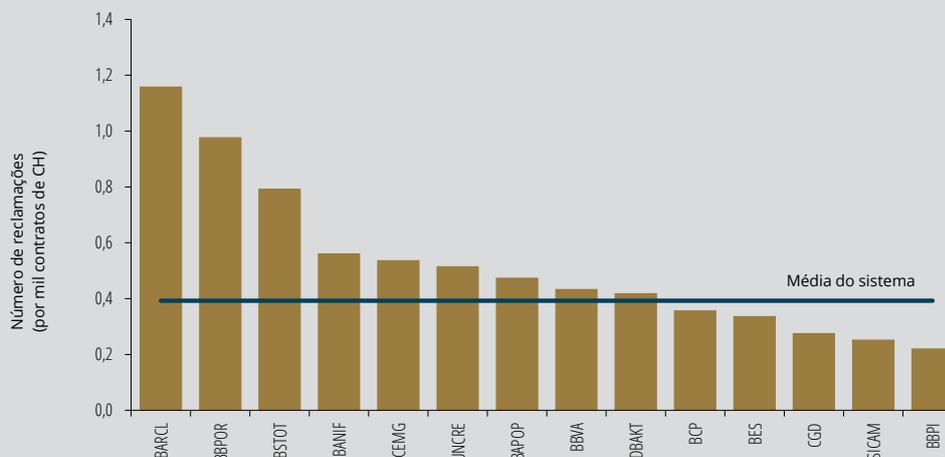
Caixa 4 • Instituições mais reclamadas no crédito à habitação

Quadro C.4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação | 1.º semestre de 2014

Sigla	Instituição de crédito	1.º sem. 2014
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	1,16
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	0,98
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,79
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,56
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,54
UNCRE	UNION DE CRÉDITOS IMMOBILIÁRIOS, S. A. – ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,52
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,48
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,43
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,42
Média do sistema		0,39
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,36
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,34
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,28
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,25
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,22

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

Gráfico C.4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação | 1.º semestre de 2014



O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2014, 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 2014. Para outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior

de reclamações, o qual dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o Banco de Investimento Imobiliário, Banco de Caja España de Inversiones Salamanca y Soria – sucursal em Portugal e NCG Banco – sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito à habitação, sendo o caso do 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 resultados³: “não existem indícios de infração por parte da instituição de crédito” ou “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 2014, em 70 por cento das reclamações encerradas não se observaram

indícios de infração por parte da instituição de crédito e em 30 por cento dos casos verificou-se a resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação ou determinação específica do Banco de Portugal.

A evolução, face a 2013, evidencia um aumento da proporção de reclamações sem indícios de infração. Para esta evolução contribuíram também as reclamações sobre incumprimento, cuja proporção de encerramentos sem indícios de infração é superior (75 por cento).

Quadro IV.3.1 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação | 2012 – 1.º semestre de 2014

Resultado	Distribuição percentual		
	2012	2013	1.º sem. 2014
Sem indícios de infração por parte da instituição de crédito	44 %	48 %	70 %
dos quais: regimes do incumprimento	–	73 %	75 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do Banco de Portugal	56 %	52 %	30 %
dos quais: regimes do incumprimento	–	27 %	25 %

Caixa 5 • Reclamações sobre situações de incumprimento

Reclamações recebidas

No primeiro semestre de 2014, o Banco de Portugal recebeu dos clientes bancários 602 reclamações relativas à aplicação dos regimes de prevenção e gestão do incumprimento, numa média mensal de 100 reclamações, menos cerca de 10 por cento do que em 2013. Estas reclamações representam 8,2 por cento do total de reclamações recebidas neste período.

Estas foram em 85 por cento dos casos, remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO). Os restantes 15 por cento foram reclamações apresentadas pelos clientes bancários através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL).

Matérias reclamadas

A maioria das reclamações sobre situações de incumprimento esteve relacionada com a aplicação do regime geral (97,8 por cento do total). No âmbito do regime geral do incumprimento, o maior número de reclamações (71,8 por cento) foi sobre o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), tendo os restantes 28,2 por cento incidido sobre o Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI).

As reclamações relativas a situações de incumprimento respeitaram sobretudo a contratos de crédito aos consumidores (69,1 por cento). Neste âmbito, destacam-se as reclamações

Gráfico C.5.1 • Reclamações | Regimes do incumprimento | 2013 – 1.º semestre de 2014

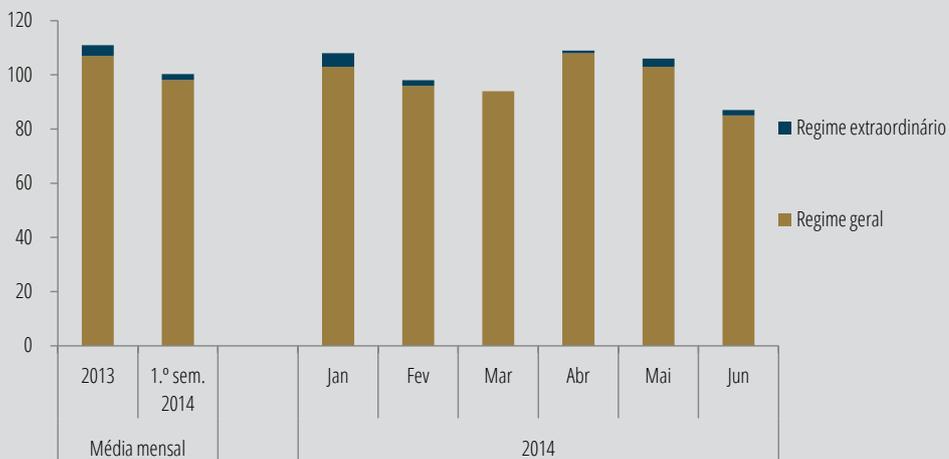


Gráfico C.5.2 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por proveniência | 1.º semestre de 2014

