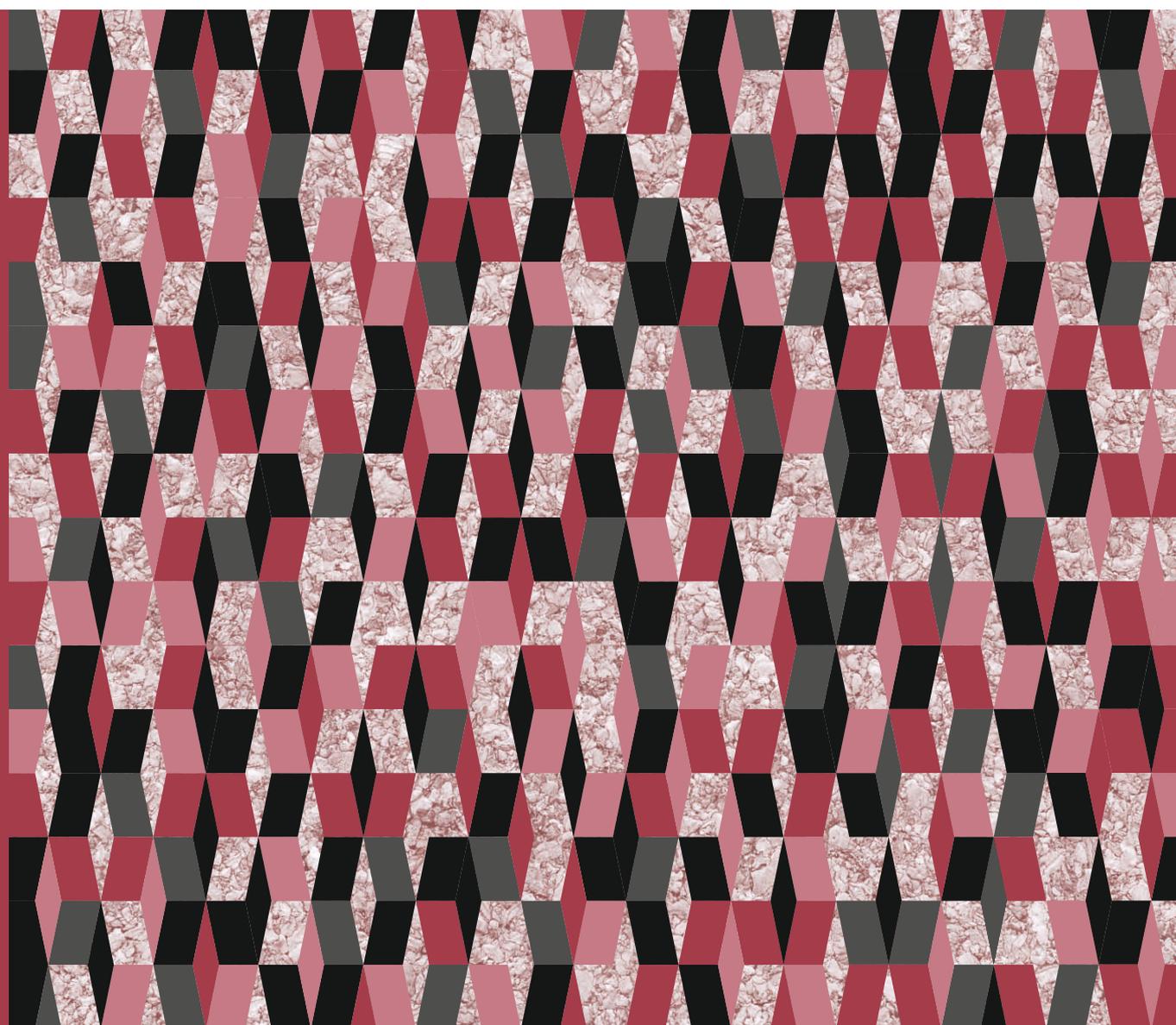


Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental

1.º semestre 2017



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA



Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental

1.º semestre 2017



Índice

Sumário executivo | **9**

I Implementação do regime geral do incumprimento

1. Incumprimento no crédito hipotecário | **16**
2. Incumprimento no crédito aos consumidores | **17**
3. Processos concluídos | **19**

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

1. Ações de inspeção aos balcões | **29**
 - Caixa 1 | Evolução das contas de serviços mínimos bancários | **30**
2. Ações de inspeção aos serviços centrais | **32**
3. Ações de inspeção à distância | **33**

IV Reclamações dos clientes bancários

1. Evolução recente | **37**
2. Evolução das reclamações por matéria | **39**
 - Caixa 2 | Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário | **42**
 - Caixa 3 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito | **48**
 - Caixa 4 | Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores | **50**
 - Caixa 5 | Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário | **52**
3. Resultado das reclamações encerradas | **53**
 - Caixa 6 | Reclamações sobre os regimes de incumprimento | **54**
 - Caixa 7 | Notas metodológicas | **57**

V Correção de irregularidades e sancionamento

1. Determinações específicas | **63**
 - 1.1. Publicidade | **63**
 - 1.2. Depósitos | **64**
 - 1.3. Crédito à habitação e outros créditos hipotecários | **64**
 - 1.4. Crédito aos consumidores e outros créditos | **64**
 - 1.5. Instrumentos de pagamento | **64**
2. Processos de contraordenação | **65**

Anexo

1. Iniciativas legislativas e regulamentares | **69**

Índice gráficos

- Gráfico I.1** • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito integrados no PERSI | 1.º semestre de 2017 | **15**
- Gráfico I.2** • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2017 | **17**
- Gráfico I.3** • PERSI | Motivos de extinção | 1.º semestre de 2016 – 1.º semestre de 2017 | **19**
- Gráfico II.1** • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 1.º semestre de 2016 – 1.º semestre de 2017 | **24**
- Gráfico II.2** • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes | 1.º semestre de 2016 – 1.º semestre de 2017 | **24**
- Gráfico II.3** • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes, por tipo de produto | 1.º semestre de 2017 | **24**
- Gráfico II.4** • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 1.º semestre de 2016 – 1.º semestre de 2017 | **26**
- Gráfico C.1.1** • SMB | Evolução do número de contas | 2014 – 1.º semestre de 2017 | **31**
- Gráfico C.1.2** • SMB | Contas constituídas e encerradas | 1.º semestre de 2017 | **31**
- Gráfico C.1.3** • SMB | Caracterização das contas | 1.º semestre de 2017 | **31**
- Gráfico IV.1** • Reclamações | Evolução do número de entradas | 2010 – 1.º semestre de 2017 | **37**
- Gráfico IV.2** • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2016 – 1.º semestre de 2017 | **40**
- Gráfico IV.3** • Reclamações | Variação em termos absolutos e em termos relativos, por produto e serviço | 1.º semestre de 2017 | **41**
- Gráfico C.2.1** • Reclamações | Contas de depósito | 1.º semestre de 2017 | **42**
- Gráfico C.2.2** • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2017 | **43**
- Gráfico C.2.3** • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 1.º semestre de 2017 | **43**
- Gráfico C.2.4** • Reclamações | Crédito hipotecário | 1.º semestre de 2017 | **44**
- Gráfico C.2.5** • Reclamações | Cartões de pagamento | 1.º semestre de 2017 | **45**
- Gráfico C.2.6** • Reclamações | Transferências a crédito | 1.º semestre de 2017 | **46**
- Gráfico C.2.7** • Reclamações | Cheques | 1.º semestre de 2017 | **46**
- Gráfico C.2.8** • Reclamações | Crédito às empresas | 1.º semestre de 2017 | **47**
- Gráfico C.3.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2017 | **49**

Gráfico C.4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores
| 1.º semestre de 2017 | **51**

Gráfico C.5.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário
| 1.º semestre de 2017 | **53**

Gráfico C.6.1 • Reclamações | Evolução das reclamações sobre os regimes
do incumprimento | 2016 – 1.º semestre de 2017 | **54**

Gráfico C.6.2 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações
de incumprimento, por proveniência | 2017 | **55**

Gráfico C.6.3 • Reclamações | Regime geral do incumprimento, por tipo de crédito
| 1.º semestre de 2017 | **56**

Gráfico C.6.4 • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime geral
| 1.º semestre de 2017 | **56**

Índice quadros

- Quadro I.1** • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário | 2016 – 1.º semestre de 2017 | **16**
- Quadro I.2** • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2016 – 1.º semestre de 2017 | **18**
- Quadro I.3** • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2017 | **20**
- Quadro I.4** • PERSI | Condições acordadas nos processos renegociados | 1.º semestre de 2017 | **20**
- Quadro II.1** • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 1.º semestre de 2017 | **23**
- Quadro II.2** • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas | 1.º semestre de 2017 | **23**
- Quadro II.3** • Depósitos indexados e duais | Prospetos informativos | 1.º semestre de 2016 – 1.º semestre de 2017 | **25**
- Quadro II.4** • Depósitos indexados e duais | Depósitos vencidos | 1.º semestre de 2016 – 1.º semestre de 2017 | **26**
- Quadro III.1** • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 1.º semestre de 2017 | **30**
- Quadro III.2** • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 1.º semestre de 2017 | **32**
- Quadro III.3** • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 1.º semestre de 2017 | **33**
- Quadro IV.1** • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2016 – 1.º semestre de 2017 | **38**
- Quadro IV.2** • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2016 – 1.º semestre de 2017 | **40**
- Quadro C.3.1** • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2017 | **48**
- Quadro C.4.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2017 | **50**
- Quadro C.5.1** • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário | 1.º semestre de 2017 | **52**
- Quadro C.6.1** • Reclamações | Regimes do incumprimento, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2017 | **55**
- Quadro V.1** • Determinações específicas | Por matéria | 1.º semestre de 2017 | **63**
- Quadro V.2** • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 1.º semestre de 2017 | **65**

Abreviaturas

ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
<i>Euribor</i>	<i>Euro Interbank Offered Rate</i>
FIN	Ficha de informação normalizada
PARI	Plano de ação para o risco de incumprimento
PCB	Portal do cliente bancário
PERSI	Procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento
<i>PRIPs</i>	<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
<i>SEPA</i>	<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

Na *Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental do 1.º semestre de 2017*, o Banco de Portugal descreve as atividades de supervisão desenvolvidas nos mercados bancários de retalho durante o primeiro semestre do ano. O capítulo I apresenta a implementação do regime geral do incumprimento na prevenção e na gestão de situações de sobre-endividamento de clientes particulares no crédito à habitação e no crédito aos consumidores. O capítulo II sintetiza as atividades de fiscalização sistemática dos preçários, da publicidade, dos depósitos indexados e duais e das taxas máximas nos contratos de crédito aos consumidores reportados ao Banco de Portugal. O capítulo III descreve as ações de inspeção nos mercados bancários de retalho. O capítulo IV apresenta uma análise das reclamações dos clientes bancários. O capítulo V descreve a correção de irregularidades e o sancionamento aplicado. No anexo são apresentadas as iniciativas legislativas e regulamentares publicadas neste período.

Implementação do regime geral do incumprimento

No âmbito da prevenção e gestão de situações de incumprimento, as instituições de crédito reportaram ao Banco de Portugal que, no primeiro semestre de 2017, iniciaram 327 645 processos PERSI, menos 2,2% do que no último semestre de 2016, uma descida que se verificou maioritariamente no segmento de crédito hipotecário.

A grande maioria dos processos PERSI iniciados no primeiro semestre de 2017 (87,4%) teve por objeto contratos de crédito aos consumidores, onde se destaca o incumprimento de dívidas decorrentes da utilização de cartões de crédito (58%). No crédito aos consumidores, o rácio de processos concluídos com a regularização das situações de incumprimento registou uma ligeira redução face ao segundo semestre de 2016 (de 47,7%, no segundo semestre de 2016, para 46,1%, no primeiro semestre de 2017). Todavia, em termos absolutos, registou-se um

aumento do número de processos PERSI concluídos com a regularização das situações de incumprimento, impulsionado, sobretudo, pelo pagamento dos montantes em atraso pelos clientes bancários. A principal solução acordada entre as instituições de crédito e os clientes bancários para a regularização do incumprimento no âmbito do PERSI continuou a ser a renegociação dos termos e condições dos contratos de crédito, destacando-se o diferimento do pagamento de parte do capital para a última prestação.

Em termos de montante, os contratos de crédito hipotecário assumem preponderância, representando 75,7% do montante total em dívida dos contratos de crédito integridos no PERSI no referido período. Também no crédito hipotecário, o rácio de processos concluídos com a regularização das situações de incumprimento registou uma redução face ao segundo semestre de 2016 (de 65,6%, no segundo semestre de 2016, para 64,3%, no primeiro semestre de 2017). A principal solução acordada entre as instituições de crédito e os clientes bancários para a regularização do incumprimento no âmbito do PERSI também foi a renegociação dos termos e condições dos contratos de crédito, destacando-se aqui a introdução de períodos de carência de capital e juros.

Fiscalização sistemática

No primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal recebeu 326 folhetos de comissões e despesas e 255 folhetos de taxas de juro na sequência de alterações ao preçário por parte de 95 instituições. Destas alterações, 119 foram motivadas pela intervenção do Banco de Portugal, que exigiu a correção dos respetivos preçários, estando as restantes associadas à modificação pelas instituições de produtos e serviços e/ou do seu comissionamento.

Neste período, o Banco de Portugal fiscalizou um maior número de suportes de publicidade a produtos e serviços bancários (mais 11,8%

do que no semestre homólogo de 2016), em resultado do aumento das campanhas de crédito pessoal (51,6%), crédito à habitação (51,3%) e cartões de crédito (27,9%).

O Banco de Portugal verificou a conformidade de 76 prospets informativos de depósitos indexados e duais (menos 35% do que no primeiro semestre de 2016), submetidos por 12 instituições. Foram também fiscalizadas as taxas de remuneração apuradas em 76 depósitos indexados e 28 componentes de depósitos duais que se venceram neste período.

O Banco de Portugal analisou ainda a informação de cerca de 783 mil contratos de crédito aos consumidores, reportados por 55 instituições para apuramento das taxas máximas que vigoram neste mercado.

Ações de inspeção

Com o objetivo de assegurar a divulgação dos serviços mínimos bancários e promover o acesso a este regime pelos clientes bancários, o Banco de Portugal realizou ações de fiscalização que abrangeram as instituições que passaram a estar obrigadas a prestar estes serviços. Em ações cliente mistério nos balcões das instituições, foi inspecionada a informação prestada aos clientes aquando da sua comercialização. Estas ações tiveram, em muitos casos, sequência em inspeções credenciadas para verificação do cumprimento dos requisitos legais definidos, nomeadamente os serviços incluídos e a comissão máxima permitida. O Banco verificou ainda o cumprimento da obrigação das instituições informarem os seus clientes, no primeiro extrato de cada ano, da possibilidade de acesso a uma conta de serviços mínimos bancários.

