

# SINOPSE DE ATIVIDADES DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

1.º semestre 2015



BANCO DE PORTUGAL  
EUROSISTEMA





# SINOPSE DE ATIVIDADES DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

1.º semestre 2015



BANCO DE  
PORTUGAL  
EUROSISTEMA



# Índice

Sumário executivo | 9

## I SUPERVISÃO DOS REGIMES DO INCUMPRIMENTO

- 1. Regime geral do incumprimento | 16
  - 1.1. Caracterização dos processos PERSI iniciados e concluídos | 16
  - 1.2. Motivos para a extinção do PERSI | 19
  - 1.3. Fiscalização do regime geral do incumprimento | 21
- 2. Regime extraordinário do incumprimento | 21
  - 2.1. Contratos de crédito com requerimento de acesso ao regime extraordinário | 22
  - 2.2. Soluções acordadas no âmbito do regime extraordinário | 24
  - 2.3. Fiscalização do regime extraordinário do incumprimento | 24

## II FISCALIZAÇÃO SISTEMÁTICA

- 1. Preçários | 27
- 2. Publicidade a produtos bancários | 28
- 3. Depósitos indexados e duais | 29
- 4. Taxas máximas no crédito aos consumidores | 30

## III AÇÕES DE INSPEÇÃO

- 1. Inspeções aos balcões | 33
- 2. Inspeções aos serviços centrais | 34
- 3. Inspeções à distância | 35

## IV RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

- 1. Evolução recente | 39
- 2. Reclamações por matéria | 41
  - Caixa 1 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito | 44
  - Caixa 2 | Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores | 46
  - Caixa 3 | Instituições mais reclamadas no crédito à habitação | 48
- 3. Resultados das reclamações encerradas | 49
  - Caixa 4 | Reclamações sobre os regimes de incumprimento | 50
  - Caixa 5 | Notas metodológicas | 54

## V CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

1. Recomendações e determinações específicas | **59**
  - 1.1. Preçários | **60**
  - 1.2. Publicidade | **60**
  - 1.3. Depósitos | **62**
  - 1.4. Crédito hipotecário | **62**
  - 1.5. Crédito aos consumidores | **63**
  - 1.6. Instrumentos de pagamento | **64**
  - 1.7. Livro de reclamações | **64**
2. Processos de contraordenação | **65**

## ANEXO

- Evolução do quadro normativo dos mercados bancários de retalho | **69**

# Índice gráficos

- Gráfico I.1.1.1** • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito integrados em PERSI  
| 1.º semestre de 2015 | **16**
- Gráfico I.1.1.2** • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores  
integrados em PERSI, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2015 | **18**
- Gráfico I.1.2.1** • PERSI | Motivos de extinção | 2014 – 1.º semestre de 2015 | **19**
- Gráfico I.2.1.1** • Regime extraordinário | Principal motivo de indeferimento dos  
requerimentos de acesso | 1.º semestre de 2015 | **23**
- Gráfico II.2.1** • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados  
| 2014 – 1.º semestre de 2015 | **28**
- Gráfico II.2.2** • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários alterados  
| 1.º semestre de 2015 | **28**
- Gráfico II.2.3** • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários alterados,  
por tipo de produto | 1.º semestre de 2015 | **28**
- Gráfico II.4.1** • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados  
| 2014 – 1.º semestre de 2015 | **30**
- Gráfico IV.1.1** • Reclamações | Evolução da média mensal de entradas, por proveniência  
| 2008 – 1.º semestre de 2015 | **40**
- Gráfico IV.2.1** • Reclamações | Variação da média mensal em termos absolutos  
e em termos relativos, por matérias | 1.º semestre de 2015 | **42**
- Gráfico IV.2.2** • Reclamações | Matérias mais reclamadas (em percentagem)  
| 2014 – 1.º semestre de 2015 | **43**
- Gráfico C.1.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito  
à ordem | 1.º semestre de 2015 | **45**
- Gráfico C.2.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores  
| 1.º semestre de 2015 | **47**
- Gráfico C.3.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação  
| 1.º semestre de 2015 | **49**
- Gráfico C.4.1** • Reclamações | Evolução das reclamações sobre regimes  
do incumprimento | 2014 – 1.º semestre de 2015 | **51**
- Gráfico C.4.2** • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações  
de incumprimento, por proveniência | 1.º semestre de 2015 | **51**
- Gráfico C.4.3** • Reclamações | Regimes de incumprimento, por tipo de crédito  
| 1.º semestre de 2015 | **52**
- Gráfico C.4.4** • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime geral  
| 1.º semestre de 2015 | **52**
- Gráfico C.4.5** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento  
| 1.º semestre de 2015 | **53**
- Gráfico V.1.2.1** • Recomendações e determinações específicas | Incumprimentos ao Aviso  
n.º 10/2008 | 2014 – 1.º semestre de 2015 | **61**

## Índice quadros

- Quadro I.1** • Regularização do incumprimento no âmbito do PERSI e do regime extraordinário | 2013 – 1.º semestre de 2015 | **15**
- Quadro I.1.1.1** • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | 2013 – 1.º semestre de 2015 | **17**
- Quadro I.1.1.2** • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2013 – 1.º semestre de 2015 | **18**
- Quadro I.1.2.1** • PERSI | Procedimentos na regularização do incumprimento | 1.º semestre de 2015 | **20**
- Quadro I.1.2.2** • PERSI | Soluções acordadas nos processos renegociados | 1.º semestre de 2015 | **20**
- Quadro I.2.1.1** • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso | 2013 – 1.º semestre 2015 | **22**
- Quadro I.2.1.2** • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso deferidos | 2013 – 1.º semestre de 2015 | **23**
- Quadro I.2.2.1** • Regime extraordinário | Soluções acordadas e processos extintos | 2014 – 1.º semestre de 2015 | **24**
- Quadro II.1.1** • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 1.º semestre de 2015 | **27**
- Quadro II.1.2** • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas | 1.º semestre de 2015 | **27**
- Quadro II.3.1** • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos | 2014 – 1.º semestre de 2015 | **29**
- Quadro II.3.2** • Depósitos indexados e duais | Depósitos vencidos | 2014 – 1.º semestre de 2015 | **30**
- Quadro III.1.1** • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 1.º semestre de 2015 | **34**
- Quadro III.2.1** • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 1.º semestre de 2015 | **35**
- Quadro III.3.1** • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 1.º semestre de 2015 | **35**
- Quadro IV.1.1** • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2014 – 1.º semestre de 2015 | **40**
- Quadro IV.2.1** • Reclamações | Número de reclamações por matérias | 2014 – 1.º semestre de 2015 | **43**
- Quadro C.1.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2015 | **44**
- Quadro C.2.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2015 | **46**

- Quadro C.3.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação  
| 1.º semestre de 2015 | **48**
- Quadro IV.3.1** • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação  
| 2014 – 1.º semestre de 2015 | **49**
- Quadro C.4.1** • Reclamações | Regimes do incumprimento por tipo de crédito  
| 1.º semestre de 2015 | **50**
- Quadro C.4.2** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento  
| 1.º semestre de 2015 | **53**
- Quadro C.4.3** • Reclamações | Resultados dos processos de reclamações relativos a regimes de incumprimento | 1.º semestre de 2015 | **54**
- Quadro V.1.1** • Recomendações e determinações específicas | Por matéria  
| 1.º semestre de 2015 | **59**
- Quadro V.1.1.1** • Recomendações e determinações específicas | Preçários  
| 1.º semestre de 2015 | **60**
- Quadro V.1.2.1** • Recomendações e determinações específicas | Publicidade  
| 1.º semestre de 2015 | **60**
- Quadro V.1.3.1** • Recomendações e determinações específicas | Depósitos  
| 1.º semestre de 2015 | **62**
- Quadro V.1.4.1** • Recomendações e determinações específicas | Crédito hipotecário  
| 1.º semestre de 2015 | **63**
- Quadro V.1.5.1** • Recomendações e determinações específicas | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2015 | **63**
- Quadro V.1.6.1** • Recomendações e determinações específicas | Instrumentos de pagamento | 1.º semestre de 2015 | **64**
- Quadro V.1.7.1** • Recomendações e determinações específicas | Livro de Reclamações  
| 1.º semestre de 2015 | **64**
- Quadro V.2.1** • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal, por diploma habilitante | 1.º semestre de 2015 | **65**

# Abreviaturas

|         |                                                                           |
|---------|---------------------------------------------------------------------------|
| ATM     | <i>Automated Teller Machine</i>                                           |
| EBA     | <i>European Banking Authority</i>                                         |
| Euribor | <i>Euro Interbank Offered Rate</i>                                        |
| FIN     | Ficha de informação normalizada                                           |
| 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 |
| PRIIPs  | <i>Packaged Retail and Insurance-based Investment Products</i>            |
| RACE    | Rede de Apoio ao Consumidor Endividado                                    |
| RCL     | Reclamação proveniente do Livro de reclamações                            |
| RCO     | Reclamação proveniente de outros meios                                    |
| RGICSF  | Regime geral das instituições de crédito e sociedades financeiras         |
| RJSPME  | Regime jurídico dos serviços de pagamento e moeda eletrónica              |
| SEPA    | <i>Single Euro 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                                     |

## Sumário executivo

A Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental descreve a atuação do Banco de Portugal na fiscalização dos mercados bancários de retalho durante o primeiro semestre. Esta publicação centra-se na atuação fiscalizadora do Banco de Portugal, não abrangendo as atividades de regulação e formação financeira divulgadas anualmente nos Relatórios de Supervisão Comportamental. A presente Sinopse, referente ao primeiro semestre de 2015, descreve:

- A supervisão desenvolvida no âmbito da implementação dos regimes do incumprimento (capítulo I);
- As atividades de fiscalização sistemática dos preçários, da publicidade, dos depósitos indexados e duais e das taxas máximas (capítulo II);
- As ações de inspeção nos mercados bancários de retalho (capítulo III);
- A análise das reclamações dos clientes bancários (capítulo IV);
- A correção de irregularidades e o sancionamento aplicado (capítulo V).

A síntese das principais iniciativas sobre o quadro normativo dos mercados bancários de retalho ocorridas neste período é apresentada em Anexo.

### Regimes do incumprimento

A implementação dos regimes do incumprimento continua a ser uma prioridade do Banco de Portugal dada a sua importância para a situação financeira das famílias, em particular em termos de montantes no crédito hipotecário e de número de contratos no crédito aos consumidores.

No âmbito da implementação do regime geral do incumprimento, as instituições de crédito reportaram ao Banco de Portugal que, no primeiro semestre de 2015, iniciaram 365 091 processos de PERSI, mais cinco por cento de do que no segundo semestre de 2014.

No primeiro semestre de 2015, verificou-se um aumento da percentagem dos processos

de PERSI concluídos com a regularização do incumprimento no segmento do crédito à habitação e outros créditos hipotecários (de 59 para 62,9 por cento) e uma redução no crédito aos consumidores (44,9 para 38,4 por cento), em relação ao segundo semestre de 2014.

Dos processos de PERSI concluídos com regularização do incumprimento a maioria (94 por cento) foram regularizados com o pagamento dos montantes em mora. A renegociação continuou a ser o principal procedimento utilizado numa situação de acordo entre as partes.

Nos contratos de crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária a principal solução baseou-se na fixação de períodos de carência de capital e / ou juros, enquanto no crédito aos consumidores, o diferimento de capital para a última prestação foi a principal solução acordada.

No âmbito da implementação do regime extraordinário do incumprimento, no primeiro semestre de 2015, as instituições de crédito receberam 295 requerimentos de acesso ao regime extraordinário de regularização do incumprimento de contratos de crédito à habitação, menos 16,2 por cento do que no segundo semestre de 2014.

As instituições de crédito indeferiram 221 requerimentos, principalmente pela não entrega pelos clientes bancários dos documentos necessários à verificação do preenchimento das condições de acesso e pelo não preenchimento da condição relativa à redução significativa do rendimento anual bruto do agregado familiar.

Dos 47 processos de regime extraordinário que foram concluídos no primeiro semestre de 2015, cerca de 32 por cento resultaram na celebração de um acordo para a regularização do incumprimento.

No primeiro semestre de 2015, o Banco de Portugal recebeu 397 reclamações relativas aos regimes do incumprimento, das quais 98 por cento respeitou à implementação do regime geral.

Em relação ao regime extraordinário, o Banco de Portugal recebeu oito reclamações que incidiram, maioritariamente, sobre o indeferimento pelas instituições de crédito dos requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários (87,5 por cento).

No exercício das suas competências de fiscalização, o Banco de Portugal realizou, no primeiro semestre de 2015, ações de inspeção nos serviços centrais de três instituições de crédito com vista a aferir o cumprimento do regime geral do incumprimento.

No primeiro semestre de 2015, o Banco de Portugal emitiu 289 recomendações e determinações específicas, exigindo a 21 instituições a correção das irregularidades e dos incumprimentos detetados nos regimes do incumprimento e foram ainda instaurados nove processos de contraordenação contra cinco instituições, no âmbito da função de supervisão comportamental do Banco de Portugal.

### **Fiscalização sistemática**

No primeiro semestre de 2015, foram analisados 597 preçários remetidos ao Banco de Portugal por 95 entidades em cumprimento de deveres de reporte, dos quais 323 respeitaram a alterações aos folhetos de comissões e despesas e 274 ao reporte trimestral do folheto de taxas de juro. Das 323 alterações ao folheto de taxas de comissões e despesas, 208 resultaram da iniciativa das instituições e 115 foram motivadas pela intervenção do Banco de Portugal para correção de irregularidades detetadas.

Neste período, o Banco de Portugal analisou 3705 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários, dos quais 2,2 por cento não estavam conformes com a regulamentação em vigor.

No primeiro semestre de 2015, a atividade de fiscalização de prospetos informativos de depósitos indexados e duais pelo Banco de Portugal aumentou 30 por cento face à média do ano de 2014, em resultado do crescimento do número de depósitos comercializados pelas instituições de crédito (142). Neste período, regista-se ainda a entrada de

mais quatro instituições neste segmento de mercado, ascendendo a 16 no final de junho. O número de depósitos indexados e duais vencidos no primeiro semestre (90) também aumentou 37 por cento levando a um incremento da atividade de fiscalização do Banco de Portugal quanto à conformidade de apuramento das respetivas taxas de remuneração pelas instituições de crédito. Recorda-se que após esta verificação, a informação sobre as taxas de remuneração foi divulgada no Portal do Cliente Bancário ao longo do período.

No âmbito do regime das taxas máximas que vigora no crédito aos consumidores, o Banco de Portugal avaliou o seu cumprimento pelas instituições de crédito, através da verificação da conformidade da informação reportada por 55 instituições relativamente a 685 532 contratos celebrados neste período e da realização de ações de inspeção.

### **Ações de inspeção**

No primeiro semestre de 2015, a fiscalização do cumprimento dos regimes de prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito manteve-se como uma das prioridades de inspeção do Banco de Portugal. Neste âmbito, foram avaliados os procedimentos, controlos internos e sistemas de informação usados pelas instituições de crédito no tratamento de situações de incumprimento dos clientes bancários, através da realização de ações de inspeção junto dos seus serviços centrais.

A atividade de inspeção do Banco de Portugal elegeu também como prioridade a fiscalização dos serviços de pagamento e do crédito aos consumidores, em especial do crédito automóvel e dos cartões de crédito. A atuação do Banco de Portugal dedicou particular atenção à avaliação da informação pré-contratual e do cumprimento do dever de assistência ao cliente, atendendo à importância desta fase de prospeção e negociação na decisão dos clientes bancários. Esta avaliação foi efetuada através de ações de inspeção junto das instituições, realizadas maioritariamente nos seus balcões, mas abrangendo também os

designados “pontos de venda” (superfícies comerciais onde ocorre a comercialização do bem ou serviço adquirido através de financiamento concedido pelas instituições de crédito), um canal de comercialização que tem uma importância crescente. Nestas ações junto dos balcões, foi também avaliado o cumprimento pelas instituições dos deveres de atualização e divulgação do Preçário e de existência e disponibilização do Livro de Reclamações.

Ainda no primeiro semestre, o Banco de Portugal avaliou de forma transversal o cumprimento pelas instituições do quadro normativo aplicável ao comissionamento dos produtos bancários de retalho, recorrendo a maioritariamente a inspeções à distância, através da análise do preçário reportado e divulgado nos seus sítios de internet e de outros suportes de informação remetidos pelas instituições. Estas ações de inspeção foram ainda a base para a avaliação do cumprimento do quadro normativo relativo à aplicação de indexantes em operações de crédito que também constituíram uma das áreas de inspeção do Banco de Portugal neste período.

No exercício da sua função de supervisão comportamental o Banco de Portugal realizou, assim, 115 inspeções no local (através de ações credenciadas aos balcões e serviços centrais e de ações “cliente mistério”) e 226 inspeções realizadas à distância.

### **Reclamações de clientes bancários**

No primeiro semestre de 2015, o Banco de Portugal recebeu 6602 reclamações de clientes bancários contra instituições de crédito, numa média mensal de 1100 reclamações, o que representa uma diminuição de sete por cento face à média mensal de 2014.

No primeiro semestre de 2015, as contas de depósito passaram a ser a matéria mais reclamada, colocando as reclamações sobre o crédito aos consumidores em segundo lugar, padrão que tinha sido invertido em 2013, com a entrada em vigor dos regimes do incumprimento. Efetivamente, no primeiro semestre de 2015 verificou-se uma redução significativa das reclamações relativas aos regimes do

incumprimento, sendo que as reclamações relativas ao regime geral se reduziram em cerca de 30 por cento e as relativas ao regime extraordinário foram apenas oito (o que compara com 27 durante 2014).