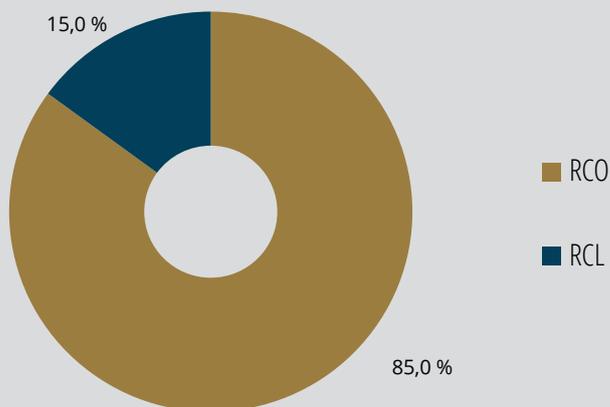
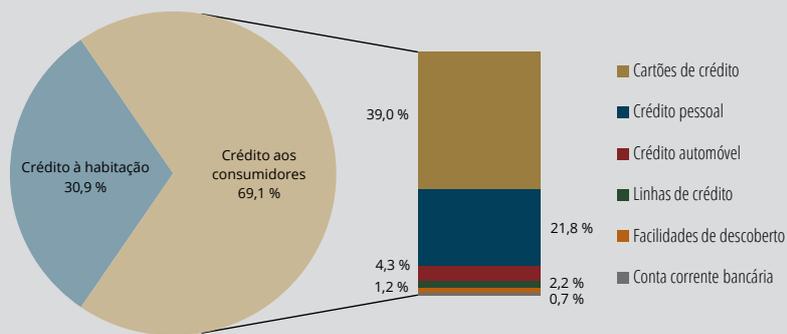


Gráfico C.5.3 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2014



sobre cartões de crédito e sobre crédito pessoal. As restantes reclamações sobre os regimes do incumprimento (30,9 por cento) incidiram sobre matérias de crédito à habitação.

Destas, 93 por cento estavam relacionadas com questões enquadradas no regime geral e sete por cento com questões enquadradas no regime extraordinário.

Quadro C.5.1 • Reclamações | Regimes do incumprimento, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2014

	Número de reclamações	Distribuição percentual
Crédito à habitação	186	30,9 %
Regime geral		
PARI	68	11,3 %
PERSI	105	17,4 %
Regime extraordinário	13	2,2 %
Crédito aos consumidores	416	69,1 %
Regime geral		
PARI	98	16,3 %
PERSI	318	52,8 %
Total	602	100 %

Gráfico C.5.4 • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime geral | 1.º semestre de 2014

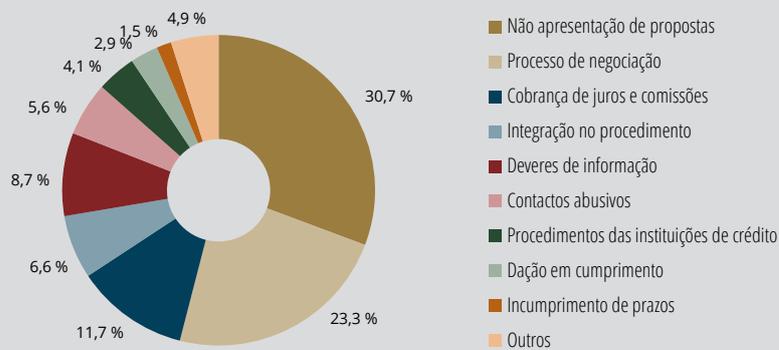
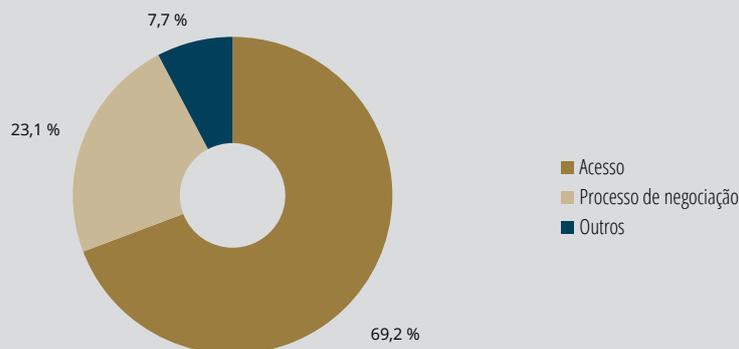


Gráfico C.5.5 • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime extraordinário | 1.º semestre de 2014



O principal motivo que originou reclamações sobre o regime geral foi a não apresentação pelas instituições de crédito de propostas de regularização do incumprimento (30,7 por cento). O processo de negociação, em particular, o conteúdo das propostas de regularização apresentadas, foi a segunda matéria mais reclamada (23,3 por cento). Em terceiro lugar, surge a cobrança de juros e comissões no âmbito dos processos de gestão e regularização do incumprimento (11,7 por cento).

