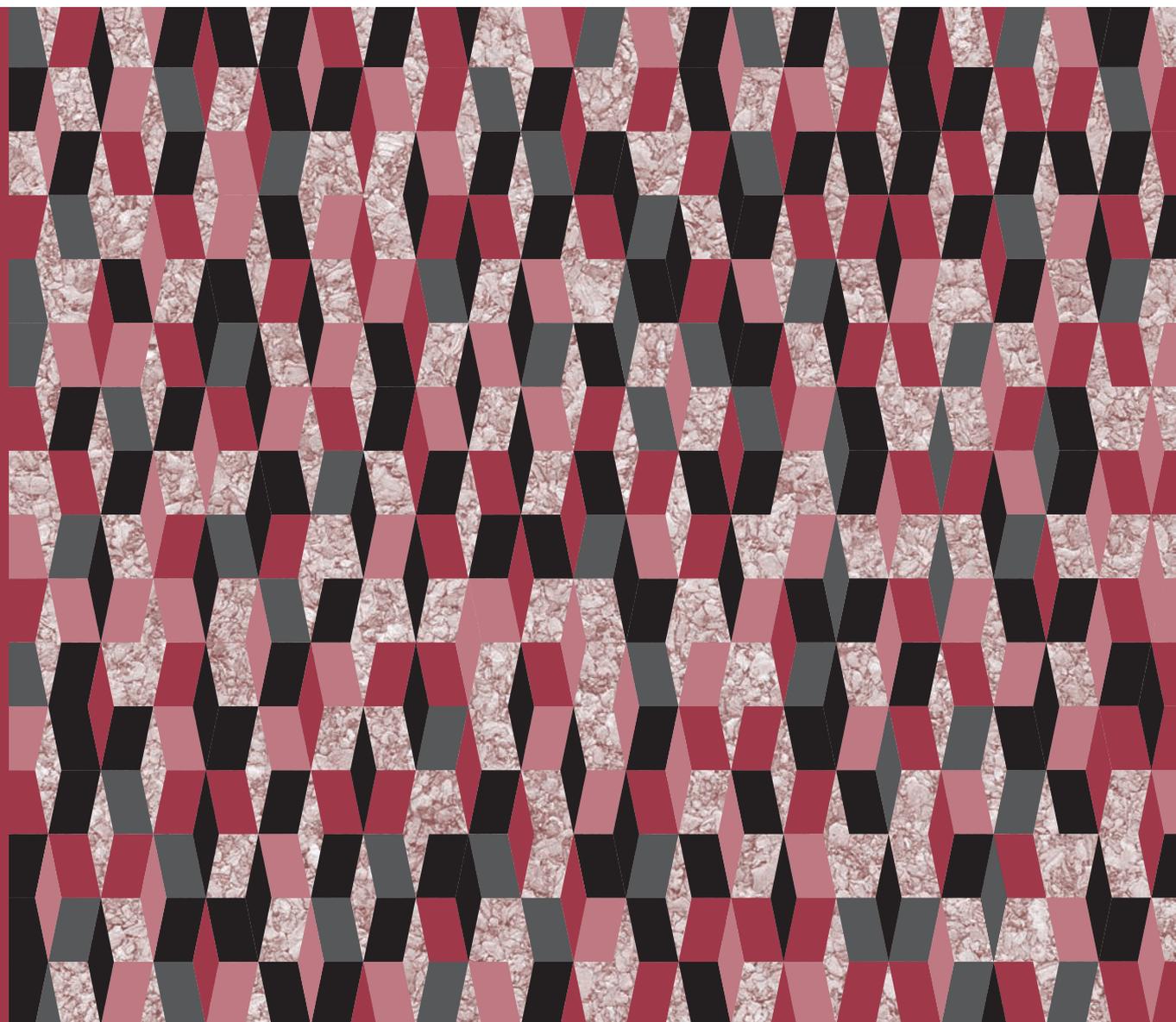


Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental

1.º semestre 2016



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA



Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental

1.º semestre 2016



Índice

Sumário executivo | **9**

I Monitorização dos regimes do incumprimento

- 1. Regime geral do incumprimento | **15**
 - 1.1. Crédito hipotecário | **16**
 - 1.2. Crédito aos consumidores | **17**
- 2. Regime extraordinário do incumprimento | **20**

II Fiscalização sistemática

- 1. Preçários | **23**
- 2. Publicidade a produtos bancários | **24**
- 3. Depósitos indexados e duais | **25**
- 4. Taxas máximas no crédito aos consumidores | **26**

III Ações de inspeção

IV Reclamações dos clientes bancários

- 1. Evolução recente | **35**
- 2. Evolução das reclamações por matéria | **37**
 - Caixa 1 | Matérias mais reclamadas | **40**
 - Caixa 2 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito | **46**
 - Caixa 3 | Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores | **48**
 - Caixa 4 | Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário | **50**
 - Caixa 5 | Reclamações no âmbito do reporte à Central de Responsabilidades de Crédito | **51**
- 3. Reclamações encerradas | **53**
 - Caixa 6 | Reclamações sobre os regimes de incumprimento | **53**
 - Caixa 7 | Notas metodológicas | **56**

V Correção de irregularidades e sancionamento

1. Recomendações e determinações específicas | **61**
 - 1.1. Publicidade | **61**
 - 1.2. Depósitos | **63**
 - 1.3. Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | **63**
 - 1.4. Crédito aos consumidores | **63**
 - 1.5. Instrumentos de pagamento | **63**
2. Processos de contraordenação | **64**

Índice gráficos

- Gráfico I.1.1.1** • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito integrados no PERSI | 1.º semestre de 2016 | **15**
- Gráfico I.1.1.2** • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2016 | **17**
- Gráfico I.1.2.1** • PERSI | Motivos de extinção | 1.º semestre de 2015 – 1.º semestre de 2016 | **19**
- Gráfico II.2.1** • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 1.º semestre de 2015 – 1.º semestre de 2016 | **24**
- Gráfico II.2.2** • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes | 1.º semestre de 2015 – 1.º semestre de 2016 | **24**
- Gráfico II.2.3** • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes, por tipo de produto | 1.º semestre de 2016 | **24**
- Gráfico II.4.1** • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 1.º semestre de 2015 – 1.º semestre de 2016 | **26**
- Gráfico IV.1.1** • Reclamações | Evolução do número de entradas, por proveniência | 2009 – 1.º semestre de 2016 | **35**
- Gráfico IV.2.1** • Reclamações | Variação da média mensal em termos absolutos e em termos relativos, por matérias | 1.º semestre de 2016 | **38**
- Gráfico IV.2.2** • Reclamações | Matérias mais reclamadas (valores absolutos em percentagem) | 2015 – 1.º semestre de 2016 | **39**
- Gráfico C.1.1** • Reclamações | Contas de depósito | 1.º semestre de 2016 | **40**
- Gráfico C.1.2** • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2016 | **41**
- Gráfico C.1.3** • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 1.º semestre de 2016 | **41**
- Gráfico C.1.4** • Reclamações | Crédito hipotecário | 1.º semestre de 2016 | **42**
- Gráfico C.1.5** • Reclamações | Cartões de pagamento | 1.º semestre de 2016 | **43**
- Gráfico C.1.6** • Reclamações | Cheques | 1.º semestre de 2016 | **44**
- Gráfico C.1.7** • Reclamações | Transferências a crédito | 1.º semestre de 2016 | **44**
- Gráfico C.1.8** • Reclamações | Crédito às empresas | 1.º semestre de 2016 | **45**
- Gráfico C.2.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2016 | **47**
- Gráfico C.3.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2016 | **49**
- Gráfico C.4.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário | 1.º semestre de 2016 | **51**

- Gráfico C.6.1** • Reclamações | Evolução das reclamações sobre regimes do incumprimento | 2015 – 1.º semestre de 2016 | **53**
- Gráfico C.6.2** • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas aos regimes de incumprimento, por proveniência | 1.º semestre de 2016 | **54**
- Gráfico C.6.3** • Reclamações | Regimes do incumprimento, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2016 | **55**
- Gráfico C.6.4** • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime geral | 1.º semestre de 2016 | **55**
- Gráfico V.1.1.1** • Recomendações e determinações específicas | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 1.º semestre de 2015 – 1.º semestre de 2016 | **62**

Índice quadros

- Quadro I.1.1.1** • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos
| Crédito hipotecário | 2013 – 1.º semestre de 2016 | **16**
- Quadro I.1.1.2** • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos
| Crédito aos consumidores | 2013 – 1.º semestre de 2016 | **18**
- Quadro I.1.2.1** • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos
| 1.º semestre de 2016 | **19**
- Quadro I.1.2.2** • PERSI | Soluções de renegociação nos processos PERSI
| 1.º semestre de 2016 | **19**
- Quadro II.1.1** • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados
| 1.º semestre de 2016 | **23**
- Quadro II.1.2** • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas
| 1.º semestre de 2016 | **23**
- Quadro II.3.1** • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos
| 1.º semestre de 2015 – 1.º semestre de 2016 | **25**
- Quadro II.3.2** • Depósitos indexados e duais | Depósitos vencidos
| 1.º semestre de 2015 – 1.º semestre de 2016 | **26**
- Quadro III.1** • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 1.º semestre de 2016 | **30**
- Quadro III.2** • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais
| 1.º semestre de 2016 | **30**
- Quadro III.3** • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 1.º semestre de 2016 | **31**
- Quadro IV.1.1** • Reclamações | Número de entradas, por proveniência
| 2015 – 1.º semestre de 2016 | **36**
- Quadro IV.2.1** • Reclamações | Número de reclamações por matérias
| 2015 – 1.º semestre de 2016 | **39**
- Quadro C.2.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito
à ordem | 1.º semestre de 2016 | **46**
- Quadro C.3.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores
| 1.º semestre de 2016 | **48**
- Quadro C.4.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário
| 1.º semestre de 2016 | **50**
- Quadro C.6.1** • Reclamações | Regimes do incumprimento, por tipo de crédito
| 1.º semestre de 2016 | **54**
- Quadro V.1.1** • Recomendações e determinações específicas | Por matéria
| 1.º semestre de 2016 | **63**
- Quadro V.2.1** • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas
| 1.º semestre de 2016 | **66**

Abreviaturas

ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
EBA	<i>European Banking Authority</i> (Autoridade Bancária Europeia)
ESA	<i>European Supervisory Authorities</i> (Autoridades Europeias de Supervisão)
Euribor	<i>Euro Interbank Offered Rate</i>
FIN	Ficha de informação normalizada
FinCoNet	<i>International Financial Consumer Protection Organisation</i> (Organização Internacional para Proteção do Consumidor Financeiro)
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>
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 de cada ano. Esta publicação abrange as atividades de regulação e formação financeira divulgadas anualmente nos Relatórios de Supervisão Comportamental.

A presente Sinopse descreve:

- A monitorização desenvolvida no âmbito da implementação dos regimes do incumprimento no crédito à habitação e aos consumidores (capítulo I);
- As atividades de fiscalização sistemática dos preçários, da publicidade, dos depósitos indexados e duais e das taxas máximas no crédito aos consumidores (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).

Regimes do incumprimento

No âmbito da monitorização da prevenção e gestão de situações de incumprimento de contratos de crédito por clientes bancários particulares, as instituições de crédito reportaram ao Banco de Portugal que iniciaram um total de 383 446 processos PERSI, mais 14 por cento do que no segundo semestre de 2015.

A maioria dos processos iniciados no primeiro semestre de 2016 foi relativa a contratos de crédito aos consumidores (84 por cento). O número de processos PERSI relativos a crédito aos consumidores aumentou face ao semestre anterior (17,1 por cento), tendo os cartões de crédito continuado a registar um peso significativo.

Em contrapartida, o número de processos PERSI iniciados envolvendo contratos de crédito hipotecário manteve-se estável face ao semestre anterior.

Os processos PERSI concluídos com a regularização das situações de incumprimento registaram, em termos globais, um aumento face ao último semestre de 2015. Esta evolução foi impulsionada apenas pelos processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores. Este crescimento deveu-se ao aumento de 12,5 por cento no número de processos concluídos com o pagamento dos montantes em atraso e de 31,3 por cento no número de processos em que as instituições de crédito e os clientes bancários chegaram a um acordo para a regularização do incumprimento.

No crédito hipotecário, pelo contrário, o número de processos concluídos com a regularização das situações de incumprimento reduziu-se (17,7 por cento), embora a percentagem de processos PERSI concluídos na sequência do pagamento dos montantes em mora tenha permanecido elevada (62,5 por cento do total).

As soluções acordadas entre as instituições e os clientes, no âmbito do PERSI, foram com maior frequência a renegociação dos contratos de crédito. Nos processos relativos a crédito aos consumidores, este tipo de solução registou, face ao segundo semestre de 2015, um aumento acentuado (56,2 por cento). Nos contratos de crédito hipotecário, 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.

O Banco de Portugal continuou a supervisionar a aplicação do regime extraordinário relativamente aos requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários até ao termo deste regime, que cessou a sua vigência a 31 de dezembro de 2015.

Fiscalização sistemática

No primeiro semestre de 2016, o Banco de Portugal foi chamado a fiscalizar um maior número de suportes de publicidade (4084 suportes, mais 10,2 por cento do que no primeiro semestre de 2015) em consequência do aumento de campanhas de crédito pessoal e de cartões de crédito. Observou-se um aumento do incumprimento pelas instituições das normas de transparência de informação na publicidade, tendo aumentado a proporção de suportes alterados face aos suportes fiscalizados, de 2,2 por cento para 2,8 por cento. Para esta evolução contribuíram sobretudo os incumprimentos detetados nos suportes relativos às campanhas de crédito automóvel.

O número de prospetos informativos de depósitos indexados e duais submetidos pelas instituições para fiscalização prévia pelo Banco de Portugal reduziu-se 18,3 por cento face ao primeiro semestre de 2015. Por outro lado, o número de depósitos indexados e duais vendidos cujas remunerações foram fiscalizadas pelo Banco de Portugal aumentou 8,9 por cento.

Através da informação reportada pelas instituições de crédito, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento das taxas máximas nos novos contratos de crédito aos consumidores, numa média mensal de cerca de 130 mil contratos, mais 13,5 por cento do que no primeiro semestre de 2015.

Ações de inspeção

No início do primeiro semestre de 2016, as ações de inspeção centraram-se na fiscalização da obrigatoriedade de envio anual pelas instituições aos seus clientes da “fatura-recibo”, documento que identifica todas as comissões associadas à conta de depósito à ordem e serviços de pagamento aplicadas no ano anterior. O cumprimento desta obrigação foi verificada pelo Banco de Portugal através da exigência do reporte pelas instituições de exemplares e elementos comprovativos da informação prestada aos clientes e do seu envio dentro dos prazos legalmente exigidos.

Na sequência da revisão do regime dos serviços mínimos bancários, com a exigência de disponibilização da respetiva conta por um conjunto mais alargado de instituições, o Banco de Portugal realizou ações de inspeção “cliente mistério” a diversos balcões de instituições que iniciaram a comercialização desta conta, verificando a sua correta divulgação e a adequada prestação de informação.

A fiscalização do mercado do crédito aos consumidores foi também uma das prioridades de inspeção do Banco de Portugal no primeiro semestre, tendo sido avaliada a adequação das práticas de contratação destes produtos, com destaque para a conformidade das soluções de comercialização de cartões de crédito, facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito em contas de depósito à ordem. Para este efeito, o Banco de Portugal realizou inspeções junto dos serviços centrais de um conjunto de instituições de crédito em que avaliou o cumprimento dos deveres de prestação de informação aos clientes e a adequação dos sistemas informáticos de apoio à contratação. Foi também avaliada a aplicação do regime de taxas máximas que vigora para estes produtos, verificando-se a qualidade da informação reportada ao Banco de Portugal para efeito do apuramento das taxas máximas.