A média mensal de reclamações relativas a crédito aos consumidores e a crédito à habitação diminuiu face a 2014 (-12,9 por cento e -4,7 por cento, respetivamente). A diminuição das reclamações relativa ao crédito aos consumidores é justificada pela redução de reclamações sobre questões relacionadas com cobrança de valores em dívida, sobre o regime geral do incumprimento e sobre responsabilidades de crédito. No crédito à habitação, a redução das reclamações é explicada totalmente pelo menor número de reclamações relativas aos regimes do incumprimento.

Em sentido oposto, a média mensal de reclamações sobre contas de depósito teve um aumento de 6,3 por cento em relação a 2014.

Da análise dos processos de reclamação encerrados no período, conclui-se que, em cerca de 63 por cento dos casos, não observaram indícios de infração por parte das instituições de crédito. Nos restantes 37 por cento dos casos verificou-se a resolução da situação por iniciativa da instituição ou por advertência ou determinação específica do Banco de Portugal.

### **Correção de irregularidades e atuação sancionatória**

Na sequência da sua atuação fiscalizadora, o Banco de Portugal exigiu a correção das irregularidades e incumprimentos detetados, tendo emitido, no primeiro semestre de 2015, 553 recomendações e determinações específicas abrangendo 40 instituições. Cerca de metade das recomendações e determinações específicas emitidas incidiram sobre o quadro legal e regulamentar relativo aos regimes do incumprimento. Destacam-se ainda as recomendações e determinações específicas relativas a depósitos bancários, designadamente determinando a correção de irregularidades detetadas no cumprimento dos deveres de informação pré-contratuais em contas de serviços mínimos bancários, depósitos à ordem

e depósitos a prazo; bem como as relativas a instrumentos de pagamento, onde a maioria das determinações visou assegurar o cumprimento de requisitos de informação nos contratos-quadro.

No âmbito das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal também instaurou, no primeiro semestre de 2015, 69 processos de contraordenação contra 45 entidades.

### A supervisão comportamental em números – 1.º semestre de 2015

#### Fiscalização dos regimes do incumprimento:

- Reportada informação de 294 979 processos de PERSI sobre contratos de crédito a consumidores;
- Reportada informação de 70 112 processos de PERSI sobre contratos de crédito à habitação;
- Reportada informação relativa a 295 requerimento de acesso ao regime extraordinário;
- Recebidas 397 reclamações sobre matérias dos regimes do incumprimento, das quais 98 por cento dizem respeito ao regime geral;
- Recebidos 37 pedidos de informação de clientes bancários sobre incumprimento, dos quais 36 dizem respeito ao regime geral;
- Realizadas ações de inspeção credenciadas aos serviços centrais de 3 instituições de crédito, no âmbito do regime geral do incumprimento;
- Emitidas 289 recomendações e determinações específicas, das quais 65 dizem respeito ao regime extraordinário;
- Instaurados 9 processos de contraordenação no âmbito do regime geral do incumprimento.

#### Atividades de fiscalização sistemática:

- Fiscalizados 597 preçários (323 folhetos de comissões e despesas e 274 folhetos de taxas de juro) de 95 instituições;
- Analisados 3705 suportes publicitários de 51 instituições;
- Fiscalizados 142 prospetos informativos de depósitos indexados e duais, comercializados por 16 instituições;
- Verificado o apuramento das taxas de remuneração de 90 depósitos indexados e duais vencidos, de 11 instituições;

- Verificado o cumprimento das taxas máximas em 685 532 contratos de crédito aos consumidores, a partir da informação reportada por 55 instituições.

#### Ações de inspeção realizadas:

- 104 ações de inspeção aos balcões de 29 entidades, das quais 74 “cliente mistério” e 30 credenciadas;
- 11 ações de inspeção aos serviços centrais de 5 instituições;
- 226 ações de inspeção à distância sobre 67 instituições.

#### Gestão de reclamações:

- Recebidas 6602 reclamações, numa média de 1100 por mês;
- Emitidas 67 recomendações e determinações específicas envolvendo 24 instituições e 103 reclamações de clientes bancários;
- Instaurados 20 processos de contraordenação envolvendo 18 instituições e 120 reclamações de clientes bancários.

#### Pedidos de informação:

- Recebidos 1419 pedidos de informação de clientes bancários, numa média de 237 por mês.

#### Correção de irregularidades e sancionamento:

- 553 recomendações e determinações específicas emitidas para sanção de irregularidades emitidas;
- 69 processos de contraordenação instaurados para sancionamento do incumprimento de normas.



# I SUPERVISÃO DOS REGIMES DO INCUMPRIMENTO

1. Regime geral do incumprimento
2. Regime extraordinário do incumprimento



No primeiro semestre de 2015, as instituições de crédito iniciaram um total de 365 091 processos ao abrigo do PERSI, o que representa um aumento de cinco por cento face ao semestre anterior. No regime extraordinário foram deferidos 60 requerimentos de acesso, menos 24 por cento do que no segundo semestre de 2014.

Durante este período foram concluídos 374 059 processos de PERSI e 47 processos de regime extraordinário, sendo que destes 42,7 por cento e 31,9 por cento, respetivamente, foram concluídos com regularização do incumprimento.

**Quadro I.1 • Regularização do incumprimento no âmbito do PERSI e do regime extraordinário | 2013 – 1.º semestre de 2015**

|                                                                                                         | Processos           |          |          |         |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|---------|----------|
|                                                                                                         | 2013 <sup>(a)</sup> | 2014     |          | 2015    |          |
|                                                                                                         | Total               | 1.º sem. | 2.º sem. | Total   | 1.º sem. |
| <b>Regime geral – PERSI</b>                                                                             |                     |          |          |         |          |
| Processos PERSI iniciados                                                                               | 839 603             | 315 061  | 347 574  | 662 635 | 365 091  |
| Processos PERSI concluídos                                                                              | 756 048             | 313 361  | 313 062  | 626 423 | 374 059  |
| Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento <sup>(b)</sup>                            | 268 152             | 149 057  | 149 096  | 298 153 | 159 557  |
| Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos              | 35,5 %              | 47,6 %   | 47,6 %   | 47,6 %  | 42,7 %   |
| <b>Regime extraordinário</b>                                                                            |                     |          |          |         |          |
| Requerimentos de acesso deferidos                                                                       | 361                 | 54       | 79       | 133     | 60       |
| Processos de regime extraordinário concluídos                                                           | 271                 | 80       | 75       | 155     | 47       |
| Processos de regime extraordinário concluídos com regularização do incumprimento <sup>(b)</sup>         | 161                 | 48       | 49       | 97      | 15       |
| Processos de regime extraordinário concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos | 59,4 %              | 60,0 %   | 65,3 %   | 62,6 %  | 31,9 %   |
| <b>Total</b>                                                                                            |                     |          |          |         |          |
| Processos concluídos (PERSI e regime extraordinário)                                                    | 756 319             | 313 441  | 313 137  | 626 578 | 374 106  |
| Processos concluídos com regularização do incumprimento <sup>(b)</sup>                                  | 268 313             | 149 105  | 149 145  | 298 250 | 159 572  |
| Processos concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos                          | 35,5 %              | 47,6 %   | 47,6 %   | 47,6 %  | 42,7 %   |

Notas: (a) No regime extraordinário incluí o período de 10 de novembro a 31 de dezembro de 2012.

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

## 1. Regime geral do incumprimento

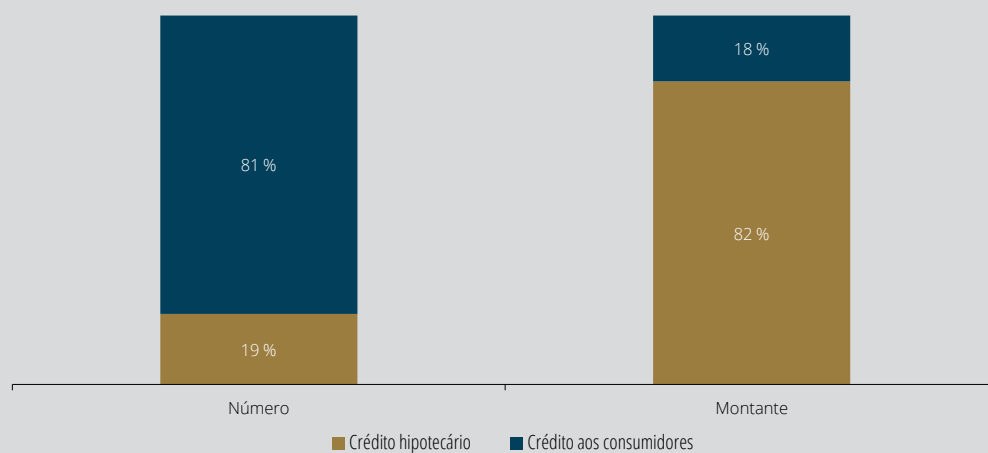
No âmbito da implementação do regime geral<sup>1</sup> do incumprimento destaca-se, relativamente ao primeiro semestre de 2015, o seguinte:

- As instituições de crédito iniciaram um total de 365 091 processos ao abrigo do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), o que representa um aumento de cinco por cento face ao segundo semestre de 2014. Dos processos iniciados, 19,2 por cento envolveram contratos de crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária e 80,8 por cento incidiram sobre contratos de crédito aos consumidores.
- Em relação ao segundo semestre de 2014 verificou-se um aumento da percentagem dos processos de PERSI concluídos com regularização do incumprimento no segmento do crédito à habitação e outros créditos hipotecários, de 59 para 62,9 por cento. No crédito aos consumidores, esta percentagem registou uma redução de 44,9 para 38,4 por cento.
- Dos processos de PERSI concluídos com regularização do incumprimento, cerca de 94 por cento foram regularizados com o pagamento dos montantes em mora.
- A renegociação continuou a ser o principal procedimento utilizado na existência de acordo entre as partes. Nos contratos de crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária a principal solução baseou-se na fixação de períodos de carência de capital e / ou juros, enquanto no crédito aos consumidores, o diferimento de capital para a última prestação foi a principal solução acordada.

### 1.1. Caracterização dos processos PERSI iniciados e concluídos

Do número de contratos de crédito integrados em PERSI no primeiro semestre de 2015, 19 por cento estavam enquadrados no regime de crédito à habitação e outros créditos hipotecários e 81 por cento eram contratos de crédito aos consumidores. Em contrapartida, no que se refere aos montantes em dívida associados a cada tipo de crédito, a estrutura é inversa, sendo 82 por cento de crédito à habitação e outros créditos hipotecários e 18 por cento de crédito aos consumidores. Estas relações estruturais não têm sofrido alterações desde a entrada em vigor do regime geral do incumprimento e ilustram o facto dos contratos de crédito à habitação terem valores médios significativamente mais elevados do que os de crédito aos consumidores.

**Gráfico I.1.1.1 •**  
PERSI  
| Distribuição  
dos contratos  
de crédito  
integrados em  
PERSI  
| 1.º semestre  
de 2015



Dos processos de PERSI iniciados no primeiro semestre do ano, 70 112 tiveram por objeto contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários. Desde a entrada em vigor do regime geral do incumprimento, foram abertos 375 361 processos PERSI, relativos a 222 658 contratos de crédito hipotecário, com um montante total em dívida de cerca de 11,7 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 3,8 por cento.

Entre janeiro e junho de 2015, as instituições de crédito concluíram 65 379 processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, sendo que alguns destes processos tiveram início ainda no ano anterior. No final de junho, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 26 362 processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário.

**Quadro I.1.1.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | 2013 – 1.º semestre de 2015**

|                                                                                            | Processos |          |          |         |                            | Contratos <sup>(a)</sup> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|---------|----------------------------|--------------------------|
|                                                                                            | 2013      | 2014     |          | 2015    | 2013 –<br>1.º sem.<br>2015 |                          |
|                                                                                            | Total     | 1.º sem. | 2.º sem. | Total   |                            | 1.º sem.                 |
| Processos PERSI iniciados                                                                  |           |          |          |         |                            |                          |
| Número                                                                                     | 181 655   | 61 305   | 62 289   | 123 594 | 70 112                     | 222 658                  |
| Montante total (milhões de euros) <sup>(b)</sup>                                           | –         | –        | –        | –       | –                          | 11 729,9                 |
| Rácio de incumprimento <sup>(c)</sup>                                                      | –         | –        | –        | –       | –                          | 3,8 %                    |
| Processos PERSI em análise <sup>(d)</sup>                                                  |           |          |          |         |                            |                          |
| Número                                                                                     | 16 249    | –        | 21 629   | –       | 26 362                     | –                        |
| Processos PERSI concluídos                                                                 |           |          |          |         |                            |                          |
| Número                                                                                     | 165 406   | 57 913   | 60 301   | 118 214 | 65 379                     | 197 206                  |
| Montante total (milhões de euros)                                                          | –         | –        | –        | –       | –                          | 10 459,7                 |
| Rácio de incumprimento                                                                     | –         | –        | –        | –       | –                          | 4,1 %                    |
| Dos quais:                                                                                 |           |          |          |         |                            |                          |
| Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento <sup>(e)</sup>               | 69 516    | 35 616   | 35 582   | 71 198  | 41 114                     | –                        |
| Pagamento dos montantes em mora                                                            | 58 258    | 31 953   | 32 662   | 64 615  | 38 573                     | –                        |
| Obtenção de um acordo entre as partes <sup>(f)</sup>                                       | 11 258    | 3663     | 2920     | 6583    | 2541                       | –                        |
| Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos | 42,0 %    | 61,5 %   | 59,0 %   | 60,2 %  | 62,9 %                     | –                        |

Notas: (a) O total de contratos integrados no PERSI não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez.

(b) O montante total corresponde à soma do montante em dívida em situação regular com o montante em incumprimento (vencido).

(c) Rácio entre o montante em incumprimento (vencido) e o montante total.

(d) Valores no final do período.

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

(f) Renegociação; consolidação de créditos; refinanciamento; concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações; dação em cumprimento.

No que respeita ao segmento do crédito aos consumidores, no primeiro semestre de 2015 foram abertos 294 979 processos de PERSI. Destes, 54 por cento envolveram contratos de utilização de cartão de crédito, seguindo-se o crédito pessoal (23,6 por cento) e as facilidades de descoberto (10,9 por cento).

Desde a entrada em vigor do regime geral do incumprimento, foram abertos 1 491 968 processos PERSI, relativos a 1 052 689 contratos de crédito aos consumidores, com um montante total em dívida de cerca de 3,1 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 22,9 por cento.

Entre janeiro e junho de 2015 foram concluídos 308 680 processos de PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores. Do total de processos de PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores iniciados desde a entrada em vigor do regime geral

do incumprimento (1 491 968), 94,3 por cento foram concluídos até ao final do primeiro semestre de 2015. No final de junho, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 84 437 processos de PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores.

**Quadro I.1.1.2 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2013 – 1.º semestre de 2015**

|                                                                                            | Processos |          |          |         |                            | Contratos <sup>(a)</sup> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|---------|----------------------------|--------------------------|
|                                                                                            | 2013      | 2014     |          | 2015    | 2013 –<br>1.º sem.<br>2015 |                          |
|                                                                                            | Total     | 1.º sem. | 2.º sem. | Total   |                            | 1.º sem.                 |
| Processos PERSI iniciados                                                                  |           |          |          |         |                            |                          |
| Número                                                                                     | 657 948   | 253 756  | 285 285  | 539 041 | 294 979                    | 1 052 689                |
| Montante total (milhões de euros) <sup>(b)</sup>                                           | –         | –        | –        | –       | –                          | 3101,0                   |
| Rácio de incumprimento <sup>(c)</sup>                                                      | –         | –        | –        | –       | –                          | 22,9 %                   |
| Processos PERSI em análise <sup>(d)</sup>                                                  |           |          |          |         |                            |                          |
| Número                                                                                     | 67 306    | –        | 98 138   | –       | 84 437                     | –                        |
| Processos PERSI concluídos                                                                 |           |          |          |         |                            |                          |
| Número                                                                                     | 590 642   | 255 448  | 252 761  | 508 209 | 308 680                    | 967 324                  |
| Montante total (milhões de euros)                                                          | –         | –        | –        | –       | –                          | 2849,5                   |
| Rácio de incumprimento                                                                     | –         | –        | –        | –       | –                          | 23,0 %                   |
| Dos quais:                                                                                 |           |          |          |         |                            |                          |
| Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento <sup>(e)</sup>               | 198 636   | 113 441  | 113 514  | 226 955 | 118 443                    | –                        |
| Pagamento dos montantes em mora                                                            | 167 211   | 102 360  | 104 138  | 206 498 | 110 723                    | –                        |
| Obtenção de um acordo entre as partes <sup>(f)</sup>                                       | 31 425    | 11 081   | 9376     | 20 457  | 7720                       | –                        |
| Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos | 33,6 %    | 44,4 %   | 44,9 %   | 44,7 %  | 38,4 %                     | –                        |

Notas: (a) O total de contratos integrados no PERSI não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez.

(b) O montante total corresponde à soma do montante em dívida em situação regular com o montante em incumprimento (vencido).