Foi também avaliado o cumprimento da obrigação de envio anual pelas instituições aos seus clientes da fatura-recibo, documento através do qual é prestada informação relativamente às comissões associadas à conta de depósito à ordem e serviços de pagamento cobradas no ano anterior.

Na fiscalização da comercialização de instrumentos de pagamento, e tendo por base reclamações recebidas relacionadas com a data de execução de operações e com o bloqueio de cartões de pagamento, o Banco de Portugal realizou inspeções sobre estas matérias para avaliação da conformidade dos procedimentos adotados pelas instituições e do adequado cumprimento dos deveres de informação aos clientes.

Dando continuidade à atuação fiscalizadora desenvolvida em 2016, o Banco de Portugal realizou novas ações de inspeção sobre as práticas de comercialização do crédito aos consumidores, abrangendo o crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito e facilidades de descoberto. Neste âmbito, através de inspeções nos serviços centrais das instituições, foi avaliado o cumprimento de deveres de informação, a aplicação das regras de cálculo de juros e de TAEG, a observância das taxas máximas que vigoram trimestralmente, bem como das normas que enquadram o comissionamento e o reembolso antecipado neste tipo de contratos.

A adequada implementação do regime da mora, nomeadamente o apuramento dos juros de mora e a aplicação do comissionamento na recuperação de créditos em situações de incumprimento, foi também alvo de inspeção neste semestre. A informação prestada pelas instituições aos clientes nestas situações foi igualmente uma matéria avaliada.

Reclamações de clientes bancários

No primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal recebeu 7603 reclamações de clientes bancários, mais 7,5% do que a média de 2016. Este aumento ficou a dever-se, sobretudo, às reclamações relativas a matérias do crédito hipotecário e do crédito aos consumidores.

No crédito aos consumidores a média mensal das reclamações recebidas aumentou 10,4%, face a 2016. Este aumento foi originado, em grande medida, pelas reclamações relativas a responsabilidades de crédito e a comissões e encargos.

Nas reclamações relativas a crédito hipotecário verificou-se um aumento significativo (32,2%) face a 2016. Este crescimento deveu-se, maioritariamente, a reclamações relativas a comissões e encargos, cláusulas contratuais e declarações, designadamente sobre a não emissão atempada de declaração para distrate de hipoteca.

As reclamações sobre contas de depósito diminuíram 2,8% face a 2016, em resultado, sobretudo, do decréscimo de reclamações relativas a cláusulas contratuais e comissões e encargos da conta de depósito à ordem.

O prazo médio de encerramento das reclamações foi de 29 dias, menos nove dias do que em 2016. Em 62% das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada. Nos restantes 38% dos casos, a situação reclamada foi resolvida por iniciativa da instituição ou por atuação do Banco de Portugal.

Correção de irregularidades e ação sancionatória

O Banco de Portugal emitiu 230 determinações específicas dirigidas a 46 instituições, exigindo a correção das irregularidades detetadas na sequência das atividades de supervisão. Cerca de 60,9% das determinações específicas foram efetuadas após a realização de ações de inspeção, 26,1% na sequência da análise de reclamações e 13% após a fiscalização de campanhas de publicidade. As irregularidades foram detetadas maioritariamente aquando da comercialização de crédito aos consumidores.

O Banco de Portugal instaurou também 37 processos de contraordenação contra 17 instituições: 95% dos processos foram instaurados na sequência de irregularidades detetadas na análise das reclamações de clientes, estando envolvidas nestes processos 89 reclamações. Saliem-se os processos de contraordenação sobre incumprimentos detetados na comercialização do crédito aos consumidores e nas regras de comunicação de informação à Central de Responsabilidades de Crédito.

A supervisão comportamental em números – 1.º semestre de 2017

Fiscalização do regime geral do incumprimento:

- Analisada a informação relativa a 327 645 processos PERSI sobre contratos de crédito à habitação e aos consumidores;
- Recebidas 200 reclamações sobre matérias dos regimes do incumprimento;
- Recebidos 23 pedidos de informação de clientes bancários sobre o regime geral do incumprimento.

Atividades de fiscalização sistemática:

- Recebidos 581 preçários (326 folhetos de comissões e despesas e 255 folhetos de taxas de juro) de 95 instituições, dos quais 207 foram alterados pela iniciativa da instituição e 119 por intervenção do Banco de Portugal, que exigiu a correção dos respetivos preçários;
- Analisados 4566 suportes de publicidade de 49 instituições;
- Fiscalizados previamente à sua comercialização 76 prospectos informativos de depósitos indexados e duais, comercializados por 12 instituições;
- Verificado o apuramento da taxa de remuneração de 104 depósitos indexados e duais vencidos;
- Verificado o cumprimento das taxas máximas em 783 015 novos contratos de crédito aos consumidores, reportados por 55 instituições.

Ações de inspeção:

- Realizadas 40 ações de inspeção aos balcões de 17 instituições, das quais 23 ações cliente mistério e 17 ações credenciadas. A totalidade destas inspeções incidiu sobre o regime dos serviços mínimos bancários;
- Efetuadas 54 ações de inspeção aos serviços centrais de 11 instituições, das quais 37 foram sobre crédito aos consumidores;

- Conduzidas 216 ações de inspeção à distância a 87 instituições. Destas ações, 44 foram relativas ao envio anual de informação sobre a possibilidade de acesso a contas de serviços mínimos bancários e 44 sobre o envio anual da fatura-recibo com comissões e despesas cobradas no âmbito da conta de depósitos à ordem.

Gestão de reclamações:

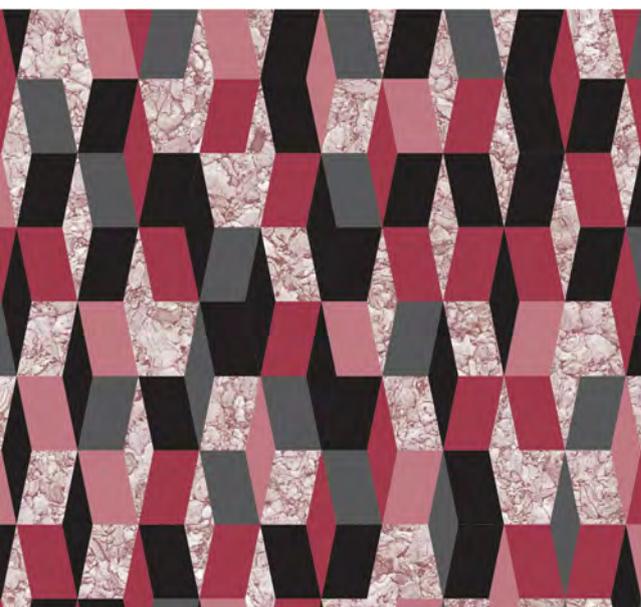
- Recebidas 7603 reclamações, numa média de 1267 por mês, das quais 32,5% dizem respeito a questões relacionadas com contas de depósito, 23,2% com crédito aos consumidores e 13,2% com crédito hipotecário;
- Encerradas 62% das reclamações sem indícios de infração e 38% com resolução da situação reclamada pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal;
- Prazo médio de encerramento das reclamações de 29 dias.

Pedidos de informação:

- Recebidos 1437 pedidos de informação de clientes bancários, numa média de 240 por mês.

Correção de irregularidades e sancionamento:

- Emitidas 230 determinações específicas para a sanção de irregularidades, dirigidas a 46 instituições;
- Instaurados 37 processos de contraordenação contra 17 instituições para sancionamento do incumprimento de normas.



I Implementação do regime geral do incumprimento

1. Incumprimento no crédito hipotecário
2. Incumprimento no crédito aos consumidores
3. Processos PERSI concluídos

O Banco de Portugal fiscaliza a implementação do regime geral do incumprimento, monitorizando os procedimentos adotados pelas instituições de crédito no acompanhamento dos clientes bancários em risco de incumprimento e na regularização extrajudicial do incumprimento de contratos de crédito, designadamente através da avaliação dos dados reportados pelas instituições de crédito e da análise das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

No primeiro semestre de 2017 as instituições de crédito iniciaram um total de 327 645 processos PERSI, o que representa uma diminuição de 2,2% face ao número de processos iniciados no último semestre de 2016, maioritariamente no segmento do crédito hipotecário.

A grande maioria dos processos PERSI iniciados no primeiro semestre de 2017 (87,4%) teve por objeto contratos de crédito aos consumidores, onde se destaca o incumprimento de dívidas decorrentes da utilização de cartões de crédito (58%). No crédito aos consumidores o rácio de processos concluídos com a regularização das situações de incumprimento registou uma ligeira redução face ao segundo semestre de 2016 (de 47,7%, no segundo semestre de 2016, para 46,1%, no primeiro semestre de 2017). Todavia, em termos absolutos, registou-se um aumento do número de processos PERSI

concluídos com a regularização das situações de incumprimento, impulsionado, sobretudo, pelo pagamento dos montantes em atraso pelos clientes bancários. A principal solução acordada entre as instituições de crédito e os clientes bancários para a regularização do incumprimento no âmbito do PERSI continuou a ser a renegociação dos termos e condições dos contratos de crédito, destacando-se o diferimento do pagamento de parte do capital para a última prestação.

Em termos de montante, no entanto, os contratos de crédito hipotecário assumiram preponderância, representando 75,7% do montante total em dívida¹ dos contratos de crédito integrados no PERSI no referido período. Também no crédito hipotecário, o rácio de processos concluídos com a regularização das situações de incumprimento registou uma redução face ao segundo semestre de 2016 (de 65,6%, no segundo semestre de 2016, para 64,3%, no primeiro semestre de 2017). A principal solução acordada entre as instituições de crédito e os clientes bancários para a regularização do incumprimento no âmbito do PERSI também foi a renegociação dos termos e condições dos contratos de crédito, destacando-se aqui a introdução de períodos de carência de capital e juros.

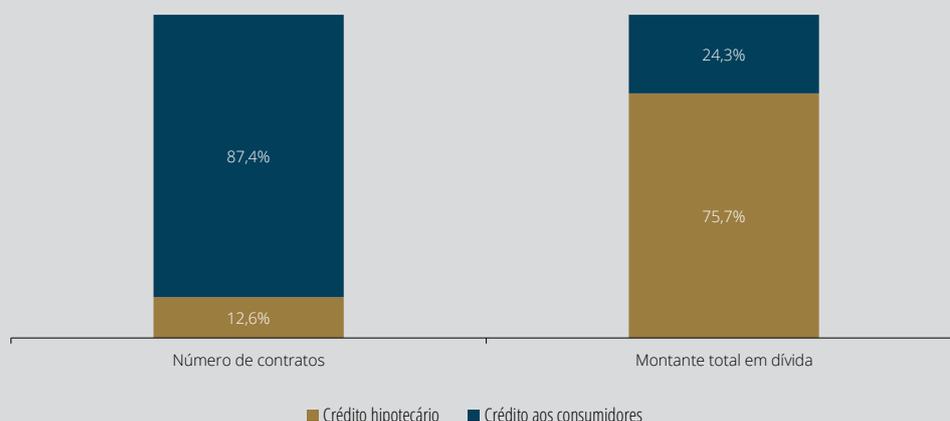


Gráfico I.1 •
PERSI
| Distribuição dos contratos de crédito integrados no PERSI
| 1.º semestre de 2017

1. Incumprimento no crédito hipotecário

No primeiro semestre de 2017, as instituições de crédito iniciaram 50 753 processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, o que representa uma redução de 11,4% face ao semestre anterior. Os referidos processos PERSI tiveram por objeto 27 766 contratos de crédito hipotecário, com um montante total

em dívida de 1340,9 milhões de euros e com um rácio de incumprimento de 1,2%.

No mesmo período, foram concluídos 54 398 processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário. No final de junho, encontravam-se em fase de análise ou de negociação, 27 429 processos PERSI neste segmento.

Quadro I.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário
| 2016 – 1.º semestre de 2017

	Processos				Variação semestral	Contratos ^(a) 2017
	2016		2017			
	1.º sem.	2.º sem.	Total	1.º sem.		
Processos PERSI iniciados						
Número	61 970	57 299	119 269	50 753	-11,4%	27 766
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	-		1340,9
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	-		1,2%
Processos PERSI em análise^(d)						
Número	-	-	31 074	27 429		-
Processos PERSI concluídos						
Número	57 998	54 921	112 919	54 398	-1,0%	38 909
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	-		1929,4
Rácio de incumprimento	-	-	-	-		1,7%
Dos quais:						
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	38 200	36 006	74 206	34 976	-2,9%	-
Pagamento dos montantes em mora	36 249	34 551	70 800	33 319	-3,6%	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	1951	1455	3406	1657	13,9%	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	65,9%	65,6%	65,7%	64,3%	-1,3 p.p.	-

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, dação em cumprimento.

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

2. Incumprimento no crédito aos consumidores

No âmbito do crédito aos consumidores foram iniciados, durante o primeiro semestre de 2017, 276 892 processos PERSI, relativos a 192 507 contratos de crédito, com um montante total em dívida de 429,3 milhões de euros e com um rácio de incumprimento de 13,8%. Face ao semestre anterior, o número de processos abertos pelas instituições de crédito registou uma ligeira redução (menos 842 processos).

A maioria dos processos PERSI iniciados no período em análise (72,2%) teve por objeto o designado crédito *revolving*, destacando-se, em particular, as dívidas resultantes da utilização do cartão de crédito, que foram objeto de mais de metade (58%) do total de processos iniciados no segmento do crédito aos consumidores. O crédito pessoal (22,1%) e o crédito automóvel (5,7%) foram as categorias de crédito aos consumidores que mais motivaram a abertura de processos PERSI a seguir aos cartões de crédito.

No primeiro semestre de 2017, foram concluídos 278 321 processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores. No final de junho, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 119 100 processos PERSI neste segmento.