Ao longo do primeiro semestre foi também avaliado o adequado cumprimento dos deveres de informação nos extratos no crédito aos consumidores através do reporte pelas instituições de elementos documentais.

Reclamações de clientes bancários

No primeiro semestre de 2016, foram recebidas 6691 reclamações relativas a matérias que estão no âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média mensal de 1115 reclamações, verificando-se uma relativa estabilidade (-0,8 por cento) face à média mensal de 2015.

Esta evolução resultou das reclamações sobre contas de depósito terem permanecido relativamente estáveis (-0,2 por cento), enquanto as de crédito aos consumidores

se reduziram (-5,9 por cento) e as de crédito hipotecário terem aumentado ligeiramente (1,4 por cento). Nesta evolução, destaca-se a descida do número de reclamações sobre situações de incumprimento.

Correção de irregularidades e ação sancionatória

Na sequência da sua atividade de fiscalização, o Banco de Portugal emitiu, no primeiro semestre de 2016, 426 recomendações e determinações específicas dirigidas a 68 entidades e instaurou 106 processos de contraordenação contra 27 entidades.

As recomendações e determinações específicas tiveram por base a realização de ações de inspeção (77 por cento do total de recomendações e determinações específicas emitidas), a fiscalização da publicidade (11,5 por cento) e a análise de reclamações (11,5 por cento). Na sequência das ações de inspeção desenvolvidas no primeiro semestre, as recomendações e determinações específicas emitidas incidiram maioritariamente sobre matérias relativas a crédito aos consumidores.

Os processos de contraordenação foram instaurados maioritariamente na sequência de incumprimento detetados pela análise de reclamações de clientes bancários, tendo os restantes resultado da fiscalização desenvolvida com base no reporte mensal das TAEG dos novos contratos de crédito aos consumidores e no âmbito de ações de inspeção. Os processos iniciados na sequência da análise de reclamações abrangeram 122 reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

A supervisão comportamental em números – 1.º semestre de 2016

Fiscalização dos regimes do incumprimento:

- Analisada a informação relativa a 383 446 processos PERSI sobre contratos de crédito à habitação e aos consumidores;
- Analisada a informação relativa a 34 requerimentos de acesso ao regime extraordinário que tinham sido apresentadas pelos clientes até ao final de 2015;
- Recebidas 193 reclamações sobre matérias dos regimes do incumprimento, 97 por cento das quais sobre o regime geral;
- Recebidos 27 pedidos de informação de clientes bancários sobre os regimes do incumprimento, 93 por cento dos quais sobre o regime geral.

Atividades de fiscalização sistemática:

- Fiscalizados 682 preçários (433 folhetos de comissões e despesas e 249 folhetos de taxas de juro);
- Analisados 4084 suportes publicitários de 53 instituições;
- Fiscalizados previamente 116 prospetos informativos de depósitos indexados e duais comercializados por 12 instituições;
- Verificado o apuramento das remunerações de 98 depósitos indexados e duais vencidos;
- Verificado o cumprimento das taxas máximas a partir de informação reportada por 54 instituições sobre 780 062 contratos de crédito aos consumidores.

Ações de inspeção:

- Realizadas 83 ações de inspeção aos balcões de 13 instituições, das quais 68 ações cliente mistério e 15 ações credenciadas;
- Realizadas 45 ações de inspeção aos serviços centrais de 9 instituições;

- Realizadas 425 ações de inspeção à distância a 116 instituições.

Gestão de reclamações:

- Recebidas 6691 reclamações, numa média de 1115 por mês;
- 64 por cento das reclamações foram encerradas sem indícios de infração.

Pedidos de informação:

- Recebidos 1341 pedidos de informação de clientes bancários, numa média de cerca de 224 por mês.

Correção de irregularidades e sancionamento:

- Emitidas 426 determinações específicas para sanção de irregularidades emitidas, dirigidas a 68 instituições;
- Instaurados 106 processos de contraordenação contra 27 instituições para sancionamento do incumprimento de normas.



I Monitorização dos regimes do incumprimento

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

1. Regime geral do incumprimento

No âmbito da implementação do regime geral do incumprimento destaca-se, relativamente ao primeiro semestre de 2016, o seguinte:

- As instituições de crédito iniciaram um total de 383 446 processos PERSI, o que representa um aumento de 14 por cento face ao semestre anterior. Este aumento foi, no entanto, circunscrito aos processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores, que aumentaram 17 por cento, tendo o número de processos PERSI envolvendo contratos de crédito hipotecário permanecido praticamente constante;
- A maioria dos processos PERSI iniciados (84 por cento) teve por objeto contratos de crédito aos consumidores. O crédito *revolving* continuou a registar um peso significativo no número de processos PERSI iniciados pelas instituições de crédito, destacando-se, em particular, o peso das dívidas resultantes da utilização de cartões de crédito, que foram objeto de mais de metade (cerca de 53 por cento) dos processos PERSI, relativos a crédito aos consumidores, iniciados no primeiro semestre do ano;
- O número de processos PERSI concluídos com a regularização das situações de incumprimento registou, em termos globais, um aumento face ao último semestre de 2015. Esta evolução foi impulsionada pelo crédito aos consumidores, onde aumentou o número de processos PERSI em que se verificou o pagamento dos montantes em mora e o número de processos em que as instituições de crédito e os clientes bancários chegaram a um acordo para a regularização do incumprimento;
- A percentagem de processos PERSI concluídos na sequência do pagamento dos montantes em mora permaneceu relativamente elevada, tanto no crédito hipotecário como no crédito aos consumidores;
- A renegociação dos contratos de crédito continuou a ser a principal solução acordada entre as partes no âmbito do PERSI. Dos 11 259 processos PERSI em que foi acordada a renegociação dos contratos de crédito, 1780 tiveram por objeto contratos de crédito hipotecário, com um montante renegociado de 68,1 milhões de euros, e 9479 respeitaram a contratos de crédito aos consumidores, com um montante renegociado de 12,4 milhões de euros;
- Nos contratos de crédito hipotecário a principal solução de renegociação proposta pelas instituições foi a fixação de períodos

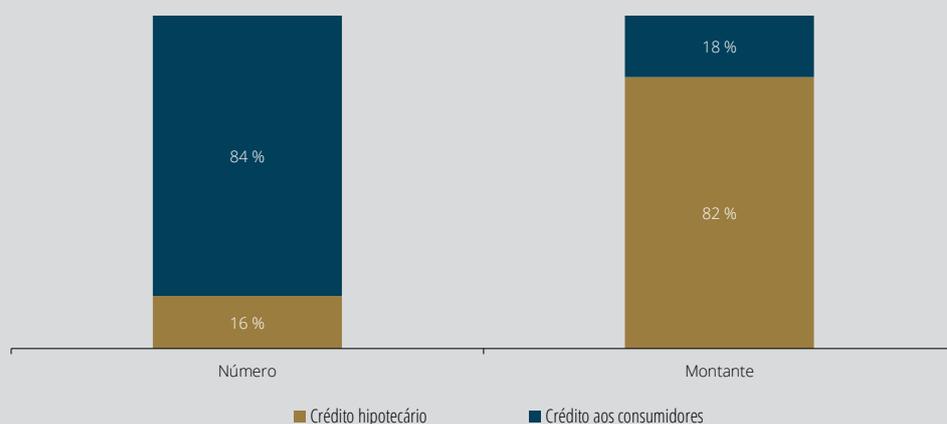


Gráfico I.1.1.1 • PERSI
| Distribuição dos contratos de crédito integrados no PERSI
| 1.º semestre de 2016

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. Crédito hipotecário

Desde a entrada em vigor do regime geral do incumprimento, em janeiro de 2013, foram abertos 499 327 processos PERSI, relativos a 252 360 contratos de crédito hipotecário com um montante total em dívida de cerca de

13,2 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 3,7 por cento. Deste total de processos PERSI relativos a crédito hipotecário, 61 970 foram iniciados pelas instituições no primeiro semestre de 2016.

Ainda no primeiro semestre do ano 2016, as instituições de crédito concluíram 57 998 processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário. No final de junho, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 28 696 processos neste segmento.

Quadro I.1.1.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário | 2013 – 1.º semestre de 2016

	Processos					Contratos ^(a)	
	2015		Total	2016	Variação 1.º sem. 2016 / 2.º sem. 2015	2013 – 1.º sem. 2016	2013 – 1.º sem. 2016
	1.º sem.	2.º sem.		1.º sem.			
Processos PERSI iniciados							
Número	70 112	61 996	132 108	61 970	0,0 %	499 327	252 360
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	-	-	-	13 152,2
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	-	-	-	3,7 %
Processos PERSI em análise^(d)							
Número	-	-	24 724	28 696	-	-	-
Processos PERSI concluídos							
Número	65 379	63 634	129 013	57 998	-8,9 %	470 631	225 747
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	-	-	-	11 825,9
Rácio de incumprimento	-	-	-	-	-	-	3,8 %
Dos quais:							
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	41 114	44 124	85 238	38 200	-13,4 %	264 152	-
Pagamento dos montantes em mora	38 573	41 752	80 325	36 249	-13,2 %	239 447	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	2541	2372	4913	1951	-17,7 %	24 705	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	62,9 %	69,3 %	66,1 %	65,9 %	- 3,4 p.p.	56,1 %	-

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; consolidação de créditos; refinanciamento do contrato de crédito; concessão de um empréstimo adicional para pagamento das prestações; e dação em cumprimento.

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

Neste período, o número de processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário em que instituições de crédito e clientes bancários chegaram a um acordo para a regularização das situações de incumprimento reduziu-se em 17,7 por cento, relativamente ao segundo semestre de 2015. Verificou-se também uma redução (13,2 por cento) do número de processos PERSI concluídos na sequência do pagamento dos montantes em mora.

O rácio de processos PERSI concluídos com a regularização do incumprimento diminuiu de 69,3 por cento, no segundo semestre de 2015, para 65,9 por cento, no primeiro semestre de 2016. Esta redução foi motivada pelo menor número de processos PERSI concluídos com a regularização das situações de incumprimento.

A principal solução de renegociação acordada entre as instituições de crédito e os clientes bancários, no âmbito de processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, consistiu na fixação de períodos de carência de capital e / ou juros (769 processos PERSI). O alargamento de prazo foi a solução acordada em 233 processos PERSI tendo por objeto os referidos contratos de crédito.

1.2. Crédito aos consumidores

No segmento do crédito aos consumidores foram abertos, desde a entrada em vigor do regime geral do incumprimento, 2 088 042 processos PERSI, relativos a 1 345 668 contratos de crédito, com um montante total em dívida de cerca de 3,6 mil milhões de euros e um rácio de incumprimento de 22,9 por cento. Deste total, 321 476 processos foram abertos no primeiro semestre de 2016.

A maioria dos processos relativos a crédito aos consumidores incidiu sobre dívidas resultantes da utilização de cartões de crédito (52,8 por cento), seguindo-se o crédito pessoal (20,7 por cento) e as facilidades de descoberto (17,8 por cento).

No primeiro semestre de 2016 foram concluídos 313 830 processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores. No final de junho, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 102 697 processos PERSI neste segmento.

No crédito aos consumidores verificou-se, face ao semestre anterior, um aumento expressivo (31,3 por cento) do número de processos PERSI em que instituições de crédito e clientes bancários chegaram a um acordo para a regularização das situações de incumprimento. O número de processos PERSI concluídos na sequência do pagamento dos montantes em mora também registou um aumento (12,5 por cento).

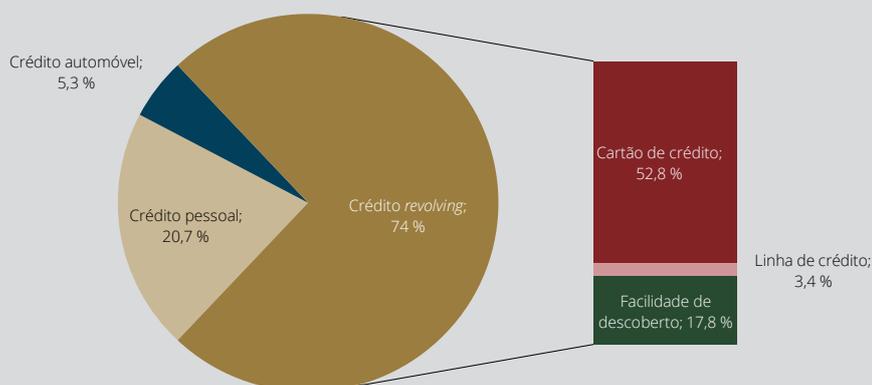


Gráfico I.1.1.2 • PERSI
| Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito
| 1.º semestre de 2016

O rácio de processos PERSI concluídos com a regularização do incumprimento registou, no entanto, uma redução de 46,9 por cento, no segundo semestre de 2015, para 44,9 por cento, no primeiro semestre de 2016, em resultado do aumento do número de processos concluídos neste período ter sido superior ao aumento do número de processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento.

A principal solução de renegociação acordada entre as instituições de crédito e os clientes bancários, no âmbito de processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores, foi o diferimento de capital para a última prestação (7830 processos), seguida do alargamento do prazo de reembolso (1353 processos).

Quadro I.1.1.2 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2013 – 1.º semestre de 2016

	Processos					Contratos ^(a)	
	2015			2016	Variação 1.º sem. 2016 / 2.º sem. 2015	2013 – 1.º sem. 2016	2014 – 1.º sem. 2016
	1.º sem.	2.º sem.	Total	1.º sem.			
Processos PERSI iniciados							
Número	294 979	274 598	569 577	321 476	17,1 %	2 088 042	1 345 668
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	-	-	-	3633,6
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	-	-	-	22,9 %
Processos PERSI em análise^(d)							
Número	-	-	95 051	102 697	-	-	-
Processos PERSI concluídos							
Número	308 680	263 984	572 664	313 830	18,9 %	1 985 345	1 243 101
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	-	-	-	3395,7
Rácio de incumprimento	-	-	-	-	-	-	23,1 %
Dos quais:							
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	118 443	123 855	242 298	141 042	13,9 %	808 931	-
Pagamento dos montantes em mora	110 723	115 067	225 790	129 501	12,5 %	729 000	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	7720	8788	16 508	11 541	31,3 %	79 931	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	38,4 %	46,9 %	42,3 %	44,9 %	- 2,0 p.p.	40,7 %	-

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; consolidação de créditos; refinanciamento do contrato de crédito; concessão de um empréstimo adicional para pagamento das prestações; e dação em cumprimento.

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

Quadro I.1.2.1 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2016^(a)

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Renegociação do contrato de crédito (número)	1780	9479	11 259
Montante renegociado (milhões de euros)	68,1	12,4	80,5
Consolidação de créditos (número)	5	475	480
Montante consolidado (milhões de euros)	0,1	1,8	2,0
Refinanciamento (número)	29	1073	1102
Montante refinanciado (milhões de euros)	0,8	7,5	8,3
Empréstimo adicional para pagamento de prestações (número)	194	454	648
Montante do crédito (milhões de euros)	0,9	3,5	4,4
Dação em cumprimento (número)	6	18	24
Por memória: Número de contratos	1541	9609	11 150

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 de renegociação nos processos PERSI | 1.º semestre de 2016^(a)

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Spread / Taxa de juro	112	762	874
Prazo	233	1353	1586
Período de carência de capital (e / ou juros)	769	173	942
Diferimento de capital para a última prestação	129	7830	7959
Outras condições ^(b)	1518	595	2113
Por memória: Número de contratos	1353	7157	8510

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. O reporte de todas estas opções é realizado de uma forma agregada, pelo que não é possível desagregar as condições renegociadas incluídas nesta categoria.