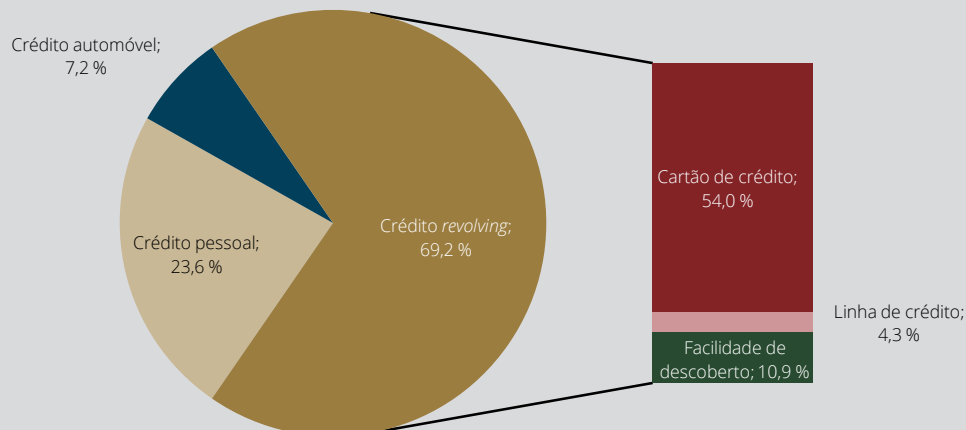
(c) Rácio entre o montante em incumprimento (vencido) e o montante total.

(d) Valores no final do período.

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

(f) Renegociação; consolidação de créditos; refinanciamento; concessão de empréstimo adicional para pagamento de prestações; dação em cumprimento.

**Gráfico I.1.1.2 • PERSI**  
| Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI, por tipo de crédito  
| 1.º semestre de 2015



## 1.2. Motivos para a extinção do PERSI

No primeiro semestre de 2015 manteve-se a tendência de aumento do número de processos de PERSI concluídos com o pagamento dos montantes em mora no crédito à habitação e outros créditos hipotecários, o que se atribui à atuação tempestiva das instituições de crédito após o incumprimento dos contratos de crédito.

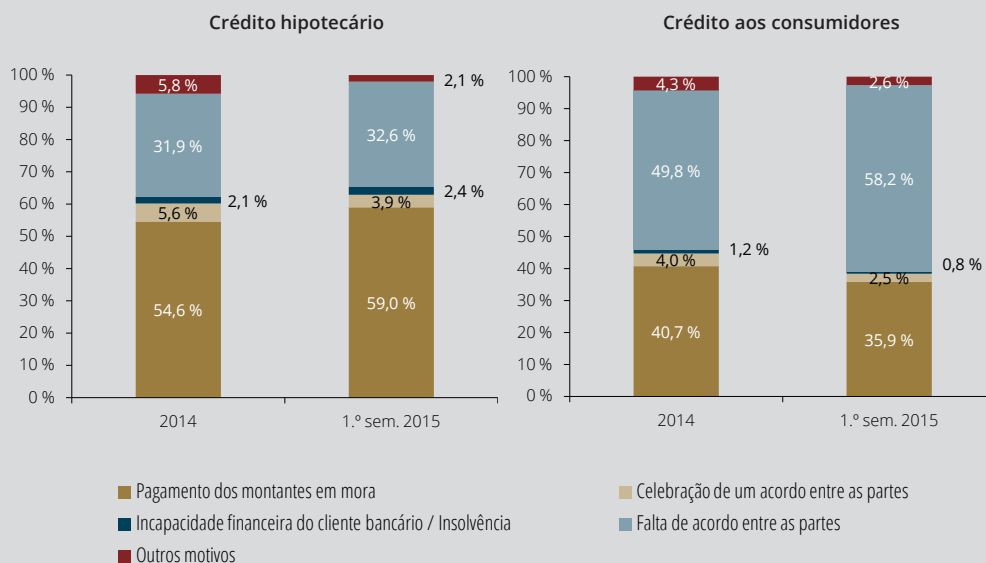
Por outro lado, verificou-se um aumento da percentagem dos processos PERSI concluídos sem um acordo entre a instituição de crédito e o cliente bancário para a regularização do incumprimento. Face a 2014, este acréscimo atingiu, no primeiro semestre de 2015, 0,7 pontos percentuais nos processos relativos a crédito hipotecário e 8,4 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 62,9 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 38,4 por cento dos processos concluídos no período considerado.

As instituições de crédito e os clientes bancários acordaram na renegociação dos contratos de crédito em 7421 processos de PERSI, envolvendo um montante total renegociado de cerca de 98,7 milhões de euros. Destes processos, 2378 tiveram por objeto contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários, com um montante renegociado de 90,5 milhões de euros, e 5043 respeitaram a contratos de crédito aos consumidores, com um montante renegociado de 8,2 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 à habitação e outros créditos hipotecários, consistiu na fixação de períodos de carência de capital e / ou juros (974 processos PERSI). O alargamento de prazo foi a solução acordada em 381 processos de PERSI tendo por objeto os referidos contratos de crédito.



**Gráfico I.1.2.1 •**  
PERSI | Motivos  
de extinção  
| 2014 –  
1.º semestre  
de 2015

No crédito aos consumidores, o diferimento de capital para a última prestação foi a principal solução acordada (3400 processos), seguida do alargamento do prazo dos contratos (1320 processos).

No total, a implementação do PERSI no primeiro semestre de 2015 promoveu a celebração de acordos para a regularização das situações de incumprimento relativamente a 2495 contratos de crédito à habitação e outros créditos hipotecários e a 7516 contratos de crédito aos consumidores.

**Quadro I.1.2.1 • PERSI | Procedimentos na regularização do incumprimento**  
| 1.º semestre de 2015<sup>(a)</sup>

|                                                            | Crédito hipotecário | Crédito aos consumidores | Total         |
|------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|---------------|
| Renegociação do contrato de crédito (número)               | 2378                | 5043                     | 7421          |
| Montante renegociado (milhões de euros)                    | 90,5                | 8,2                      | 98,7          |
| Consolidação de créditos (número)                          | 6                   | 849                      | 855           |
| Montante consolidado (milhões de euros)                    | 0,2                 | 4,1                      | 4,3           |
| Refinanciamento (número)                                   | 14                  | 1299                     | 1313          |
| Montante refinanciado (milhões de euros)                   | 0,6                 | 8,1                      | 8,7           |
| Empréstimo adicional para pagamento de prestações (número) | 172                 | 527                      | 699           |
| Montante do crédito (milhões de euros)                     | 1,1                 | 3,8                      | 4,9           |
| Dação em cumprimento (número)                              | 9                   | 13                       | 22            |
| <b>Por memória: Número de contratos</b>                    | <b>2495</b>         | <b>7516</b>              | <b>10 011</b> |

Nota: (a) No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato.

**Quadro I.1.2.2 • PERSI | Soluções acordadas nos processos renegociados | 1.º semestre de 2015<sup>(a)</sup>**

|                                                | Crédito hipotecário | Crédito aos consumidores | Total       |
|------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|-------------|
| Spread / Taxa de juro                          | 117                 | 415                      | 532         |
| Prazo                                          | 381                 | 1320                     | 1701        |
| Período de carência de capital (e / ou juros)  | 974                 | 332                      | 1306        |
| Diferimento de capital para a última prestação | 282                 | 3400                     | 3682        |
| Outras condições <sup>(b)</sup>                | 1518                | 793                      | 2311        |
| <b>Por memória: Número de contratos</b>        | <b>1863</b>         | <b>3827</b>              | <b>5690</b> |

Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente quadro.

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

### 1.3. Fiscalização do regime geral do incumprimento

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 2015, foram realizadas três ações de inspeção credenciadas aos serviços centrais de três instituições de crédito, para fiscalizar o cumprimento do regime geral do incumprimento.

No mesmo semestre entraram no Banco de Portugal 389 reclamações sobre a implementação do regime geral do incumprimento, das quais 70,7 por cento respeitaram a situações de mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito, nomeadamente com a aplicação do PERSI, e apenas 29,3 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 (69,2 por cento). Os cartões de crédito representaram 41,1 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 27,2 por cento das reclamações apresentadas sobre esta matéria. Em concreto, os clientes bancários reclamam por as instituições concluírem, após avaliação da sua capacidade financeira, que a mesma não permite viabilizar a renegociação do contrato de crédito em incumprimento.

Na sequência da sua atividade de fiscalização ao regime geral do incumprimento, durante o primeiro semestre de 2015, o Banco de Portugal emitiu 224 recomendações e determinações específicas, exigindo a 19 instituições a correção das irregularidades e dos incumprimentos detetados e foram ainda instaurados nove processos de contraordenação no âmbito da função de supervisão comportamental do Banco de Portugal.

## 2. Regime extraordinário do incumprimento

No âmbito da implementação do regime extraordinário<sup>2</sup> do incumprimento destaca-se, relativamente ao primeiro semestre de 2015, o seguinte:

- As instituições de crédito receberam 295 requerimentos de acesso ao regime extraordinário de regularização do incumprimento de contratos de crédito à habitação, menos 16,2 por cento do que no segundo semestre de 2014;

- A percentagem de processos de regime extraordinário concluídos com a celebração de um acordo para a regularização do incumprimento registou também uma redução face ao segundo semestre de 2014, de 65,3 para 31,9 por cento.

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

No primeiro semestre de 2015, os clientes bancários apresentaram um total de 295 requerimentos de acesso ao regime extraordinário, o que representa uma redução de 16,2 por cento face ao semestre anterior.

As instituições de crédito indeferiram 221 requerimentos de acesso, por não ter sido demonstrado o preenchimento das condições de acesso legalmente previstas. Desde o início do regime extraordinário foram indeferidos 2147 requerimentos de acesso, relativos a 1844 contratos de crédito (77 por cento dos contratos de crédito com requerimento de acesso deferido ou indeferido).

No primeiro semestre do ano, o principal motivo invocado para o indeferimento dos requerimentos de acesso ao regime extraordinário foi a não entrega, pelos clientes bancários, da documentação necessária à verificação do preenchimento das condições de acesso ao regime (20,8 por cento), seguido do não preenchimento da condição relativa à redução significativa do rendimento anual bruto do agregado familiar (19 por cento).

As instituições de crédito deferiram 60 requerimentos de acesso. Desde o início do regime foram deferidos 554 requerimentos de acesso, relativos a 541 contratos de crédito (23 por cento dos contratos de crédito com requerimento de acesso deferido ou indeferido).

**Quadro I.2.1.1 • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso | 2013 – 1.º semestre 2015**

|                                                                                | 2013 <sup>(a)</sup> |          |          | 2014   |          | 2015 | Contratos de crédito <sup>(b)</sup> |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------|--------|----------|------|-------------------------------------|---------------------------|
|                                                                                | Total               | 1.º sem. | 2.º sem. | Total  | 1.º sem. |      | Total 2013 – 1.º sem. 2015          | % de contratos de crédito |
| Requerimentos de acesso (20 instituições)                                      | 1830                | 270      | 352      | 622    | 295      |      | 2431                                | –                         |
| N.º de requerimentos em análise <sup>(c)</sup>                                 | 35                  | –        | 32       | –      | 46       |      | –                                   | –                         |
| Requerimentos indeferidos                                                      | 1434                | 217      | 275      | 492    | 221      |      | 1844                                | 77 %                      |
| Requerimentos deferidos                                                        | 361                 | 54       | 79       | 133    | 60       |      | 541                                 | 23 %                      |
| Contratos de crédito à habitação                                               | 211                 | 37       | 58       | 95     | 45       |      | 342                                 | –                         |
| Outros contratos de crédito                                                    | 150                 | 17       | 21       | 38     | 15       |      | 199                                 | –                         |
| Processos concluídos                                                           | 271                 | 80       | 75       | 155    | 47       |      | –                                   | –                         |
| Com regularização do incumprimento                                             | 161                 | 48       | 49       | 97     | 15       |      | –                                   | –                         |
| Processos concluídos com regularização do incumprimento / Processos concluídos | 59,4 %              | 60,0 %   | 65,3 %   | 62,6 % | 31,9 %   |      | –                                   | –                         |

Notas: (a) Inclui o período de 10 de novembro a 31 de dezembro de 2012.

(b) 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.

(c) Valores no final do período.

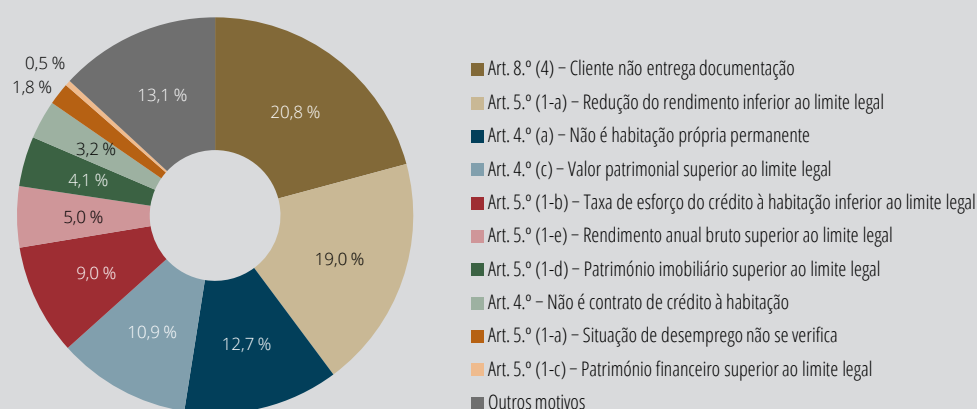
Dos requerimentos de acesso deferidos entre janeiro e junho de 2015, 15 (25 por cento) respeitaram a contratos de crédito não abrangidos pelo âmbito de aplicação do regime extraordinário, por não terem como finalidade a aquisição, construção ou realização de obras em habitação própria permanente ou por não se encontrarem em situação de incumprimento aquando da entrega do requerimento de acesso.

Os contratos de crédito cujos requerimentos de acesso ao regime extraordinário foram deferidos apresentavam um montante em dívida em situação regular de cerca de 3,2 milhões de euros e um montante de crédito vencido de cerca de 407 mil euros, o que corresponde a um rácio de incumprimento de 11,2 por cento.

**Quadro I.2.1.2 • Regime extraordinário | Requerimentos de acesso deferidos**  
| 2013 – 1.º semestre de 2015

| Pedíodo                              | Requerimentos deferidos | Montante em situação regular (EUR) (A) | Montante em incumprimento (EUR) (B) | Rácio de incumprimento (C) = (B / [A+B] ) |
|--------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------|
| 2013 <sup>(a)</sup>                  | 361                     | 16 747 999                             | 2 087 056                           | 11,1 %                                    |
| 2014 1.º sem.                        | 54                      | 2 881 322                              | 361 546                             | 11,1 %                                    |
| 2.º sem.                             | 79                      | 4 130 793                              | 337 296                             | 7,5 %                                     |
| Total 2014                           | 133                     | 7 012 115                              | 698 842                             | 9,1 %                                     |
| 2015 1.º sem.                        | 60                      | 3 229 811                              | 407 278                             | 11,2 %                                    |
| Total 2013 – 1.º sem. 2015           | 554                     | –                                      | –                                   | –                                         |
| <b>Total de contratos de crédito</b> | <b>541</b>              | <b>26 351 023</b>                      | <b>3 139 204</b>                    | <b>10,6 %</b>                             |

Nota: (a) Inclui o período de 10 de novembro a 31 de dezembro de 2012.



**Gráfico I.2.1.1 • Regime extraordinário | Principal motivo de indeferimento dos requerimentos de acesso | 1.º semestre de 2015<sup>(a)</sup>**

Nota: (a) 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.

## 2.2. Soluções acordadas no âmbito do regime extraordinário

No primeiro semestre de 2015 foram concluídos 47 processos ao abrigo do regime extraordinário, dos quais 15 (31,9 por cento) conduziram à celebração de um acordo entre as instituições de crédito e os clientes bancários para a regularização do incumprimento.

A aplicação do regime extraordinário resultou na renegociação de 14 contratos de crédito, representando um montante total renegociado de cerca de 715 mil euros. Relativamente a cinco 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 78,6 por cento das renegociações acordadas, surgindo, por vezes, conjugada com outras soluções, designadamente, o alargamento do prazo do contrato.

No primeiro semestre do ano, apenas um processo de regime extraordinário originou a dação em cumprimento do imóvel hipotecado.

**Quadro I.2.2.1 • Regime extraordinário | Soluções acordadas e processos extintos**  
| 2014 – 1.º semestre de 2015

|                                                                         | 2014      |           |            | 2015      |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|
|                                                                         | 1.º sem.  | 2.º sem.  | Total      | 1.º sem.  |
| <b>Processos concluídos com acordo</b>                                  | <b>48</b> | <b>49</b> | <b>97</b>  | <b>15</b> |
| Contratos de crédito renegociados                                       | 42        | 48        | 90         | 14        |
| Também com empréstimo adicional                                         | 12        | 15        | 27         | 5         |
| Empréstimos adicionais (apenas)                                         | 1         | 1         | 2          | 0         |
| Dação em cumprimento                                                    | 4         | 0         | 4          | 1         |
| Alienação do imóvel a FILAH                                             | 1         | 0         | 1          | 0         |
| <b>Processos concluídos sem acordo</b>                                  | <b>32</b> | <b>26</b> | <b>58</b>  | <b>32</b> |
| Cliente recusa aplicação de "medidas substitutivas"                     | 22        | 12        | 34         | 17        |
| Outros motivos                                                          | 7         | 14        | 21         | 13        |
| Não aplicação de medidas substitutivas (outros encargos sobre o imóvel) | 3         | 0         | 3          | 2         |
| <b>Total de contratos abrangidos</b>                                    | <b>80</b> | <b>75</b> | <b>155</b> | <b>47</b> |

## 2.3. Fiscalização do regime extraordinário do incumprimento

No primeiro semestre de 2015, o Banco de Portugal recebeu oito reclamações relativas à implementação do regime extraordinário pelas instituições de crédito. A maioria das reclamações sobre esta matéria resultou do indeferimento pelas instituições de crédito dos requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários (87,5 por cento).