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 (69,2 por cento). As restantes reclamações incidiram maioritariamente sobre o processo de negociação (23,1 por cento), em particular sobre o conteúdo das propostas de regularização apresentadas.

Instituições reclamadas

O número de reclamações dirigido a cada instituição de crédito referentes aos regimes geral e extraordinário do incumprimento foi ponderado pelo respetivo número de contratos de crédito em incumprimento.

Quadro C.5.2 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 1.º semestre de 2014

Sigla	Instituição de crédito	1.º sem. 2014
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	7,59
COFID	COFIDIS	2,75
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	2,58
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	1,80
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	1,61
Média do sistema		1,15
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	1,03
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,99
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,97
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,92
BBNPP	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	0,78
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, S. A.	0,75
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,66
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,65
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,54
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,50
ONEYF	ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,40

Nota: A média do sistema equivale a 12 reclamações por cada 10 mil contratos de crédito em incumprimento.

O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2014, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito (à habitação e aos consumidores) e em incumprimento, 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 2014. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua im-

portância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o Banco Popular Portugal, Financiera El Corte Inglés – sucursal em Portugal, Banque PSA Finance – sucursal em Portugal, Banco Banif Mais, Banco BIC Português, Deutsche Bank Europe GmbH – sucursal em Portugal, Banco Finantia, Banco de Investimento Imobiliário, Best – Banco Eletrónico de Serviço Total, RCI Banque – sucursal em Portugal, BMW Bank – sucursal em Portugal, BPN Crédito – Instituição Financeira de Crédito, Union de Créditos Imobiliários – sucursal em Portugal, Sofinloc – Instituição Financeira de Crédito,

Montepio Crédito – Instituição Financeira de Crédito e Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito.

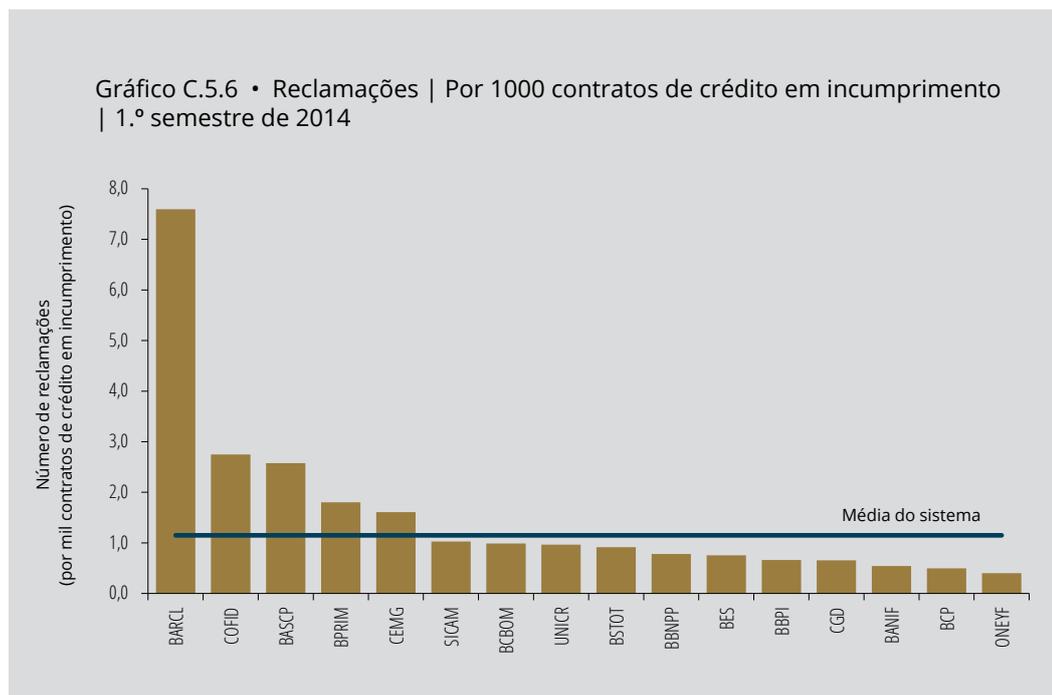
Resultado das reclamações

No primeiro semestre de 2014, 75 por cento das reclamações enquadradas pelo regime geral do incumprimento encerradas neste período não apresentavam indícios de infração. No caso das reclamações sobre matérias enquadradas pelo regime extraordinário, esta situação verifica-se para a totalidade das reclamações encerradas.