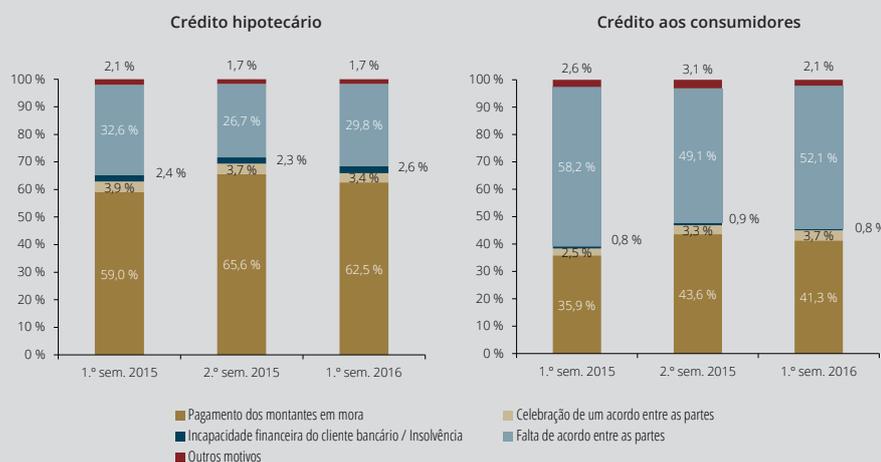


Gráfico I.1.2.1 • PERSI | Motivos de extinção | 1.º semestre de 2015 – 1.º semestre de 2016

2. Regime extraordinário do incumprimento

O regime extraordinário de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil¹ terminou o seu período de vigência, nos termos legalmente previstos, no final de 2015, tendo-se mantido aplicável apenas aos requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários até essa data.

No final de 2015, encontravam-se pendentes de verificação do preenchimento dos requisitos de acesso legalmente previstos 34 requerimentos de acesso², dos quais 23 foram indeferidos e 11 foram deferidos pelas instituições de crédito.

Dos 38 processos no âmbito do regime extraordinário que foram concluídos no primeiro semestre de 2016, 17 conduziram a um acordo entre as instituições de crédito e os clientes para a regularização do incumprimento, tendo

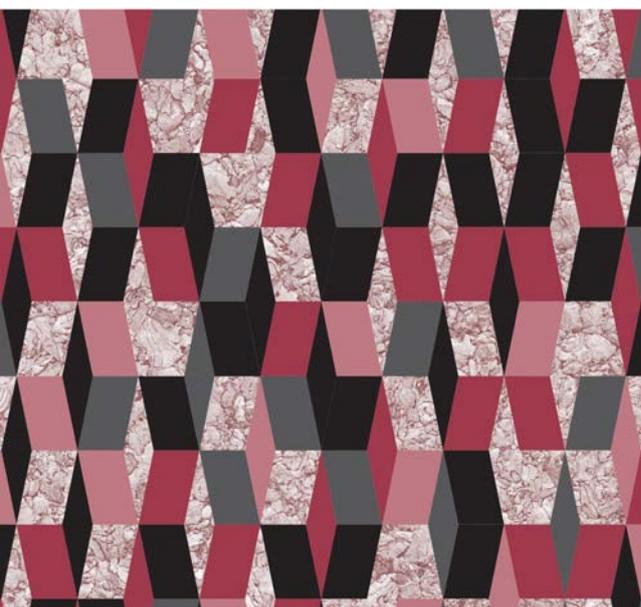
sido celebradas 12 renegociações e quatro empréstimos adicionais para pagamento de prestações, dois dos quais foram concedidos no contexto de renegociações. Em três destes processos foi acordada a dação em cumprimento dos imóveis dados em garantia dos empréstimos à habitação, a qual teve como efeito a extinção integral da dívida em dois casos.

No final do primeiro semestre de 2016 existiam 20 processos de negociação em curso ao abrigo do regime extraordinário. Os acordos celebrados entre as instituições de crédito e os clientes bancários nos termos do referido regime mantêm-se em vigor, não sendo prejudicados pela cessação do período de vigência do diploma legal.

Notas

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

2. Em janeiro de 2016 foram reportados ao Banco de Portugal dois requerimentos de acesso ao regime extraordinário com data de entrada de dezembro de 2015, pelo que o número de requerimentos em análise a 31 de dezembro de 2015 era de 34 e não de 32 como o publicado no Relatório de Supervisão Comportamental 2015.



II Fiscalização sistemática

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

1. Preçários

No primeiro semestre de 2016, o Banco de Portugal analisou 682 preçários respeitantes a 93 entidades, dos quais 433 folhetos de comissões e despesas e 249 folhetos de taxas de juro.

As instituições devem reportar ao Banco de Portugal o folheto de comissões e despesas

sempre que efetuem alguma alteração ao seu conteúdo, designadamente por introdução ou modificação dos produtos e serviços financeiros comercializados ou alteração das comissões cobradas. O folheto de taxas de juro deve ser reportado trimestralmente ao Banco de Portugal.

Quadro II.1.1 • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 1.º semestre de 2016

	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Folheto de comissões e despesas	433	77
Folheto de taxas de juro	249	81
Total	682	93

Das 433 alterações efetuadas ao folheto de comissões e despesas, 268 resultaram da iniciativa das instituições e 165 foram motivadas pela intervenção do Banco de Portugal, junto de 58 instituições. Nas alterações efetuadas pelas instituições encontram-se incluídas

52 alterações decorrentes da alteração do imposto de selo sobre a concessão de crédito, em operações de crédito aos consumidores. No final do período, encontravam-se publicados no Portal do Cliente Bancário 111 folhetos de comissões e despesas.

Quadro II.1.2 • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas | 1.º semestre de 2016

	Número de folhetos	Entidades abrangidas ^(a)
Folhetos disponibilizados no final do semestre	111	111
Modificações efetuadas ao longo do semestre	433	77
das quais:		
Alterações por intervenção do Banco de Portugal	165	58
Atualizações efetuadas por iniciativa das instituições	268	71
das quais decorrentes da alteração do imposto de selo sobre a concessão de crédito	52	52

Nota: (a) Exclui as instituições que não cobram comissões pelos serviços prestados e 82 instituições pertencentes ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) que adotaram o preçário da Caixa Central de Crédito Agrícola.

2. Publicidade a produtos bancários

No primeiro semestre de 2016 foram fiscalizados 4084 suportes publicitários de 53 instituições de crédito, o que em termos de média mensal – 681 suportes – representa, face ao primeiro semestre de 2015, um acréscimo de 10,2 por cento no número total de suportes

fiscalizados. O maior volume de suportes analisados deve-se fundamentalmente ao maior número de campanhas de publicidade realizadas pelas instituições visando a promoção de cartões de crédito e de crédito pessoal.

Gráfico II.2.1 •
Publicidade
| Número
de suportes
publicitários
fiscalizados
| 1.º semestre
de 2015 –
1.º semestre
de 2016



1.º semestre de 2016: 4084 suportes fiscalizados, dos quais 213 relativos a depósitos indexados e duais.

Gráfico II.2.2 •
Publicidade
| Percentagem
de suportes
publicitários
não conformes
| 1.º semestre
de 2015 –
1.º semestre
de 2016

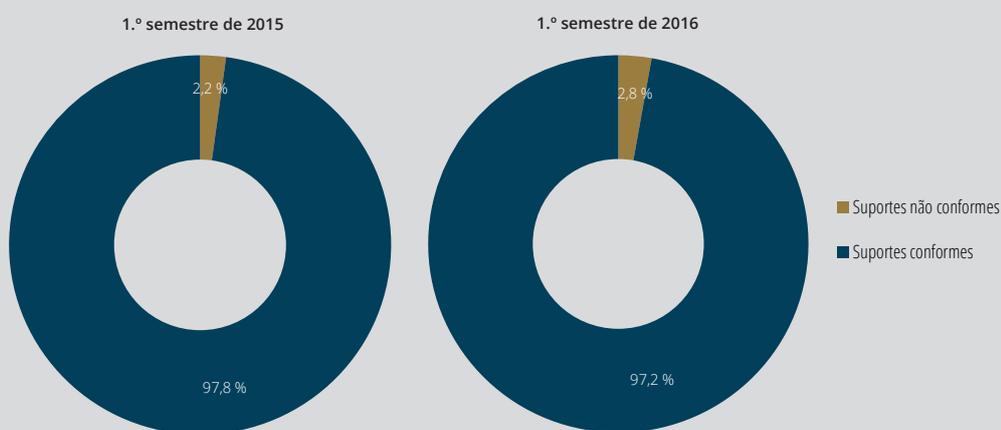
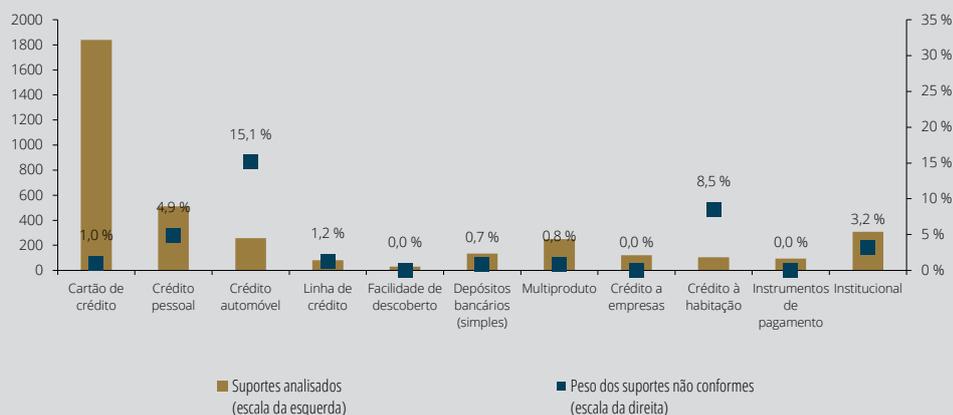


Gráfico II.2.3 •
Publicidade
| Percentagem
de suportes
publicitários
não conformes,
por tipo de
produto
| 1.º semestre
de 2016



Do volume total de suportes fiscalizados, 350 foram analisados em fase anterior à da respetiva divulgação. De acordo com o quadro normativo aplicável, o Banco de Portugal verificou a conformidade de 213 suportes de publicidade a depósitos indexados e duais previamente à sua comercialização (5,2 por cento do total). O Banco de Portugal analisou ainda 137 suportes de publicidade, previamente à sua divulgação, em resposta a pedidos de parecer (3,4 por cento), que lhe foram dirigidos por iniciativa das instituições de crédito.

A maioria dos suportes de publicidade analisados continua a dizer respeito a cartões de crédito (45 por cento do total) e crédito pessoal (13 por cento), seguindo-se a publicidade a depósitos bancários e a publicidade de natureza institucional, individualmente responsáveis por 9 por cento do total de suportes fiscalizados.

Em matéria de meios de difusão, os *mailings* (*sms / e-mail / carta*) assumem um lugar de destaque, estando associados a 32 por cento do volume global de suportes analisados; seguem-se os cartazes de agência ou de ponto

de venda (25 por cento), os folhetos (15 por cento), os anúncios de imprensa (9 por cento) e os anúncios de rádio e televisão (5 por cento cada).

Por comparação com o primeiro semestre de 2015, observa-se um incremento no rácio de incumprimento, isto é, da proporção de suportes não conformes no conjunto de suportes fiscalizados *ex-post*, de 2,2 para 2,8 por cento. Dos 3734 suportes analisados após a sua divulgação, o Banco de Portugal ordenou a alteração de 105. O crédito automóvel é o produto que mais concorre para este resultado (39 suportes objeto de determinação específica), logo seguido do crédito pessoal (25 suportes objeto de determinação específica). O crédito automóvel é igualmente o produto com maior rácio individual de incumprimento associado (15,1 por cento no primeiro semestre de 2016, o que compara com 4,9 por cento no crédito pessoal). Os cartões de crédito, por seu turno, continuam a apresentar rácios de incumprimento mais baixos (1,0 por cento no primeiro semestre de 2016 e 0,7 por cento no primeiro semestre de 2015).

3. Depósitos indexados e duais

Durante o primeiro semestre de 2016 foram submetidos ao Banco de Portugal, para efeitos de verificação prévia da sua conformidade com as normas regulamentares em vigor, 116 prospets informativos submetidos por 12 instituições de crédito, 104 dos quais relativos a

depósitos indexados, os 12 restantes relativos a depósitos duais. Este número total de prospets informativos analisados traduz uma redução de 18,3 por cento, face ao primeiro semestre de 2015.

Quadro II.3.1 • Depósitos indexados e duais | Prospets informativos
| 1.º semestre de 2015 – 1.º semestre de 2016

Tipo de depósito	1.º semestre 2015		1.º semestre 2016	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
Indexado	130	14	104	10
Dual	12	2	12	3
Total	142	16	116	12

O Banco de Portugal verificou igualmente as taxas e os montantes de remuneração pagos aos clientes pelas aplicações em depósitos indexados e duais vencidas durante o primeiro semestre de 2016. Foram fiscalizados 87

depósitos indexados vencidos e 11 componentes de depósitos duais, sete na forma de depósitos simples e quatro na forma de depósitos indexados.

Quadro II.3.2 • Depósitos indexados e duais | Depósitos vencidos
| 1.º semestre de 2015 – 1.º semestre de 2016

	1.º semestre 2015		1.º semestre 2016	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Indexado	75	9	87	9
Dual	15	3	11	3
Componente fixa	15		7	
Componente indexada			4	
Total	90	11	98	12

4. Taxas máximas no crédito aos consumidores

No primeiro semestre de 2016, 54 instituições de crédito reportaram ao Banco de Portugal informação relativa a 780 062 novos contratos de crédito aos consumidores, numa média de

cerca de 130 mil contratos por mês (13,5 por cento acima do valor registado no primeiro semestre de 2015, de cerca de 115 mil contratos por mês).

Gráfico II.4.1 • Crédito aos consumidores
| Número de contratos reportados
| 1.º semestre de 2015 – 1.º semestre de 2016



Total de contratos reportados no 1.º semestre de 2016 = 780 062



Ações de inspeção

No primeiro semestre de 2016, as ações de inspeção no âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal centraram-se na fiscalização do envio da “fatura-recibo” pelas instituições de crédito, dos deveres de informação prestados através de extratos do crédito aos consumidores e da disponibilização, por um conjunto mais alargado de instituições, da conta de serviços mínimos bancários. Adicionalmente, o Banco de Portugal dedicou particular atenção ao cumprimento do regime de taxas máximas e à conformidade das soluções de comercialização de cartões de crédito, facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito em contas de depósito à ordem.

Desde janeiro de 2016, as instituições de crédito passaram a estar obrigadas a enviar a “fatura-recibo”, um dever de informação instituído pela Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, que passou a exigir o envio de um documento, até ao final de janeiro de cada ano, com a identificação de todas as comissões relacionadas com a conta de depósito à ordem e com os serviços de pagamento associados (v.g. transferências, cheques, cartão de débito e levantamentos de numerário ao balcão) e que tenham sido aplicadas no ano anterior aos clientes (particulares e outros).

Em julho de 2015 entraram em vigor os deveres instituídos pelo Aviso n.º 10/2014 do Banco de Portugal, relativos à informação periódica a prestar em operações de crédito aos consumidores. Os clientes bancários passaram a receber informação regular sobre as operações contratadas (designadamente sobre o valor e componentes das prestações a amortizar, a taxa juro aplicada, comissões cobradas, o montante do capital vencido e vincendo), bem como informação detalhada sobre situações de incumprimento de contratos, situações de regularização de incumprimento e eventuais amortizações antecipadas.