Na sequência da sua atividade de fiscalização ao regime extraordinário do incumprimento, durante o primeiro semestre de 2015, o Banco de Portugal emitiu 65 recomendações e determinações específicas, exigindo a oito instituições a correção das irregularidades e dos incumprimentos detetados.

### Notas

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

2. Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, alterada pela Lei n.º 58/2014, de 25 de agosto.



## II FISCALIZAÇÃO SISTEMÁTICA

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



# 1. Preçários

No primeiro semestre de 2015, o Banco de Portugal analisou 323 folhetos de comissões e despesas reportados por 64 instituições e 274 folhetos de taxas de juro reportados por 86 instituições. O folheto de comissões e despesas é reportado ao Banco de Portugal sempre que existem modificações do seu conteúdo (introdução ou cancelamento de produtos e

serviços, alteração de comissões ou adaptação das condições e características dos produtos às alterações legais e regulamentares), enquanto o folheto de taxas de juro é reportado numa base trimestral para refletir as alterações das taxas máximas no crédito aos consumidores e a atualização dos indexantes utilizados em operações de crédito a taxa variável.

**Quadro II.1.1 • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 1.º semestre de 2015**

|                                 | Ações de inspeção | Entidades abrangidas |
|---------------------------------|-------------------|----------------------|
| Folheto de comissões e despesas | 323               | 64                   |
| Folheto de taxas de juro        | 274               | 86                   |
| <b>Total</b>                    | <b>597</b>        | <b>95</b>            |

Das alterações efetuadas ao conteúdo do folheto de comissões e despesas, 208 resultaram da iniciativa das instituições e 115 foram motivadas pela intervenção do Banco de Portugal, no âmbito da sua atuação fiscalizadora visando

a correção de irregularidades detetadas nos preçários. No final do período, encontrava-se publicado no Portal do Cliente Bancário o folheto de comissões e despesas de 112 entidades.

**Quadro II.1.2 • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas | 1.º semestre de 2015**

|                                                        | Número de folhetos | Entidades abrangidas <sup>(a)</sup> |
|--------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Folhetos disponibilizados no final do semestre         | 112                | 112                                 |
| Modificações efetuadas ao longo do semestre            | 323                | 64                                  |
| das quais:                                             |                    |                                     |
| Alterações por intervenção do Banco de Portugal        | 115                | 49                                  |
| Atualizações efetuadas por iniciativa das instituições | 208                | 63                                  |

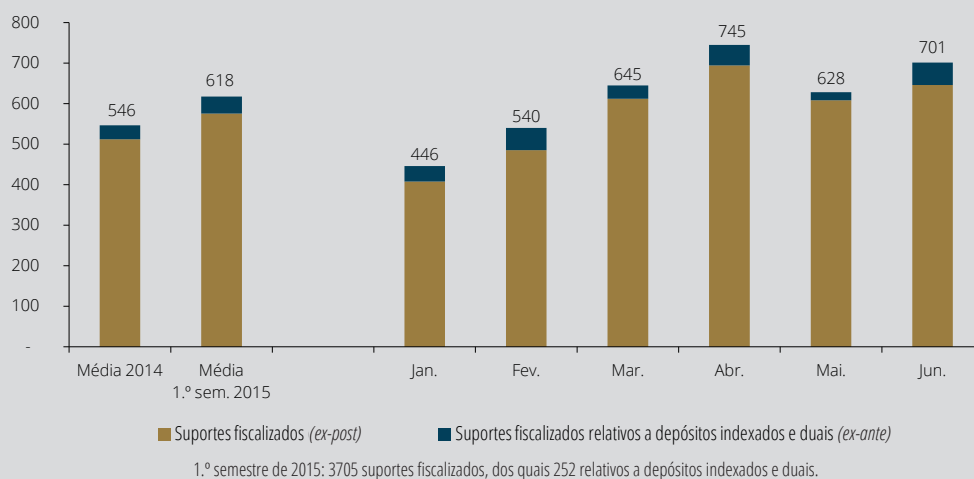
Nota: (a) Exclui as instituições que não cobram comissões pelos serviços prestados e as caixas de crédito agrícola que adotam o preçário do Crédito Agrícola.

## 2. Publicidade a produtos bancários

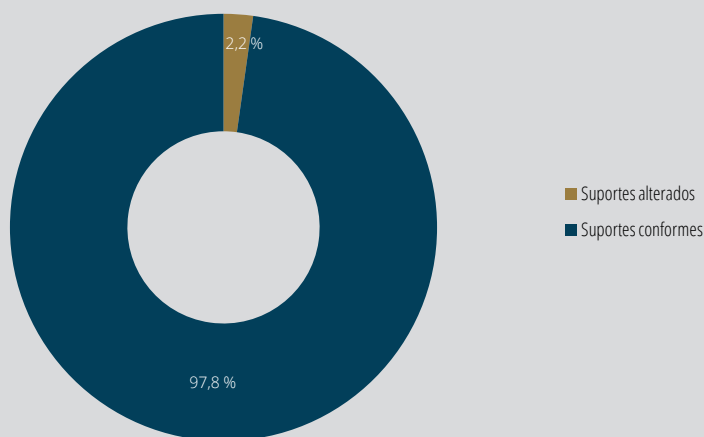
Durante o primeiro semestre de 2015 foram fiscalizados 3705 suportes publicitários de 51 instituições de crédito, numa média mensal de 618 suportes, mais 13 por cento do que em 2014. Do total de suportes analisados, 332 foram objeto

de fiscalização prévia, 252 dos quais por respeitarem a campanhas de depósitos indexados e duais e 80 por terem sido apresentados por iniciativa das instituições de crédito para parecer do Banco de Portugal antes da sua divulgação.

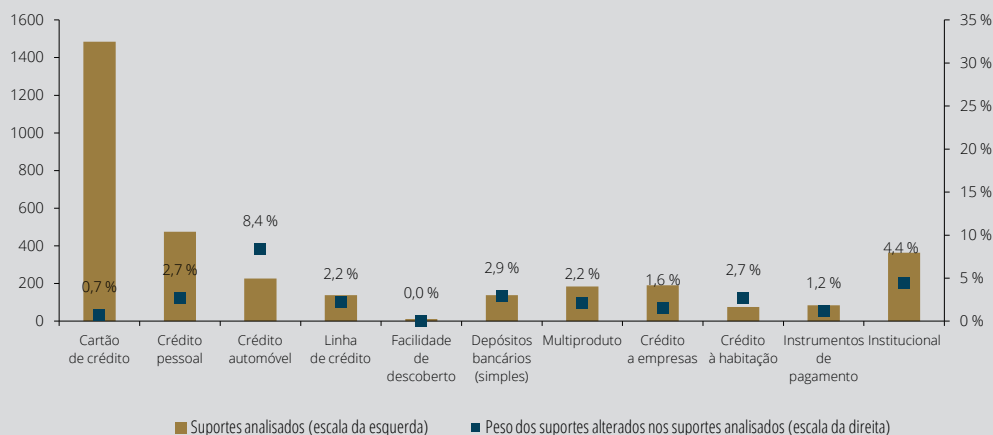
**Gráfico II.2.1 •**  
Publicidade  
| Número  
de suportes  
publicitários  
fiscalizados  
| 2014 –  
1.º semestre  
de 2015



**Gráfico II.2.2 •**  
Publicidade  
| Percentagem  
de suportes  
publicitários  
alterados  
| 1.º semestre  
de 2015



**Gráfico II.2.3 •**  
Publicidade  
| Percentagem  
de suportes  
publicitários  
alterados, por  
tipo de produto  
| 1.º semestre  
de 2015



O crédito aos consumidores continuou a ser a categoria de crédito mais publicitada no primeiro semestre de 2015, representando 63 por cento do total de suportes analisados. Nesta categoria de crédito, destaca-se o peso de 63 por cento dos suportes de publicidade relativos a cartões de crédito, seguido do crédito pessoal com 20 por cento e do crédito automóvel com dez por cento.

No primeiro semestre de 2015, os *mailings* enviados a clientes, constituíram o principal meio de difusão da publicidade a crédito aos consumidores, representando 35 por cento do

total de suportes analisados; os cartazes, 23 por cento; os folhetos, 13 por cento; os anúncios de imprensa, dez por cento; e os anúncios de televisão e de rádio, 11 por cento.

Em resultado das ações de fiscalização da publicidade, o Banco de Portugal emitiu 32 recomendações e determinações específicas visando a correção das irregularidades detetadas, as quais abrangeram 17 instituições de crédito. Estas recomendações e determinações específicas e incidiram sobre 2,2 por cento do total de suportes fiscalizados (*à posteriori*), a mesma percentagem do que em 2014.

### 3. Depósitos indexados e duais

No primeiro semestre de 2015, foram submetidos à fiscalização prévia do Banco de Portugal 142 prospets informativos de depósitos indexados e duais de 16 instituições de crédito, 130 dos quais relativos a depósitos indexados e 12 relativos a depósitos duais. Assinala-se, face a 2014, um aumento de aproximadamente 30 por cento da média mensal de prospets

informativos submetidos para verificação, em resultado do aumento do número de depósitos indexados e duais comercializados pelas instituições de crédito.

Durante primeiro semestre registou-se ainda a entrada de mais quatro instituições de crédito neste segmento de mercado que, no final do período, ascendiam a 16.

**Quadro II.3.1 • Depósitos indexados e duais | Prospets informativos**  
| 2014 – 1.º semestre de 2015

| Tipo de depósito | 2014       |                      | 1.º semestre 2015 |                      |
|------------------|------------|----------------------|-------------------|----------------------|
|                  | Submetidos | Entidades abrangidas | Submetidos        | Entidades abrangidas |
| Indexado         | 210        | 10                   | 130               | 14                   |
| Dual             | 9          | 4                    | 12                | 2                    |
| <b>Total</b>     | <b>219</b> | <b>12</b>            | <b>142</b>        | <b>16</b>            |

Para além da avaliação da completude e rigor da informação dos prospets informativos dos depósitos indexados e duais comercializados durante o primeiro semestre, o Banco de Portugal verificou também o apuramento das taxas de remuneração dos depósitos deste tipo que se venceram. Relativamente a 75 depósitos indexados e a 15 componentes simples de depósitos duais que se venceram no

primeiro semestre de 2015, representando um aumento de 37 por cento face a 2014, o Banco de Portugal verificou a correta determinação pelas instituições do valor do(s) indexante(s) e a sua aplicação de acordo com a forma de cálculo da remuneração indicada nos respetivos prospets informativos. Após esta verificação as taxas de remuneração foram divulgadas no Portal do Cliente Bancário.

**Quadro II.3.2 • Depósitos indexados e duais | Depósitos vencidos**  
| 2014 – 1.º semestre de 2015

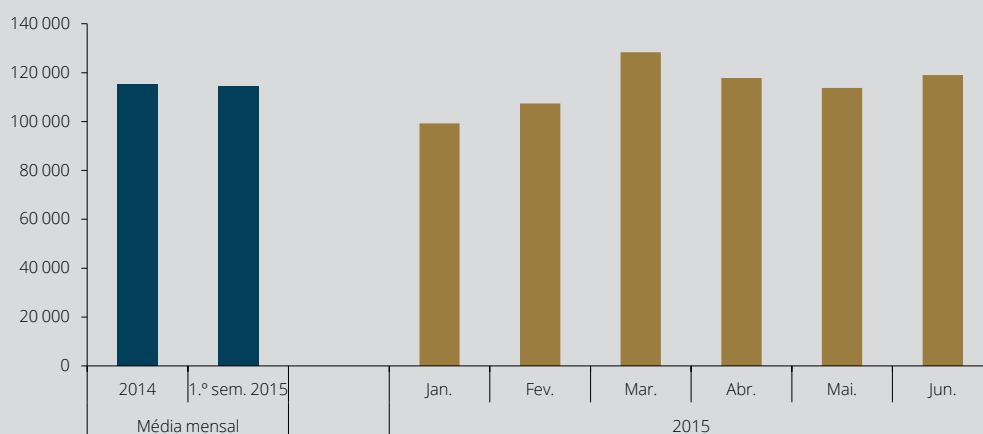
|                     | 2014       |                      | 1.º semestre 2015 |                      |
|---------------------|------------|----------------------|-------------------|----------------------|
|                     | Vencidos   | Entidades abrangidas | Vencidos          | Entidades abrangidas |
| Indexado            | 109        | 9                    | 75                | 9                    |
| Dual                | 22         | 4                    | 15                | 3                    |
| Componente fixa     | 9          |                      | 15                | 3                    |
| Componente indexada | 13         |                      | 0                 | 0                    |
| <b>Total</b>        | <b>131</b> | <b>12</b>            | <b>90</b>         | <b>11</b>            |

## 4. Taxas máximas no crédito aos consumidores

No primeiro semestre de 2015, 55 instituições reportaram ao Banco de Portugal informação relativa a 685 532 contratos de crédito aos consumidores, numa média de cerca de 114 mil contratos por mês (um valor ligeiramente inferior ao registado em 2014, de 115 mil contratos por mês).

Na fiscalização da informação reportada pelas instituições de crédito, relativa aos primeiros seis meses de 2015, o Banco de Portugal identificou 14 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.4.1 •**  
Crédito aos  
consumidores  
| Número  
de contratos  
reportados  
| 2014 –  
1.º semestre  
de 2015





## AÇÕES DE INSPEÇÃO

1. Inspeções aos balcões
2. Inspeções aos serviços centrais
3. Inspeções à distância



No primeiro semestre de 2015, a fiscalização do cumprimento dos regimes de prevenção e gestão de situações de incumprimento em contratos de crédito manteve-se como uma das prioridades de inspeção do Banco de Portugal. Neste âmbito, foram avaliados os procedimentos, controlos internos e sistemas de informação usados pelas instituições de crédito no tratamento de situações de incumprimento dos clientes bancários, através da realização de ações de inspeção junto dos seus serviços centrais.

A atividade de inspeção do Banco de Portugal elegeu também como prioridade a fiscalização dos serviços de pagamento e do crédito aos consumidores, em especial do crédito automóvel e dos cartões de crédito. A atuação do Banco de Portugal dedicou particular atenção à avaliação da informação pré-contratual e do cumprimento do dever de assistência ao cliente, atendendo à importância desta fase de prospeção e negociação na decisão dos clientes bancários. Esta avaliação foi efetuada através de ações de inspeção junto das instituições, realizadas maioritariamente nos seus balcões, mas abrangendo também os designados “pontos de venda” (superfícies comerciais onde ocorre a comercialização do bem

ou serviço adquirido através de financiamento concedido pelas instituições de crédito), um canal de comercialização que tem uma importância crescente. Nestas ações junto dos balcões, foi também avaliado o cumprimento pelas instituições dos deveres de atualização e divulgação do Preçário e de existência e disponibilização do Livro de Reclamações.

Ainda no primeiro semestre, o Banco de Portugal avaliou de forma transversal o cumprimento pelas instituições do quadro normativo aplicável ao comissionamento dos produtos bancários de retalho, recorrendo a maioritariamente a inspeções à distância, através da análise do preçário reportado e divulgado nos seus sítios de internet e de outros suportes de informação remetidos pelas instituições. Estas ações de inspeção foram ainda a base para a avaliação do cumprimento do quadro normativo relativo à aplicação de indexantes em operações de crédito que também constituíram uma das áreas de inspeção do Banco de Portugal neste período.

O Banco de Portugal realizou, assim, 115 inspeções no local (através de ações credenciadas aos balcões e serviços centrais e de ações “cliente mistério”) e 226 inspeções realizadas à distância.

## 1. Inspeções aos balcões

No primeiro semestre de 2015, o Banco de Portugal realizou um total de 104 inspeções junto de balcões de instituições de crédito e intermediários de crédito, abrangendo 29 entidades. As ações em causa, na modalidade de “cliente mistério” (como no caso dos intermediários de crédito) ou credenciadas, incidiram fundamentalmente sobre a comercialização de crédito aos consumidores, crédito à habitação e serviços de pagamento. Nestas ações junto das agências das instituições, foram também fiscalizadas matérias relacionadas com o preçário, contas de pagamento, depósitos a prazo e com o Regime do Livro de Reclamações.

Nas ações de inspeção que incidiram sobre a comercialização de cartões de crédito e de crédito automóvel, o Banco de Portugal avaliou as práticas e os procedimentos relativos à disponibilização da informação pré-contratual, o cumprimento dos deveres de assistência, a conformidade das práticas em matéria de vendas associadas e a correta aplicação de comissões e taxas de juro.

Nas inspeções aos instrumentos de pagamento (por exemplo, transferências nacionais e transfronteiriças) e de operações cambiais, prestados por instituições de pagamento, agências de câmbio e em outros locais de atendimento,

o Banco de Portugal avaliou a prestação de informação pré-contratual. Estas ações iniciadas como ações “cliente mistério” foram seguidas de inspeções credenciadas, através das quais o Banco de Portugal verificou adicionalmente naqueles locais quais os procedimentos internos e suportes de informação existentes nos mesmos.

No crédito à habitação, o Banco de Portugal avaliou a informação pré-contratual disponibilizada ao “cliente mistério” e o cumprimento dos deveres de assistência, bem como a conformidade das práticas em matéria de vendas associadas. Foi ainda avaliado o cumprimento das normas aplicáveis ao comissionamento e ao cálculo e revisão das taxas de juro neste tipo de crédito.

Nas inspeções aos balcões foi ainda avaliada a conformidade dos procedimentos e da informação pré-contratual prestada ao “cliente mistério” aquando da abertura de uma conta de depósito à ordem e da constituição de depósito a prazo, tendo sido também verificada a aplicação das normas que enquadram o comissionamento e as vendas associadas, quando aplicável.