Quadro C.5.3 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamações relativos a situações de incumprimento | 1.º semestre de 2014

	Regime geral	Regime extraordinário
Sem indícios de infração por parte da instituição de crédito	75 %	100 %
Resolução pela IC, com ou sem intervenção do Banco de Portugal	25 %	0 %

Gráfico C.5.6 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento | 1.º semestre de 2014



Caixa 6 • Notas metodológicas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, em 2013 e no primeiro semestre de 2014, 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 e de 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 e de crédito conexo abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março.
- Crédito aos consumidores – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito, que não sejam contratos de crédito à habitação e de crédito conexo abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março. Assim, são reclamações relacionadas com crédito aos consumidores ou outro crédito concedido a particulares, seja ou não realizado através de cartões de crédito.
- Crédito a empresas – reclamações sobre contratos de crédito concedido a empresas, incluindo contratos celebrados com empresários em nome individual, no âmbito da sua atividade profissional.
- Contas de depósito – reclamações associadas aos processos de abertura, movimentação ou gestão de contas de depósito, bem como às respetivas condições contratuais. Incluem-se neste conteúdo temático as reclamações que recaem sobre todos os tipos de depósito, nomeadamente à ordem, a prazo, em regime especial ou outros, definidos no Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de novembro.
- Débitos diretos – reclamações relacionadas com o processamento de instruções de débitos diretos em conta de depósito à ordem.
- Máquinas ATM – reclamações relacionadas com o funcionamento das ATM.
- Operações com numerário – reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moeda e de diferenças em operações de levantamento e depósito.
- Transferências – reclamações relacionadas com o processamento de transferências.
- Restantes matérias – agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1 por cento do total, onde se incluem, por exemplo, as garantias bancárias, a não disponibilização

do Livro de Reclamações, bem como reclamações de operações e condutas indiferenciadas que não se inserem na usual classificação temática.

Unidades de referência

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

- Cartões – número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2013 e no primeiro semestre de 2014 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito ao abrigo da Instrução n.º 8/2010.
- Cheques – número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI), em 2013 e no primeiro semestre de 2014 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Crédito à habitação – número de contratos de crédito à habitação e de crédito conexo abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 51/2007, de 7 de março, em vigor em 2013 e no primeiro semestre de 2014 (média entre os valores de início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito ao abrigo da Instrução n.º 8/2010.
- Crédito aos consumidores – número de contratos em vigor em 2013 e no primeiro semestre de 2014 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito aos consumidores, incluindo cartões de crédito. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito ao abrigo da Instrução n.º 8/2010.
- Crédito às empresas – número de contratos em vigor em 2013 e no primeiro semestre de 2014 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito às empresas e a empresários em nome individual. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito ao abrigo da Instrução n.º 8/2010.
- Crédito em incumprimento – número de contratos de crédito à habitação e de crédito aos consumidores em vigor em situação de incumprimento em 2013 e no primeiro semestre de 2014 (média entre os valores de início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito ao abrigo da Instrução n.º 44/2012.
- Contas de depósito – número de contas de depósito à ordem em 2013 e no primeiro semestre de 2014 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito ao abrigo da Instrução n.º 8/2010.
- Débitos diretos – número de instruções de débito direto processadas através do SICOI em 2013 e no primeiro semestre de 2014. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2013 e no primeiro semestre de 2014 (média entre os valores do início e do fim de cada período). 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 2013 e no primeiro semestre de 2014. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Transferências – número de transferências processadas no SICOI e realizadas ao abrigo da SEPA (*Single European Payments Area*) em 2013 e no primeiro semestre de 2014. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS e pelas instituições de crédito.

Instituições de crédito

Para o apuramento do número relativo de reclamações por instituição de crédito, para as matérias reclamadas relativas a contas de depósito,

crédito aos consumidores, crédito à habitação e regimes do incumprimento 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 2014, uma média superior a duas reclamações por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

As instituições de crédito em relação às quais não foram recebidas reclamações no Banco de

Portugal que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas neste documento, 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.

Notas

1. As taxas de variação apresentadas nesta secção foram apuradas por comparação da média mensal registada no primeiro semestre de 2014 com a registada no ano de 2013.
2. 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 2014 foi recebido um total de 8294 reclamações, do qual 12 por cento diziam respeito a matérias fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, proporção superior aos 9,9 por cento registados em 2013. Estas reclamações referem-se a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso, por exemplo, das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias reclamadas se inserem na esfera de competências da CMVM ou do ISP. O Banco de Portugal remete à CMVM e ao ISP as reclamações que incidem sobre matérias da competência destes reguladores.
3. 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.





V CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

1. Recomendações e determinações específicas
2. Processos de contraordenação

1. Recomendações e determinações específicas

No período compreendido entre janeiro e junho de 2014, o Banco de Portugal emitiu 357 recomendações e determinações específicas, as quais foram dirigidas a bancos, caixas económicas, caixas de crédito agrícola mútuo e instituições financeiras de crédito.

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 aos consumidores (36,4 por cento), crédito hipotecário (26,9 por cento), regras de transparência dos preçários (18,8 por cento), publicidade (7,8 por cento), depósitos (5,3 por cento) e serviços e meios de pagamento (4,8 por cento).