Para verificar o cumprimento das novas normas legais e regulamentares associadas ao envio da “fatura-recibo” e aos deveres relativos aos extratos de crédito aos consumidores emitidos pelas instituições de crédito, o Banco de Portugal realizou inspeções à distância. O cumprimento desta obrigação foi fiscalizado através

do reporte pelas instituições de exemplares e elementos comprovativos da informação prestada aos clientes e do seu envio dentro dos prazos exigidos.

A alteração do regime dos serviços mínimos bancários através da Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, determinou que, a partir de outubro de 2015, todas as instituições que comercializem o conjunto de serviços incluídos naquele regime tenham de disponibilizar uma conta de serviços mínimos aos seus clientes. O Banco de Portugal realizou ações de inspeção “cliente mistério” a diversos balcões de instituições que iniciaram a comercialização desta conta, avaliando a sua correta divulgação.

No âmbito da avaliação da qualidade da informação reportada pelas instituições de crédito sobre os contratos de crédito aos consumidores celebrados com os seus clientes, o Banco de Portugal desenvolveu inspeções aos serviços centrais de um conjunto de instituições. Nestas inspeções, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento do regime de taxas máximas e a adequação das práticas de comercialização de cartões de crédito, facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito em contas de depósito à ordem, analisando-se a carteira de crédito das instituições e os sistemas de informação de suporte à respetiva atividade.

Ações de inspeção aos balcões

No primeiro semestre de 2016, o Banco de Portugal realizou um total de 68 inspeções cliente-mistério e 15 inspeções credenciadas junto de balcões de 13 instituições.

A maioria das ações incidiu nos deveres de divulgação da conta de serviços mínimos bancários nas agências das instituições que iniciaram a comercialização destes serviços.

O Banco de Portugal realizou ainda inspeções para verificar a correta divulgação de informação na comercialização de produtos bancários junto do público – designadamente de contas de depósito, depósitos a prazo, crédito à habitação e aos consumidores. Nestas inspeções foram também fiscalizados os deveres de divulgação do preçário e do Livro de reclamações nos balcões das instituições.

Quadro III.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 1.º semestre de 2016

	Cliente mistério	Credenciada	Total	Entidades abrangidas
Práticas de comercialização	14	15	29	2
Conta à ordem e instrumentos de pagamento	5	4	9	2
Depósitos a prazo	2	4	6	1
Crédito à habitação	2	3	5	1
Crédito aos consumidores	5	4	9	2
Divulgação de serviços mínimos bancários	32	-	32	13
Divulgação do preçário	11	-	11	2
Divulgação do Livro de reclamações	11	-	11	2
Total	68	15	83	-

Nota: Nestas ações inspetivas foram abrangidas 13 entidades.

Ações de inspeção aos serviços centrais

No primeiro semestre de 2016, o Banco de Portugal realizou um total de 45 ações de inspeção aos serviços centrais de nove instituições. As inspeções aos serviços centrais foram maioritariamente direcionadas à aplicação do regime de taxas máximas e à conformidade das soluções de comercialização de cartões de crédito, facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito em contas de depósito à ordem, enquadrados no regime do crédito aos consumidores.

Na fiscalização do regime das taxas máximas foi efetuada uma análise alargada dos processos de contratação das operações de crédito aos consumidores, com vista a verificar a qualidade do reporte mensal de informação ao Banco de Portugal.

Adicionalmente, no que respeita o regime de crédito aos consumidores, foram avaliadas as práticas na contratação de operações de crédito pessoal e automóvel, bem como verificados o cumprimento dos deveres de informação aplicáveis, o cálculo e cobrança de juros e os procedimentos aplicáveis ao reembolso antecipado.

Na fiscalização dos cartões de crédito, facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito, foi avaliado o cumprimento do quadro normativo aplicável, com destaque para a aplicação do regime da mora, tendo sido verificada a correta definição da data de incumprimento e dos valores exigidos a título de juros de mora e / ou de comissionamento pela recuperação dos valores em dívida.

Quadro III.2 • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 1.º semestre de 2016

	Credenciadas	Entidades abrangidas
Regime do crédito aos consumidores		
Práticas de contratação	8	8
Deveres de informação	8	8
Regime de taxas máximas	8	8
Cálculo e cobrança de juros	8	8
Reembolso antecipado	2	2
Regime da mora	2	2
Reporte de informação ao Banco de Portugal	8	8
Regime geral do incumprimento	1	1
Total	45	-

Nota: Nestas ações inspetivas foram abrangidas 9 entidades.

A aplicação do regime geral do incumprimento foi também alvo de inspeção, que se centrou na avaliação da 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), bem como no processo de renegociação de contratos de crédito em situação de incumprimento não enquadrados neste regime.

Ações de inspeção à distância

No primeiro semestre de 2016 o Banco de Portugal realizou um total de 414 inspeções à distância, abrangendo 105 instituições. Destas ações, 97 envolveram um processo de credenciação junto da instituição e um pedido de elementos documentais para avaliar o cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor, enquanto as restantes foram efetuadas analisando informação reportada regularmente pelas instituições ou disponível nos seus sítios da internet.

Das matérias fiscalizadas destacam-se as seguintes:

- O envio, pelas instituições de crédito, de uma “fatura-recibo” discriminativa de todas as comissões e despesas cobradas no âmbito da conta de depósito à ordem;
- Os deveres de informação periódica a observar na vigência de contratos de crédito aos consumidores;
- A informação, no sítio da internet das instituições, das entidades de resolução alternativa de litígios existentes ou a que as instituições aderiram;
- O cumprimento dos deveres de informação no preçário;
- A adequação da informação relativa às taxas de juro das operações de crédito indicadas no folheto de taxas de juro.

Quadro III.3 • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 1.º semestre de 2016

	Inspeções à distância	Entidades abrangidas
Comissionamento – conta à ordem	47	46
Comissionamento – regime da mora	48	48
Fatura-recibo	44	44
Extratos de crédito a consumidores	52	52
Resolução alternativa de litígios	105	105
Taxas de juro em operações de crédito	62	62
Deveres de informação do preçário	49	49
Serviços mínimos bancários	7	7
Total	414	-

Nota: Nestas ações inspetivas foram abrangidas 105 entidades.





IV Reclamações dos clientes bancários

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

1. Evolução recente

No primeiro semestre de 2016, foram recebidas 6691 reclamações relativas a matérias que estão no âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média de 1115 reclamações por mês, verificando-se uma relativa estabilidade (-0,8 por cento) face à média mensal de 2015.

No primeiro semestre de 2016, a média mensal de reclamações relacionadas com crédito hipotecário, cartões de pagamento, transferências a crédito e crédito às empresas registou aumentos face a 2015. Em sentido contrário, verificaram-se diminuições no número de reclamações relativas a crédito aos consumidores, cheques, operações com numerário, débitos diretos e máquinas ATM. Nas contas de depósito, verificou-se uma relativa estabilidade.

As reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL) aumentaram ligeiramente, 1,3 por cento, em termos de média mensal. As reclamações remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO) diminuíram 2,6 por cento.

As reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal continuaram a ser com maior frequência (72 por cento) apresentadas através do Portal do Cliente Bancário (PCB), embora tenham diminuído 3,8 por cento, face a 2015.

A análise das reclamações encerradas no primeiro semestre de 2016 permitiu concluir que, em cerca de 64 por cento dos casos, não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito, em linha com a proporção verificada em 2015. Em cerca de 36 por cento das reclamações, verificou-se a resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação ou determinação específica do Banco de Portugal.

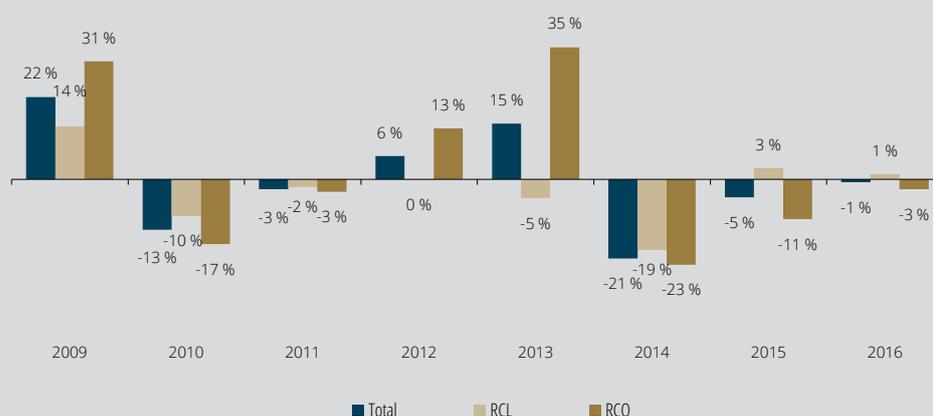


Gráfico IV.1.1 •
Reclamações
| Evolução do
número de
entradas, por
proveniência
| 2009 –
1.º semestre
de 2016

Quadro IV.1.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2015 - 1.º semestre de 2016

Ano	Mês	Entradas ^(a)			
		RCL ^(b)	RCO ^(c)		Total
			Total	das quais PCB ^(d)	
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
	Julho	595	661	477	1256
	Agosto	574	593	458	1167
	Setembro	514	616	452	1130
	Outubro	526	639	480	1165
	Novembro	504	604	443	1108
	Dezembro	514	545	381	1059
2015		6268	7219	5245	13 487
2016	Janeiro	419	585	420	1004
	Fevereiro	464	668	453	1132
	Março	604	518	372	1122
	Abril	524	613	481	1137
	Maio	628	631	435	1259
	Junho	537	500	361	1037
	1.º sem. 2016		3176	3515	2522

Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Por memória, refira-se que, em 2015 e no primeiro semestre de 2016, foram ainda recebidas, respetivamente, 2602 e 1166 reclamações que estavam fora do âmbito de atuação 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.

2. Evolução das reclamações por matéria

A média mensal de reclamações relacionadas com contas de depósito permaneceu relativamente estável (-0,2 por cento), tendo o seu peso relativo, no total de reclamações, aumentado ligeiramente, de 33,7 por cento, em 2015, para 33,9 por cento, na primeira metade de 2016.

A média mensal de reclamações relativas a crédito aos consumidores reduziu-se em 5,9 por cento, face a 2015, tendo o peso relativo das reclamações sobre esta matéria, no total de reclamações, também diminuído, de 26,4 por cento, em 2015, para 25,1 por cento, no primeiro semestre de 2016. Para esta diminuição contribuiu a redução de reclamações referentes a cartões de crédito e a facilidades de descoberto, designadamente relacionadas com a cobrança de valores em dívida e com a gestão de situações de incumprimento.

No caso do crédito hipotecário, a média mensal de reclamações aumentou 1,4 por cento no primeiro semestre de 2016, face a 2015. Este aumento traduziu-se num aumento ligeiro do peso relativo das reclamações sobre crédito hipotecário no total de reclamações de 11,3 por cento, em 2015, para 11,5 por cento, na primeira metade de 2016. Para esta evolução contribuiu o maior número de reclamações recebidas relativas a cobrança de valores em dívida, garantias e desvinculação de mutuário (por exemplo em situações de divórcio). Neste âmbito, destaca-se também o decréscimo do número de reclamações relativas à gestão de situações de incumprimento, face à média mensal observada em 2015.

A média mensal de reclamações relativas a cheques registou uma diminuição significativa face a 2015 (-18,1 por cento). Esta evolução traduziu-se no decréscimo do peso relativo das reclamações de 4,7 por cento, em 2015, para 3,9 por cento, no primeiro semestre de 2016. Para a redução das reclamações sobre cheques contribuiu o menor número de reclamações relativas a devolução de cheques e a recusa na sua aceitação.

No que diz respeito aos débitos diretos a média mensal de reclamações registou uma diminuição de 22,6 por cento. O peso das reclamações relativas a débitos diretos diminuiu, de 1,6 por cento, em 2015, para 1,3 por cento, nos primeiros seis meses de 2016. Esta diminuição é maioritariamente explicada pelo menor número de reclamações relacionadas com ordens de cobrança e com a anulação de ordens de débito direto.

As reclamações relacionadas com operações com numerário e máquinas ATM também tiveram, em termos médios mensais, diminuições expressivas neste semestre (-33,6 e -26,2 por cento, respetivamente face a 2015).

Em sentido contrário, evoluíram as reclamações sobre cartões de pagamento, transferências a crédito e crédito às empresas que, em termos médios mensais, neste semestre, tiveram aumentos de 15,3, 11,8 e 13,6 por cento, respetivamente, face à média mensal de 2015. No caso dos cartões de pagamento, as reclamações passaram a representar 9,4 por cento do total das reclamações recebidas no primeiro semestre de 2016, que compara com 8,1 por cento, em 2015. O aumento das reclamações sobre cartões de pagamento é explicado, em parte, pelo acréscimo de reclamações referentes a alegadas situações de fraude e à anuidade de cartões. O peso relativo das reclamações referentes a transferências a crédito aumentou, de 3,7 por cento, em 2015, para 4,2 por cento, na primeira metade de 2016. Este aumento deveu-se a um acréscimo do número de reclamações relacionadas com transferências não executadas e com alegadas situações de fraude.

O peso das reclamações relativas a crédito às empresas foi de 4,1 por cento, nos primeiros seis meses de 2016, mais 0,5 pontos percentuais que em 2015. Este aumento deveu-se, em parte, ao maior número de reclamações relativas a comissões e encargos e a responsabilidades de crédito.

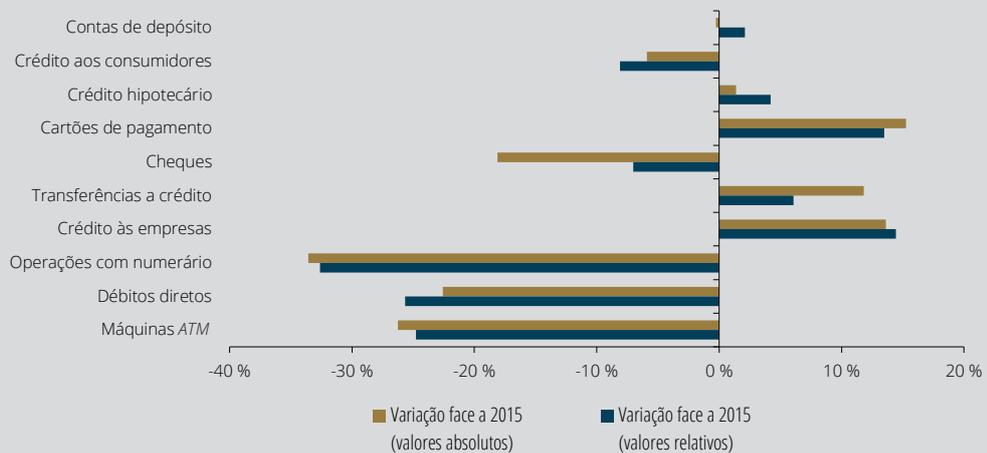
O número de reclamações por matéria reclamada em termos absolutos é influenciado pelo volume de contratos celebrados com os clientes bancários. Torna-se, por isso, fundamental relativizar o número de reclamações em cada matéria pelo respetivo volume de produtos e serviços contratados. Na evolução do número relativo de reclamações no primeiro semestre de 2016, face a 2015, destaca-se o seguinte:

- O número de reclamações por 100 mil contas de depósito manteve-se inalterado em cerca de 11;
- No crédito aos consumidores, o número de reclamações por cada 100 mil contratos diminuiu de 17 para 16;
- Nos cheques, o número de reclamações por cada milhão de cheques diminuiu de 15 para 14 reclamações;
- Nos débitos diretos, o valor relativo passou de 126 para 94 por cada 100 milhões de operações;
- No crédito hipotecário, o número de reclamações por cada 100 mil contratos aumentou de 36 para 38;
- Nos cartões de pagamento, o número de reclamações por cada milhão de cartões aumentou de 29 para 32;

- Nas transferências, o número de reclamações aumentou de 40 para 43 por cada 10 milhões de transferências;
- No crédito às empresas, o número de reclamações por cada 100 mil contratos passou de 20 para 23.