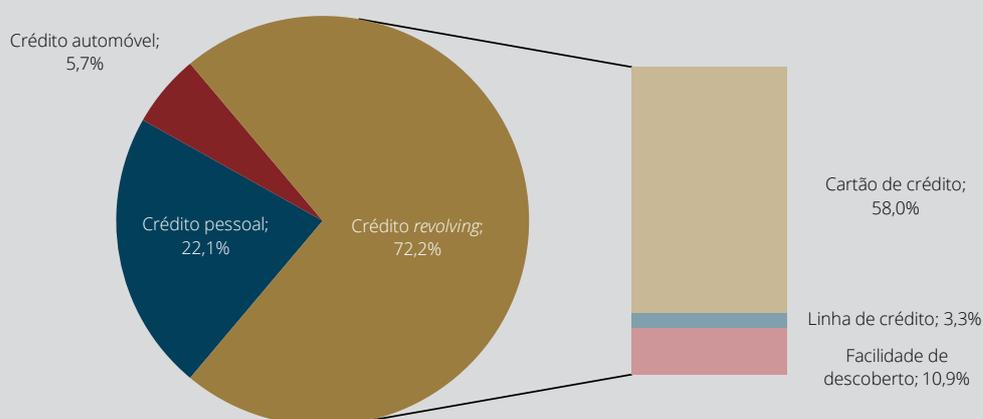


Gráfico I.2 • PERSI
| Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito
| 1.º semestre de 2017

Quadro I.2 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2016 – 1.º semestre de 2017

	Processos				Variação semestral	Contratos ^(a)
	2016		2017			2017
	1.º sem.	2.º sem.	Total	1.º sem.		
Processos PERSI iniciados						
Número	321 476	277 734	599 210	276 892	-0,3%	192 507
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	-		429,3
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	-		13,8%
Processos PERSI em análise^(d)						
Número	-	-	120 529	119 100		
Processos PERSI concluídos						
Número	313 830	259 902	573 732	278 321	7,1%	219 900
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	-		505,9
Rácio de incumprimento	-	-	-	-		14,2%
Dos quais:						
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	141 042	123 926	264 968	128 242	3,5%	-
Pagamento dos montantes em mora	129 501	112 859	242 360	117 266	3,9%	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	11 541	11 067	22 608	10 976	-0,8%	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento / Processos PERSI concluídos	44,9%	47,7%	46,2%	46,1%	-1,6 p.p.	-

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, dação em cumprimento.

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

3. Processos concluídos

A maioria dos processos PERSI relativos a crédito hipotecário que foram concluídos no primeiro semestre de 2017 permitiu a regularização das situações de incumprimento (64,3%), uma percentagem ligeiramente inferior à registada no segundo semestre de 2016 (65,5%).

O pagamento dos montantes em mora pelos clientes bancários motivou a conclusão da maioria dos processos PERSI neste segmento de crédito na primeira metade do ano (61,3% dos processos PERSI concluídos).

Todavia, assinala-se um aumento de 13,9% do número de processos PERSI concluídos na sequência da celebração de um acordo entre as instituições de crédito e os clientes bancários para a regularização do incumprimento, solução com peso relativamente inferior.

Aquando do acordo entre a instituição de crédito e o cliente bancário para a regularização do incumprimento de contratos de crédito hipotecário em PERSI, destacou-se a renegociação dos termos e condições dos contratos em 1509 processos PERSI, representando um montante renegociado de 44,5 milhões de euros. Quanto às soluções de renegociação adotadas, salientaram-se a introdução de períodos de carência de capital e/ou juros (372 processos PERSI) e o alargamento do prazo de reembolso (131 processos PERSI).

No crédito aos consumidores, o número de processos PERSI que foram concluídos com a regularização das situações de incumprimento no primeiro semestre do ano registou, face ao semestre anterior, um aumento de 3,5%.

O pagamento dos montantes em mora constituiu o principal motivo de conclusão dos processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores iniciados no primeiro semestre de 2017 (117 266). Face ao semestre anterior, o número de processos PERSI concluídos na sequência do pagamento dos montantes em atraso aumentou 3,9%. Pelo contrário, o número de processos PERSI em que as instituições de crédito e os clientes bancários chegaram a um acordo para a regularização das situações de incumprimento verificou, na primeira metade do ano, uma ligeira redução relativamente ao período anterior.

Relativamente às soluções acordadas nos processos PERSI relativos a contratos de crédito aos consumidores concluídos no primeiro semestre de 2017, a renegociação dos contratos de crédito em incumprimento foi a solução mais adotada, tendo sido acordada em 8517 processos PERSI, envolvendo um montante renegociado de 6,6 milhões de euros. Seguiram-se o refinanciamento da dívida e a consolidação de créditos, soluções que foram adotadas em 1285 e 610 processos, respetivamente.

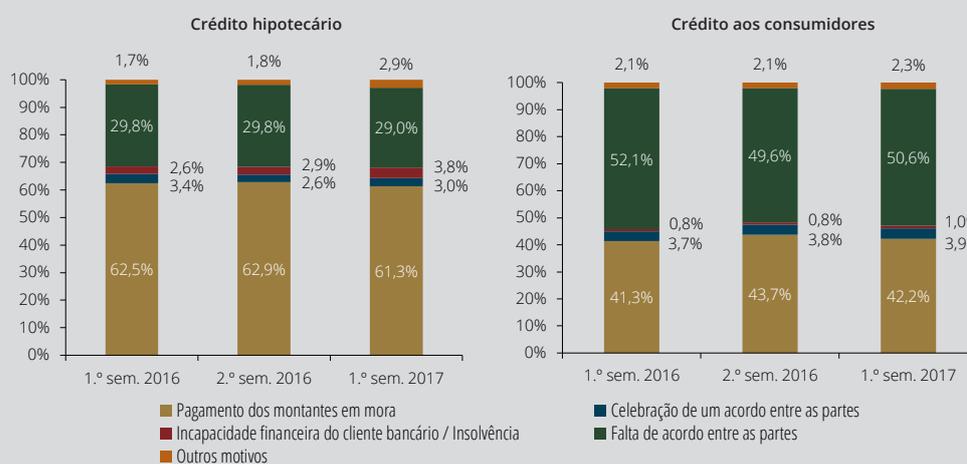


Gráfico I.3 • PERSI | Motivos de extinção
| 1.º semestre de 2016 – 1.º semestre de 2017

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 (7229 processos), seguida do alargamento do prazo de reembolso (1621 processos).

Quadro I.3 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2017^(a-b)

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Renegociação do contrato de crédito (número)	1509	8517	10 026
Montante renegociado (milhões de euros)	44,5	6,6	51,2
Consolidação de créditos (número)	7	610	617
Montante consolidado (milhões de euros)	0,3	3,1	3,4
Refinanciamento (número)	21	1285	1306
Montante refinanciado (milhões de euros)	0,6	9,4	10,0
Empréstimo adicional para pagamento de prestações (número)	104	570	674
Montante do crédito (milhões de euros)	0,7	5,1	5,8
Dação em cumprimento (número)	22	11	33

Nota: (a) No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato. (b) Nos processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento no primeiro semestre de 2017 foram abrangidos um total de 12 008 contratos, dos quais 10 449 contratos de crédito aos consumidores e 1559 contratos de crédito hipotecário.

Quadro I.4 • PERSI | Condições acordadas nos processos renegociados | 1.º semestre de 2017^(a-c)

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Spread / Taxa de juro	78	133	211
Prazo	131	1621	1752
Período de carência de capital (e/ou juros)	372	155	527
Diferimento de capital para a última prestação	73	7229	7302
Outras condições ^(b)	1289	769	2058

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.

(c) Nos processos PERSI concluídos no primeiro semestre de 2017 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos um total de 7061 contratos, dos quais 5846 contratos de crédito aos consumidores e 1215 contratos de crédito hipotecário.

Notas

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



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 2017, o Banco de Portugal recebeu 581 preçários respeitantes a 95 entidades, dos quais 326 folhetos de comissões e despesas e 255 folhetos de taxas de juro.

O folheto de comissões e despesas deve ser reportado ao Banco de Portugal sempre que

as instituições efetuarem 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 • Preçários | Fiscalização dos preçários reportados | 1.º semestre de 2017

	Ações de inspeção	Entidades abrangidas
Folheto de comissões e despesas	326	65
Folheto de taxas de juro	255	85
Total	581	-

Nota: Foram recebidos preçários de 95 instituições.

Das 326 alterações efetuadas ao folheto de comissões e despesas, 207 resultaram da iniciativa das instituições e 119 foram motivadas pela intervenção do Banco de Portugal, que

exigiu a correção dos respetivos preçários. No final do período, encontravam-se publicados no Portal do Cliente Bancário 110 folhetos de comissões e despesas.

Quadro II.2 • Preçários | Divulgação no PCB do folheto de comissões e despesas | 1.º semestre de 2017

	Número de folhetos	Entidades abrangidas ^(a)
Folhetos disponibilizados no final do semestre	110	110
Modificações efetuadas ao longo do semestre	326	65
das quais:		
Alterações por intervenção do Banco de Portugal	119	51
Atualizações efetuadas por iniciativa das instituições	207	57

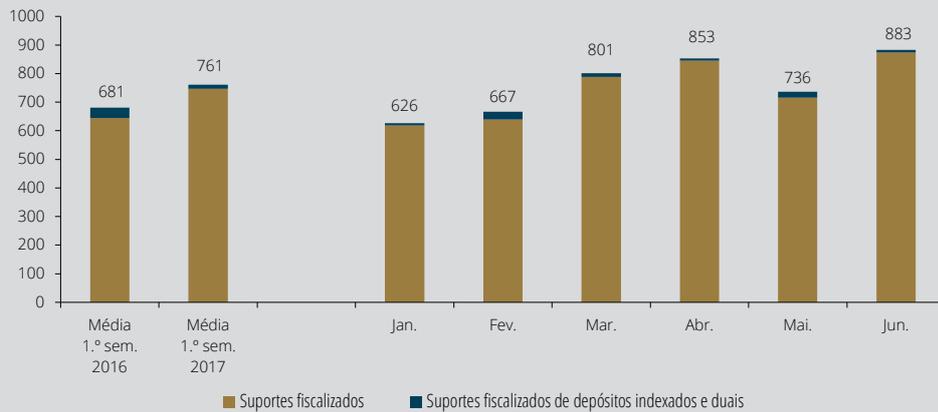
Nota: (a) Exclui as instituições que não cobram comissões pelos serviços prestados e 82 instituições pertencentes ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) que adotaram o preçário da Caixa Central de Crédito Agrícola.

2. Publicidade a produtos bancários

No primeiro semestre de 2017 foram fiscalizados 4566 suportes publicitários de 49 instituições de crédito, o que em termos de média mensal (761 suportes) representa, face ao primeiro semestre de 2016, um acréscimo de 11,8% no número total de suportes fiscalizados.

O acréscimo do volume de suportes analisados explica-se, sobretudo, pelo maior número de campanhas de publicidade para promoção de crédito pessoal (51,6%), crédito à habitação (51,3%) e cartões de crédito (27,9%).

Gráfico II.1 •
Publicidade
| Número
de suportes
publicitários
fiscalizados
| 1.º semestre
de 2016 –
1.º semestre
de 2017



1.º semestre de 2017: 4566 suportes fiscalizados, dos quais 85 relativos a depósitos indexados e duais.

Gráfico II.2 •
Publicidade
| Percentagem
de suportes
publicitários
não conformes
| 1.º semestre
de 2016 –
1.º semestre
de 2017

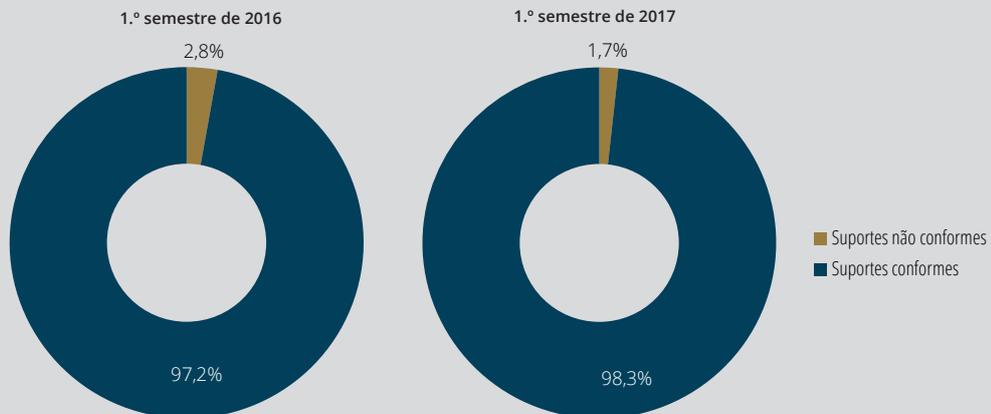


Gráfico II.3 •
Publicidade
| Percentagem
de suportes
publicitários
não conformes,
por tipo de
produto
| 1.º semestre
de 2017



Do volume total de suportes, 225 (4,9%) foram analisados em momento anterior ao da respetiva divulgação, 140 dos quais (3,1%) em resposta a pedidos de parecer recebidos das instituições de crédito, correspondendo os 85 restantes (1,9%) a campanhas de depósitos indexados e duais sujeitas, por lei, à aprovação prévia do Banco de Portugal.

O cartão de crédito continua a ser o produto bancário mais frequentemente publicitado (52% do volume total de suportes analisados), bastante acima dos produtos de crédito pessoal (17%), e de crédito automóvel (5%). A publicidade de natureza institucional, por seu turno, corresponde a 8% do total de suportes fiscalizados.

Nos meios de difusão mais usados pelas instituições, os cartazes de interior continuam a assumir um lugar de destaque (30% do volume

global de suportes analisados), seguidos pelos *mailings* (26%), folhetos (15%), anúncios de imprensa (7%) e anúncios de televisão e rádio (6% e 4%, respetivamente).

Por comparação com o primeiro semestre de 2016, observa-se uma redução na incidência de suportes não conformes fiscalizados em base *ex-post*, de 2,8% para 1,7%. Dos 4341 suportes analisados após a sua divulgação durante o primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal ordenou a alteração de 75, o que compara com 105 suportes no primeiro semestre de 2016.

As campanhas de publicidade a cartões de crédito e de crédito pessoal apresentam rácios de incumprimento mais baixos (1,1% e 1,7%, respetivamente), enquanto as campanhas de publicidade ao crédito à habitação e às facilidades de descoberto apresentam rácios mais elevados (11% e 8,6%, respetivamente).

3. Depósitos indexados e duais

No primeiro semestre de 2017 foram submetidos ao Banco de Portugal, para efeitos de verificação prévia da sua conformidade com as normas regulamentares em vigor, 76 prospectos informativos de 12 instituições de crédito,

dos quais 56 relativos a depósitos indexados e 20 relativos a depósitos duais. O número de prospectos informativos submetidos pelas instituições de crédito diminuiu 35%, face ao primeiro semestre de 2016.

Quadro II.3 • Depósitos indexados e duais | Prospectos informativos
| 1.º semestre de 2016 – 1.º semestre de 2017

Tipo de depósito	1.º semestre 2016		1.º semestre 2017	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
Indexado	104	10	56	10
Dual	12	3	20	2
Total	116	-	76	-

Nota: No 1.º semestre de 2016 e no 1.º semestre de 2017 foram submetidos prospectos por 12 instituições.

O Banco de Portugal verificou igualmente o apuramento das taxas de remuneração calculadas aquando do vencimento das aplicações em depósitos indexados e duais durante o primeiro semestre de 2017. Foram fiscalizadas

as taxas de remunerações de 76 depósitos indexados vencidos e de 28 componentes de depósitos duais, das quais 19 eram depósitos simples e 9 eram de depósitos indexados.