Quadro V.1.1 • Recomendações e determinações específicas | Por matéria
| 1.º semestre de 2014

	Número	Entidades abrangidas
Publicidade	28	19
Preçários	67	19
Depósitos bancários	19	3
dos quais: Serviços mínimos bancários	6	2
Crédito hipotecário	96	14
dos quais: Regime geral do incumprimento	16	1
Regime extraordinário do incumprimento	56	10
Regime da mora	24	7
Crédito aos consumidores	130	30
dos quais: Regime geral do incumprimento	23	5
Alteração do regime do crédito aos consumidores	75	25
Regime da mora	32	10
Serviços e meios de pagamento	17	5
Total	357	49

Publicidade

Na publicidade, as 28 recomendações e determinações específicas emitidas no primeiro

semestre de 2014 visaram a correção de um total de 48 suportes publicitários, quatro dos quais de carácter institucional.

Quadro V.1.2 • Recomendações e determinações específicas | Publicidade
| 1.º semestre de 2014

	Número	Entidades abrangidas
Produtos e serviços	25	18
Crédito aos consumidores	20	13
Depósitos bancários	3	3
Multiproduto	2	2
Institucional	3	3
Total	28	19

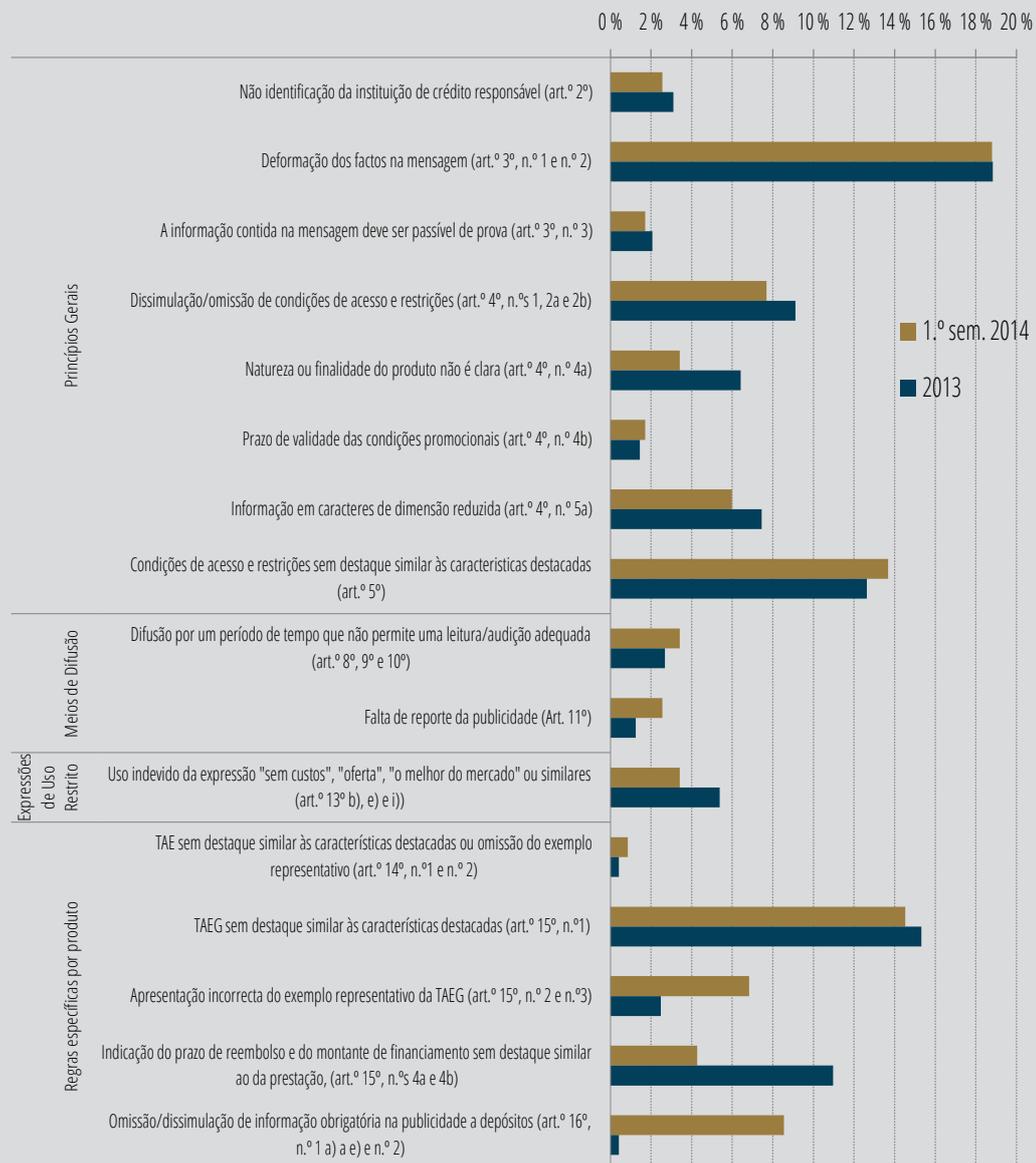
Neste primeiro semestre do ano, o incumprimento do princípio da veracidade na mensagem publicitária, nomeadamente a deformação dos factos ao nível da classificação dos produtos e da caracterização das suas condições financeiras e a utilização incorreta de determinados conceitos; o incumprimento do princípio do equilíbrio, pela falta de destaque na apresentação de condições de acesso e restrições; e o incumprimento da exigência de destaque na apresentação da TAEG no crédito aos consumidores, foram as principais irre-

gularidades detetadas pelo Banco de Portugal. A não indicação do prazo de reembolso e / ou do montante financiado com destaque similar ao da prestação anunciada para um crédito aos consumidores foi um incumprimento que se verificou numa maior proporção de casos do que em 2013.