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

Gráfico IV.2.1 •
Reclamações
| Variação da
média mensal
em termos
absolutos e
em termos
relativos, por
matérias
| 1.º semestre
de 2016



Quadro IV.2.1 • Reclamações | Número de reclamações por matérias | 2015 – 1.º semestre de 2016

Matéria reclamada ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos ^(b)		
	2015	1.º sem. 2016	Var. média mensal	2015	1.º sem. 2016	Unidade de referência
Contas de depósito*	4547	2268	-0,2 %	0,11	0,11	mil contas
Crédito aos consumidores*	3565	1677	-5,9 %	0,17	0,16	mil contratos
Crédito hipotecário*	1519	770	1,4 %	0,36	0,38	mil contratos
Cartões de pagamento*	1088	627	15,3 %	0,29	0,32	10 mil cartões
Cheques	630	258	-18,1 %	0,15	0,14	10 mil cheques
Transferências a crédito	499	279	11,8 %	0,40	0,43	100 mil transferências
Crédito às empresas*	484	275	13,6 %	0,20	0,23	mil contratos
Operações com numerário	289	96	-33,6 %	0,69	0,46	milhão de operações
Débitos diretos	217	84	-22,6 %	1,26	0,94	milhão de operações
Máquinas ATM*	141	52	-26,2 %	0,42	0,32	100 máquinas ATM
Restantes matérias	508	305	20,1 %	-	-	-
Total	13 487	6691	-0,8 %	-	-	-

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 2015 corresponde à média de seis meses. Este ajustamento é necessário para que o valor relativo apresentado para 2015 seja comparável com o registado no primeiro semestre de 2016, 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 1 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 7 relativa às notas metodológicas.

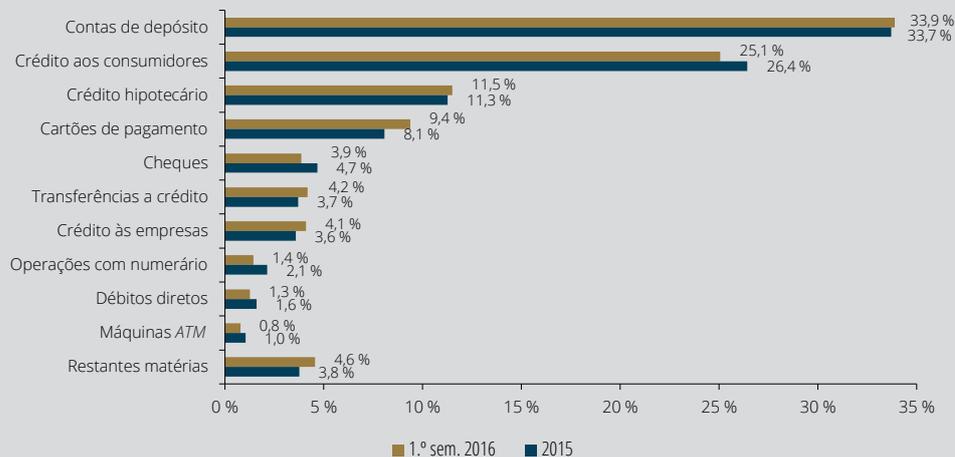


Gráfico IV.2.2 • Reclamações | Matérias mais reclamadas (valores absolutos em percentagem) | 2015 – 1.º semestre de 2016

Caixa 1 | Matérias mais reclamadas

Nesta Caixa, destacam-se os temas frequentes das principais matérias reclamadas no primeiro semestre de 2016, independentemente do resultado da análise das reclamações. São também enunciadas algumas reclamações mais frequentes de clientes bancários.

Contas de depósito

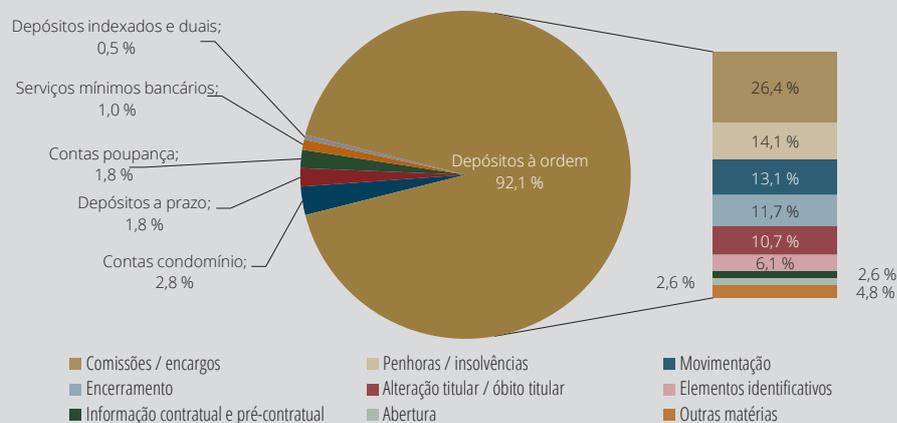
No primeiro semestre de 2016, 92,1 por cento das reclamações sobre contas de depósito diziam respeito a depósitos à ordem. Face a 2015, destaca-se a menor proporção de reclamações referentes a comissões e encargos e elementos identificativos. Em sentido contrário, verificou-se um aumento das reclamações relativas a penhoras e insolvências e a encerramento de contas de depósito à ordem.

Nas contas de depósito, as matérias mais reclamadas incidiram sobre:

- **Cobrança de comissões**, estando maioritariamente em causa (i) a prestação de informação relativa às comissões associadas à conta de depósito à ordem e aos pressupostos da sua aplicação e (ii) os montantes exigidos a título da comissão de manutenção de conta;

- **Penhoras e insolvências**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) à demora no levantamento da penhora após pagamento da dívida, e (ii) ao alegado incumprimento dos limites de impenhorabilidade de depósitos bancários;
- **Condições de movimentação das contas**, estando em causa (i) o alegado incumprimento, pelas instituições de crédito, de instruções dadas pelos clientes para a movimentação das contas de depósito à ordem, (ii) operações de débito efetuadas pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente e (iii) bloqueio pela instituição da possibilidade de movimentação de conta depósito à ordem;
- **Encerramento**, estando sobretudo em causa reclamações sobre (i) o alegado incumprimento, por parte da instituição, de instruções dadas pelo cliente para o encerramento da conta e (ii) o encerramento da conta por iniciativa da instituição.

Gráfico C.1.1 • Reclamações | Contas de depósito | 1.º semestre de 2016



Crédito aos consumidores

Os cartões de crédito mantêm-se, no primeiro semestre de 2016, como o produto de crédito aos consumidores que deu origem ao maior número de reclamações, representando 40,4 por cento das reclamações sobre esta matéria. Seguiu-se o crédito pessoal, com 38,1 por cento das reclamações, e o crédito automóvel, com 14,5 por cento.

As matérias mais reclamadas no âmbito do crédito a consumidores incidiram sobre:

- **Responsabilidades de crédito**, em que se evidenciam reclamações relativas (i) ao reporte feito pelas instituições à Central de

Responsabilidades de Crédito, (ii) aos alegados atrasos na retificação de comunicações efetuadas pelas instituições e (iii) à não prestação de informação aos mutuários ou garantidos do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento;

- **Cobrança de valores em dívida**, estando sobretudo em causa (i) o apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito, (ii) as situações de incumprimento não enquadráveis no regime de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito e (iii) os métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades

Gráfico C.1.2 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2016

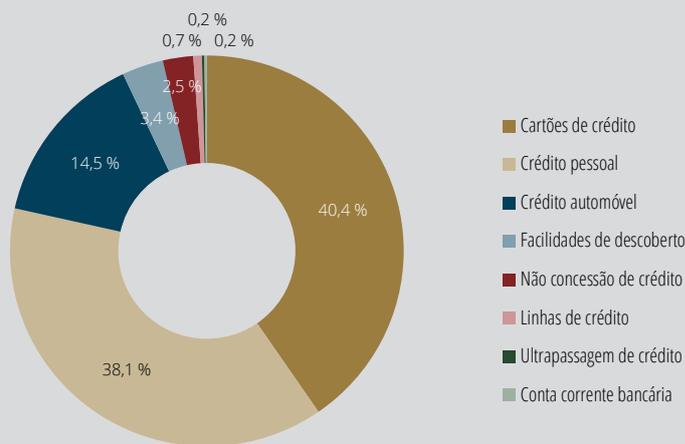
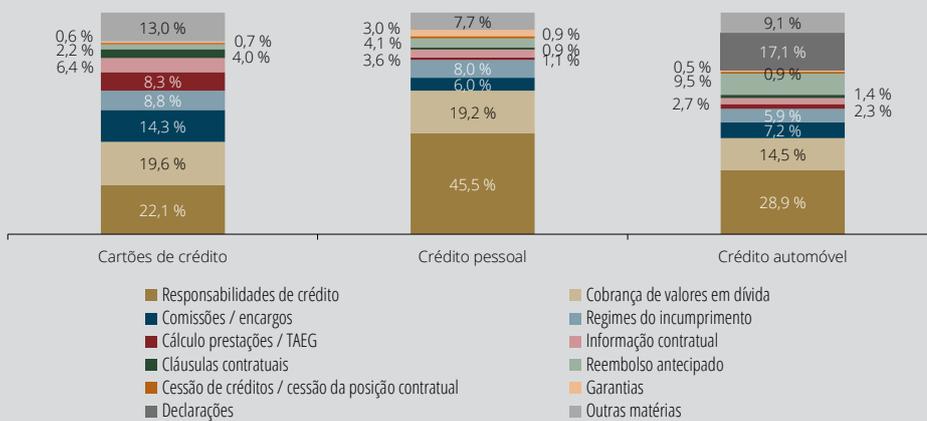


Gráfico C.1.3 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 1.º semestre de 2016



por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida;

- **Cobrança de comissões / encargos**, nomeadamente (i) a alegada não prestação de informação, pelas instituições, sobre comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação, (ii) os montantes exigidos a título de comissões sobre os serviços prestados pelas instituições e (iii) a cobrança de comissões pelo atraso no pagamento das prestações do crédito;
- **Regime geral do incumprimento**, estando sobretudo em causa (i) a não apresentação pela instituição de crédito de propostas para a prevenção ou regularização do incumprimento e (ii) a não adoção atempada dos procedimentos associados ao PERSI.

Crédito hipotecário

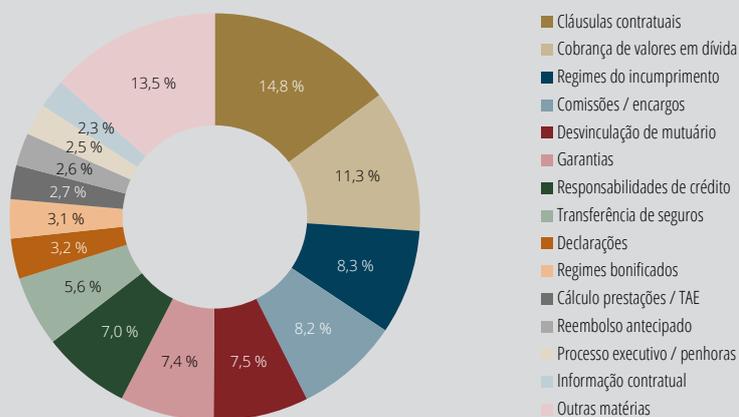
No primeiro semestre de 2016, no âmbito do crédito hipotecário, destacaram-se as reclamações sobre cláusulas contratuais (14,8 por cento), cobrança de valores em dívida (11,3 por cento), prevenção e gestão de situações de incumprimento (8,3 por cento) e cobrança de comissões ou encargos (8,2 por cento). As matérias mais reclamadas incidiram assim sobre:

- **Cláusulas contratuais**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) à

renegociação do contrato de crédito através da modificação de cláusulas contratuais e (ii) à determinação do montante da prestação em resultado da revisão do indexante;

- **Cobrança de valores em dívida**, estando sobretudo em causa (i) o apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito, (ii) as situações de incumprimento não enquadráveis no regime de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito e (iii) os métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida;
- **Prevenção e gestão de situações de incumprimento**, que abrange sobretudo as reclamações relativas a matérias enquadráveis no PERSI, destacando-se a não apresentação, pelas instituições de crédito, de propostas de regularização do incumprimento e a discordância relativamente às soluções de regularização apresentadas;
- **Cobrança de comissões ou encargos**, estando sobretudo em causa (i) as comissões de processamento da prestação e (ii) as comissões cobradas pelo atraso no pagamento das prestações.

Gráfico C.1.4 • Reclamações | Crédito hipotecário | 1.º semestre de 2016



Cartões de pagamento

Na primeira metade de 2016, no âmbito dos cartões de pagamento, destacaram-se as reclamações sobre pedido e substituição (24,3 por cento), anuidade (20,9 por cento), operações alegadamente fraudulentas (20,3 por cento) e captura ou cancelamento de cartões de débito ou de crédito (15,9 por cento). As matérias mais reclamadas incidiram assim sobre:

- **Pedido / substituição dos cartões**, estando sobretudo em causa a recusa de emissão de cartão de pagamento ou a demora na sua substituição;
- **Anuidade**, estando em causa (i) as condições de isenção ou de pagamento da anuidade, (ii) o montante da anuidade exigida pelas instituições e (iii) a alegada não comunicação das alterações do montante da anuidade;
- **Operações alegadamente fraudulentas** resultantes da utilização de cartões, estando em causa a autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito e a sua responsabilidade pela execução dessas operações, sobretudo em operações realizadas no estrangeiro e na aquisição de bens e serviços através da internet;

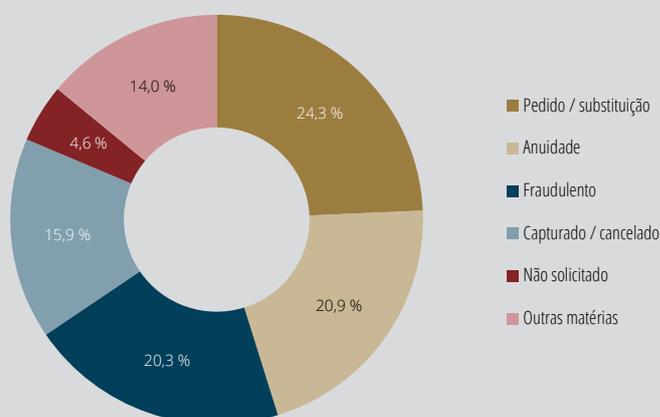
- **Captura ou cancelamento de cartões de débito ou de crédito**, incluindo, nomeadamente (i) as situações de bloqueio de cartões decorrentes do exercício de prerrogativas contratuais por parte das instituições emittentes, (ii) os casos de denúncia dos contratos que regulam a utilização dos cartões, seja por iniciativa das instituições, seja do cliente.