Quadro II.4 • Depósitos indexados e duais | Depósitos vencidos
| 1.º semestre de 2016 – 1.º semestre de 2017

	1.º semestre 2016		1.º semestre 2017	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Indexado	87	9	76	10
Dual	11	3	28	3
Componente fixa	7		19	
Componente indexada	4		9	
Total	98	-	104	-

Nota: No 1.º semestre de 2016 e no 1.º semestre de 2017 venceram-se depósitos de 12 instituições.

4. Taxas máximas no crédito aos consumidores

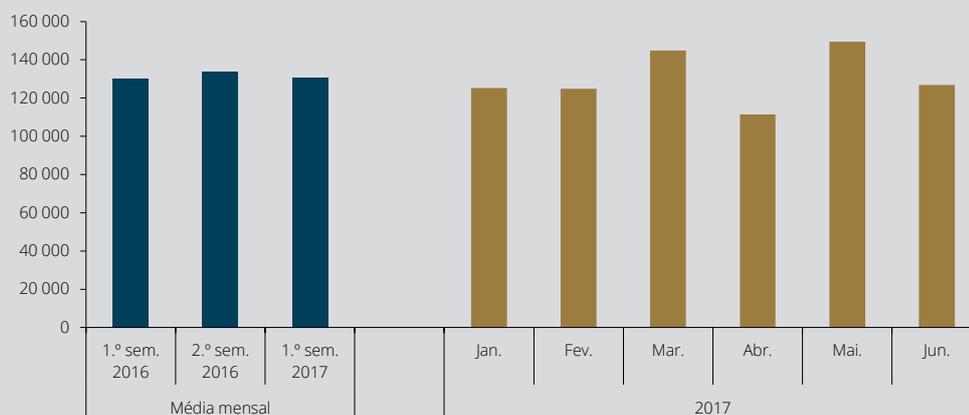
No primeiro semestre de 2017, 55 instituições de crédito reportaram ao Banco de Portugal informação relativa a 783 015 novos contratos de crédito aos consumidores, numa média de cerca de 130 mil contratos por mês (um valor praticamente idêntico ao registado no primeiro semestre de 2016).

A informação foi reportada pelas instituições de crédito para efeito do cálculo das taxas máximas no crédito aos consumidores, sendo também usada para avaliar a conformidade

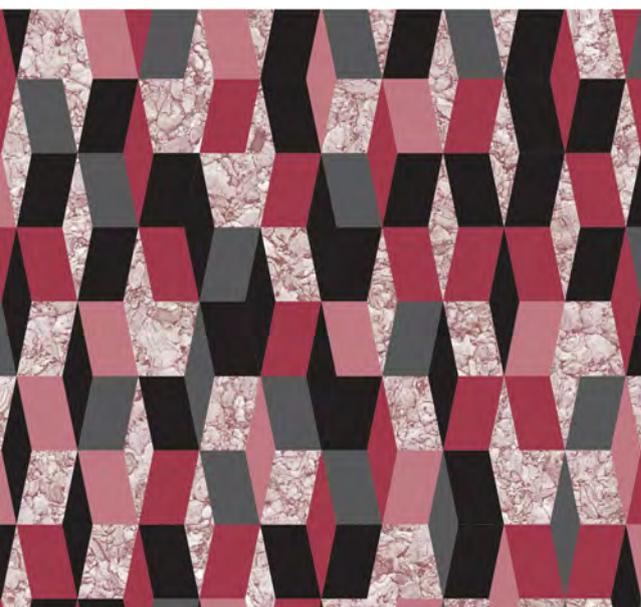
das TAEG reportadas em cada novo contrato de crédito com taxas máximas em vigor.

Na fiscalização da informação reportada pelas instituições de crédito, relativa aos primeiros seis meses de 2017, o Banco de Portugal identificou nove contratos, referentes a cinco instituições, com indícios de incumprimento das taxas máximas aplicáveis, tendo de imediato sido solicitada informação complementar sobre estes contratos e iniciada a respetiva análise jurídica.

Gráfico II.4 • Crédito aos consumidores
| Número de contratos reportados
| 1.º semestre de 2016 – 1.º semestre de 2017



Total de contratos reportados no 1.º semestre de 2017 = 783 015



Ações de inspeção

1. Ações de inspeção aos balcões

Caixa 1 | Evolução das contas
de serviços mínimos bancários

2. Ações de inspeção aos serviços centrais

3. Ações de inspeção à distância

No primeiro semestre de 2017, as ações de inspeção à comercialização da conta de serviços mínimos bancários foram realizadas com o objetivo de assegurar a divulgação deste regime, promovendo o acesso aos serviços mínimos bancários por parte dos clientes bancários. Neste âmbito, o Banco de Portugal fiscalizou a totalidade das instituições que entretanto iniciaram a prestação deste serviço. Em ações cliente mistério, foi ainda inspecionada a informação prestada aos clientes aquando da sua comercialização. Em muitas das situações foram também realizadas ações credenciadas aos balcões das instituições para verificação dos requisitos legais, nomeadamente os serviços incluídos e a comissão máxima permitida. O Banco verificou ainda o cumprimento da obrigação das instituições informarem os seus clientes, no primeiro extrato de cada ano, da possibilidade de acesso a uma conta de serviços mínimos bancários.

A avaliação do cumprimento da obrigatoriedade de envio pelas instituições da fatura-recibo foi também uma das matérias fiscalizadas neste semestre. As instituições estão obrigadas a enviar anualmente aos clientes 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, que tenham sido cobrados no ano anterior.

Na fiscalização da comercialização de instrumentos de pagamento, e tendo por fundamento reclamações relacionadas com as datas de

execução de operações e com o bloqueio de cartões de pagamento, o Banco de Portugal efetuou inspeções sobre estas matérias para avaliação da conformidade dos procedimentos definidos e dos deveres de informação prestados aos clientes.

Dando continuidade à atuação desenvolvida no ano anterior, o Banco de Portugal fiscalizou as práticas de comercialização do crédito aos consumidores. As ações realizadas abrangem a fiscalização dos produtos de crédito pessoal, automóvel, cartões de crédito e facilidades de descoberto. Neste âmbito, foi avaliado o cumprimento de deveres de informação, a aplicação das regras de cálculo de juros e TAEG, a observância das taxas máximas que vigoram trimestralmente, bem como a aplicação das normas que enquadram o comissionamento e o reembolso antecipado.

A aplicação, em situações de incumprimento, dos juros de mora e do comissionamento na recuperação de créditos foi também alvo de inspeção neste semestre. A informação prestada pelas instituições aos clientes nestas situações foi igualmente uma matéria sobre a qual as ações de inspeção tiveram incidência.

As ações de inspeção realizadas pelo Banco de Portugal assumiram diferentes modalidades (v.g. inspeção aos balcões e aos serviços centrais das instituições, e também inspeção à distância), em função das matérias consideradas prioritárias de acordo com uma ponderação de risco.

1. Ações de inspeção aos balcões

A atuação do Banco de Portugal nas ações de inspeção aos balcões centrou-se na fiscalização dos serviços mínimos bancários. A importância que assume a divulgação dos serviços mínimos bancários, em particular depois de este regime ser de disponibilização obrigatória por todas as instituições, levou o Banco de Portugal a estender a sua ação inspetiva às instituições que passaram a ter de disponibilizar contas de serviços mínimos bancários.

No primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal realizou um total de 40 inspeções aos balcões das 17 instituições que passaram a ter de disponibilizar a conta de serviços mínimos bancários. As ações foram realizadas sob a forma de cliente-mistério e de inspeções credenciadas, tendo algumas sido complementadas por ações à distância.

Na fiscalização aos balcões, o Banco de Portugal fiscalizou através de cliente mistério a adequada

divulgação do cartaz dos serviços mínimos bancários nos balcões das instituições, bem como as práticas de comercialização deste produto por parte dos colaboradores das instituições, nomeadamente avaliando o cumprimento dos deveres de informação ao cliente.

O Banco de Portugal realizou ainda inspeções credenciadas aos balcões para verificação da adequação dos procedimentos adotados nesta matéria – designadamente, os serviços incluídos e a comissão máxima permitida.

Quadro III.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 1.º semestre de 2017

	Cliente mistério	Credenciada	Total	Entidades abrangidas
Serviços mínimos bancários	23	17	40	17
Total	23	17	40	17

Caixa 1 | Evolução das contas de serviços mínimos bancários¹

Em 30 de junho de 2017, existiam 39 146 contas de serviços mínimos bancários (SMB), o que representa um acréscimo de 12%, face ao final de 2016 (mais 4193 contas) e de 26,7%, face ao final do primeiro semestre de 2016 (mais 8243 contas).

No primeiro semestre de 2017, foram abertas 5121 contas de SMB. Destas, 117 contas (2,3%) corresponderam a contas sedeadas em instituições que passaram a disponibilizar contas de serviços mínimos bancários, com a entrada em vigor do novo regime, em outubro de 2015.

As contas constituídas no primeiro semestre de 2017 resultaram, em 42,7% dos casos, da conversão de uma conta de depósito à ordem já existente na instituição (menos 5,1 pontos percentuais, face a 2016) e os restantes 57,3% da abertura de uma nova conta.

No primeiro semestre de 2017, foram encerradas 928 contas de SMB. Destas, 777 (cerca de 84%) foram encerradas por iniciativa do cliente e 151 por iniciativa da instituição de crédito (cerca de 16%), devido à inexistência de movimentos na conta ou ao facto de o titular da conta ser detentor de outras contas de depósito à ordem.

No final do primeiro semestre de 2017, a maioria das contas (93,1%) tinha apenas um titular. A maioria dos titulares não detinha outras contas não à ordem (94,7%), nem outros produtos de crédito (94,3%).

No final do primeiro semestre de 2017, nove instituições isentavam os seus clientes do

pagamento de comissões ou outros encargos (o Banco ActivoBank, o Banco Atlântico Europa, o Banco BPI, o Banco CTT, o Banco Popular Portugal, o BEST – Banco Electrónico de Serviço Total, o BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria e a Caixa Geral de Depósitos). As instituições de crédito não podem cobrar comissões, despesas ou outros encargos, associados a contas de serviços mínimos bancários que, anualmente e no seu conjunto, ultrapassem 1% do salário mínimo nacional. Em 2017, as instituições podem cobrar por estes serviços, no máximo, 5,57 euros.

Os serviços mínimos bancários incluem: abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem; a disponibilização de cartão de débito para movimentação da conta; o acesso à movimentação da conta de serviços mínimos bancários através de caixas automáticos, serviço de *homebanking* e balcões da instituição de crédito; e a realização de depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências intrabancárias nacionais, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas².

Os clientes que acedam aos serviços mínimos bancários podem contratar outros produtos ou serviços bancários não incluídos no conjunto de serviços mínimos, nomeadamente depósitos a prazo, contas-poupança, transferências interbancárias, transferências internacionais, produtos de crédito, entre outros.

Os produtos ou serviços contratados que não integram os serviços mínimos bancários estão sujeitos às comissões e despesas em vigor na respetiva instituição de crédito. As contas de serviços mínimos bancários não podem ter saldo negativo. As instituições de crédito não

podem contratar facilidades de descoberto, nem permitir tacitamente a movimentação da conta para além do seu saldo (ultrapassagem de crédito) aos clientes que acedam aos serviços mínimos bancários.

Gráfico C.1.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2014 - 1.º semestre de 2017

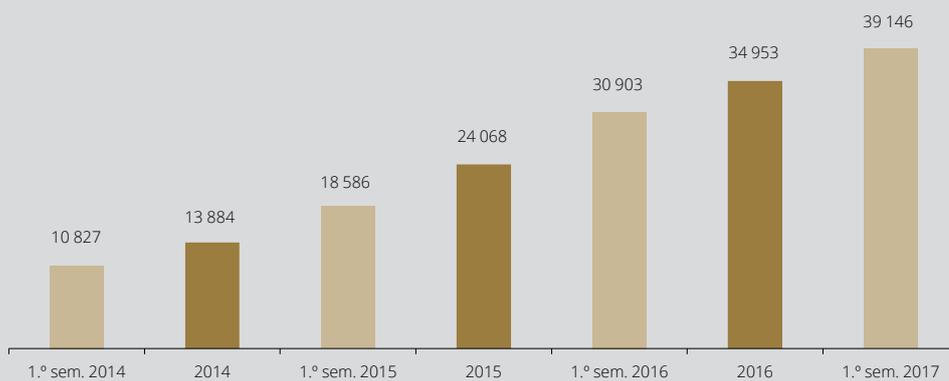


Gráfico C.1.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 1.º semestre de 2017

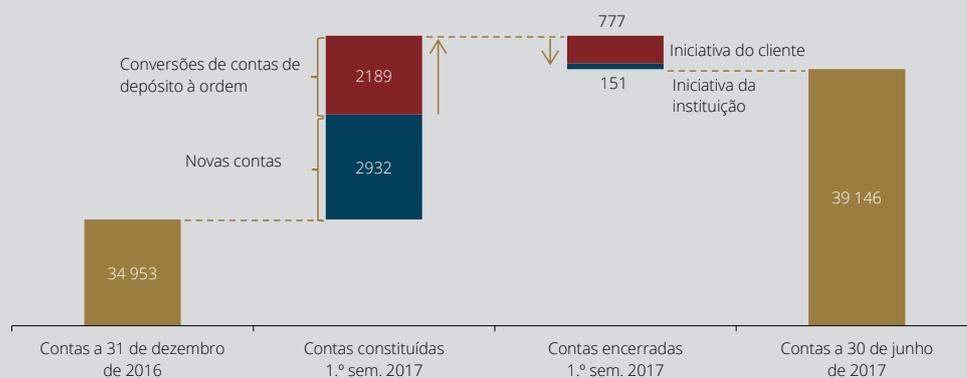
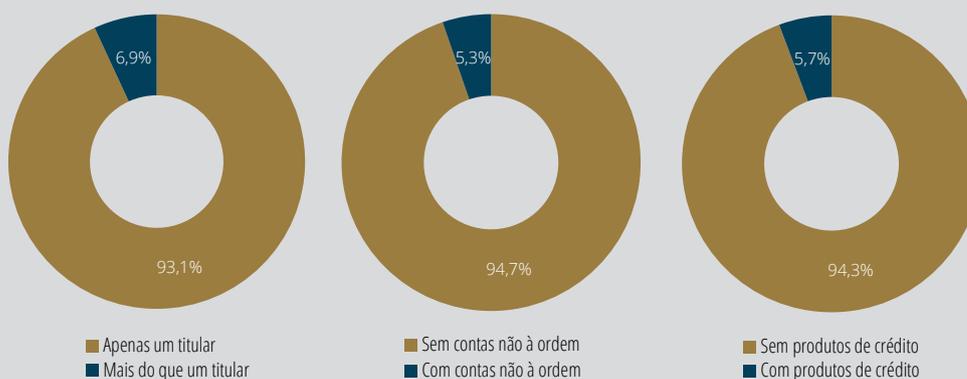


Gráfico C.1.3 • SMB | Caracterização das contas | 1.º semestre de 2017



2. Ações de inspeção aos serviços centrais

No primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal realizou 54 ações de inspeção aos serviços centrais de 11 instituições.