Preçários

Na sequência das ações de fiscalização ao preçário das instituições, foram emitidas 67 determinações específicas dirigidas a 19 instituições.

Gráfico V.1.1 •
Recomendações
e determinações
específicas
| Incumprimentos
ao Aviso n.º
10/2008
| 1.º semestre
de 2014



A emissão das determinações específicas visou a correção de 59 irregularidades identificadas no cumprimento de deveres de transparência da informação do preçário, designadamente em termos da apresentação da informação

de forma completa, clara e rigorosa, e em oito situações relacionaram-se com a necessidade de implementação de medidas de controlo adequadas para assegurar a atualização e o reporte dos preçários ao Banco de Portugal.

Quadro V.1.3 • Recomendações e determinações específicas | Preçários
| 1.º semestre de 2014

	Número	Entidades abrangidas
Deveres de informação (transparência, clareza, completude e rigor do preçário)	41	18
Divulgação do preçário	5	5
Reporte do preçário ao Banco de Portugal	3	3
Outras	18	9
Total	67	19

Depósitos simples

No primeiro semestre de 2014, na sequência da fiscalização da comercialização dos depósitos bancários simples e das suas contas, o Banco

de Portugal emitiu 19 recomendações e determinações específicas para correção de irregularidades detetadas. As irregularidades foram detetadas em três instituições de crédito.

Quadro V.1.4. • Recomendações e determinações específicas | Depósitos simples
| 1.º semestre de 2014

	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização da FIN / condições gerais do contrato de abertura de conta de depósito à ordem	1	1
Informação contratual	6	2
Informação periódica	3	2
Outras práticas	3	2
Matérias específicas do regime de serviços mínimos bancários	6	2
Restrições	1	1
Comissões	1	1
Outros deveres	4	2
Total	19	3

Crédito hipotecário

No primeiro semestre de 2014, na sequência da fiscalização efetuada à comercialização de contratos de crédito à habitação, crédito conexo e outros créditos hipotecários, o Banco de Portugal emitiu 96 recomendações e determinações específicas dirigidas a 14 instituições.

A fiscalização da implementação dos regimes geral e extraordinário do incumprimento origi-

nou a emissão de 72 recomendações e determinações específicas para correção de irregularidades detetadas em 10 instituições.

Por sua vez, a fiscalização do regime da mora originou a emissão de 24 recomendações e determinações específicas dirigidas a sete instituições.

Quadro V.1.5. • Recomendações e determinações específicas | Crédito hipotecário
| 1.º semestre de 2014

	Número	Entidades abrangidas
Matérias específicas ao regime extraordinário do incumprimento	56	10
Informação ao cliente (balcão / internet)	10	8
Registo de requerimentos de acesso	6	4
Análise de requerimentos de acesso	3	1
Comunicação ao cliente	15	9
Reporte ao Banco de Portugal	3	1
Organização, conduta e procedimentos	18	9
Outras práticas	1	1
Matérias específicas ao regime geral do incumprimento	16	1
Integração em PERSI	2	1
Extinções de PERSI	1	1
Comunicação ao cliente	5	1
Reporte ao Banco de Portugal	2	1
Organização, conduta e procedimentos	2	1
Análise de processos	4	1
Matérias específicas ao regime da mora	24	7
Comissões	9	6
Transparência de informação	2	2
Sobretaxa	3	3
Outras	10	7
Total	96	14

Crédito aos consumidores

No primeiro semestre de 2014, em resultado da fiscalização da comercialização de contratos de crédito aos consumidores, o Banco de Portugal emitiu 130 recomendações e determinações específicas dirigidas a 30 instituições para correção de irregularidades detetadas.

No domínio da implementação do regime geral do incumprimento, o Banco de Portugal emitiu 23 recomendações e determinações específicas às instituições, exigindo a adoção de procedimentos adequados para o tratamento e divulgação da informação necessária para esclarecer os clien-

tes quanto aos seus direitos e deveres, quer no âmbito do PARI, quer do PERSI. A fiscalização do regime da mora no crédito aos consumidores originou a emissão de 32 recomendações e determinações específicas dirigidas a 10 instituições.

Serviços e meios de pagamento

No primeiro semestre de 2014, em resultado da fiscalização da comercialização de instrumentos de pagamento, o Banco de Portugal emitiu 17 recomendações e determinações específicas, a maioria relativa a situações de bloqueio de cartões, dirigidas a cinco instituições.