Cheques

Na primeira metade de 2016, no âmbito relativo a cheques, destacaram-se as reclamações sobre comissões cobradas pelas instituições (21,6 por cento), recusa de aceitação de cheques (13,9 por cento), requisição de cheques (13,2 por cento), disponibilização de fundos (12 por cento) e ainda devolução de cheques (10,9 por cento). As matérias mais reclamadas incidiram assim sobre:

- **Comissões cobradas pelas instituições**, nomeadamente na emissão de livros de cheques ou em resultado da devolução dos mesmos;
- **Recusa de aceitação de cheques**, estando em causa essencialmente (i) o preenchimento incorreto do cheque, (ii) a apresentação a pagamento por pessoa diferente

Gráfico C.1.5 • Reclamações | Cartões de pagamento | 1.º semestre de 2016



do beneficiário do cheque e (iii) a apresentação do cheque fora do prazo para o seu pagamento;

- **Requisição de cheques**, estando sobretudo em causa a não atribuição de módulos de cheques por parte das instituições de crédito aos seus clientes;
- **Disponibilização dos fundos**, sendo fundamentalmente suscitadas questões quanto à observância dos prazos previstos na lei para as situações em que o cheque é depositado no balcão e em terminais automáticos;
- **Devolução de cheques**, onde se incluem reclamações sobre (i) o não pagamento de cheques por falta de provisão, (ii) o alegado

incumprimento da obrigação de verificação da regularidade da sucessão dos endossos por parte das instituições tomadoras de cheques e (iii) o modo de pagamento de cheques cruzados ou não à ordem.

Transferências

No primeiro semestre de 2016, no âmbito relativo a transferências, destacaram-se as reclamações sobre operações alegadamente fraudulentas (27,6 por cento), operações não executadas (16,1 por cento) e cobrança de comissões relativas a transferências (15,4 por cento). As matérias mais reclamadas incidiram assim sobre:

- **Operações alegadamente fraudulentas**, particularmente no contexto da prestação

Gráfico C.1.6 • Reclamações | Cheques | 1.º semestre de 2016

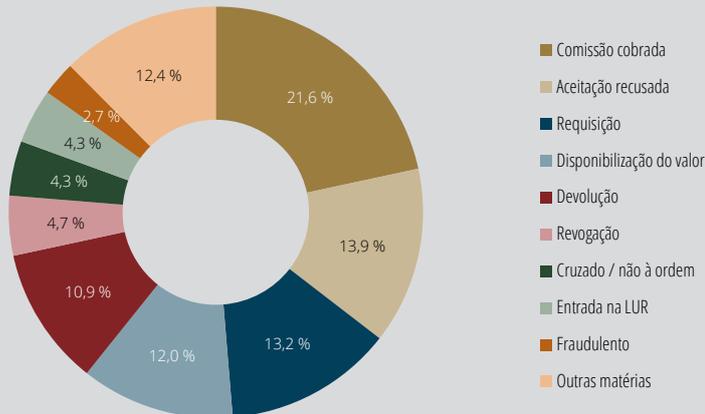
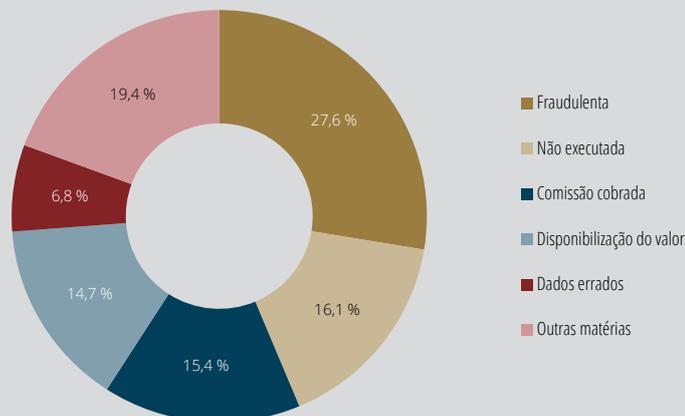


Gráfico C.1.7 • Reclamações | Transferências a crédito | 1.º semestre de 2016



de serviços bancários através de meios de comunicação à distância, estando em causa a autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito e a sua responsabilidade pela execução dessas operações;

- **Operações não executadas**, estando em causa nomeadamente (i) a não disponibilização ao beneficiário do valor transferido por dificuldades de verificação dos seus elementos de identificação, e (ii) o cumprimento dos prazos de execução fixados na lei;
- **Cobrança de comissões relativas a transferências**, designadamente quanto ao montante cobrado quer nas operações transfronteiriças, quer nas operações nacionais.

Crédito a empresas

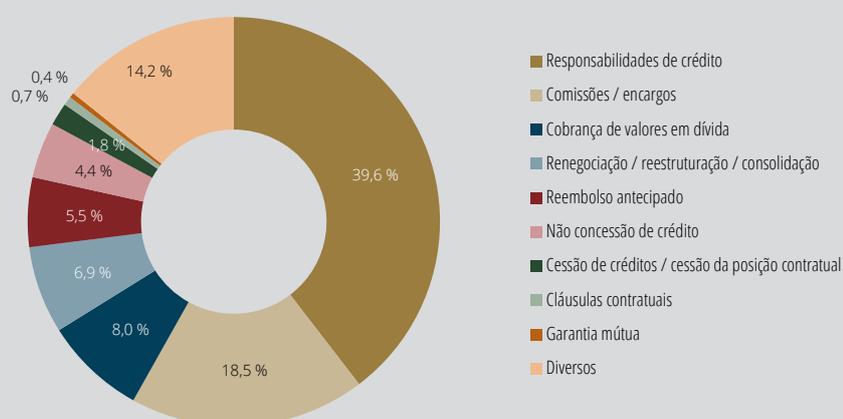
No primeiro semestre de 2016, no âmbito relativo a crédito às empresas destacaram-se as reclamações sobre responsabilidades de crédito (39,6 por cento), cobrança de comissões ou encargos (18,5 por cento) e cobrança de valores em dívida (8 por cento) e renegociação, reestruturação e consolidação (6,9 por cento). As matérias mais reclamadas incidiram assim sobre:

- **Responsabilidades de crédito**, em que se evidenciam reclamações relativas (i) ao reporte feito pelas instituições à Central

de Responsabilidades de Crédito, (ii) aos alegados atrasos na retificação de comunicações efetuadas pelas instituições e (iii) à não prestação de informação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento;

- **Cobrança de comissões ou encargos**, estando em causa reclamações respeitantes (i) à prestação de informação sobre as comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação, (ii) aos montantes exigidos a título de comissões e (iii) à alteração do preçário aplicável;
- **Cobrança de valores em dívida**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) ao apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito, (ii) à afetação de pagamentos aos diferentes valores contratuais em dívida e (iii) a situações de incumprimento de contratos de crédito;
- **Renegociação, reestruturação e consolidação**, estando em causa reclamações relativas a (i) pedidos de renegociação das condições inicialmente concedidas para o crédito obtido e (ii) pedidos de reestruturação e consolidação de valores em dívida.

Gráfico C.1.8 • Reclamações | Crédito às empresas | 1.º semestre de 2016



Caixa 2 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito

Quadro C.2.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2016

Sigla	Instituição de crédito	1.º sem. 2016
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,61
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,49
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,18
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,12
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,11
Média do sistema		0,11
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,10
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,10
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,10
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,10
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,10
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,09
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,08
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,02

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

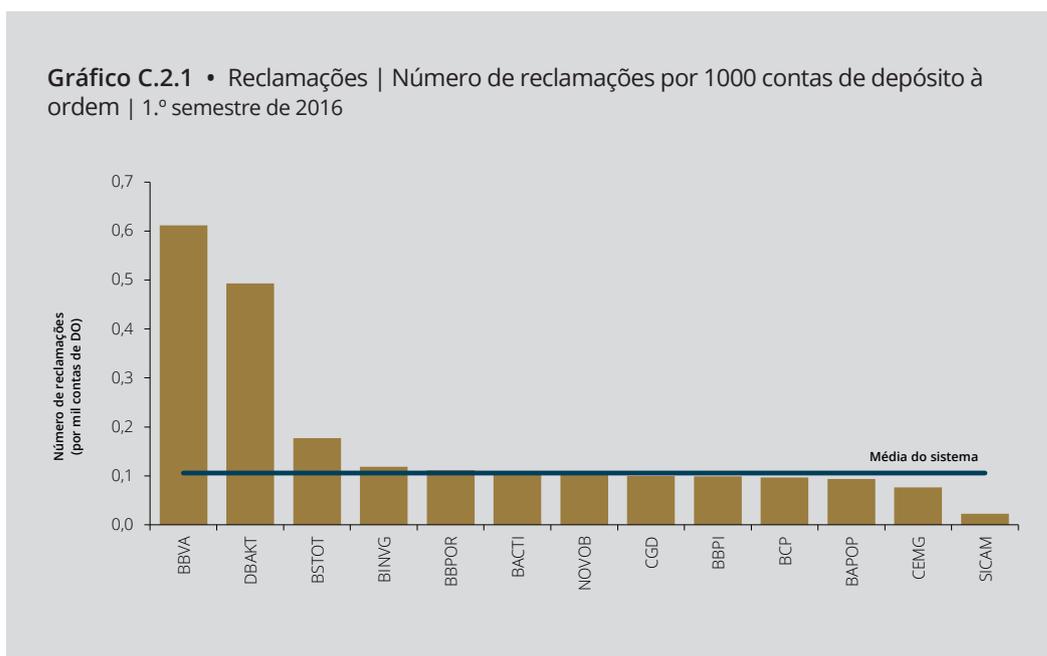
O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2016, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2016. 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 do Brasil, AG – sucursal em Portugal, Banco Invest, BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra e Novo Banco dos Açores.

O quadro acima também não inclui as instituições de crédito que, mesmo tendo mais de duas reclamações por trimestre em 2016, não tiveram atividade ao longo de todo o semestre. Deste grupo fazem parte o Banco CTT, o Bankinter – sucursal em Portugal e a atividade do Barclays Bank PLC não relacionada com *large corporate banking* e banca de investimento.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo o caso da ABANCA Corporación Bancaria – sucursal em Portugal, Banco Finantia, Banco L. J. Carregosa, Banco Privado Atlântico – Europa, BNP Paribas, Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras e Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo.

Gráfico C.2.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2016



Caixa 3 | Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores

Quadro C.3.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2016

Sigla	Instituição de crédito	1.º sem. 2016
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,10
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,00
RBANS	RCI BANQUE – SUCURSAL PORTUGAL	0,75
FCACP	FCA CAPITAL PORTUGAL – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,62
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,57
BFT	BANCO FINANTIA, S. A.	0,52
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC / BARCLAYCARD	0,48
BMWSP	BMW BANK GMBH SUCURSAL PORTUGUESA	0,46
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,39
BACOF	BANCO COFIDIS, S. A.	0,37
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,35
BBVIF	BBVA – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,32
321CR	321 CREDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,31
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,26
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,26
COFID	COFIDIS	0,19
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,19
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,17
Média do sistema		0,16
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,16
BACTI	BANCO ACTIOBANK, S. A.	0,15
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,14
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., S. A.	0,13
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,12
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,11
ONEYF	ONEY – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,10
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,10
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A.	0,09
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,09
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,08
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,07

Nota: A média do sistema equivale a 16 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

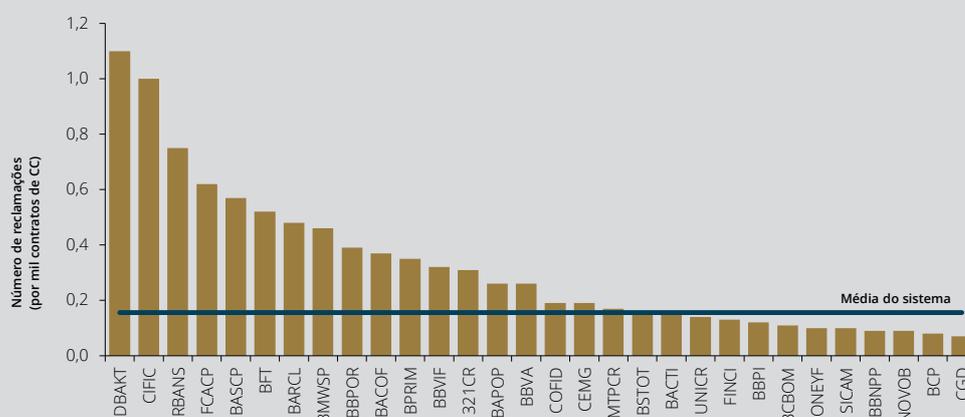
O quadro acima apresenta, para o primeiro semestre de 2016, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores em vigor, por instituições de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2016. 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 do Brasil, AG – sucursal em Portugal, BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Mercedes-Benz Financial Services Portugal – Sociedade Financeira de Crédito, Novo Banco dos Açores, Popular Servicios Financieros – sucursal em Portugal, Sofinloc – Instituição Financeira de Crédito, Union de Créditos Inmobiliários, Establecimiento Financiero de Crédito (Sociedad Unipersonal) – sucursal em Portugal.

O quadro acima também não inclui as instituições de crédito que, mesmo tendo mais do que duas reclamações por trimestre em 2016, não tiveram atividade ao longo de todo o semestre. Deste grupo fazem parte o Bankinter – sucursal em Portugal e a atividade do Barclays Bank PLC não relacionada com o Barclaycard.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, sendo o caso da ABANCA Corporación Bancaria – sucursal em Portugal, Banco de Investimento Global, Banco de Investimento Imobiliário, Banco Invest, Banco Privado Atlântico – Europa, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Volkswagen Bank GMBH – sucursal em Portugal.

Gráfico C.3.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores
| 1.º semestre de 2016



Caixa 4 | Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário

Quadro C.4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário | 1.º semestre de 2016

Sigla	Instituição de crédito	1.º sem. 2016
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	1,73
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,73
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,73
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,63
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,63
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,50
Média do sistema		0,38
UNCRE	UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS, S. A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,34
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,30
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,29
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,26
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,20
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,14

Nota: A média do sistema equivale a 38 reclamações por cada mil contratos de crédito hipotecário.

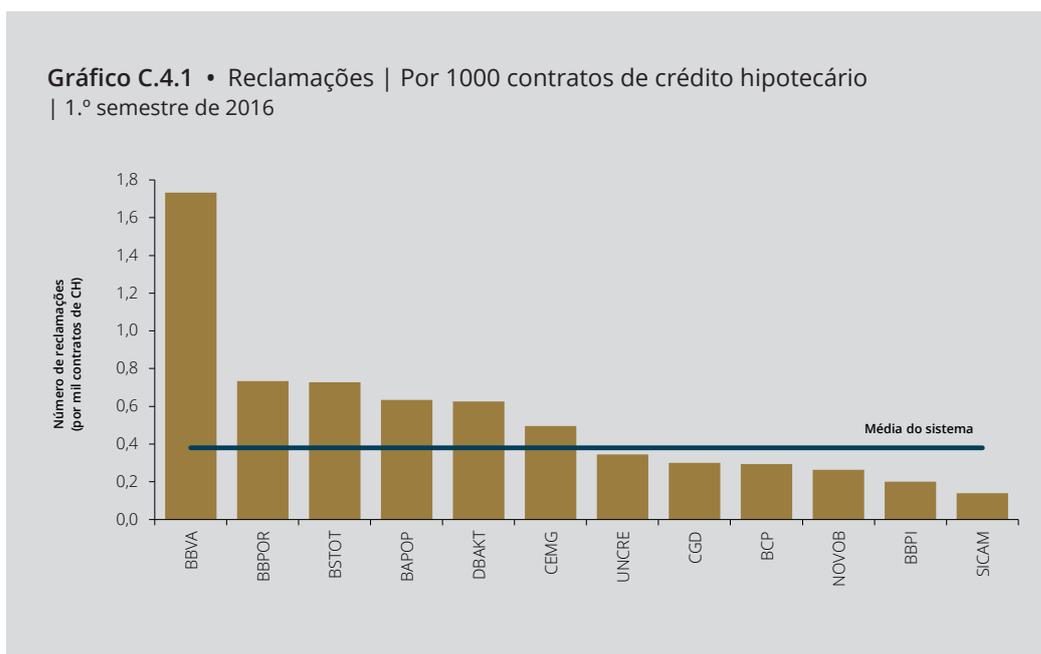
O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2016, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito hipotecário, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre esta matéria, independentemente da sua análise ter sido ou não favorável ao reclamante.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2016. 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 Investimento Imobiliário e Banco Invest.