Neste primeiro semestre, o Banco de Portugal continuou a prestar atenção à comercialização do crédito aos consumidores, dando continuidade às ações realizadas em 2016. Foi avaliada a conformidade das práticas na contratação de diversos produtos (crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito, facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito), em particular as referentes à prestação de informação ao cliente, às datas de celebração e respetivo reporte ao Banco de Portugal.

Ainda no âmbito do crédito aos consumidores foi fiscalizado o cumprimento do regime das taxas máximas, através de uma análise aos processos das operações de crédito já contratadas, com vista a verificar a determinação da TAEG do contrato e o respeito dos limites máximos, além do adequado cumprimento das obrigações de reporte mensal de informação sobre

os contratos celebrados ao Banco de Portugal. Adicionalmente, foi verificada a correção do cálculo e cobrança de juros. Procedeu-se ainda à fiscalização dos procedimentos aplicáveis ao reembolso antecipado. No cumprimento dos deveres de informação foram fiscalizados os procedimentos aplicados na disponibilização das fichas de informação normalizadas e das minutas dos contratos.

No âmbito da avaliação da aplicação do regime da mora em situações de incumprimento, foi examinada a correta definição da data de incumprimento e do apuramento dos valores exigidos a título de juros de mora e do comissionamento pela recuperação dos valores em dívida.

O Banco de Portugal fiscalizou também operações de crédito hipotecário, avaliando designadamente os procedimentos aplicáveis ao reembolso antecipado, incluindo o prazo de pré-aviso exigido para o exercício pelos clientes desta opção, os juros e comissões aplicados, bem como a informação prestada ao cliente.

Quadro III.2 • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 1.º semestre de 2017

	Credenciadas	Entidades abrangidas
Contas de pagamento	4	4
Encerramento e bloqueio de contas	4	4
Crédito aos consumidores	37	7
Deveres de informação	6	6
Contratação	6	6
Regime de taxas máximas	6	6
Cálculo e cobrança de juros	6	6
Reembolso antecipado	7	7
Reporte de informação ao Banco de Portugal	6	6
Crédito hipotecário	1	1
Reembolso antecipado	1	1
Mora	6	6
Juros, comissões e encargos	6	6
Instrumentos de pagamento	6	4
Bloqueio de instrumentos de pagamento	4	4
Operações de pagamento	1	1
Soluções integradas de produtos e serviços	1	1
Total	54	-

Nota: Nestas ações inspetivas foram abrangidas 11 entidades.

Nas ações de inspeção que incidiram sobre contas e instrumentos de pagamento, a avaliação da conformidade de atuação das instituições centrou-se nos procedimentos adotados no processamento de operações de pagamento (transferências a crédito e depósitos efetuados

através dos vários canais disponíveis), no encerramento e bloqueio de contas e de instrumentos de pagamento (cartões de débito e crédito) e na comercialização de soluções integradas de produtos e serviços associados à conta de depósitos à ordem.

3. Ações de inspeção à distância

O Banco de Portugal realizou 216 ações de inspeção à distância no decurso do primeiro semestre de 2017, abrangendo um total de 87 instituições.

No âmbito da fiscalização dos serviços mínimos bancários, 44 destas ações incidiram sobre a verificação do cumprimento da obrigação de envio anual pelas instituições a titulares de contas de depósitos à ordem da informação sobre o acesso a uma conta de serviços mínimos bancários, a qual deve ser prestada no extrato da conta de depósito ou noutra comunicação, no caso de contas de depósito com suporte numa caderneta.

O envio pelas instituições de crédito, no mês de janeiro, de uma “fatura-recibo” discriminativa das comissões e despesas cobradas no âmbito da conta de depósito à ordem, com informação relativa ao ano anterior, foi também alvo de fiscalização em 44 ações de inspeção à distância. Nesta fiscalização foi solicitado às instituições o reporte de exemplares e elementos comprovativos da informação prestada e do envio dentro dos prazos legais.

Estas ações de inspeção à distância foram seguidas de ações credenciadas junto de algumas instituições.

A prestação de informação periódica na vigência de contratos de cartões de crédito (extratos), que deve ser prestada a contratos em situação regular ou em situações de incumprimento ou de regularização de incumprimento, foi ainda alvo de 12 ações de inspeção à distância que envolveram posteriormente ações credenciadas.

Foram ainda realizadas 33 ações de inspeção à distância que deram posteriormente origem a ações credenciadas onde foram solicitadas às instituições de crédito elementos para fiscalização do cálculo da TAEG em operações de crédito automóvel, designadamente sobre a avaliação da inclusão de todas as despesas, incluindo os registos, no cálculo da TAEG.

No âmbito da fiscalização dos deveres de informação, reporte e atualização do preçário das instituições nos respetivos sítios de internet foram realizadas 83 inspeções à distância.

Quadro III.3 • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 1.º semestre de 2017

	Inspeções à distância	Entidades abrangidas
Prestação de informação sobre serviços mínimos bancários	44	44
Fatura-recibo	44	44
Preçário – Atualização nos sítios de internet e reporte	83	83
Cálculo da TAEG – operações de crédito automóvel	33	33
Deveres de informação – extratos de cartões de crédito	12	12
Total	216	-

Nota: Nestas ações inspetivas foram abrangidas 87 entidades.

Notas

1. No Portal do Cliente Bancário, o Banco de Portugal apresenta um quadro comparativo das comissões praticadas pelas instituições de crédito. Divulga ainda a evolução semestral do número de contas de serviços mínimos bancários, de onde consta a informação relativa ao 1.º semestre de 2017, que se reproduz nesta caixa.
2. Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 107/2017 de 30 de agosto, em janeiro de 2018, estarão também incluídas na comissão de manutenção da conta de serviços mínimos bancários 12 transferências interbancárias por cada ano civil, efetuadas através de *homebanking*.



IV

Reclamações dos clientes bancários

1. Evolução recente
2. Evolução das reclamações por produto e serviço bancário

Caixa 2 | Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário

Caixa 3 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito

Caixa 4 | Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores

Caixa 5 | Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário

3. Resultados das reclamações encerradas

Caixa 6 | Reclamações sobre os regimes de incumprimento

Caixa 7 | Notas metodológicas

1. Evolução recente

No primeiro semestre de 2017, foram recebidas 7603 reclamações sobre matérias no âmbito da supervisão comportamental do Banco de Portugal, numa média de 1267 reclamações por mês, o que representou um aumento de 7,5%, face à média mensal de 2016.

No primeiro semestre de 2017, a média mensal de reclamações registou aumentos na maioria das matérias, face a 2016, destacando-se os crescimentos no crédito aos consumidores, no crédito hipotecário e nas transferências a crédito. Em sentido contrário, verificaram-se decréscimos no número de reclamações sobre contas de depósito, cartões de pagamento e crédito às empresas.

As reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal (RCO) corresponderam a 50,6% do total das reclamações entradas no primeiro semestre de 2017 (mais 0,5 pontos percentuais,

face a 2016). O Portal do Cliente Bancário continuou a ser o meio mais frequentemente usado para o envio destas reclamações ao Banco de Portugal (78,4%, que compara com 74,9% em 2016). As reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações das instituições de crédito (RCL) corresponderam a 49,4% do total de reclamações.

A análise de reclamações pelo Banco de Portugal no primeiro semestre de 2017 conduziu em 38% dos casos à resolução da situação pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por determinação específica do Banco de Portugal (36%, em 2016). Em cerca de 62% das reclamações, verificou-se que não existiam indícios de infração por parte da entidade reclamada, proporção que compara com 64%, em 2016.



Gráfico IV.1 •
Reclamações
| Evolução do
número de
entradas
| 2010 –
1.º semestre
de 2017

Quadro IV.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2016 - 1.º semestre de 2017

Ano	Mês	Entradas ^(a)			
		RCL ^(b)	RCO ^(c)		Total
			Total	das quais PCB ^(d)	
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
	Julho	631	554	431	1185
	Agosto	754	605	452	1359
	Setembro	650	620	494	1270
	Outubro	607	656	532	1263
	Novembro	624	597	462	1221
	Dezembro	618	534	413	1152
2016		7060	7081	5306	14 141
2017	Janeiro	689	636	491	1325
	Fevereiro	556	652	491	1208
	Março	731	698	544	1429
	Abril	552	577	460	1129
	Maio	669	696	569	1365
	Junho	558	589	463	1147
	1.º sem. 2017	3755	3848	3018	7603

Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Por memória, refira-se que, em 2016 e no primeiro semestre de 2017, foram ainda recebidas, respetivamente, 2489 e 1400 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, que se referem a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado 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

No primeiro semestre de 2017 as contas de depósito continuaram a ser o produto mais reclamado, representando 32,5% das reclamações recebidas, o que está relacionado com o maior volume de contas relativamente às outras matérias reclamadas. Todavia, observou-se uma redução de 2,8% na média mensal de reclamações sobre contas de depósito, face a 2016. Esta redução deveu-se, sobretudo, ao decréscimo de reclamações relativas a cláusulas contratuais e a comissões e encargos da conta de depósito à ordem.

No crédito aos consumidores a média mensal das reclamações recebidas aumentou 10,4%, face a 2016. Este aumento foi originado, em grande medida, pelo maior número de reclamações sobre responsabilidades de crédito e a comissões e encargos. Em termos de produtos de crédito aos consumidores, destaca-se o contributo dos cartões de crédito e do crédito pessoal para a evolução registada.

Nas reclamações relativas a crédito hipotecário verificou-se um aumento significativo da média mensal, face a 2016 (mais 32,2%). Este crescimento deveu-se, maioritariamente, ao acréscimo de reclamações relativas a comissões e encargos, cláusulas contratuais e declarações, nomeadamente de distrato de hipoteca.

A média mensal do número de reclamações sobre cartões de pagamento diminuiu 2,1%, face a 2016, salientando-se o decréscimo das reclamações relativas a alegadas situações de fraude. Em sentido contrário, destacou-se

o maior número de reclamações sobre situações de cancelamento ou indisponibilização do cartão de pagamento.

A média mensal de reclamações sobre transferências apresentou um aumento significativo face a 2016 (36%), originado, sobretudo, pelo maior número de reclamações sobre transferências não executadas e sobre a alegada demora na disponibilização do valor transferido¹.

No primeiro semestre de 2017, aumentaram ainda as reclamações sobre matérias com um peso reduzido no total das reclamações recebidas (inferior a 5%), nomeadamente sobre cheques (mais 6,6%), operações com numerário (mais 45,7%), débitos diretos (mais 16,6%) e máquinas *ATM* (mais 18,8%). No caso dos cheques, assinala-se o maior número de reclamações sobre situações de devolução de cheques e comissões cobradas, destacando-se igualmente a redução do número de reclamações relativas à requisição de cheques. O aumento das reclamações sobre débitos diretos deveu-se, maioritariamente, à evolução das reclamações sobre encargos e ordens de anulação.

Em sentido contrário, no primeiro semestre de 2017, verificou-se uma redução na média mensal de reclamações sobre crédito a empresas (menos 16,7%). A redução das reclamações sobre crédito a empresas deveu-se, sobretudo, ao menor número de reclamações sobre responsabilidades de crédito, cobrança de valores em dívida e comissões e encargos.

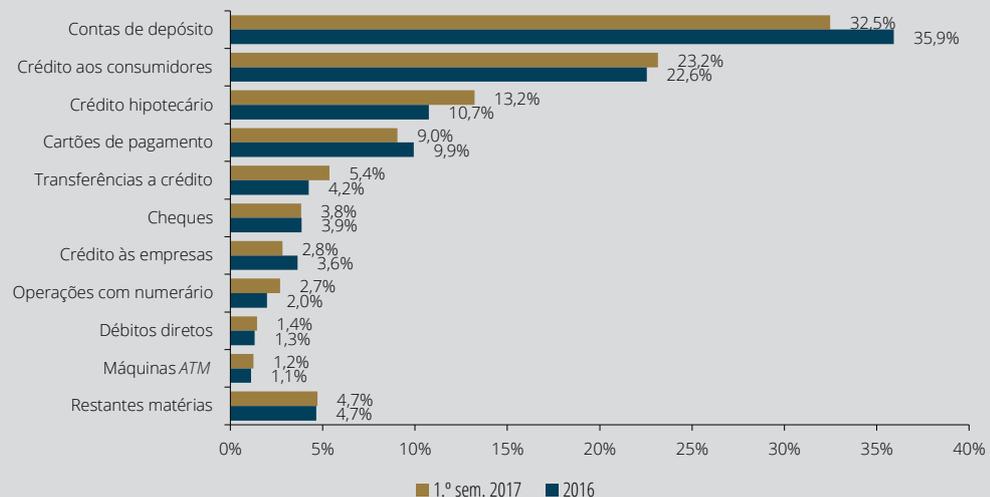
Quadro IV.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário
| 2016 – 1.º semestre de 2017

Matéria reclamada ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos ^(b)		
	2016	1.º sem. 2017	Var. média mensal	2016	1.º sem. 2017	Unidade de referência
Contas de depósito*	5081	2470	-2,8%	12	13	100 mil contas
Crédito aos consumidores*	3189	1761	10,4%	15	16	100 mil contratos
Crédito hipotecário*	1520	1005	32,2%	37	50	100 mil contratos
Cartões de pagamento*	1405	688	-2,1%	36	34	milhão de cartões
Transferências a crédito	600	408	36,0%	45	57	10 milhões de transferências
Cheques	546	291	6,6%	15	18	milhão de cheques
Crédito às empresas*	514	214	-16,7%	21	21	100 mil contratos
Operações com numerário	280	204	45,7%	66	96	100 milhões de operações
Débitos diretos	187	109	16,6%	102	108	100 milhões de operações
Máquinas ATM*	160	95	18,8%	49	60	10 mil máquinas ATM
Restantes matérias	659	358	8,6%	-	-	-
Total	14141	7603	7,5%	-	-	-

Nota: (a) Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Para as matérias assinaladas com (*), o valor relativo apresentado para 2016 corresponde à média de seis meses. Este ajustamento é necessário para que o valor relativo apresentado para 2016 seja comparável com o registado no primeiro semestre de 2017, 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% 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 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem)
| 2016 – 1.º semestre de 2017



O número de reclamações por produto e serviço reclamado em termos absolutos é influenciado pelo volume de mercado subjacente, designadamente o número de contratos celebrados entre instituições de crédito e os seus clientes. A preponderância das contas de depósito, do crédito aos consumidores e do crédito hipotecário como produtos mais reclamados no primeiro semestre de 2017 está relacionada com o número significativo de contratos de contas de depósito, de crédito aos consumidores e de crédito hipotecário. Torna-se, assim, necessário relativizar a evolução do número de reclamações em cada matéria pelo respetivo volume de produtos e serviços subjacentes.