Nas ações junto dos balcões, o Banco de Portugal avaliou igualmente a divulgação, acessibilidade e atualização da informação relativa ao preçário, bem como a identificação da existência de Livro de Reclamações e a sua efetiva disponibilização.

**Quadro III.1.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 1.º semestre de 2015**

|                                                    | Cliente mistério | Credenciadas | Total      | Entidades abrangidas |
|----------------------------------------------------|------------------|--------------|------------|----------------------|
| Preçários                                          | 18               | 10           | 28         | 18                   |
| Livro de reclamações                               | 18               | 10           | 28         | 18                   |
| Crédito aos consumidores                           | 15               | 0            | 15         | 10                   |
| das quais Intermediários de crédito                | 15               | 0            | 15         | 10                   |
| Serviços de pagamento                              | 10               | 10           | 20         | 10                   |
| Depósitos à ordem e a prazo                        | 8                | 0            | 8          | 8                    |
| Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | 5                | 0            | 5          | 5                    |
| <b>Total</b>                                       | <b>74</b>        | <b>30</b>    | <b>104</b> | <b>29</b>            |

## 2. Inspeções aos serviços centrais

Através de 11 ações de inspeção aos serviços centrais de cinco instituições de crédito foi avaliado o cumprimento da legislação e regulamentação aplicável à prevenção e gestão de situações de incumprimento. Estas ações envolveram, nomeadamente, o regime da mora aplicável aos contratos de crédito em situação de incumprimento, o regime geral do incumprimento, quanto à adequação dos procedimentos adotados no Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e no Procedimento

Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), e a renegociação de contratos de crédito em situação de incumprimento não enquadrados nos regimes do incumprimento. Nestas ações de inspeção aos serviços centrais das instituições, o Banco de Portugal avaliou ainda a aplicação da taxa de juro contratada em operações de crédito de clientes particulares e outros clientes bancários e o cálculo e revisão dos indexantes em contratos de crédito a taxa variável.

A consistência e coerência da informação reportada ao Banco de Portugal sobre contratos de crédito aos consumidores celebrados foram também avaliadas, no âmbito dos deveres previstos pelo regime de taxas máximas vigente para este tipo de crédito, designadamente quanto às taxas de juro e data de

celebração dos contratos indicadas. A adequação dos procedimentos e controlos internos adotados, a integridade da informação ao nível dos sistemas de informação, a correta aplicação de taxas de juro e de comissões foi igualmente objeto de fiscalização nas ações realizadas nos serviços centrais.

**Quadro III.2.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 1.º semestre de 2015**

|                                                         | Credenciadas | Entidades abrangidas |
|---------------------------------------------------------|--------------|----------------------|
| Regime da mora                                          | 4            | 4                    |
| Regime geral do incumprimento                           | 3            | 3                    |
| Renegociações de contratos em situação de incumprimento | 2            | 2                    |
| Outras matérias                                         | 2            | 1                    |
| <b>Total</b>                                            | <b>11</b>    | <b>5</b>             |

### 3. Inspeções à distância

O Banco de Portugal realizou, no primeiro semestre de 2015, um total de 226 ações de inspeção à distância, abrangendo 67 instituições. Estas ações envolveram a análise da informação disponibilizada nos sítios da internet das instituições e de elementos documentais (preçários, FINs, contratos e extratos) reportados pelas instituições ao Banco de Portugal.

Destas ações destacam-se as relacionadas com a aplicação das normas que enquadram o comissionamento relativo ao exercício do reembolso antecipado no crédito à habitação e no crédito aos consumidores e às aplicadas em operações de troco e destroco<sup>1</sup>.

O Banco de Portugal avaliou ainda os indexantes utilizados e forma de cálculo da taxa de juro em operações de crédito no regime de taxa variável<sup>2</sup>.

Através destas ações, o Banco de Portugal avaliou a informação pré-contratual prestada no âmbito da comercialização de contas de depósito à ordem e a prazo, nomeadamente a relativa à Conta Base e à Conta de Serviços Mínimos Bancários, disponibilizada pelas instituições nos seus sítios de internet. Foi também avaliada a informação pré-contratual prestada na comercialização de créditos à habitação.

**Quadro III.3.1 • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 1.º semestre de 2015**

|                                                     | À distância | Entidades abrangidas |
|-----------------------------------------------------|-------------|----------------------|
| Normas aplicáveis ao comissionamento                | 108         | 61                   |
| Aplicação das taxas de juro em operações de crédito | 67          | 67                   |
| Deveres de informação pré-contratuais               | 51          | 13                   |
| Depósitos à ordem                                   | 25          | 13                   |
| Depósitos a prazo                                   | 13          | 10                   |
| Crédito à habitação                                 | 13          | 13                   |
| <b>Total</b>                                        | <b>226</b>  | <b>67</b>            |

## Notas

1. Carta-Circular n.º 36/2008/DET.
2. Decreto-Lei n.º 240/2006, Decreto-Lei n.º 171/2007 e Carta-Circular n.º 26/2015/DSC.



## **IV**

# RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES BANCÁRIOS

1. Evolução recente
2. Reclamações por matéria
3. Resultados das reclamações encerradas



## 1. Evolução recente

No primeiro semestre de 2015, foram recebidas 6602 reclamações sobre matérias que estão no âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média mensal de 1100 reclamações, o que representa uma diminuição de cerca de sete por cento face à média mensal de 2014.

As reclamações recebidas incidiram principalmente sobre matérias relativas a contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito à habitação, representando, em conjunto, 71 por cento das reclamações recebidas. As contas de depósito foram a matéria mais reclamada, contrariamente ao que aconteceu nos anos de 2013 e 2014, em que foi o crédito aos consumidores.

A maioria das matérias reclamadas registou reduções significativas da média mensal de reclamações recebidas, face a 2014. As reclamações relacionadas com os regimes do incumprimento também diminuíram significativamente, o que justifica integralmente a redução da média mensal de reclamações sobre crédito à habitação e explica parcialmente a redução nas reclamações relacionadas com crédito aos consumidores. As matérias relacionadas com contas de depósito, operações com numerário e máquinas *ATM* evoluíram em sentido contrário, registando aumentos da média mensal de reclamações.

A média mensal de reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL) manteve-se estável, face a 2014, enquanto as reclamações remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO) diminuíram cerca de 12 por cento. A proporção de reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal, no total de reclamações recebidas, diminuiu de 57 por cento, em 2014, para 54 por cento, no primeiro semestre de 2015.

A média mensal de reclamações apresentadas através do Portal do Cliente Bancário (PCB) diminuiu 7,1 por cento, face a 2014. As reclamações recebidas por esta via representaram

cerca de 72 por cento das reclamações dirigidas diretamente ao Banco de Portugal, o que compara com cerca de 68 por cento em 2014. Para esta redução contribuiu em parte o decréscimo de reclamações sobre os regimes do incumprimento, uma vez que cerca de 60 por cento das reclamações sobre estes regimes são apresentadas sobre esta forma, matéria cujas reclamações se reduziram 29 por cento neste período.

A análise dos processos de reclamação encerrados no período permitiu concluir que, em cerca de 63 por cento das reclamações, não se observaram indícios de infração por parte das instituições de crédito e que, em cerca de 37 por cento dos casos, se verificou a sua resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação ou determinação específica do Banco de Portugal.

**Quadro IV.1.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2014 - 1.º semestre de 2015**

| Ano  | Mês           | Entradas <sup>(a)</sup> |                    |                              |        |
|------|---------------|-------------------------|--------------------|------------------------------|--------|
|      |               | RCL <sup>(b)</sup>      | RCO <sup>(c)</sup> |                              | Total  |
|      |               |                         | Total              | das quais PCB <sup>(d)</sup> |        |
| 2014 | Janeiro       | 571                     | 799                | 500                          | 1370   |
|      | Fevereiro     | 479                     | 712                | 478                          | 1191   |
|      | Março         | 508                     | 694                | 475                          | 1199   |
|      | Abril         | 460                     | 709                | 493                          | 1169   |
|      | Maio          | 519                     | 757                | 494                          | 1276   |
|      | Junho         | 494                     | 612                | 413                          | 1106   |
|      | Julho         | 539                     | 715                | 463                          | 1254   |
|      | Agosto        | 478                     | 582                | 392                          | 1060   |
|      | Setembro      | 533                     | 632                | 435                          | 1165   |
|      | Outubro       | 529                     | 751                | 545                          | 1280   |
|      | Novembro      | 471                     | 593                | 433                          | 1064   |
|      | Dezembro      | 507                     | 516                | 380                          | 1023   |
| 2014 |               | 6088                    | 8069               | 5501                         | 14 157 |
| 2015 | Janeiro       | 496                     | 552                | 401                          | 1048   |
|      | Fevereiro     | 430                     | 507                | 358                          | 937    |
|      | Março         | 520                     | 614                | 431                          | 1134   |
|      | Abril         | 526                     | 666                | 500                          | 1192   |
|      | Maio          | 522                     | 617                | 433                          | 1139   |
|      | Junho         | 547                     | 605                | 431                          | 1152   |
|      | 1.º sem. 2015 | 3041                    | 3561               | 2554                         | 6602   |

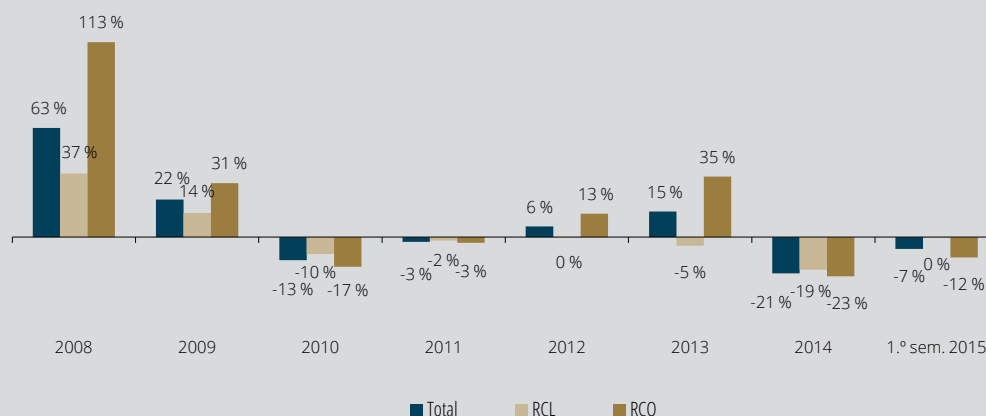
Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Por memória, refira-se que, em 2014 e no primeiro semestre de 2015, foram ainda recebidas, respetivamente, 2590 e 1548 reclamações que estavam fora do âmbito da supervisão do Banco de Portugal. Estas referem-se a matérias reclamadas que se inserem na esfera de competências da Comissão de Mercados de Valores Mobiliários ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

(b) Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações.

(c) Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal.

(d) Portal do Cliente Bancário.

**Gráfico IV.1.1 •**  
Reclamações  
| Evolução da  
média mensal  
de entradas, por  
proveniência  
| 2008 -  
1.º semestre  
de 2015



## 2. Reclamações por matéria

No primeiro semestre de 2015, as matérias mais reclamadas foram as contas de depósito, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação que, no seu conjunto, representaram 71,1 por cento do total de reclamações recebidas de clientes bancários. Neste semestre, a generalidade das matérias reclamadas registou reduções significativas na média mensal de reclamações, face a 2014, mas aumentaram as reclamações relacionadas com contas de depósito, operações com numerário e máquinas *ATM*.

No primeiro semestre de 2015, as contas de depósito passaram a ser a matéria mais reclamada, contrariamente ao que aconteceu nos dois últimos anos, em que essa posição foi ocupada pelo crédito aos consumidores. A média mensal de reclamações relacionadas com as contas de depósito teve um aumento de 6,3 por cento, face a 2014, e o seu peso relativo no total de reclamações, passou de 28,5 por cento, em 2014, para 32,5 por cento, no primeiro semestre de 2015. Para o aumento do número de reclamações sobre contas de depósitos contribuíram em particular os acréscimos das reclamações relacionadas com comissões e encargos, designadamente sobre as comissões de manutenção da conta à ordem e os pressupostos para a sua aplicação; com os elementos identificativos exigidos pelas instituições no âmbito da aplicação de normas sobre prevenção de branqueamento de capitais; e com o encerramento de contas à ordem, nomeadamente sobre o alegado incumprimento pelas instituições de crédito de instruções dadas pelos clientes relativamente ao encerramento da conta.

Em contrapartida, a média mensal de reclamações relativas a crédito aos consumidores e a crédito à habitação diminuiu, face a 2014 (-12,9 por cento e -4,7 por cento, respetivamente). No caso do crédito aos consumidores, o decréscimo deveu-se, sobretudo, à diminuição das reclamações sobre cartões de crédito e crédito automóvel, designadamente sobre questões relacionadas com cobrança

de valores em dívida, gestão do incumprimento e responsabilidades de crédito. No crédito à habitação, diminuiu o número de reclamações relacionadas com comissões e encargos, cobrança de valores em dívida e situações de incumprimento.

As reclamações relativas a cheques, crédito a empresas e débitos diretos registaram diminuições significativas no número médio mensal de reclamações face a 2014 (-22,6, -27,9 e -28,5 por cento, respetivamente). Com esta evolução, o peso das reclamações relativas a cheques reduziu-se de 5,8 por cento, em 2014, para 4,8 por cento, no primeiro semestre de 2015. Para a redução das reclamações relativas a cheques contribui o menor número de reclamações relativas às comissões cobradas, devolução de cheques e requisição. No caso do crédito a empresas, o peso das reclamações no total reduziu-se de 4,2 para 3,2 por cento e, no caso dos débitos diretos, de 2,3 para 1,8 por cento. A descida do peso das reclamações sobre débitos diretos deveu-se, sobretudo, ao menor número de reclamações motivadas pela migração destas operações para o formato *SEPA (Single Euro Payments Area)*, cujo prazo de implementação terminou a 1 de agosto de 2014.

O número médio mensal de reclamações sobre matérias relativas a cartões e transferências registaram igualmente diminuições face a 2014, tendo sido, contudo, menos expressivas (respetivamente, -10,3 por cento e -9,3 por cento).

Em sentido contrário, evoluíram as reclamações sobre operações com numerário e máquinas *ATM*, que, em termos médios mensais, neste semestre tiveram aumentos de 22,9 e 6,6 por cento, respetivamente, face a 2014. O aumento das reclamações relativas a operações com numerário deveu-se, sobretudo, a alegadas diferenças de montantes verificadas em depósitos e levantamentos efetuados pelos clientes, enquanto o acréscimo relativo a reclamações relacionadas com máquinas *ATM* se deveu a situações de desativação ou avaria das máquinas.

O número de reclamações sobre os produtos e serviços bancários comercializados pelas instituições de crédito é influenciado pelo volume de contratos que estas celebram com os seus clientes, pelo que é relevante ponderar o número de reclamações recebidas, relativa a cada matéria reclamada, pelo respetivo volume de produtos e serviços contratados.

No primeiro semestre de 2015, o número relativo de reclamações diminuiu na maioria das matérias reclamadas, face a 2014, à exceção das contas de depósito, operações com numerário e máquinas *ATM*, em linha com a evolução do número absoluto de reclamações.

A diminuição do número relativo de reclamações revela que a diminuição do número absoluto de reclamações da generalidade as matérias reclamadas não foi integralmente justificada pela evolução do nível de produtos e serviços prestados pelas instituições de crédito.

No crédito aos consumidores, no crédito à habitação, nos cheques e no crédito a empresas a diminuição do número relativo de reclamações foi inferior à redução do número absoluto de reclamações, por esta ter sido acompanhada da diminuição dos respetivos volumes de produtos e serviços prestados.

Os cheques foram a matéria em que a diferença foi mais marcada, com o número absoluto de reclamações a diminuir 22,6 por cento e o número relativo de reclamações a registar

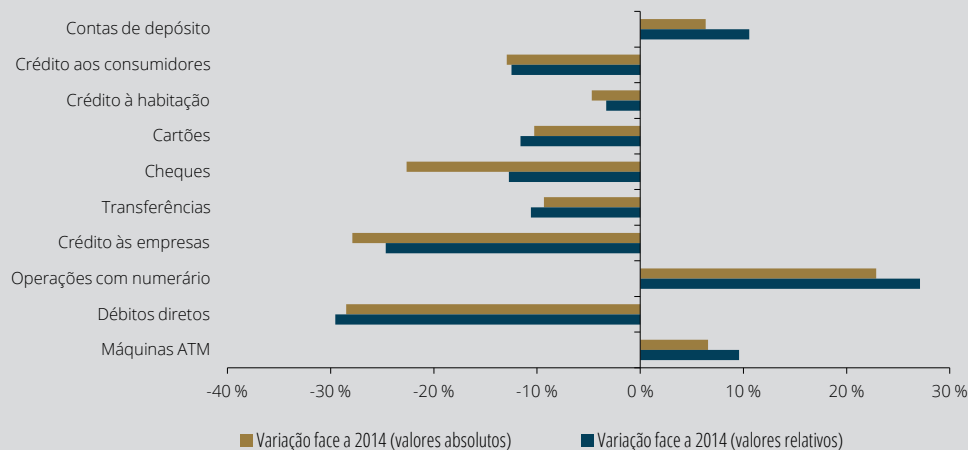
uma diminuição significativamente mais baixa, de 12,7 por cento.

Nas transferências e nos débitos diretos, a diminuição do número relativo de reclamações foi ligeiramente superior à redução do número absoluto de reclamações, em resultado do aumento do nível de contratação destes produtos e serviços bancários.