Quadro V.1.6 • Recomendações e determinações específicas | Crédito aos consumidores
| 1.º semestre de 2014

	Total	Entidades abrangidas
Requisitos de informação contratual	24	3
Taxa de juro (determinação, arredondamento e cálculo de juros)	2	2
Cálculo da TAEG e taxas máximas	16	8
Reembolso antecipado	4	3
Comissões	23	19
Vendas associadas	1	1
Reporte ao Banco de Portugal	2	1
Matérias específicas ao regime geral do incumprimento	23	5
Integração em PERSI	7	5
Comissões	2	2
Extinções de PERSI	1	1
Comunicação ao cliente	5	1
Reporte ao Banco de Portugal	2	1
Organização, conduta e procedimentos	2	1
Análise de processos	4	1
Matérias específicas ao regime da mora	32	10
Comissões	12	9
Transparência de informação	3	3
Sobretaxa	3	3
Outras	14	10
Outras	3	1
Total	130	30

Quadro V.1.7 • Recomendações e determinações específicas | Serviços e meios de pagamento | 1.º semestre de 2014

	Número	Entidades abrangidas
Bloqueio de cartões	12	1
Datas-valor e disponibilização de fundos	2	2
Pagamento e revogação de cheques	2	1
Comissões e encargos	1	1
Total	17	5

2. Processos de contraordenação

No primeiro semestre de 2014, o Banco de Portugal instaurou, no exercício da sua função de supervisão comportamental, 25 processos de contraordenação contra 14 instituições. Dos processos instaurados, 18 tiveram por objeto o incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito,

dois processos incidiram sobre a observância das regras de conduta previstas no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) e cinco processos respeitaram ao incumprimento de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços de pagamento.

Quadro V.2.1 • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal, por matéria | 1.º semestre de 2014

	Número de processos	Número de infrações
Depósitos simples	7	15
Crédito hipotecário	7	16
dos quais: Regime geral do incumprimento	5	15
Crédito aos consumidores	7	88
dos quais: Regime geral do incumprimento	6	86
Crédito a empresas	1	1
Serviços de pagamento	2	6
Não prestação de informação atempada ao Banco de Portugal	1	3
Total	25	129

Quadro V.2.2 • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal, por diploma habilitante | 1.º semestre de 2014

Diploma habilitante	Infrações	N.º de processos instaurados
Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (DL n.º 298/92, de 31 de dezembro)	Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito (designadamente em matéria de preçários, crédito à habitação, crédito aos consumidores e depósitos)	18
	Incumprimento de regras de conduta (artigo 74.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)	2
Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (DL n.º 317/2009, de 30 de outubro)	Incumprimento de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços de pagamento	5
Total		25

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



VI ANEXOS

1. Iniciativas legislativas e regulamentares
2. Iniciativas e eventos da agenda internacional

1. Iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objeto
10 de março	Carta-Circular n.º 24/2014/DSC	Define as boas práticas a observar pelas instituições de crédito para a simplificação e padronização do comissionamento de contas de depósito à ordem, transmitindo o entendimento do Banco de Portugal de que as instituições de crédito devem comercializar uma conta de depósito à ordem padronizada, que inclua, grosso modo, os serviços mínimos bancários previstos no Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na redação em vigor, mas sem as restrições de acesso ou de comissionamento previstas nesse diploma.
11 de março	Instrução n.º 2/2014	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 2.º trimestre de 2014.
5 de junho	Instrução n.º 8/2014	Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 3.º trimestre de 2014.
12 de junho	Regulamento (UE) n.º 600/2014	Regulamento relativo aos mercados de instrumentos financeiros e que altera o Regulamento (UE) n.º 648/2012. Entre outros aspetos, atribui poderes de intervenção às autoridades competentes sobre determinados produtos, designadamente no que respeita à comercialização, distribuição e venda de depósitos indexados (estruturados).

2. Iniciativas e eventos da agenda internacional

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Contas de depósito	França	<p>Publicação de Decreto que limita a comissão a cobrar pela disponibilização, a clientes em situação económica difícil, de um pacote de serviços financeiros de base (Décret no 2014-738 du 30 juin 2014).</p> <p>http://www.legifrance.gouv.fr/jopdf/common/jo_pdf.jsp?numJO=0&dateJO=20140701&numTexte=11&pageDebut=10847&pageFin=10848</p>
Crédito à habitação	Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	<p>Publicação da Diretiva n.º 2014/17/UE relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação.</p> <p>http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32014L0017</p>
Crédito aos consumidores	Financial Conduct Authority (FCA) – Reino Unido	<p>Publicação das novas regras aplicáveis às empresas que concedem crédito aos consumidores (<i>PS14/3: Final rules for consumer credit firms</i>). Estas regras estão em vigor desde 1 de abril de 2014, data em que esta atividade passou a estar sob o âmbito de atuação da FCA.</p> <p>http://www.fca.org.uk/news/ps14-3-final-rules-for-consumer-credit-firms</p> <p>Publicação de relatório sobre o mercado de descobertos bancários (<i>Consumer credit insights: Overdrafts</i>).</p> <p>http://www.fca.org.uk/your-fca/documents/research/consumer-credit-insights-overdraft</p>
Serviços de pagamento	Comissão Europeia	<p>Publicação de proposta de alteração ao Regulamento (UE) n.º 260/2012 para introduzir um período adicional de seis meses (até 01 de agosto de 2014) para a migração para a Área Única de Pagamentos em Euros (SEPA).</p> <p>http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-6_en.htm?locale=en</p>
Depósitos indexados	Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	<p>Publicação da Diretiva n.º 2014/65/UE relativa ao mercado de instrumentos financeiros – que vem regular as práticas das instituições de crédito na comercialização de depósitos indexados (estendendo a este tipo de depósito bancário regras aplicáveis aos instrumentos financeiros) – e do Regulamento n.º 600/2014 dos mercados de instrumentos financeiros, que atribui poderes de intervenção às autoridades de supervisão nacionais e europeias sobre os mercados de instrumentos financeiros e de depósitos indexados.</p> <p>http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=OJ:JOL_2014_173_R_0009&amp;qid=1402928140492&amp;from=PT</p> <p>http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=OJ:JOL_2014_173_R_0005&amp;qid=1402928369152&amp;from=PT</p>
Gestão de reclamações	European Banking Authority (EBA) e European Securities and Markets Authority (ESMA)	<p>Publicação de orientações para o tratamento de reclamações relacionadas com produtos e serviços bancários e do mercado de capitais.</p> <p>https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-for-complaints-handling-for-the-securities-esma-and-banking-eba-sectors</p>