No primeiro semestre de 2017, no que respeita à evolução do número relativo de reclamações, destaca-se, face a 2016:

- O crescimento ligeiro de 1,4% no número relativo de reclamações sobre contas de depósito, que aumentou de 12 para 13 por cada 100 mil contas de depósito;
- O acréscimo que se verificou no crédito aos consumidores (mais 8,2%) e no crédito hipotecário (mais 34,3%). O número de reclamações passou de 15 para 16 por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores. No crédito hipotecário, aumentou de 37 para 50 por cada 100 mil contratos.

Em contrapartida, verificou-se um decréscimo no crédito às empresas (menos 3,3%). Por cada 100 mil destes contratos, o número de reclamações recebidas foi de 21;

- A diminuição do número relativo de reclamações sobre cartões de pagamento (menos 3,7%), que se reduziu de 36 para 34 reclamações por milhão de cartões;
- O aumento significativo do número relativo de reclamações relativas a transferências (mais 27,5%) e cheques (mais 17,6%). No caso das transferências a crédito, o valor passou de 45 para 57 reclamações, por 10 milhões de transferências, enquanto, no caso dos cheques, aumentou de 15 para 18 reclamações por milhão de cheques. Também se verificou um aumento ligeiro nos débitos diretos (mais 6,4%). No primeiro semestre de 2017, foram recebidas 108 reclamações por 100 milhões de operações, que compara com 102, em 2016.

Para os três produtos com maior número de reclamações – contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito hipotecário, que, no seu conjunto, representaram 68,9% do total – foi ponderado o número de reclamações dirigidas a cada instituição pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados (Caixas 3 a 5).

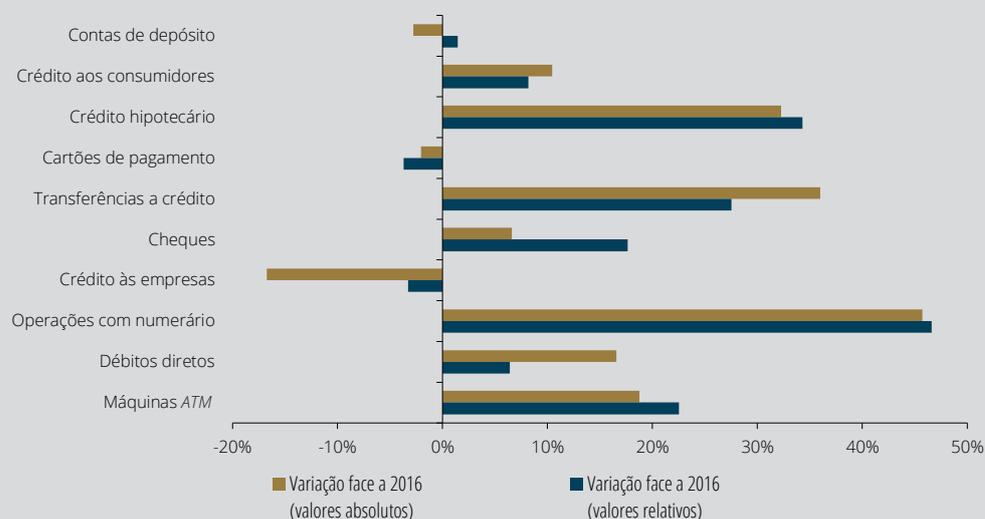


Gráfico IV.3 •
Reclamações
| Variação em
termos absolutos
e em termos
relativos, por
produto e serviço
| 1.º semestre
de 2017

Caixa 2 | Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário

Nesta Caixa, destacam-se os temas mais frequentes das principais matérias reclamadas no primeiro semestre de 2017, independentemente de na análise das reclamações se terem detetado incumprimentos nas instituições de crédito.

Contas de depósito

A quase totalidade das reclamações relativas a contas de depósito esteve relacionada com contas à ordem (93,5%). Face a 2016, destaca-se o menor número de reclamações sobre cláusulas contratuais² e comissões e encargos, por contrapartida do aumento das reclamações sobre elementos identificativos do titular da conta, decorrente das exigências de comprovação de identidade no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

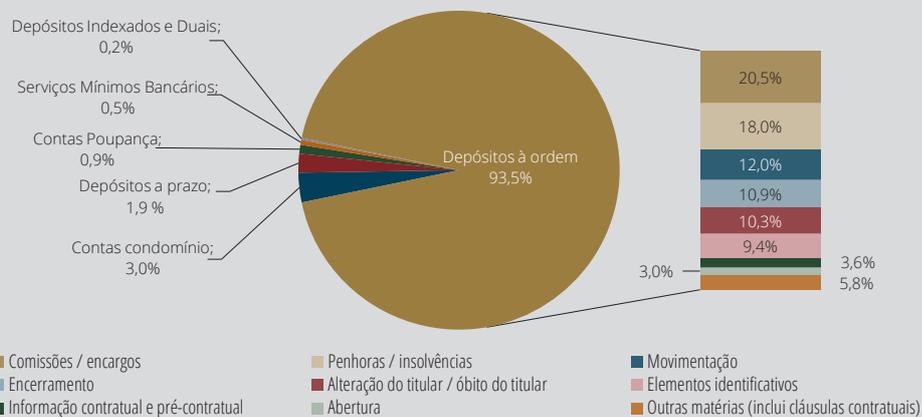
Nas contas de depósito, as matérias mais reclamadas incidiram sobre:

- **Cobrança de comissões ou encargos**, estando maioritariamente em causa (i) a prestação de informação relativa às comissões associadas à conta de depósitos à ordem e aos pressupostos da sua aplicação e (ii) os

montantes exigidos a título de comissões de manutenção de conta;

- **Penhoras / insolvências**, estando sobretudo em causa reclamações relativas (i) à demora no levantamento da penhora após o pagamento do montante em 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) o bloqueio pela instituição da possibilidade de movimentação de conta depósitos 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.2.1 • Reclamações | Contas de depósito | 1.º semestre de 2017



Crédito aos consumidores

No primeiro semestre de 2017, o produto cartões de crédito continuou a registar o maior número de reclamações (42,8% das reclamações sobre crédito aos consumidores). Seguiu-se o crédito pessoal, com 37,7% das reclamações, e o crédito automóvel, com 11,2%.

No crédito aos consumidores, as matérias mais reclamadas foram as seguintes:

- **Responsabilidades de crédito**, estando em causa o reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito pelas entidades participantes, destacando-se temas relacionados com (i) alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento ou de extinção das responsabilidades de crédito, (ii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento e (iii) a demora na retificação de informação incorretamente reportada;
- **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

Gráfico C.2.2 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores
| 1.º semestre de 2017

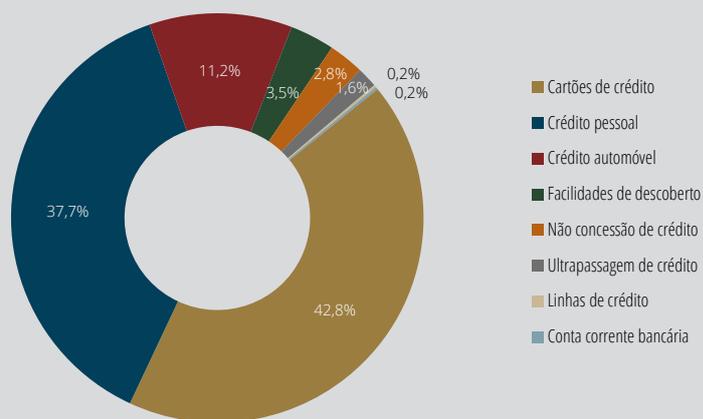
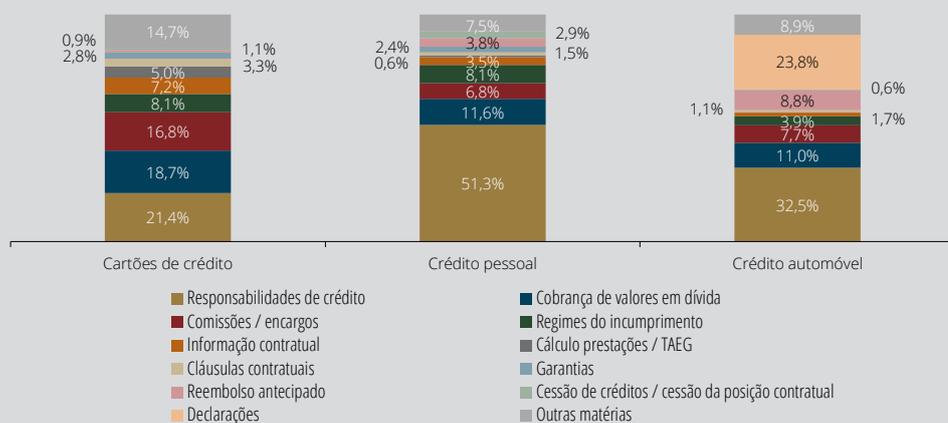


Gráfico C.2.3 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel
| 1.º semestre de 2017



crédito e (iii) os métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades 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;
- **Prevenção e gestão de situações de incumprimento**, estando sobretudo em causa (i) a forma como as instituições de crédito conduziram o processo de negociação no âmbito do PARI ou do PERSI, (ii) a não apresentação pela instituição de crédito de propostas para a prevenção ou regularização do incumprimento e (iii) a não adoção atempada dos procedimentos associados ao PERSI.

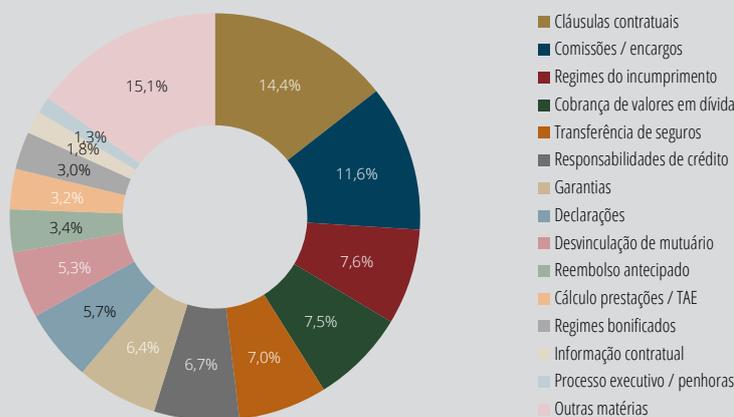
Crédito hipotecário

No primeiro semestre de 2017, no âmbito do crédito hipotecário, destacou-se o aumento do peso relativo, face a 2016, das reclamações sobre comissões e encargos, cláusulas contratuais e declarações.

As reclamações mais frequentes respeitaram as seguintes matérias:

- **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 função do cálculo da média aritmética do indexante aquando da sua revisão regular;
- **Comissões e encargos**, estando sobretudo em causa (i) as comissões de processamento da prestação e (ii) as comissões cobradas pelo atraso no pagamento das prestações;
- **Prevenção e gestão de situações de incumprimento**, que abrange sobretudo as reclamações relativas à implementação do PERSI, estando em causa (i) a forma como as instituições de crédito conduziram o processo de negociação, (ii) a não apresentação de propostas para a regularização do incumprimento e (iii) a não adoção atempada dos procedimentos associados ao PERSI;
- **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

Gráfico C.2.4 • Reclamações | Crédito hipotecário | 1.º semestre de 2017



pelas instituições de crédito e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida;

- **Declarações**, estando sobretudo em causa a não emissão no tempo necessário, por parte da instituição de crédito, de declaração para efeito de distrate de hipoteca.

Cartões de pagamento

No primeiro semestre de 2017, destacou-se o decréscimo do número de reclamações sobre alegadas situações de fraude e o valor da anuidade do cartão, enquanto se verificou um aumento nas reclamações respeitantes a situações de captura e cancelamento de cartões.

As matérias mais reclamadas no primeiro semestre de 2017 sobre cartões de pagamento incidiram sobre:

- **Pedido / substituição dos cartões**, estando sobretudo em causa (i) a recusa de emissão de cartão de pagamento ou (ii) a demora na sua substituição;
- **Situações de captura e cancelamento de cartões**, estando em causa (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;

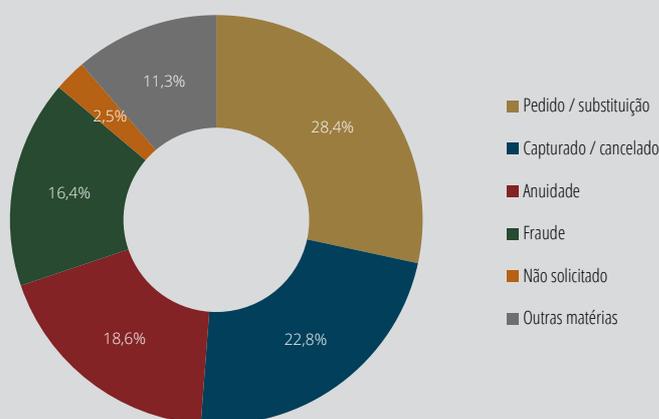
- **Anuidade**, estando em causa (i) as condições de isenção ou de pagamento da anuidade, (ii) o valor da anuidade exigida pelas instituições e (iii) a alegada não comunicação das alterações do montante da anuidade;
- **Alegadas situações de fraude**, resultantes de utilização de cartões por terceiros que não o seu titular, estando em causa (i) a autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito e (ii) a sua responsabilidade pela execução dessas operações, designadamente na aquisição de bens e serviços através da internet (pagamentos *online*), em operações realizadas no estrangeiro e em levantamentos em numerário em caixas automáticos.

Transferências a crédito

No primeiro semestre de 2017, aumentou o número de reclamações que incidiram sobre transferências não executadas e sobre a alegada demora na disponibilização do valor transferido.

As reclamações mais frequentes no âmbito das transferências a crédito respeitaram às seguintes matérias:

Gráfico C.2.5 • Reclamações | Cartões de pagamento | 1.º semestre de 2017



- **Alegada demora na disponibilização do valor transferido**, 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;
- **Operações não executadas**, estando em causa a não execução de transferência ordenada pelo cliente bancário, (i) por anomalia informática, ou (ii) insuficiente identificação dos elementos necessários para a concretização da transferência;
- **Operações alegadamente fraudulentas**, particularmente no contexto da prestação de serviços bancários através de meios de comunicação à distância (*homebanking*), estando em

causa (i) a autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito e (ii) a sua responsabilidade pela execução dessas operações.