No caso das três matérias em que aumentou o número absoluto de reclamações – contas de depósito, operações com numerário e máquinas *ATM* – o aumento do número relativo de reclamações foi ainda mais elevado (respetivamente, 10,6 por cento, 27,1 por cento e 9,6 por cento), refletindo um maior volume de reclamações num contexto de redução do nível de produtos e de serviços prestados.

Para as três matérias com maior número de reclamações – contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito à habitação –, o número de reclamações dirigidas a cada instituição foi ponderado pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados (Caixas nas páginas seguintes).

**Gráfico IV.2.1 •**  
Reclamações  
| Variação da  
média mensal  
em termos  
absolutos e  
em termos  
relativos, por  
matérias  
| 1.º semestre  
de 2015

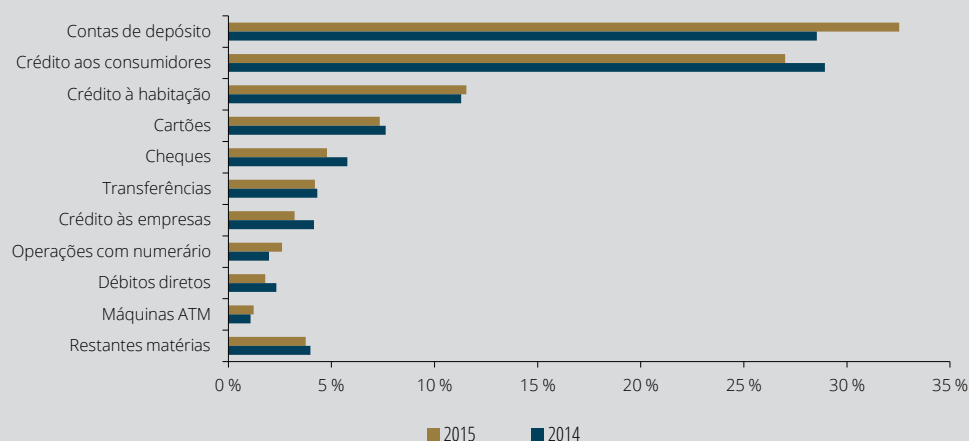


**Quadro IV.2.1 • Reclamações | Número de reclamações por matérias | 2014 – 1.º semestre de 2015**

| Matéria reclamada <sup>(a)</sup> | Valores absolutos |               |               | Valores relativos <sup>(b)</sup> |               |                        |
|----------------------------------|-------------------|---------------|---------------|----------------------------------|---------------|------------------------|
|                                  | 2014              | 1.º sem. 2015 | Var.          | 2014                             | 1.º sem. 2015 | Unidade de referência  |
| Contas de depósito*              | 4040              | 2148          | 6,3 %         | 0,09                             | 0,10          | mil contas             |
| Crédito aos consumidores*        | 4096              | 1783          | -12,9 %       | 0,20                             | 0,17          | mil contratos          |
| Crédito à habitação*             | 1599              | 762           | -4,7 %        | 0,37                             | 0,36          | mil contratos          |
| Cartões*                         | 1081              | 485           | -10,3 %       | 0,29                             | 0,26          | 10 mil cartões         |
| Cheques                          | 817               | 316           | -22,6 %       | 0,17                             | 0,15          | 10 mil cheques         |
| Transferências                   | 611               | 277           | -9,3 %        | 0,51                             | 0,46          | 100 mil transferências |
| Crédito às empresas*             | 588               | 212           | -27,9 %       | 0,23                             | 0,18          | mil contratos          |
| Operações com numerário          | 280               | 172           | 22,9 %        | 0,66                             | 0,84          | milhão de operações    |
| Débitos diretos                  | 330               | 118           | -28,5 %       | 1,94                             | 1,37          | milhão de operações    |
| Máquinas ATM*                    | 152               | 81            | 6,6 %         | 0,44                             | 0,48          | 100 máquinas ATM       |
| Restantes matérias               | 563               | 248           | -11,9 %       | -                                | -             | -                      |
| <b>Total</b>                     | <b>14 157</b>     | <b>6602</b>   | <b>-6,7 %</b> | <b>-</b>                         | <b>-</b>      | <b>-</b>               |

Nota: (a) Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Para as matérias reclamadas assinaladas com (\*), o valor relativo apresentado para 2014 corresponde à média de seis meses. Este ajustamento é necessário para que o valor relativo apresentado para 2014 seja comparável com o registado no primeiro semestre de 2015, 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 matérias não assinaladas com (\*) esta correção não é necessária, já que a própria unidade de referência é uma variável fluxo. Na rubrica "Restantes matérias" foram contabilizadas reclamações sobre matérias diversas, bem como os conteúdos temáticos com menos de um por cento do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização do Livro de reclamações ao cliente.

(b) As unidades de referência utilizadas na relativização de cada uma das matérias encontram-se especificadas na Caixa 6 relativa às notas metodológicas.



**Gráfico IV.2.2 • Reclamações | Matérias mais reclamadas (em percentagem) | 2014 – 1.º semestre de 2015**

## Caixa 1 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito

**Quadro C.1.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2015**

| Sigla                   | Instituição de crédito                               | 1.º sem. 2015 |
|-------------------------|------------------------------------------------------|---------------|
| BBVA                    | BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.    | 0,31          |
| BARCL                   | BARCLAYS BANK, PLC                                   | 0,30          |
| BANIF                   | BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.        | 0,19          |
| BSTOT                   | BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.                         | 0,13          |
| NOVOB                   | NOVO BANCO, S. A.                                    | 0,11          |
| BBPOR                   | BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.                           | 0,10          |
| <b>Média do sistema</b> |                                                      | <b>0,10</b>   |
| BCP                     | BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.                     | 0,10          |
| BAKBP                   | BANCO ACTIVOBANK (PORTUGAL), S. A.                   | 0,10          |
| CGD                     | CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.                      | 0,10          |
| BBPI                    | BANCO BPI, S. A.                                     | 0,09          |
| BAPOP                   | BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.                        | 0,09          |
| DBAKT                   | DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL     | 0,08          |
| CEMG                    | CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL                       | 0,07          |
| SICAM                   | CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM | 0,03          |

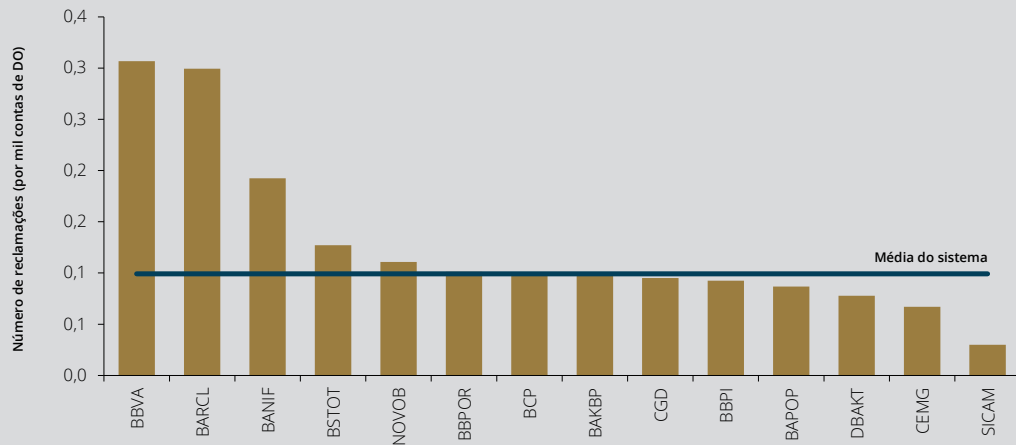
Nota: A média do sistema equivale a 10 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2015, 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 2015. 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, Banco do Brasil, AG – sucursal em Portugal, Banco Finantia, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria e Novo Banco dos Açores.

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

**Gráfico C.1.1 • Reclamações** | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem  
| 1.º semestre de 2015



## 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 2015**

| Sigla                   | Instituição de crédito                                              | 1.º sem. 2015 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------|
| MTPCR                   | MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.         | 1,16          |
| DBAKT                   | DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL                    | 0,87          |
| BARCL                   | BARCLAYS BANK, PLC                                                  | 0,85          |
| RBANS                   | RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL                                        | 0,82          |
| BBVIF                   | BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.                      | 0,72          |
| BPSAF                   | BANQUE PSA FINANCE (SUCURSAL EM PORTUGAL)                           | 0,72          |
| BPNIF                   | BPN CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.              | 0,64          |
| BFT                     | BANCO FINANTIA, S. A.                                               | 0,48          |
| BASCP                   | BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.                            | 0,45          |
| BANIF                   | BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.                       | 0,39          |
| BBMAIS                  | BANCO BANIF MAIS, S. A.                                             | 0,35          |
| BPRIM                   | BANCO PRIMUS, S. A.                                                 | 0,26          |
| PSFSP                   | POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL | 0,23          |
| COFID                   | COFIDIS                                                             | 0,22          |
| BBVA                    | BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.                   | 0,21          |
| BBPOR                   | BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.                                          | 0,21          |
| BAPOP                   | BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.                                       | 0,19          |
| BCBOM                   | BANCO CREDIBOM, S. A.                                               | 0,18          |
| <b>Média do sistema</b> |                                                                     | <b>0,17</b>   |
| CEMG                    | CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL                                      | 0,16          |
| BSTOT                   | BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.                                        | 0,13          |
| UNICR                   | UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.                   | 0,12          |
| NOVOB                   | NOVO BANCO, S. A.                                                   | 0,12          |
| ONEYF                   | ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.                     | 0,11          |
| FINCI                   | FINANCIERA EL CORTE INGLES, E.F.C., S. A. (SUCURSAL EM PORTUGAL)    | 0,11          |
| CGD                     | CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.                                     | 0,11          |
| BBPI                    | BANCO BPI, S. A.                                                    | 0,10          |
| BBNPP                   | BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE                                        | 0,09          |
| SICAM                   | CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM                | 0,09          |
| BCP                     | BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.                                    | 0,08          |

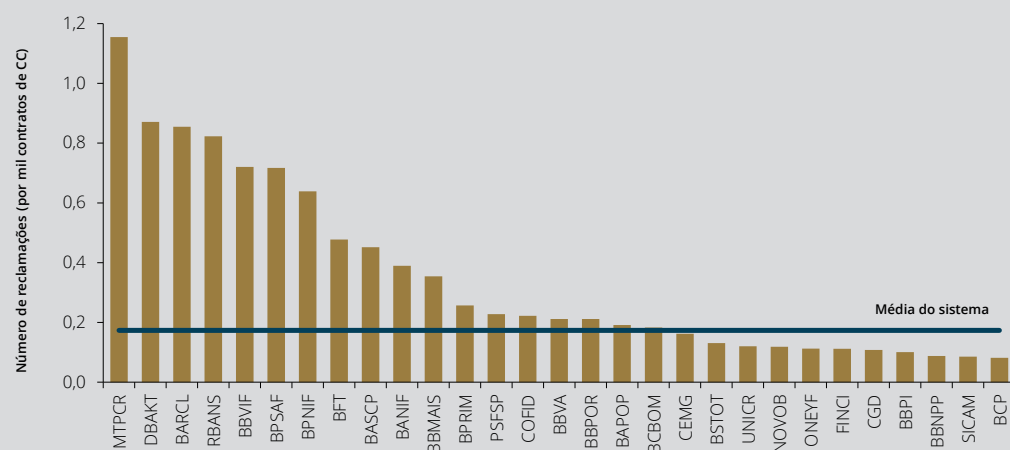
Nota: A média do sistema equivale a 17 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

O quadro acima apresenta, para o primeiro semestre de 2015, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores em vigor, por instituições 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 acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2015. 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 Activobank Portugal, Banco de Caja España de Inversiones Salamanca y Soria – sucursal em Portugal, Banco do Brasil AG – sucursal em Portugal, Banco L.J. Carregosa, BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, BMW Bank GMBH – sucursal portuguesa, BNP Paribas Lease Group, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito, FCE Bank, FGA Capital – Instituição Financeira de Crédito, Mercedes-Benz Financial Services Portugal – Instituição Financeira de Crédito, Novo Banco dos Açores, Sofinloc – Instituição Financeira de Crédito, Union de Créditos Imobiliários – sucursal em Portugal e Volkswagen Bank GMBH – sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, sendo o caso de ABANCA Corporación Bancária – sucursal em Portugal, Banco de Investimento Global, Banco de Investimento Imobiliário, Banco Invest, Banco Privado Atlântico-Europa, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, e RCI Gest – Instituição Financeira de Crédito.

**Gráfico C.2.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores**  
| 1.º semestre de 2015



### Caixa 3 | Instituições mais reclamadas no crédito à habitação

**Quadro C.3.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação**  
| 1.º semestre de 2015

| Sigla                   | Instituição de crédito                                                                                                       | 1.º sem. 2015 |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| BBPOR                   | BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.                                                                                                   | 1,00          |
| BARCL                   | BARCLAYS BANK, PLC                                                                                                           | 0,94          |
| BBVA                    | BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.                                                                            | 0,91          |
| DBAKT                   | DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL                                                                             | 0,79          |
| BSTOT                   | BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.                                                                                                 | 0,72          |
| UNCRE                   | UNION DE CRÉDITOS IMMOBILIÁRIOS, S. A. – ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL | 0,50          |
| BANIF                   | BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.                                                                                | 0,48          |
| BAPOP                   | BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.                                                                                                | 0,46          |
| CEMG                    | CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL                                                                                               | 0,45          |
| <b>Média do sistema</b> |                                                                                                                              | <b>0,36</b>   |
| NOVOB                   | NOVO BANCO, S. A.                                                                                                            | 0,36          |
| BBPI                    | BANCO BPI, S. A.                                                                                                             | 0,27          |
| CGD                     | CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.                                                                                              | 0,26          |
| SICAM                   | CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM                                                                         | 0,25          |
| BCP                     | BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.                                                                                             | 0,22          |

Nota: A média do sistema equivale a 36 reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação.

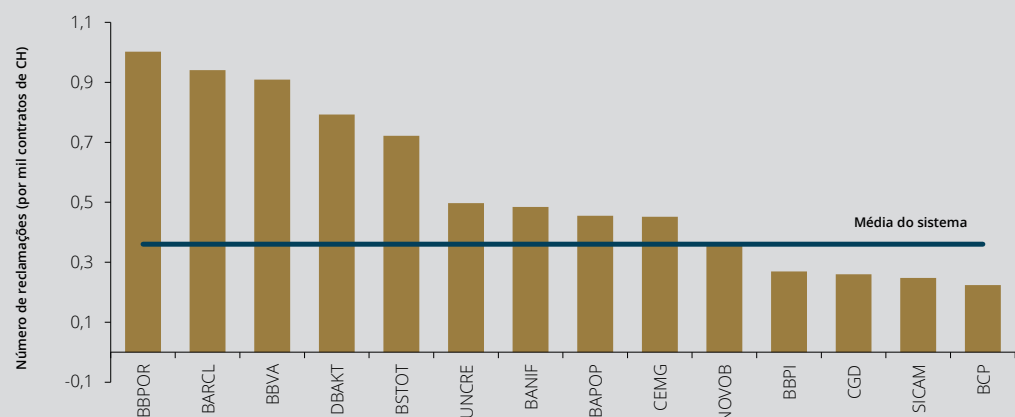
O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2015, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2015. 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 a ABANCA Corporación Bancaria

– sucursal em Portugal, Banco de Caja España de Inversiones Salamanca y Soria – sucursal em Portugal e Novo Banco dos Açores.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito à habitação, sendo o caso do Banco de Investimento Imobiliário e da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.

**Gráfico C.3.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação**  
| 1.º semestre de 2015



### 3. Resultados das reclamações encerradas

A análise pelo Banco de Portugal das reclamações apresentadas pelos clientes bancários pode conduzir a um dos seguintes resultados: “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 2015, em 63 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da

instituição de crédito e em 37 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 2014, evidencia uma redução da proporção de reclamações sem indícios de infração. Para esta evolução contribui a menor a proporção de encerramentos sem indícios de infração verificada nas reclamações sobre incumprimento.

**Quadro IV.3.1 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamação**  
| 2014 – 1.º semestre de 2015

| Resultado                                                      | Distribuição percentual |               |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|
|                                                                | 2014                    | 1.º sem. 2015 |
| Sem indícios de infração por parte da instituição de crédito   | 67 %                    | 63 %          |
| Resolução pela IC, com ou sem intervenção do Banco de Portugal | 33 %                    | 37 %          |

## Caixa 4 | Reclamações sobre os regimes de incumprimento

### Reclamações recebidas

No primeiro semestre de 2015, o Banco de Portugal recebeu dos clientes bancários 397 reclamações relativas à aplicação dos regimes de prevenção e gestão do incumprimento, numa média mensal de 66 reclamações, menos cerca de 29 por cento do que em 2014. Estas reclamações representaram seis por

cento do total de reclamações recebidas neste período (oito por cento, em 2014).

Estas foram, em 86,9 por cento dos casos, remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO). Os restantes 13,1 por cento foram reclamações apresentadas pelos clientes bancários através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL).