O quadro acima também não inclui as instituições de crédito que, mesmo tendo mais de duas reclamações por trimestre em 2016, não tiveram atividade ao longo de todo o semestre. Deste grupo fazem parte o Bankinter – sucursal em Portugal e o Barclays Bank PLC.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito hipotecário, sendo o caso da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria e do Novo Banco dos Açores.

Gráfico C.4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário
| 1.º semestre de 2016



Caixa 5 | Reclamações no âmbito do reporte à Central de Responsabilidades de Crédito

No primeiro semestre de 2016, o Banco de Portugal recebeu um total de 654 reclamações relativas ao reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito (CRC).

A CRC é uma base de dados que contém informação sobre todos os créditos, concedidos a pessoas singulares e coletivas, de valor igual ou superior a 50 euros. Para além das responsabilidades efetivas (contratos de crédito em que os respetivos montantes já foram utilizados), a CRC contém também informação sobre as responsabilidades potenciais (responsabilidades que podem vir a converter-se em dívidas efetivas, como é o caso do *plafond* não utilizado de cartão de crédito ou as garantias pessoais – fiança ou aval – prestadas no âmbito de um contrato de crédito). A informação constante da CRC abrange quer as responsabilidades de crédito em situação de incumprimento, quer as que se encontram em situação regular, razão pela qual não constitui uma “lista negra”.

O Banco de Portugal centraliza mensalmente a informação que lhe é reportada pelas entidades participantes da CRC. São entidades participantes todas as instituições financeiras que concedem crédito em Portugal, bem como outras entidades, designadas pelo Banco de Portugal, que exercem funções relacionadas com o crédito.

O principal objetivo da CRC é apoiar as entidades participantes na avaliação do risco da concessão de crédito, permitindo-lhes consultar informação agregada sobre o endividamento de quem solicita crédito. Para tal, o Banco de Portugal disponibiliza às entidades participantes informação sobre as responsabilidades agregadas relativas ao crédito concedido aos seus clientes ou a potenciais clientes que solicitam créditos.

Qualquer pessoa tem o direito de ser informada sobre o conteúdo dos registos que, em seu nome, existam na CRC. Os clientes bancários podem, designadamente, consultar a informação constante da CRC em seu nome através do Portal do Cliente Bancário, em <http://clientebancario.bportugal.pt> (Serviços ao público > Responsabilidades de crédito > Mapa de responsabilidades de crédito).

A maioria das reclamações relativas à comunicação de responsabilidades à CRC está relacionada com a situação do crédito, em particular quando está em causa o reporte de informação que reflete a existência de incumprimento. Salienta-se que, nos casos em que o contrato de crédito não está a ser pago regularmente, a informação constante da CRC relativa à situação do crédito contém, consoante as situações, a indicação de “crédito vencido”, “crédito vencido em litígio judicial”, “crédito abatido ao ativo” ou “crédito abatido ao ativo em litígio judicial”.

Os reclamantes contestam, sobretudo, a existência da situação de incumprimento, alegando que a informação constante da CRC não reflete pagamentos efetuados ou pondo em causa a própria existência da dívida.

Por vezes, é também contestado o facto de as entidades participantes não terem, alegadamente, comunicado aos clientes o início do reporte de informação negativa à CRC. Com efeito, as entidades participantes são obrigadas a informar os clientes com crédito vencido do início da sua comunicação à CRC em situação de incumprimento. No caso dos garantes (fiadores ou avalistas) que sejam chamados a substituir os devedores principais no pagamento do crédito, a entidade participante deverá também informá-los dessa situação e apenas devem reportar uma situação de incumprimento se o pagamento do crédito não for efetuado dentro do prazo estabelecido para o efeito.

Outra situação que constitui, frequentemente, objeto de reclamação está relacionada com o reporte de informação negativa à CRC nos casos em que os clientes bancários celebraram com as entidades participantes acordos para o pagamento dos montantes em atraso, encontrando-se a cumprir as obrigações acordadas.

Relativamente a este aspeto, salienta-se que, de acordo com as normas que regulam o reporte de informação à CRC, os créditos que, tendo entrado em incumprimento, foram objeto de um acordo de pagamento entre a entidade participante e o cliente, sem prestação de garantias adicionais, e em que o cliente esteja a cumprir as condições de pagamento acordadas devem ser reportados à CRC na situação de “crédito renegociado”. Este acordo pode ser anterior à situação de contencioso ou surgir no âmbito de um processo judicial, incluindo o processo de insolvência.

No que se refere aos processos de insolvência, foram também apresentadas reclamações em que os clientes se insurgem com a manutenção do reporte à CRC de responsabilidades de crédito após decisão final de exoneração do passivo restante. Com efeito, atendendo a que a exoneração do passivo restante tem por efeito, nos termos legalmente previstos¹, a extinção de todos os créditos sobre a insolvência que ainda subsistam à data em que é concedida, deverão as entidades participantes, nestas situações, cessar o reporte das responsabilidades de crédito em causa à CRC.

Os dados recolhidos pela CRC e divulgados ao sistema financeiro são da exclusiva responsabilidade das instituições que os reportam ao Banco de Portugal, pelo que a alteração desses dados só se concretiza quando comunicada ao Banco de Portugal pela entidade que os tenha transmitido.

As entidades participantes estão obrigadas a comunicar à CRC informação atual, rigorosa e correta, pelo que, sempre que verifiquem ter havido omissão ou comunicação indevida de qualquer responsabilidade, passada ou presente, as entidades ficam obrigadas a proceder à respetiva retificação. Tratando-se de retificação de responsabilidades relativas a período posterior a janeiro de 2009, a mesma deverá ser efetuada no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do momento em que a entidade participante tiver conhecimento da omissão ou comunicação indevida de qualquer responsabilidade.

3. Reclamações encerradas

No primeiro semestre de 2016, em 64 por cento das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito e em 36 por cento dos casos verificou-se a resolução da situação reclamada pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação ou determinação específica do Banco de Portugal.

Os casos em que não se verificaram indícios de infração por parte da instituição de crédito podem resultar dos clientes bancários apresentarem uma reclamação sobre a atuação da instituição de crédito, mesmo estando esta a proceder em conformidade com o quadro normativo aplicável. Estes casos ocorrem, em geral, quando os clientes não têm um conhecimento completo das características dos produtos ou dos direitos que o quadro normativo em vigor lhes assegura.

As instituições de crédito corrigem a situação reclamada quando esta resulta do incumprimento das normas aplicáveis, acatando recomendações ou determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal. O Banco de Portugal pode também instaurar processos de contraordenação.

Mesmo não se verificando qualquer irregularidade ou incumprimento das normas aplicáveis, as instituições de crédito podem decidir acolher as queixas apresentadas pelos clientes relativamente à sua atuação.

No primeiro semestre de 2016, o prazo médio de análise das reclamações encerradas neste período foi de 49 dias, o que compara com 59 dias em 2015.

Caixa 6 | Reclamações sobre os regimes de incumprimento

Reclamações recebidas

No primeiro semestre de 2016, o Banco de Portugal recebeu dos clientes bancários 193 reclamações relativas à aplicação dos regimes

de prevenção e gestão do incumprimento², numa média mensal de 32 reclamações, menos cerca de 45 por cento do que em 2015.

Gráfico C.6.1 • Reclamações | Evolução das reclamações sobre regimes do incumprimento | 2015 – 1.º semestre de 2016



Estas reclamações representaram cerca de 3 por cento do total de reclamações recebidas neste período (5,2 por cento, em 2015).

Em 85,5 por cento dos casos, as reclamações foram remetidas pelos próprios reclamantes

ao Banco de Portugal (RCO). Os restantes 14,5 por cento foram reclamações apresentadas pelos clientes bancários através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL).

Quadro C.6.1 • Reclamações | Regimes do incumprimento, por tipo de crédito
| 1.º semestre de 2016

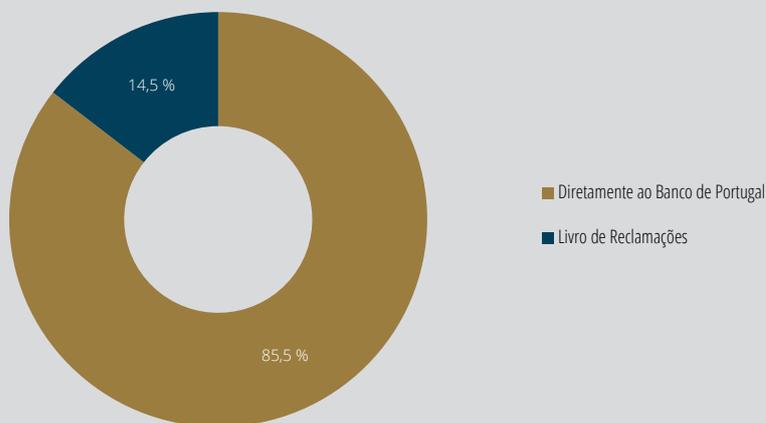
Matéria reclamada	Número de reclamações	Distribuição
Crédito hipotecário	64	33,2 %
Regime geral		
PARI	24	12,4 %
PERSI	34	17,6 %
Regime extraordinário	6	3,1 %
Crédito aos consumidores	129	66,8 %
Regime geral		
PARI	34	17,6 %
PERSI	95	49,2 %
Total	193	100,0 %

Matérias reclamadas

A maioria das reclamações sobre situações de incumprimento recebidas no primeiro semestre de 2016 esteve, assim, relacionada com a aplicação do regime geral (96,9 por cento do total).

No âmbito deste regime, o maior número de reclamações (69 por cento) incidiu sobre o PERSI (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento), tendo os restantes 31 por cento incidido sobre o PARI (Plano de Ação para o Risco de Incumprimento).

Gráfico C.6.2 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas aos regimes de incumprimento, por proveniência | 1.º semestre de 2016



As reclamações relativas à implementação dos regimes do incumprimento respeitaram, na sua maioria, a contratos de crédito aos consumidores (66,8 por cento), com destaque para os cartões de crédito (30,6 por cento) e para o crédito pessoal (26,4 por cento). As restantes reclamações (33,2 por cento) incidiram sobre matérias relacionadas com crédito hipotecário, refletindo a natureza dos créditos abrangidos pelo PERSI.

A forma como as instituições de crédito conduziram o processo de negociação com os clientes abrangidos pelo PARI ou pelo PERSI constituiu o principal motivo das reclamações

apresentadas no âmbito do regime geral do incumprimento (36,9 por cento). Em particular, os clientes contestaram a adequação das soluções propostas para a prevenção ou regularização das situações de incumprimento à sua capacidade financeira ou a reduzida disponibilidade demonstrada pelas instituições para negociar alterações às propostas inicialmente apresentadas. A não apresentação ou o atraso na apresentação de propostas para a prevenção ou a regularização do incumprimento constituiu também um tema frequente nas reclamações relativas ao regime geral (36,4 por cento).

Gráfico C.6.3 • Reclamações | Regimes do incumprimento, por tipo de crédito
| 1.º semestre de 2016

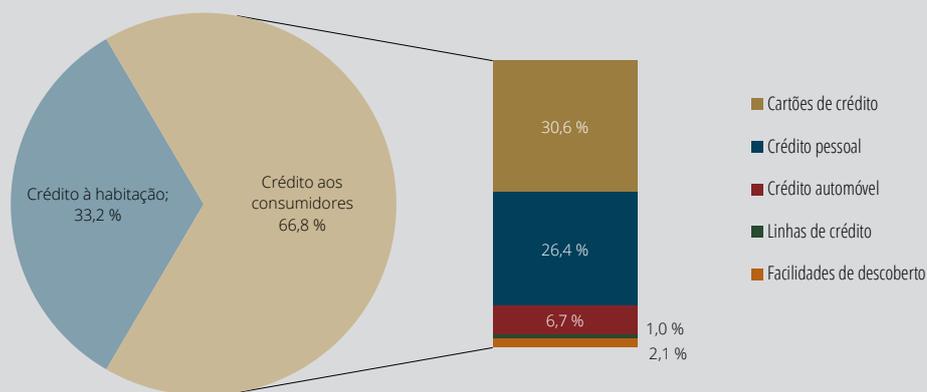
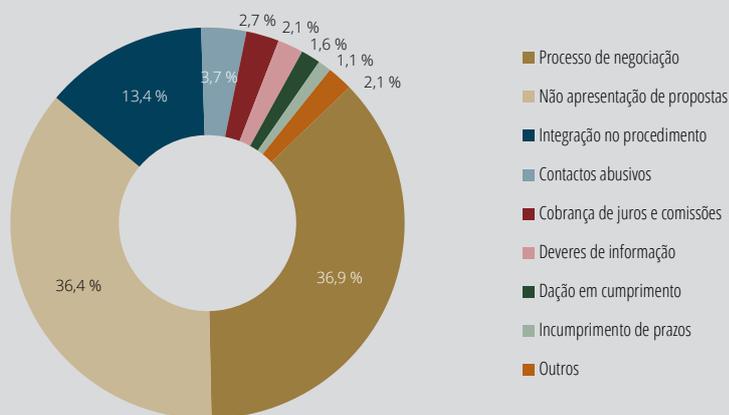


Gráfico C.6.4 • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime geral
| 1.º semestre de 2016



Entre os outros temas suscitados pelos reclamantes no tocante ao regime geral do incumprimento, destaca-se a não adoção pelas instituições de crédito dos procedimentos associados ao PARI ou ao PERSI (13,4 por cento). Os clientes em causa alegaram que as instituições de crédito não prestaram um acompanhamento adequado aos seus pedidos de redução de encargos com os contratos de crédito com vista a prevenir ou a regularizar as situações de incumprimento.

No primeiro semestre de 2016 foram apresentadas seis reclamações relativas à implementação do regime extraordinário do incumprimento. Recorda-se que o período de vigência do referido regime terminou, nos termos legalmente previstos, no final de 2015, tendo-se mantido aplicável aos requerimentos de acesso apresentados pelos clientes bancários até ao final do ano. Do total de reclamações apresentadas sobre esta matéria, quatro foram

motivadas pelo indeferimento dos requerimentos de acesso apresentados, tendo as restantes incidido sobre o atraso na apresentação de uma proposta de reestruturação do empréstimo e sobre a divergência quanto à solução proposta pela instituição de crédito para a regularização do incumprimento.

Resultado das reclamações

No primeiro semestre de 2016, 65 por cento das reclamações enquadradas pelos regimes do incumprimento encerradas não apresentavam indícios de infração, proporção superior à verificada em 2015. Em sentido contrário, registou-se uma redução da proporção das reclamações encerradas em que as instituições de crédito, por sua iniciativa ou em resultado da intervenção do Banco de Portugal, resolveram as situações reclamadas, de 39 por cento, em 2015, para 35 por cento, no primeiro semestre de 2016.