Cheques

No primeiro semestre de 2017, destacou-se o aumento das reclamações sobre a devolução de cheques e comissões cobradas, em contrapartida de um decréscimo das reclamações relativas à requisição de cheques.

Nos cheques, as matérias mais reclamadas no primeiro semestre de 2017 incidiram sobre:

- **Comissões cobradas pelas instituições**, nomeadamente (i) na emissão de livros de cheques ou (ii) em resultado da devolução dos mesmos;

Gráfico C.2.6 • Reclamações | Transferências a crédito | 1.º semestre de 2017

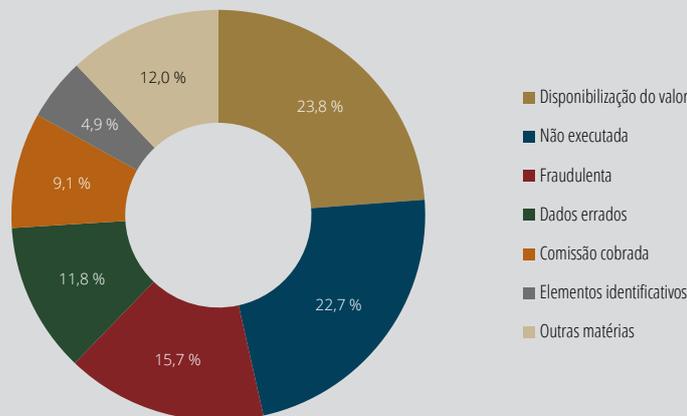
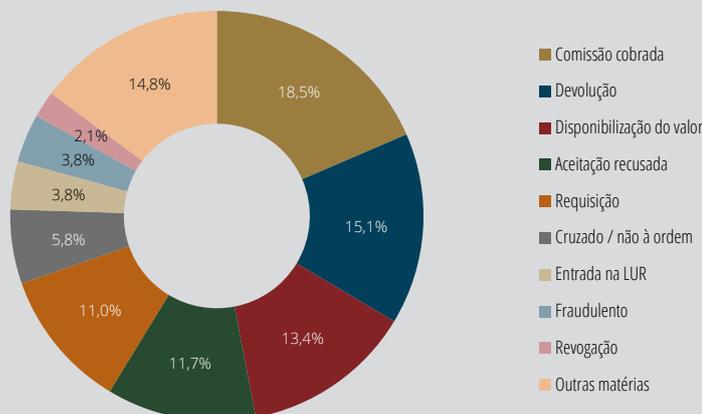


Gráfico C.2.7 • Reclamações | Cheques | 1.º semestre de 2017



- **Devolução de cheques**, onde se incluem reclamações sobre (i) o não pagamento a terceiros de cheques cruzados não à ordem, (ii) o não pagamento de cheques por falta de provisão e (iii) o não pagamento de cheques por endosso irregular;
- **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;
- **Recusa de aceitação de cheques**, estando em causa essencialmente (i) o preenchimento incorreto do cheque, (ii) a apresentação a pagamento por pessoa diferente do beneficiário do cheque e (iii) a apresentação do cheque fora do prazo para o seu pagamento.

Crédito às empresas

Nesta matéria, destaca-se o decréscimo do número de reclamações sobre responsabilidades de crédito, cobrança de valores em dívida e comissões e encargos.

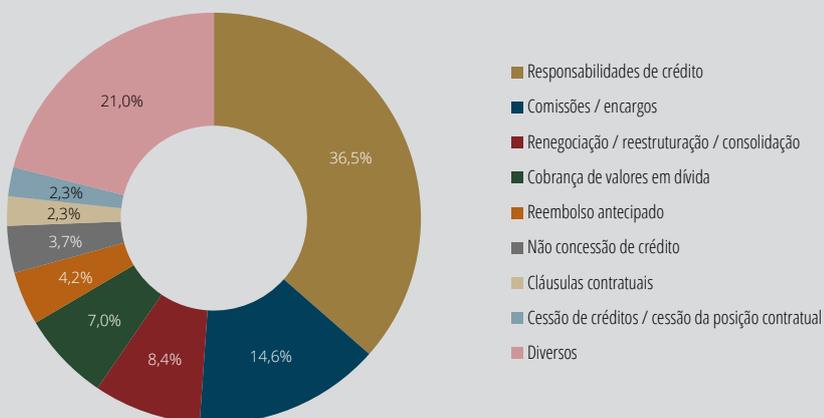
Neste âmbito, as reclamações mais frequentes respeitaram às seguintes matérias:

- **Responsabilidades de crédito**, onde se incluem reclamações sobre o reporte pelas entidades participantes, de responsabilidades de crédito, potenciais ou efetivas, à

Central de Responsabilidades de Crédito, em particular no que respeita (i) a alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento ou de extinção das responsabilidades de crédito, (ii) a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades em situação de incumprimento e (iii) a demora na retificação de informação incorretamente reportada;

- **Cobrança de comissões / 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;
- **Renegociação, reestruturação e consolidação de créditos**, estando em causa reclamações relativas a (i) pedidos de renegociação das condições inicialmente contratualizadas para o crédito obtido e (ii) pedidos de reestruturação e consolidação de valores em dívida;
- **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.

Gráfico C.2.8 • Reclamações | Crédito às empresas | 1.º semestre de 2017



Caixa 3 | Instituições mais reclamadas nas contas de depósito

Quadro C.3.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2017

Sigla	Instituição de crédito	1.º sem. 2017
BACTT	BANCO CTT, S.A.	1,13
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,93
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S.A.	0,63
BBRAG	BANCO DO BRASIL AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,54
BANSU	BANKINTER, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,27
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.	0,19
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S.A.	0,17
NOVOB	NOVO BANCO, S.A.	0,13
Média do sistema		0,13
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A.	0,12
BBPI	BANCO BPI, S.A.	0,11
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.	0,11
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.	0,10
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,10
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S.A.	0,08
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S.A.	0,08
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,04

Nota: A média do sistema equivale a 13 reclamações por cada 100 mil contas de depósitos à ordem.

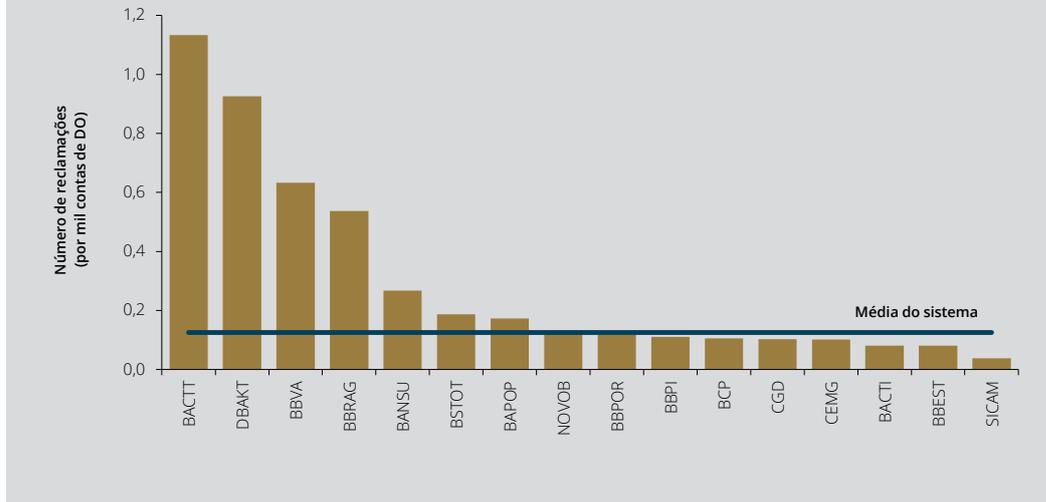
O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2017, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte da instituição.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2017. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Este grupo é constituído por ABANCA Corporación Bancaria – Sucursal em Portugal, Banco de Investimento Global, Banco Finantia, Banco

Invest, Banco L. J. Carregosa, BNP Paribas, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria e Novo Banco dos Açores.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, Banco Português de Gestão, Banco Privado Atlântico – Europa, Banif – Banco de Investimento, BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo e Haitong Bank.

Gráfico C.3.1 • Reclamações | Número de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2017



Caixa 4 | Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores

Quadro C.4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2017

Sigla	Instituição de crédito	1.º sem. 2017
FCE	FCE BANK PLC	1,15
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,87
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,81
BANSU	BANKINTER, SA – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,61
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S.A.	0,54
BFT	BANCO FINANTIA, S.A.	0,48
321CR	321 CREDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,47
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	0,40
BBVIF	BBVA – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,36
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S.A.	0,35
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A.	0,32
WBSUC	WIZINK BANK, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,30
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,26
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S.A.	0,24
BPRIM	BANCO PRIMUS, S.A.	0,23
COFID	COFIDIS	0,23
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., S.A.	0,19
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.	0,18
Média do sistema		0,16
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,14
NOVOB	NOVO BANCO, S.A.	0,14
BBPI	BANCO BPI, S.A.	0,13
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S.A.	0,13
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,12
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S.A.	0,10
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.	0,10
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S.A.	0,09
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.	0,09
ONEYB	ONEY BANK – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,07

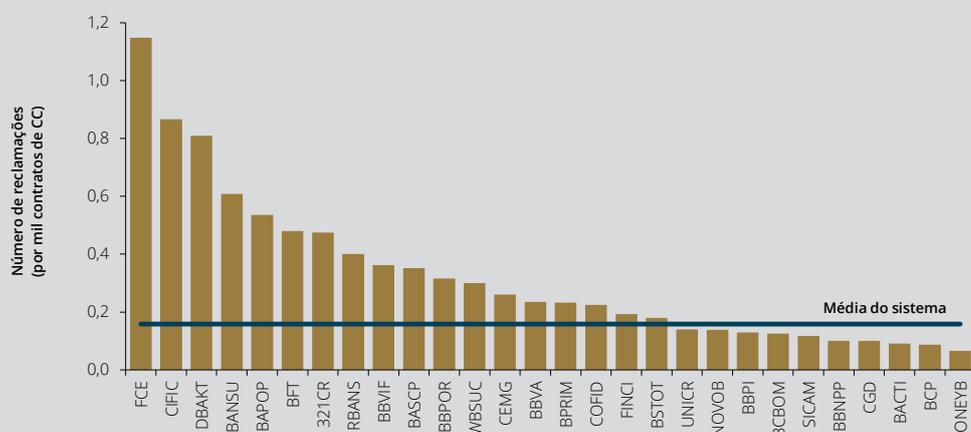
Nota: A média do sistema equivale a 16 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2017, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte da instituição.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2017. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Este grupo é constituído pelo Banco CTT, Banco do Brasil – Sucursal em Portugal, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, BMW Bank GMBH – Sucursal Portuguesa, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, FCA Capital Portugal, Mercedes-Benz Financial Services Portugal, Novo Banco dos Açores, Popular Servicios Financieros – Sucursal em Portugal e Volkswagen Bank GMBH – Sucursal em Portugal.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, sendo o caso de ABANCA Corporación Bancaria – Sucursal em Portugal, Banco de Investimento Global, Banco Invest, Banco Privado Atlântico – Europa, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Montepio Crédito – Instituição Financeira de Crédito, Sofinloc – Instituição Financeira de Crédito e Union de Creditos Inmobiliarios, Establecimiento Financiero de Credito (Sociedad Unipersonal) – Sucursal em Portugal.

Gráfico C.4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores
| 1.º semestre de 2017



Caixa 5 | Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário

Quadro C.5.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário | 1.º semestre de 2017

Sigla	Instituição de crédito	1.º sem. 2017
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.	1,12
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A.	0,95
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S.A.	0,91
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S.A.	0,88
BANSU	BANKINTER, SA – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,84
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,77
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,71
Média do sistema		0,50
NOVOB	NOVO BANCO, S.A.	0,41
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.	0,36
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.	0,33
BBPI	BANCO BPI, S.A.	0,32
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,19

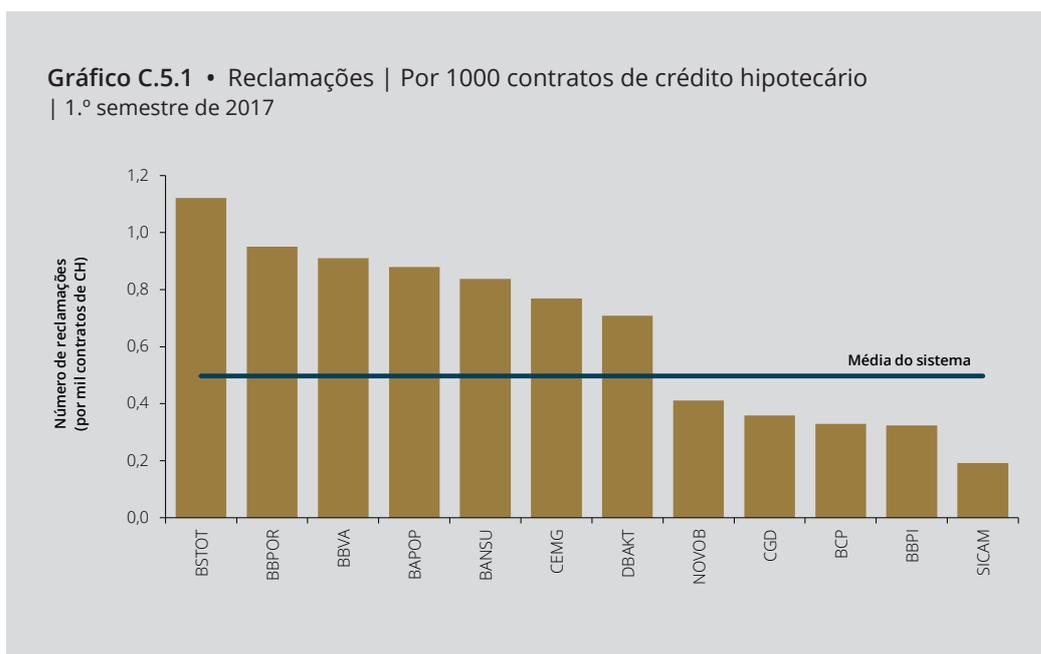
Nota: A média do sistema equivale a 50 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito hipotecário.

O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2017, 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 este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte da instituição.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2017. Para um outro conjunto de instituições foi recebido um número ainda inferior de reclamações, o qual, dada a sua importância relativa, não é acima referido. Este grupo é constituído por ABANCA Corporación Bancaria – Sucursal em Portugal, Banco Activobank, Banco de Investimento Imobiliário, Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito, Novo Banco dos Açores e Union de Creditos Inmobiliarios, Establecimiento Financiero de Credito (Sociedad Unipersonal) – Sucursal em Portugal.

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.