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
Crowdfunding	Financial Conduct Authority (FCA) – Reino Unido	Publicação de documento relativo à estratégia e medidas de regulação das atividades de <i>crowdfunding</i> (PS14/4: <i>The FCA's regulatory approach to crowdfunding over the internet, and the promotion of non-readily realisable securities by other media</i>). http://www.fca.org.uk/static/documents/policy-statements/ps14-04.pdf
	França	Publicação do novo regime jurídico aplicável ao <i>crowdfunding</i> (ou <i>financement participatif</i>) – <i>Ordonnance</i> n° 2014-559 du 30 mai 2014. http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000029008408#LEGIARTI000029011003
	Banco Central da Irlanda	Publicação de comunicação aos consumidores sobre as atividades de <i>crowdfunding</i> . Nesta comunicação, alerta-se para o facto de se tratar de uma atividade não regulada e por isso, não lhe serem aplicáveis regras em vigor para outros produtos e serviços financeiros (normas de conduta, proteção por sistemas de garantia de depósitos ou de indemnização aos investidores, etc.). http://www.centralbank.ie/press-area/press-releases/Pages/ConsumerNoticeCrowdfunding.aspx
Formação financeira	Child and Youth Finance International (CYFI)	Atribuição a Portugal (ao Plano Nacional de Formação Financeira) do Prémio País 2014 para a Europa da organização <i>Child and Youth Finance International</i> (CYFI). http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/PortugalvencedorCYFI2014.aspx
	OCDE / INFE	Banco de Portugal torna-se membro efetivo da <i>International Network on Financial Education</i> (INFE). http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/BancoPortugalMembroEfetivoINFE.aspx
	Espanha	Publicação de Decreto que integra a educação financeira no currículo escolar do ensino primário. http://www.finanzasparatodos.es/es/secciones/actualidad/EF_en_primaria.html
Proteção do consumidor de produtos financeiros	Financial Consumer Agency of Canada	Lança documento de consulta pública sobre a literacia financeira na população sénior (<i>Toward a National Strategy For Financial Literacy Phase 1: Strengthening Seniors' Financial Literacy</i>). Esta constitui a primeira etapa de um conjunto de consultas públicas dedicadas à definição de uma Estratégia Nacional de Literacia Financeira (as etapas seguintes deverão focar-se nos segmentos de população com baixos rendimentos, na população aborígine, nos imigrantes recentes, nas crianças, jovens e adultos), que se espera venha a ser divulgada no Verão de 2015. http://www.fcac-acfc.gc.ca/Eng/about/news/Pages/News-nouvelles.aspx?itemid=272
	European Banking Authority (EBA)	Publicação de relatório sobre principais tendências nos mercados bancários de retalho (<i>Consumer Trends Report</i>) em 2014. http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBAConsumerTrendsReport2014.pdf

Matéria	Entidade / País	Iniciativa
	<i>ESAs Joint Committee</i>	Realização do Dia da Proteção do Consumidor pelo comité conjunto das Autoridades de Supervisão Europeias (<i>Joint ESAs Consumers Protection Day</i>), no dia 4 de junho, em Londres. http://www.esa.europa.eu/-/highlights-from-the-esas-joint-consumer-protection-day
	OCDE	Realização de consulta pública sobre o relatório relativo à implementação dos Princípios G20/OCDE para a Proteção do Consumidor de Produtos Financeiros – Princípios 1 a 3, 7, 8 e 10 (<i>Draft Effective Approaches to Support the Implementation of the remaining G20 High-Level Principles of Financial Consumer Protection</i>). http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/FCP-Effective-Approaches-2014.pdf
	<i>Financial Conduct Authority (FCA)</i> – Reino Unido	Publicação de relatório sobre os riscos para os consumidores resultantes da existência de incentivos financeiros aos funcionários na venda de produtos financeiros (TR14/4 – Risks to customers from financial incentives – an update). http://www.fca.org.uk/news/tr14-4-risks-to-customers-from-financial-incentives