Caixa 7 | Notas metodológicas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, em 2015 e no primeiro semestre de 2016, 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 afetas 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 hipotecário – 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 1 por cento do total, onde se incluem, por exemplo, os Terminais de Pagamento Automático, as operações cambiais, a Base de Dados de Contas, 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 2015 e no primeiro semestre de 2016 (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 2015 e no primeiro semestre de 2016 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Crédito hipotecário – 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 2015 e no primeiro semestre de 2016 (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 2015 e no primeiro semestre de 2016 (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 2015 e no primeiro semestre de 2016 (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.

- Contas de depósito – número de contas de depósitos à ordem em 2015 e no primeiro semestre de 2016 (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 2015 e no primeiro semestre de 2016. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Máquinas *ATM* – número de máquinas *ATM*, incluindo redes próprias, existentes em 2015 e no primeiro semestre de 2016 (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 2015 e no primeiro semestre de 2016. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Transferências – número de transferências processadas no SICOI e realizadas ao abrigo da *SEPA (Single European Payments Area)* em 2015 e no primeiro semestre de 2016. 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 e crédito hipotecário foram também utilizadas as respetivas unidades de referência acima descritas.

O número relativo de reclamações foi calculado para as instituições de crédito que tiveram atividade ao longo de todo o semestre e em relação às quais o Banco de Portugal recebeu, no primeiro semestre de 2016, uma média superior a duas reclamações por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

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

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

Notas

1. Artigo 245.º do Código da Insolvência e da Recuperação de Empresas.

2. O Regime Extraordinário do Incumprimento terminou o seu período de vigência no final de 2015, mantendo-se os respetivos procedimentos aplicáveis aos contratos cujos requerimentos de acesso foram apresentados até essa altura.



V Correção de irregularidades e sancionamento

1. Recomendações e determinações específicas
2. Processos de contraordenação

1. Recomendações e determinações específicas

As recomendações e determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal tiveram por base a realização de ações de inspeção (77 por cento), a fiscalização da publicidade (11,5 por cento do total) e a análise de reclamações (11,5 por cento).

Na sequência das prioridades de inspeção definidas para o primeiro semestre, as recomendações e determinações específicas emitidas incidiram sobretudo em matérias relativas a crédito aos consumidores (60,6 por cento do total), visando em particular o cumprimento dos deveres de informação periódica na vigência daqueles contratos, o regime de taxas máximas e várias temáticas relacionadas com cartões de crédito.

As recomendações e determinações específicas emitidas relativamente a depósitos bancários estiveram em grande parte associadas a ações de inspeção sobre o dever de emissão da fatura-recibo prevista na Lei n.º 66/2015, de 6 de julho.

As recomendações e determinações emitidas relativamente a crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária registaram uma redução significativa, em resultado do menor número de recomendações e determinações específicas relativas ao regime geral do incumprimento. Por seu turno, as determinações emitidas relativamente aos diplomas que regulam o preçário¹ e o Livro de Reclamações² não tiveram praticamente expressão, denotando uma adequada aplicação pelas instituições das normas aplicáveis.

Quadro V.1.1 • Recomendações e determinações específicas | Por matéria | 1.º semestre de 2016

	Número	Entidades
Publicidade	49	23
Preçários	1	1
Depósitos bancários	68	35
das quais: Fatura-recibo	30	29
Crédito hipotecário	15	6
das quais: Regime geral do incumprimento	9	2
Crédito aos consumidores e outros créditos	258	41
das quais: Taxas de juro e taxas máximas	42	14
Instrumentos de pagamento	35	17
das quais: Bloqueio de instrumentos de pagamento	10	5
Total	426	68

1.1. Publicidade

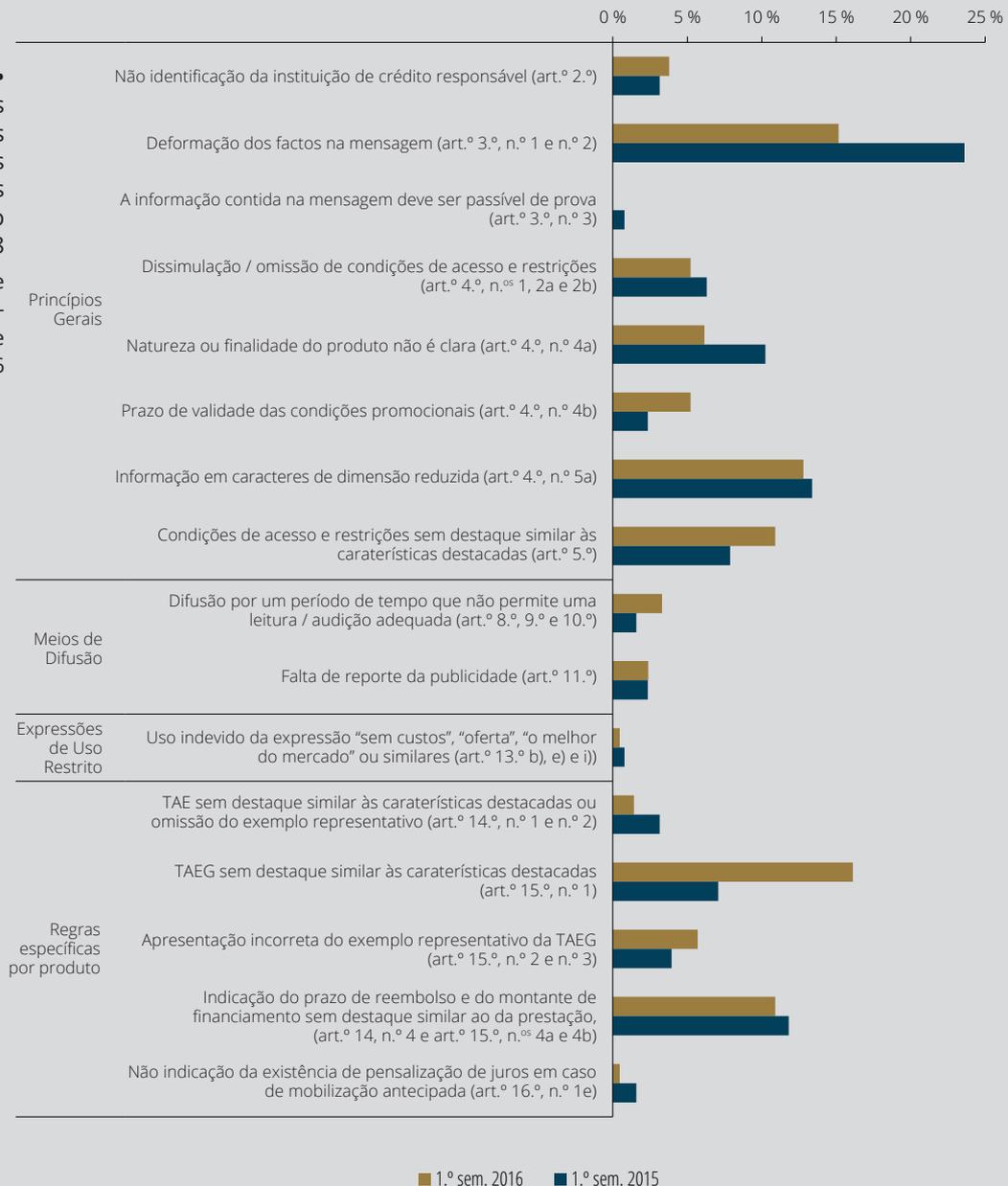
No âmbito da publicidade, foram emitidas 49 recomendações e determinações específicas no primeiro semestre de 2016, o que representa uma variação homóloga de 53,1 por cento. Estas recomendações e determinações tiveram como destinatárias 23 instituições, visando corrigir um total de 105 suportes publicitários, 10 dos quais de carácter institucional.

Neste primeiro semestre de 2016, as determinações específicas e recomendações emitidas pelo Banco de Portugal tiveram por objeto, na sua grande maioria, a sanção de irregularidades detetadas em campanhas de crédito aos consumidores, designadamente no que se refere à falta de destaque da TAEG relativamente à proeminência dada às características destacadas dos produtos, tendo o seu peso no

total aumentado de 7,1 por cento no primeiro semestre de 2015 para 16,1 por cento no primeiro semestre de 2016. O incumprimento associado a incorreções na mensagem que originam a deformação dos factos reduziu a sua incidência. O terceiro tipo de incumprimento mais comum prendeu-se com a apresentação de informação obrigatória em caracteres de

dimensão reduzida, que também se reduziu. Evidenciando um aumento face ao período homólogo, destaca-se o incumprimento do princípio do equilíbrio, consubstanciado na apresentação das condições de acesso e restrições às características identificadas dos produtos financeiros sem destaque adequado.

Gráfico V.1.1.1 •
Recomendações
e determinações
específicas
| Incumprimentos
ao Aviso
n.º 10/2008
| 1.º semestre
de 2015 –
1.º semestre
de 2016



1.2. Depósitos

Durante o primeiro semestre de 2016, o Banco de Portugal emitiu 68 recomendações e determinações específicas sobre depósitos bancários. Estas recomendações e determinações específicas foram dirigidas a 35 instituições com vista à sanção de irregularidades ao quadro legal e regulamentar aplicável.

Cerca de 44 por cento das recomendações e determinações relativas a depósitos tiveram por propósito a sanção de irregularidades relacionadas com o cumprimento do disposto na Lei n.º 66/2015, em particular no que se refere ao dever de emissão, em janeiro de cada ano, de uma fatura-recibo repercutindo as comissões e despesas cobradas no ano anterior³. As recomendações e determinações sobre o dever de emissão da fatura-recibo resultaram das ações de inspeção desenvolvidas nesta matéria.

Destacam-se ainda as recomendações e determinações específicas relacionadas com o cumprimento de deveres de informação pré-contratual (com especial incidência no dever de disponibilização, ao cliente, de uma Ficha de Informação Normalizada para depósitos e da minuta do contrato a celebrar⁴) e contratual e relativamente à demora na implementação, pelas instituições, do encerramento de contas a pedido dos clientes⁵.

1.3. Crédito à habitação e outros créditos hipotecários

No primeiro semestre de 2016, foram emitidas 15 recomendações e determinações específicas em matéria de crédito hipotecário dirigidas a seis instituições. Cerca de um terço das recomendações e determinações específicas emitidas teve origem na análise de reclamações de clientes bancários.

Assinalam-se as recomendações e determinações específicas emitidas relativamente à aplicação do regime geral do incumprimento⁶ (designadamente no que respeita à integração em PERSI dos clientes bancários em situação de incumprimento⁷) e ao regime jurídico da

mora⁸, em particular no âmbito da proibição de cobrança de comissões e da imputação de despesas previstas no artigo 9.º daquele diploma.

1.4. Crédito aos consumidores

Na sequência da fiscalização efetuada no decurso do primeiro semestre de 2016 em matéria de contratos de crédito aos consumidores, foram emitidas 258 recomendações e determinações específicas dirigidas a 41 instituições, o que representou um aumento de 64,3 por cento do número de recomendações e determinações específicas emitidas, face ao primeiro semestre de 2015. Este aumento é explicado pelo acompanhamento efetuado pelo Banco de Portugal no âmbito da fiscalização de taxas máximas e de várias temáticas relacionadas com cartões de crédito.

A este respeito são de destacar as recomendações e determinações emitidas relativamente à aplicação do regime jurídico da mora⁹, em especial no âmbito da proibição de cobrança de comissões e da imputação de despesas previstas no artigo 9.º daquele diploma, sendo ainda de referir as respeitantes ao cumprimento de deveres de informação e de assistência ao cliente no que se refere à descrição das principais características dos produtos contratados e no âmbito do crédito responsável.

Salientam-se ainda as recomendações e determinações relativas ao cumprimento dos pressupostos de cálculo da TAEG¹⁰ e do regime das taxas máximas no crédito aos consumidores¹¹.

1.5. Instrumentos de pagamento

No primeiro semestre de 2016, o Banco de Portugal emitiu 35 recomendações e determinações específicas dirigidas a 17 instituições no seguimento da fiscalização efetuada relativamente ao quadro legal aplicável à prestação de serviços de pagamento. As recomendações e determinações específicas emitidas tiveram origem sobretudo na análise efetuada pelo Banco de Portugal às reclamações dos clientes bancários.

Destacam-se as recomendações e determinações específicas emitidas em matéria dos deveres de informação pré-contratuais e contratuais previstos no RJSPME, bem como as relativas ao cumprimento das normas legais aplicáveis ao bloqueio de instrumentos de pagamento¹²,

designadamente no que respeita à previsão dessa possibilidade no contrato-quadro e aos deveres de informação que devem ser prestados pelas instituições aos clientes nesses mesmos casos.

2. Processos de contraordenação

No primeiro semestre de 2016, o Banco de Portugal instaurou, no exercício da sua função de supervisão comportamental, 106 processos de contraordenação, o que compara com 69 processos no período homólogo do ano anterior. Os processos de contraordenação instaurados no primeiro semestre de 2016 dirigiram-se a 27 instituições. A análise de reclamações de clientes bancários esteve na origem da

maioria dos processos de contraordenação instaurados, tendo os restantes resultado da fiscalização das taxas máximas no crédito aos consumidores e de outras situações detetadas no âmbito de ações de inspeção. Os processos iniciados na sequência da análise de reclamações abrangeram 122 reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

Quadro V.2.1 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 1.º semestre de 2016

	1.º semestre de 2016
Depósitos	13
Crédito hipotecário	9
dos quais: Regime geral do incumprimento	5
Crédito aos consumidores e outros créditos	18
dos quais: Regime geral do incumprimento	10
Taxas máximas	5
Reporte à central de responsabilidades de crédito	31
Instrumentos de pagamento	27
Livro de reclamações	3
Outras situações	5
Total	106

Quanto às matérias abrangidas, salientam-se os processos de contraordenação relativos ao incumprimento dos deveres de comunicação à Central de Responsabilidades de Crédito¹³, em particular nos casos de omissão de comunicação¹⁴ ou de inobservância do dever de retificação de responsabilidades comunicadas¹⁵. Salientam-se ainda as matérias relativas

a instrumentos de pagamento (infrações ao RJSPME), designadamente no que se refere aos deveres aplicáveis às instituições nos casos de realização de operações de pagamento não autorizadas¹⁶, de denúncia dos contratos de abertura de conta¹⁷ e de bloqueio de instrumentos de pagamento¹⁸.

No que se refere aos processos de contraordenação em matéria de crédito aos consumidores, destacam-se os relativos à violação do regime geral do incumprimento¹⁹ e à inobservância do regime das taxas máximas no crédito aos consumidores²⁰. Destacam-se também os processos respeitantes ao crédito à habitação e outros créditos com garantia hipotecária, que tiveram por base o regime geral do incumprimento²¹ e os deveres de informação aplicáveis previamente à celebração e na vigência desses mesmos contratos²².

No contexto dos depósitos, assinalam-se os processos de contraordenação relativos ao bloqueio indevido de contas de depósito à ordem²³.

Notas

1. Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.
2. Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.
3. N.º 8 do artigo 77.º do RGICSF, na redação introduzida pelo artigo 4.º da Lei n.º 66/2015, de 6 de julho.
4. Artigos 4.º e 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
5. Artigo 56.º do RJSPME.
6. Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
7. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
8. Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
9. Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.
10. Instrução do Banco de Portugal n.º 13/2013 e artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, na sua redação atual.
11. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 e Instrução n.º 14/2013.
12. Artigo 66.º do RJSPME.
13. Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro e Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.
14. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.
15. Ponto 10 da Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.
16. Artigos 65.º e 71 do RJSPME.
17. Artigo 56.º do RJSPME.
18. Artigo 66.º do RJSPME.
19. Decreto-Lei n.º 227/2012.
20. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.
21. Decreto-Lei n.º 227/2012.
22. Artigo 5.º e 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010.
23. Artigo 74.º do RGICSF.