**Quadro C.4.1 • Reclamações | Regimes do incumprimento por tipo de crédito**  
| 1.º semestre de 2015

| Matéria reclamada               | Número de reclamações | Distribuição   |
|---------------------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Crédito à habitação</b>      | <b>128</b>            | <b>32,2 %</b>  |
| Regime geral                    |                       |                |
| PARI                            | 46                    | 11,6 %         |
| PERSI                           | 74                    | 18,6 %         |
| Regime extraordinário           | 8                     | 2,0 %          |
| <b>Crédito aos consumidores</b> | <b>269</b>            | <b>67,8 %</b>  |
| Regime geral                    |                       |                |
| PARI                            | 68                    | 17,1 %         |
| PERSI                           | 201                   | 50,6 %         |
| <b>Total</b>                    | <b>397</b>            | <b>100,0 %</b> |

### Matérias reclamadas

A quase totalidade das reclamações sobre situações de incumprimento esteve relacionada com a aplicação do regime geral (98 por cento do total). No âmbito do regime geral do incumprimento, o maior número de reclamações (70,7 por cento) foi sobre o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), tendo os restantes 29,3 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 (67,8 por cento). Neste âmbito, destacam-se as reclamações sobre cartões de crédito e sobre crédito pessoal. As restantes reclamações sobre os regimes do incumprimento (32,2 por cento) incidiram sobre matérias de crédito à habitação. Destas, 93,7 por cento estavam relacionadas

com questões enquadradas no regime geral e 6,3 por cento com questões enquadradas no regime extraordinário.

Os principais motivos das reclamações relativas ao regime geral do incumprimento foram a não apresentação pelas instituições de crédito de propostas de regularização do incumprimento (27,2 por cento) e aspetos relacionados com o processo de negociação (27 por cento), em particular, com o conteúdo das propostas apresentadas. Em terceiro lugar, surge a cobrança de juros e comissões no âmbito dos processos de gestão e regularização do incumprimento (12,3 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 (87,5 por cento).

### Instituições reclamadas

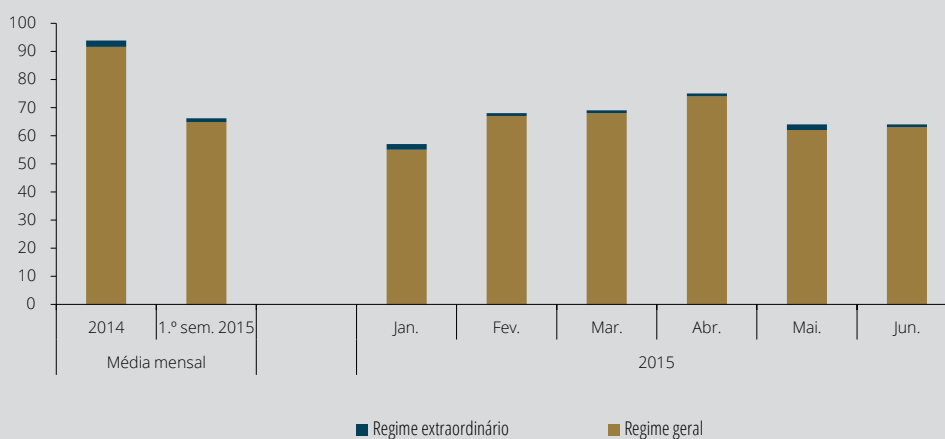
O número de reclamações dirigidas a cada instituição de crédito referentes aos regimes geral e extraordinário do incumprimento foi ponderado pelo respetivo número de contratos de crédito em incumprimento.

O quadro apresenta, para o primeiro semestre de 2015, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito (à habitação e aos consumidores) em incumprimento, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal

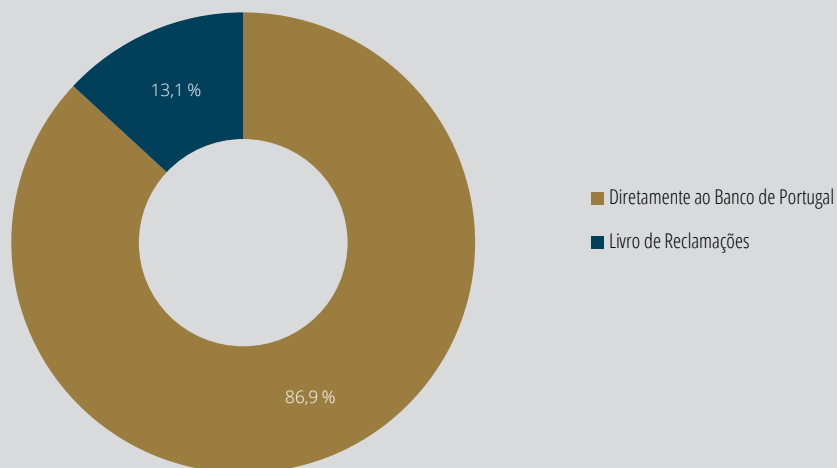
que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2015. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Deste grupo fazem parte o Banco Banif Mais, Banco BIC Português, Banco do Brasil AG – Sucursal em Portugal, Banco Popular Portugal,

**Gráfico C.4.1 • Reclamações | Evolução das reclamações sobre regimes do incumprimento | 2014 – 1.º semestre de 2015**



**Gráfico C.4.2 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por proveniência | 1.º semestre de 2015**

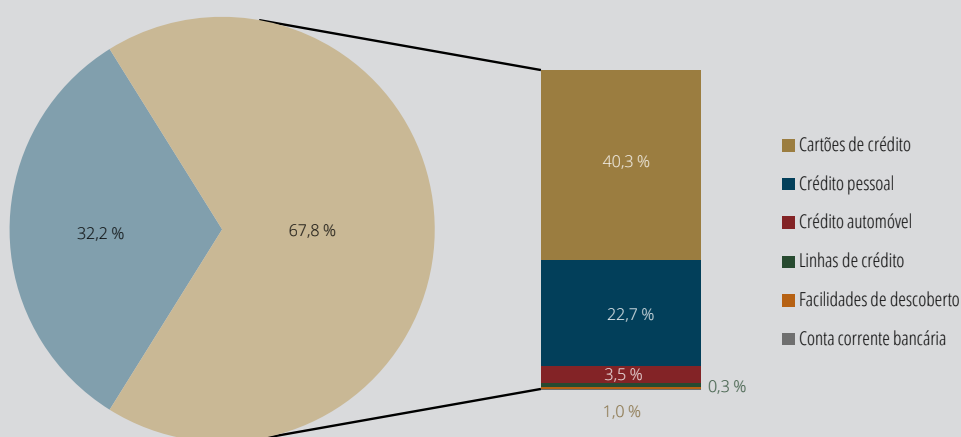


Banco Primus, Banque PSA Finance – Sucursal em Portugal, BBVA – Instituição Financeira de Crédito, Caixa De Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Deutsche Bank Europe GMBH – Sucursal em Portugal, Financiera El Corte Inglés – Sucursal em Portugal, Montepio Crédito – Instituição Financeira de Crédito, Unicre – Instituição Financeira de Crédito, Union De Créditos Inmobiliários – sucursal em Portugal.

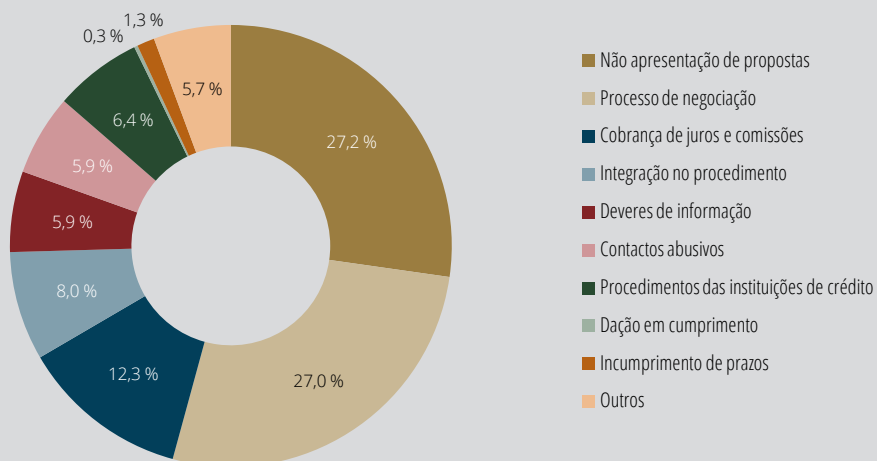
### Resultado das reclamações

No primeiro semestre de 2015, 52 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 proporção foi de 33 por cento.

**Gráfico C.4.3 • Reclamações | Regimes de incumprimento, por tipo de crédito**  
| 1.º semestre de 2015



**Gráfico C.4.4 • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime geral**  
| 1.º semestre de 2015

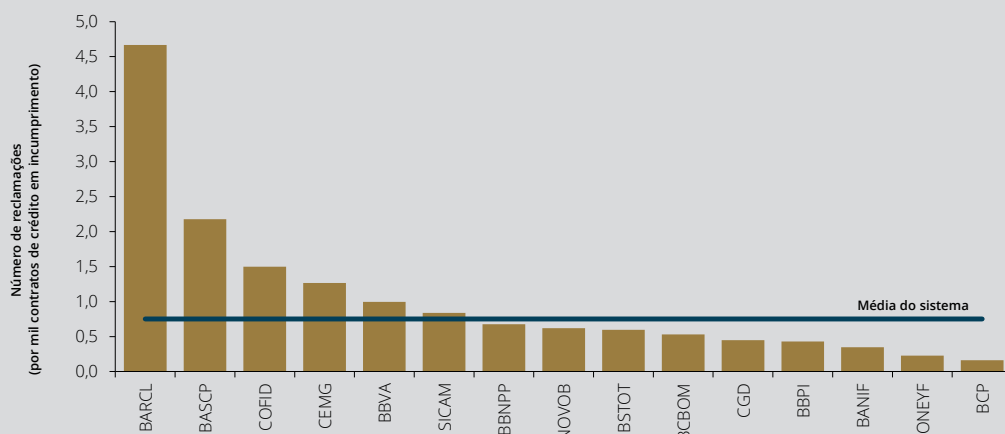


**Quadro C.4.2 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento**  
| 1.º semestre de 2015

| Sigla                   | Instituição de crédito                               | 1.º sem. 2015 |
|-------------------------|------------------------------------------------------|---------------|
| BARCL                   | BARCLAYS BANK, PLC                                   | 4,67          |
| BASCP                   | BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.             | 2,18          |
| COFID                   | COFIDIS                                              | 1,50          |
| CEMG                    | CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL                       | 1,27          |
| BBVA                    | BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.    | 1,00          |
| SICAM                   | CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM | 0,84          |
| <b>Média do sistema</b> |                                                      | <b>0,75</b>   |
| BBNPP                   | BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE                         | 0,68          |
| NOVOB                   | NOVO BANCO, S. A.                                    | 0,62          |
| BSTOT                   | BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.                         | 0,60          |
| BCBOM                   | BANCO CREDIBOM, S. A.                                | 0,53          |
| CGD                     | CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.                      | 0,45          |
| BBPI                    | BANCO BPI, S. A.                                     | 0,43          |
| BANIF                   | BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.        | 0,35          |
| ONEYF                   | ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.      | 0,23          |
| BCP                     | BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.                     | 0,16          |

Nota: A média do sistema equivale a 75 reclamações por cada mil contratos de crédito em incumprimento.

**Gráfico C.4.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito em incumprimento**  
| 1.º semestre de 2015



**Quadro C.4.3 • Reclamações | Resultados dos processos de reclamações relativos a regimes de incumprimento | 1.º semestre de 2015**

|                                                                | Regime geral |               | Regime extraordinário |               |
|----------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-----------------------|---------------|
|                                                                | 2014         | 1.º sem. 2015 | 2013                  | 1.º sem. 2015 |
| Sem indícios de infração por parte da instituição de crédito   | 70 %         | 52 %          | 92 %                  | 33 %          |
| Resolução pela IC, com ou sem intervenção do Banco de Portugal | 30 %         | 48 %          | 8 %                   | 67 %          |

**Caixa 5 | Notas metodológicas****Universo de reclamações**

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, em 2014 e no primeiro semestre de 2015, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de atuação, quer tenham sido apresentadas através do Livro de Reclamações disponibilizado nas instituições de crédito, quer tenham sido enviadas diretamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários.

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

**Matérias reclamadas**

A classificação das reclamações em termos de matéria reclamada é realizada numa ótica do produto ou serviço bancário que é alvo da exposição do reclamante. As reclamações são afetadas a determinado produto ou serviço bancário 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 depósitos 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 moedas 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 um 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 2014 e no primeiro semestre de 2015 (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 2014 e no primeiro semestre de 2015 (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 2014 e no primeiro semestre de 2015 (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 2014 e no primeiro semestre de 2015 (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 2014 e no primeiro semestre de 2015 (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 2014 e no primeiro semestre de 2015 (média entre os valores de início e fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito ao abrigo da Instrução n. 44/2012.
- Contas de depósito – número de contas de depósitos à ordem em 2014 e no primeiro semestre de 2015 (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 2014 e no primeiro semestre de 2015. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Máquinas *ATM* – número de máquinas *ATM*, incluindo redes próprias, existentes em 2014 e no primeiro semestre de 2015

(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 2014 e no primeiro semestre de 2015. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Transferências – número de transferências processadas no SICOI e realizadas ao abrigo da SEPA (*Single European Payments Area*) em 2014 e no primeiro semestre de 2015. 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 2015, 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.



## 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 2015, o Banco de Portugal emitiu 553 recomendações e determinações específicas, as quais foram dirigidas a bancos, caixas económicas, caixas de crédito agrícola mútuo, instituições financeiras de crédito e instituições de pagamento. As recomendações e determinações específicas emitidas resultaram da fiscalização da publicidade, da realização de ações de inspeção, da avaliação do cumprimento de taxas máximas no crédito aos consumidores, da verificação dos elementos

reportados pelas instituições supervisionadas e da análise de reclamações.

Estas recomendações e determinações específicas incidiram sobre o quadro legal e regulamentar respeitantes a crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária (32 por cento), crédito aos consumidores (28,4 por cento), depósitos (12,5 por cento), instrumentos de pagamento (11,4 por cento), preçários (6,9 por cento), publicidade (5,8 por cento) e livro de reclamações (3,1 por cento).

**Quadro V.1.1 • Recomendações e determinações específicas | Por matéria | 1.º semestre de 2015**

|                                          | Número     | Entidades abrangidas |
|------------------------------------------|------------|----------------------|
| Publicidade                              | 32         | 17                   |
| Preçários                                | 38         | 11                   |
| Depósitos bancários                      | 69         | 10                   |
| dos quais: Serviços mínimos bancários    | 14         | 4                    |
| Crédito hipotecário                      | 177        | 12                   |
| dos quais: Regime geral do incumprimento | 90         | 8                    |
| Regime extraordinário do incumprimento   | 65         | 8                    |
| Crédito aos consumidores                 | 157        | 20                   |
| dos quais: Regime geral do incumprimento | 134        | 15                   |
| Instrumentos de pagamento                | 63         | 16                   |
| Livro de reclamações                     | 17         | 10                   |
| <b>Total</b>                             | <b>553</b> | <b>40</b>            |

### 1.1. Preçários

Na sequência das ações de fiscalização ao preçário das instituições foram emitidas 38 determinações específicas dirigidas a 11 instituições. A maioria das determinações específicas

(84 por cento) visou a implementação de procedimentos e controlos internos que assegurem a atualização do preçário aos balcões e sítio da internet e a publicação do preçário em local visível e acessível.

**Quadro V.1.1.1 • Recomendações e determinações específicas | Preçários**  
| 1.º semestre de 2015

|                                          | Número    | Entidades abrangidas |
|------------------------------------------|-----------|----------------------|
| Atualização do preçário                  | 20        | 9                    |
| Divulgação do preçário                   | 12        | 6                    |
| Reporte do preçário ao Banco de Portugal | 2         | 2                    |
| Outras irregularidades e incorreções     | 4         | 4                    |
| <b>Total</b>                             | <b>38</b> | <b>11</b>            |

### 1.2. Publicidade

Na publicidade, as 32 recomendações e determinações específicas emitidas no primeiro

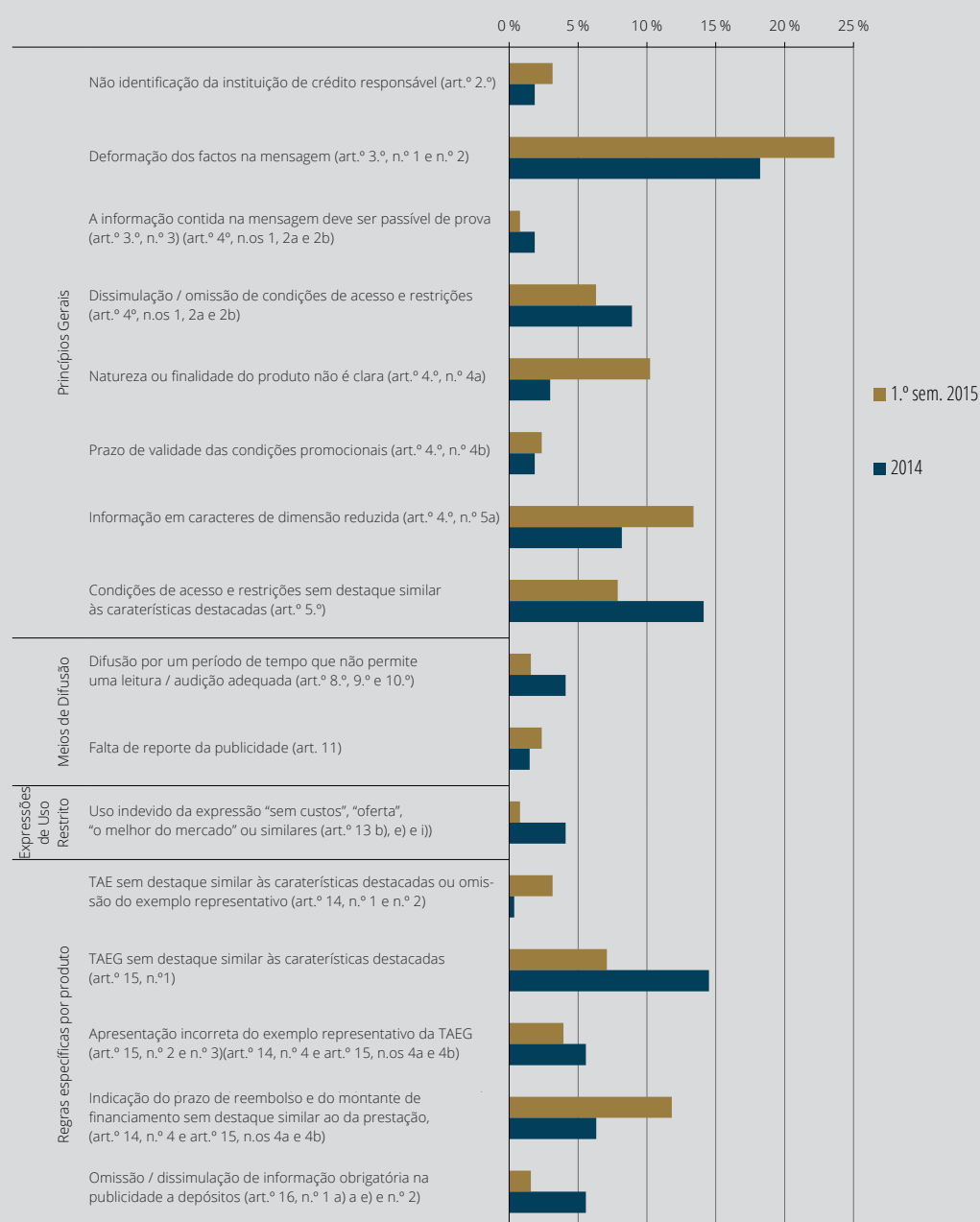
semestre de 2015 visaram a correção de um total de 75 suportes publicitários, 16 dos quais de caráter institucional.

**Quadro V.1.2.1 • Recomendações e determinações específicas | Publicidade**  
| 1.º semestre de 2015

|                            | Número    | Entidades abrangidas |
|----------------------------|-----------|----------------------|
| <b>Produtos e serviços</b> | <b>28</b> | <b>15</b>            |
| Crédito aos consumidores   | 22        | 9                    |
| Crédito a empresas         | 2         | 2                    |
| Multiproduto               | 1         | 1                    |
| Crédito à habitação        | 1         | 1                    |
| Depósitos bancários        | 1         | 1                    |
| Instrumentos de pagamento  | 1         | 1                    |
| <b>Institucional</b>       | <b>4</b>  | <b>4</b>             |
| <b>Total</b>               | <b>32</b> | <b>17</b>            |

Neste primeiro semestre do ano, as determinações e recomendações emitidas pelo Banco de Portugal destinaram-se sobretudo à salvaguarda do cumprimento do princípio da veracidade na mensagem publicitária, à apresentação de informação obrigatória sobre produtos através da utilização de caracteres de dimensão adequada e a assegurar o destaque

do prazo de reembolso e do montante financiado face à prestação anunciada. Face a 2014, salienta-se uma redução significativa na incidência do incumprimento relativo à falta de destaque na apresentação da TAEG no crédito aos consumidores e de condições de acesso e restrições.



**Gráfico V.1.2.1 •**  
Recomendações  
e determinações  
específicas  
| Incumprimentos  
ao Aviso  
n.º 10/2008  
| 2014 –  
1.º semestre  
de 2015

### 1.3. Depósitos

Durante o primeiro semestre de 2015, o Banco de Portugal emitiu 69 recomendações e determinações específicas no âmbito da fiscalização da comercialização dos depósitos bancários simples e das suas contas, tendo como destinatárias dez instituições.

A emissão das determinações específicas visou a correção de irregularidades detetadas no cumprimento dos deveres de informação pré-contratuais (fichas de informação normalizada e minutas de contratos) em contas de serviços mínimos bancários, depósito à ordem e depósitos a prazo, bem como a implementação de procedimentos que visem assegurar a disponibilização dessa informação ao cliente.

**Quadro V.1.3.1 • Recomendações e determinações específicas | Depósitos**  
| 1.º semestre de 2015

|                                                                                                 | Número    | Entidades abrangidas |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| Requisitos de informação pré-contratual                                                         | 18        | 6                    |
| Informação contratual                                                                           | 16        | 4                    |
| Matérias específicas do regime de serviços mínimos bancários                                    | 14        | 4                    |
| Disponibilização da FIN / condições gerais do contrato de abertura de conta de depósito à ordem | 12        | 7                    |
| Deveres de informação e assistência                                                             | 5         | 4                    |
| Outros deveres                                                                                  | 4         | 4                    |
| <b>Total</b>                                                                                    | <b>69</b> | <b>10</b>            |

### 1.4. Crédito hipotecário

Na sequência da fiscalização efetuada no decurso do primeiro semestre de 2015 à comercialização de contratos de crédito à habitação, crédito conexo e outros créditos hipotecários, o Banco de Portugal emitiu 177 recomendações e determinações específicas dirigidas a 12 instituições.

A fiscalização da implementação dos regimes geral e extraordinário do incumprimento originou a emissão de 155 recomendações e determinações específicas para correção de irregularidades detetadas em 12 instituições. Entre as correções exigidas destaca-se a necessidade

de integração e reavaliação de alguns processos no PERSI, a melhoria da informação nas comunicações remetidas ao cliente, a implementação de procedimentos que assegurem o cumprimento das garantias de proteção do cliente previstas no regime do incumprimento, o controlo dos processos e a qualidade da informação reportada ao Banco de Portugal.

Relativamente aos deveres de informação nas operações de crédito à habitação, as determinações incidiram fundamentalmente na correção de informação constante da FIN e no cálculo da TAE.

**Quadro V.1.4.1 • Recomendações e determinações específicas | Crédito hipotecário**  
| 1.º semestre de 2015

|                                        | Número     | Entidades abrangidas |
|----------------------------------------|------------|----------------------|
| Regime geral do incumprimento          | 90         | 8                    |
| Regime extraordinário do incumprimento | 65         | 8                    |
| Requisitos da FIN                      | 19         | 2                    |
| Cálculo da TAE                         | 2          | 2                    |
| Outros deveres                         | 1          | 1                    |
| <b>Total</b>                           | <b>177</b> | <b>12</b>            |

**1.5. Crédito aos consumidores**

No primeiro semestre de 2015, o Banco de Portugal emitiu 157 recomendações e determinações específicas dirigidas a 20 instituições em matéria de comercialização de contratos de crédito aos consumidores.

A maioria das determinações específicas (85,4 por cento) visou a correção de irregularidades relativas à aplicação do regime geral

do incumprimento, designadamente ao nível da avaliação dos processos e aplicação de comissionamento, bem como da alteração das comunicações a remeter ao cliente, reportes ao Banco de Portugal e implementação dos respetivos mecanismos de controlo adequados. Foram ainda emitidas outras determinações específicas emitidas no âmbito da disponibilização da informação pré-contratual e do cumprimento do dever de assistência ao cliente.

**Quadro V.1.5.1 • Recomendações e determinações específicas**  
| Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2015

|                                                        | Total      | Entidades abrangidas |
|--------------------------------------------------------|------------|----------------------|
| Regime geral do incumprimento                          | 134        | 15                   |
| Disponibilização da FIN / minuta do contrato           | 6          | 3                    |
| Deveres de informação, assistência e regras de conduta | 4          | 3                    |
| Comissões                                              | 3          | 2                    |
| Cálculo da TAEG e taxas máximas                        | 2          | 2                    |
| Outros deveres                                         | 8          | 5                    |
| <b>Total</b>                                           | <b>157</b> | <b>20</b>            |

### 1.6. Instrumentos de pagamento

No primeiro semestre de 2015, em resultado da fiscalização da comercialização de instrumentos de pagamento, o Banco de Portugal emitiu 63 recomendações e determinações específicas dirigidas a 16 instituições.

A maioria das determinações visou assegurar o cumprimento de requisitos de informação nos contratos-quadro, tendo sido ainda

emitidas determinações e recomendações no âmbito da prestação de informação pré-contratual ao cliente. O cumprimento de prazos de disponibilização em transferências *SEPA* a crédito em euros, bem como a observância das normas do RJSPME aplicáveis em matéria de alterações contratuais também foram objeto de recomendações e determinações específicas.

**Quadro V.1.6.1 • Recomendações e determinações específicas | Instrumentos de pagamento | 1.º semestre de 2015**

|                                                            | Número    | Entidades abrangidas |
|------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| Requisitos do contrato                                     | 27        | 4                    |
| Datas-valor e disponibilização de fundos                   | 13        | 10                   |
| Disponibilização de informação pré-contratual e contratual | 5         | 5                    |
| Alterações e denúncias de contratos                        | 4         | 4                    |
| Pagamento e revogação de cheques                           | 4         | 3                    |
| Troco e destroco                                           | 2         | 2                    |
| Outras práticas                                            | 8         | 7                    |
| <b>Total</b>                                               | <b>63</b> | <b>16</b>            |

### 1.7. Livro de reclamações

No primeiro semestre de 2015, foram dirigidas às instituições de crédito 17 recomendações e determinações específicas dirigidas a dez instituições para sanar as irregularidades

relacionadas com a aplicação do diploma relativo ao Livro de Reclamações, em especial no que se refere ao dever de as instituições assegurarem o envio de folhas de reclamação ao Banco de Portugal.

**Quadro V.1.7.1 • Recomendações e determinações específicas | Livro de Reclamações | 1.º semestre de 2015**

|                                           | Número    | Entidades abrangidas |
|-------------------------------------------|-----------|----------------------|
| Afixação / Modelo de letrheiro            | 5         | 3                    |
| Envio de reclamações ao Banco de Portugal | 12        | 9                    |
| <b>Total</b>                              | <b>17</b> | <b>10</b>            |

## 2. Processos de contraordenação

No primeiro semestre de 2015, o Banco de Portugal instaurou, no exercício da sua função de supervisão comportamental, 69 processos de contraordenação contra 45 instituições. Do total de processos de contraordenação instaurados, cerca de 30 por cento resultaram da análise de reclamações de clientes bancários.

Dos processos instaurados no primeiro semestre de 2015, 59 tiveram por objeto o incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito, seis processos respeitaram ao incumprimento de preceitos imperativos relativos à prestação

de serviços de pagamento, um processo incidiu sobre a inobservância do Artigo 74 do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF) e um processo referiu-se ao incumprimento de normas relativas ao uso de cheque (Decreto-Lei n.º 354/91, de 28 de dezembro, na sua redação atual). Adicionalmente, dois processos incidiram sobre a inobservância de preceitos relativos à atividade das instituições de crédito e sobre normas respeitantes à prestação de serviços de pagamento.

**Quadro V.2.1 • Processos de contraordenação | Instaurados pelo Banco de Portugal, por diploma habilitante | 1.º semestre de 2015**

| Diploma habilitante                                                                                                                                                 | Infrações                                                                                                                                                                                                     | N.º de Processos instaurados |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| DL n.º 298/92, de 31 de dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)                                                                | Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito (designadamente em matéria de preçários, crédito à habitação e crédito conexo, crédito aos consumidores e depósitos) | 59                           |
|                                                                                                                                                                     | Incumprimento de regras de conduta (Artigo 74 do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)                                                                                           | 1                            |
| Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (aprovado pelo DL n.º 317/2009, de 30 de outubro e alterado pelo DL n.º 242/2012, de 7 de novembro) | Incumprimento de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços de pagamento                                                                                                                         | 6                            |
| DL n.º 298/92, de 31 de dezembro (Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras)                                                                | Incumprimento de preceitos imperativos que regem a atividade das instituições de crédito                                                                                                                      | 2                            |
| Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (aprovado pelo DL n.º 317/2009, de 30 de outubro e alterado pelo DL n.º 242/2012, de 7 de novembro) | Incumprimento de preceitos imperativos relativos à prestação de serviços de pagamento                                                                                                                         | 1                            |
| Decreto-Lei n.º 354/91, de 28 de dezembro, na sua redação atual                                                                                                     | Incumprimento de normas relativas ao uso de cheque                                                                                                                                                            |                              |
| Total                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                               | 69                           |





## ANEXO

Evolução do quadro normativo  
dos mercados bancários de retalho



## Evolução do quadro normativo dos mercados bancários de retalho

| Data de publicação | Identificação                                                                                              | Entidade / País   | Data de entrada em vigor | Objeto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26 de fevereiro    | Parecer relativo às atividades de <i>crowdfunding</i> na modalidade de empréstimo                          | EBA               | –                        | <p>Publicação de Parecer relativo às atividades de <i>crowdfunding</i> na modalidade de empréstimo (<i>Opinion of the European Banking Authority on lending-based crowdfunding</i>), que salienta a necessidade de convergência regulamentar para assegurar a confiança no mercado e para evitar arbitragem regulamentar.</p> <p><a href="http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_Crowdfunding.pdf">http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_Crowdfunding.pdf</a></p> |
| 16 de março        | Instrução n.º 2/2015                                                                                       | Banco de Portugal | 1 de abril de 2015       | <p>Estabelece as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 2.º trimestre de 2015.</p> <p><a href="http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/manual/textos/2-2015m.pdf">http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/manual/textos/2-2015m.pdf</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 26 de março        | Lei n.º 23-A/2015                                                                                          | Portugal          | 27 de março de 2015      | <p>Entre outros aspetos transpõe a Diretiva 2014/49/UE de 16 de abril, relativa aos sistemas de garantia de depósitos, alterando designadamente o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.</p> <p><a href="https://dre.pt/application/file/66869077">https://dre.pt/application/file/66869077</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 30 de março        | Carta-Circular n.º 26/2015/DSC                                                                             | Banco de Portugal | –                        | <p>Transmite o entendimento do Banco de Portugal relativamente à repercussão de uma eventual evolução para valores negativos das taxas de juro <i>Euribor</i> nos contratos de crédito e de financiamento celebrados com os clientes.</p> <p><a href="http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/circulares/textos/26-2015-DSC.pdf">http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/circulares/textos/26-2015-DSC.pdf</a></p>                                                                                                                                     |
| 29 de abril        | Regulamento (UE) 2015/751                                                                                  | União Europeia    | 8 de junho de 2015       | <p>Estabelece os requisitos técnicos e comerciais das operações de pagamento baseadas em cartões, fixando, nomeadamente, o valor máximo das taxas de intercâmbio, nos casos em que o prestador de serviços de pagamento do ordenante e o prestador de serviços de pagamento do beneficiário estão situados na União Europeia.</p> <p><a href="http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32015R0751">http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32015R0751</a></p>                                                                                   |
| 1 de junho         | Orientações sobre avaliação da solvabilidade e gestão do incumprimento em contratos de crédito hipotecário | EBA               | 21 de março de 2016      | <p>Publicação de orientações sobre avaliação da solvabilidade (<i>Guidelines on creditworthiness assessment</i>) e gestão do incumprimento (<i>Guidelines on arrears and foreclosure</i>) em contratos de crédito hipotecário. Estas orientações visam apoiar os Estados-Membros na transposição da Diretiva do Crédito Hipotecário.</p> <p><a href="http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/EBAGuidelinesIncump.aspx">http://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/EBAGuidelinesIncump.aspx</a></p>                                          |

| Data de publicação | Identificação                                                                                                                                                                                    | Entidade / País          | Data de entrada em vigor | Objeto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 de junho         | Parecer relativo a boas práticas sobre a concessão responsável no crédito hipotecário e sobre o tratamento de mutuários com dificuldades no pagamento no crédito hipotecário                     | EBA                      | 21 de março de 2016      | Boas práticas sobre a concessão responsável de crédito hipotecário e sobre o tratamento de mutuários com dificuldades no pagamento do crédito hipotecário ( <i>Opinion of the European Banking Authority on good practices for mortgage creditworthiness assessments and arrears and foreclosure, including expected mortgage payment difficulties</i> ).<br><br><a href="http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_OpinionGoodPracticesMortgages.pdf">http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/EBA_OpinionGoodPracticesMortgages.pdf</a>                                                                                                                                                                                         |
| 2 de junho         | Decreto-Lei n.º 100/2015                                                                                                                                                                         | Portugal                 | 3 de junho de 2015       | Aprova o regime jurídico das sociedades financeiras de crédito e altera os regimes jurídicos das sociedades de investimento, sociedades de locação financeira, sociedades de <i>factoring</i> e sociedades de garantia mútua.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 15 de junho        | Instrução n.º 7/2015                                                                                                                                                                             | Banco de Portugal        | 1 de julho de 2015       | Define as taxas máximas (TAEG) a praticar nos contratos de crédito aos consumidores a celebrar durante o 3.º trimestre de 2015.<br><br><a href="http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/historico/textos/7-2015i.pdf">http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/historico/textos/7-2015i.pdf</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 23 de junho        | Documento de discussão sobre metodologias de determinação e comunicação de riscos, performance e custos no âmbito da prestação de informação pré-contratual relativa à comercialização de PRIIPs | Comité Conjunto das ESAs | –                        | Publicação de documento de discussão sobre metodologias de determinação e comunicação de riscos, performance e custos no âmbito da prestação de informação pré-contratual relativa à comercialização de PRIIPs ( <i>Technical Discussion Paper – Risk, Performance Scenarios and Cost Disclosures in Key Information Documents for Packaged Retail and Insurance-based Investment Products (PRIIPs)</i> ).<br><br><a href="http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/ESA-PRIIP.aspx">http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Noticias/Paginas/ESA-PRIIP.aspx</a><br><br><a href="http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/JCESA-DP_PRIIPs.pdf">http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Publicacoes/OrganismosInternacionais/Documents/JCESA-DP_PRIIPs.pdf</a> |