Gráfico C.5.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário
| 1.º semestre de 2017



3. Resultado das reclamações encerradas³

No primeiro semestre de 2017, não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito em cerca de 62% das reclamações encerradas (64% em 2016) e em 38% dos casos verificou-se a resolução da situação reclamada pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal (36% em 2016).

Em algumas situações, o cliente bancário pode apresentar uma reclamação sobre a atuação da instituição de crédito mesmo estando esta a proceder de forma correta. 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 de normas aplicáveis, acatando determinações específicas emitidas pelo Banco de Portugal. O Banco de Portugal pode também instaurar processos de contraordenação. Por

outro lado, as instituições de crédito podem, por vezes, acolher as queixas apresentadas pelos clientes sobre a sua atuação, mesmo não se verificando qualquer irregularidade ou incumprimento.

O prazo médio de encerramento das reclamações, no primeiro semestre de 2017, foi de 29 dias, que compara com 38 dias, em 2016. No primeiro semestre de 2017, o prazo médio de encerramento das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal foi de 43 dias (54 dias em 2016), enquanto no caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações foi de 16 dias (23 dias em 2016).

O canal de envio das reclamações ao Banco de Portugal determina diferentes prazos de análise, uma vez que são aplicados procedimentos distintos consoante a reclamação seja apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO) ou inscrita num Livro de Reclamações de uma instituição de crédito (RCL), que decorrem de quadros normativos diferentes.

No caso das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, as instituições de crédito são de imediato questionadas sobre o conteúdo da reclamação, tendo 20 dias úteis para responder ao reclamante⁴ e dar conhecimento dessa resposta ao Banco de Portugal. Podem ser suscitados novos pedidos de informação às instituições de crédito pelo Banco de Portugal que, após análise, levam ao encerramento da reclamação pelo Banco de Portugal.

No caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, as instituições enviam, no prazo de dez dias úteis, ao Banco de Portugal, cópia da página do Livro de

Reclamações em conjunto com os documentos relevantes e frequentemente com a sua análise da situação⁵. Após entrada da reclamação no Banco de Portugal, podem ser solicitados esclarecimentos adicionais, dispondo as instituições de cinco dias úteis para envio de resposta.

Este prazo inclui o tempo de análise da reclamação pelo Banco de Portugal e também pelas próprias instituições de crédito. O Banco de Portugal tem sempre de ouvir a instituição reclamada, dependendo o prazo médio de análise da resposta cabal e do prazo de resposta às questões formuladas pelo Banco de Portugal.

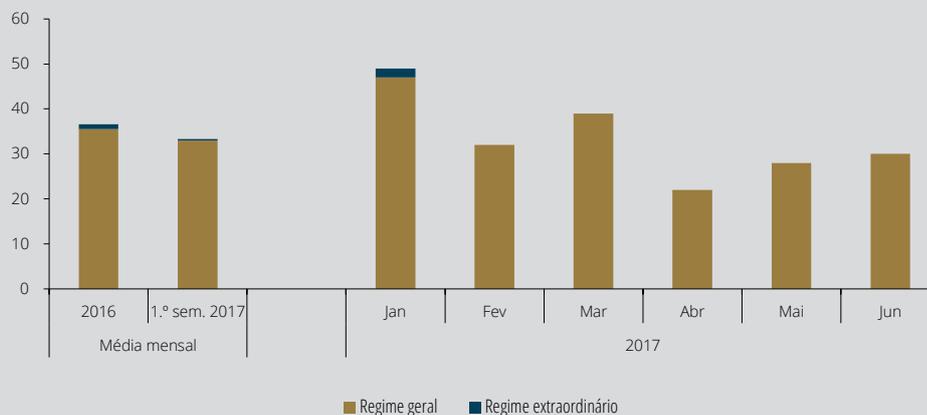
Caixa 6 | Reclamações sobre os regimes de incumprimento

Reclamações recebidas

No primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal recebeu 198 reclamações relativas à aplicação do regime geral do incumprimento, numa média mensal de 33 reclamações, menos 7% face a 2016. Estas reclamações representaram 2,6% do total de reclamações recebidas no primeiro semestre de 2017 (3%, em 2016).

Os clientes bancários apresentaram ainda duas reclamações relativas ao regime extraordinário do incumprimento de contratos de crédito à habitação. Recorda-se que, apesar de ter cessado o seu período de vigência em 31 de dezembro de 2015, o regime extraordinário manteve-se aplicável relativamente aos clientes bancários que apresentaram requerimentos de acesso até àquela data.

Gráfico C.6.1 • Reclamações | Evolução das reclamações sobre os regimes do incumprimento | 2016 – 1.º semestre de 2017



Em cerca de 83,5% dos casos, as reclamações sobre os regimes do incumprimento foram remetidas pelos próprios reclamantes ao Banco de Portugal (RCO). Os restantes 16,5%

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 2017

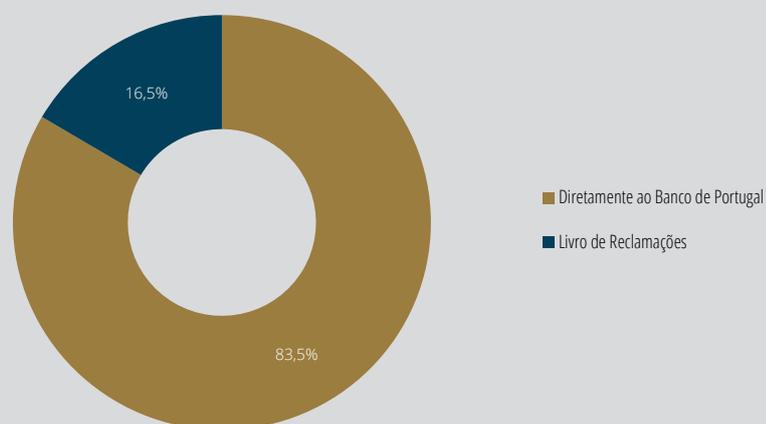
Matéria reclamada	Número de reclamações	Distribuição
Crédito hipotecário	76	38,0%
Regime geral		
PARI	25	12,5%
PERSI	49	24,5%
Regime extraordinário	2	1,0%
Crédito aos consumidores	124	62,0%
Regime geral		
PARI	22	11,0%
PERSI	102	51,0%
Total	200	100,0%

Matérias reclamadas

No âmbito do regime geral do incumprimento, a maioria das reclamações (76,3%) incidiu sobre o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), tendo sido apresentadas por clientes bancários em mora no cumprimento dos seus

contratos de crédito. As restantes reclamações (23,7%) incidiram sobre a implementação do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI), nos casos em que os clientes bancários, embora mantendo o cumprimento pontual das suas obrigações, apresentam indícios de degradação da sua capacidade financeira.

Gráfico C.6.2 • Reclamações | Distribuição das reclamações relativas a situações de incumprimento, por proveniência | 2017



A maioria das reclamações relativas à implementação do regime geral do incumprimento foi referente a contratos de crédito aos consumidores (62,6%), com destaque para os cartões de crédito (30,8%) e para o crédito pessoal (27,3%). As restantes reclamações (37,4%) incidiram sobre matérias relacionadas com crédito hipotecário.

A forma como as instituições de crédito conduziram as negociações no âmbito do PARI ou do PERSI foi o principal aspeto suscitado pelos clientes bancários no âmbito das reclamações relativas ao regime geral do incumprimento (30,9% das reclamações). Neste âmbito destacam-se, por exemplo, situações em que os

clientes alegaram dificuldades em negociar com as instituições de crédito o conteúdo das propostas apresentadas ou contestaram a demora na concretização das soluções de regularização do incumprimento acordadas entre as partes. A não apresentação de propostas no âmbito do PARI ou do PERSI, constituíram também temas frequentemente abordados pelos clientes bancários nas suas reclamações (23,7%).

Entre os outros temas suscitados pelos reclamantes no tocante ao regime geral do incumprimento, assinala-se a não adoção pelas instituições de crédito dos procedimentos associados ao PARI ou ao PERSI (9,6%).

Gráfico C.6.3 • Reclamações | Regime geral do incumprimento, por tipo de crédito
| 1.º semestre de 2017

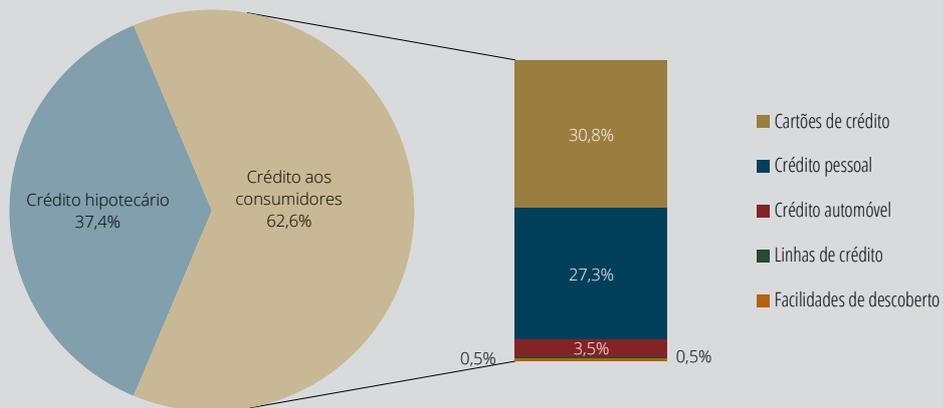
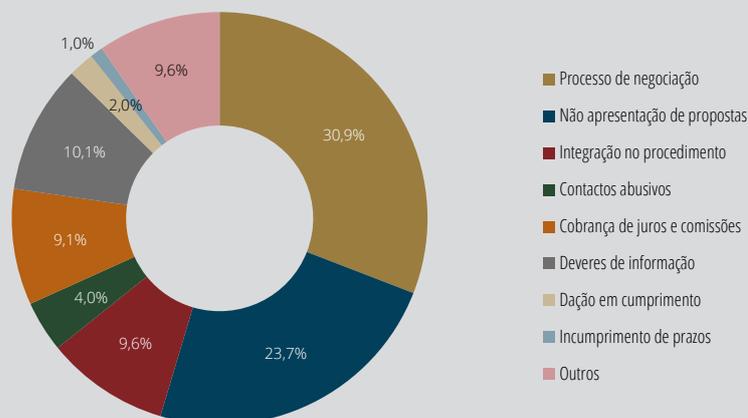


Gráfico C.6.4 • Reclamações | Motivo das reclamações relativas ao regime geral
| 1.º semestre de 2017



As duas reclamações relativas à implementação do regime extraordinário tiveram por objeto o indeferimento pelas instituições de crédito dos requerimentos de acesso apresentados pelos reclamantes. Num dos casos, o fundamento para a recusa consistiu no facto de o requerimento ter sido apresentado após 31 de dezembro de 2015, ou seja após o termo do período de vigência do regime extraordinário. No outro caso, o indeferimento tinha sido realizado ainda no período de vigência do regime extraordinário.

Resultado das reclamações encerradas

No primeiro semestre de 2017, 68% das reclamações relativas aos regimes do incumprimento que foram encerradas não apresentavam indícios de infração, proporção em linha com a registada em 2016 (67%).

Em 32% dos casos, as reclamações foram encerradas com resolução pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou na sequência da intervenção do Banco de Portugal (33%, em 2016).

Caixa 7 | Notas metodológicas

Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, em 2016 e no primeiro semestre de 2017, 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 de pagamento – 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 depósito à ordem.
 - Máquinas *ATM* – reclamações relacionadas com o funcionamento das *ATM*.
 - Operações com numerário – reclamações relativas a operações com notas e moedas, nomeadamente de troco e destroco de moedas e de diferenças em operações de levantamento e depósito.
 - Transferências a crédito – reclamações relacionadas com o processamento de transferências.
 - Restantes matérias – agrega todos os conteúdos temáticos que representam um volume de reclamações inferior a 1% 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 de pagamento – número de cartões de débito e de crédito em circulação em 2016 e no primeiro semestre de 2017 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
 - Cheques – número de cheques processados no Sistema de Compensação Interbancário (SICOI), em 2016 e no primeiro semestre de 2017 (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 2016 e no primeiro semestre de 2017 (média entre os valores de início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
 - Crédito aos consumidores – número de contratos em vigor em 2016 e no primeiro semestre de 2017 (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 no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
 - Crédito às empresas – número de contratos em vigor em 2016 e no primeiro semestre de 2017 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito às empresas e empresários em nome individual. Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
 - Contas de depósito – número de contas de depósito à ordem em 2016 e no primeiro semestre de 2017 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Fonte: informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010.
 - Débitos diretos – número de instruções de débito direto efetivamente processadas através do SICOI e realizadas ao abrigo da *SEPA (Single European Payments Area)* em 2016 e no primeiro semestre de 2017.

Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

- Máquinas *ATM* – número de máquinas *ATM*, incluindo redes próprias, existentes em 2016 e no primeiro semestre de 2017 (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 2016 e no primeiro semestre de 2017 (exclui operações de depósito e de levantamento internacionais). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Transferências a crédito – número de transferências processadas no SICOI em 2016 e no primeiro semestre de 2017. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.

Instituições de crédito

Para o apuramento do número relativo de reclamações por instituição de crédito, para as matérias reclamadas relativas a contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito hipotecário foram também utilizadas as respetivas unidades de referência acima descritas.

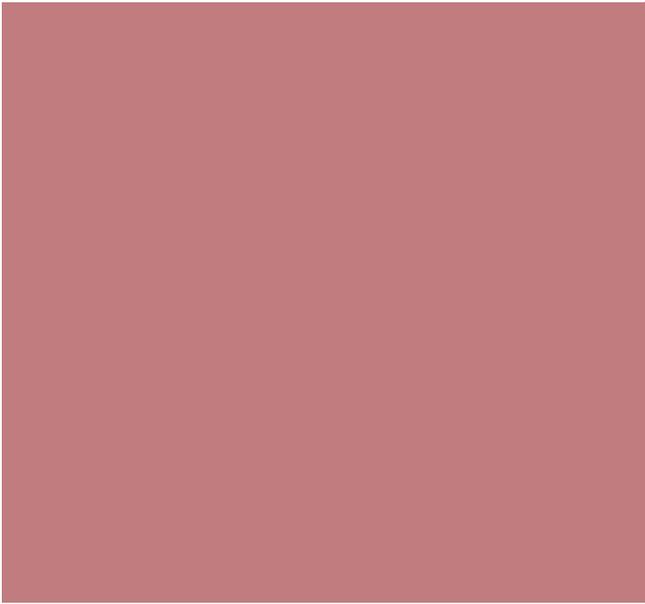
O número relativo de reclamações foi calculado para as instituições de crédito que tiveram atividade ao longo de todo o semestre e em relação às quais o Banco de Portugal recebeu, no primeiro semestre de 2017, uma média superior a duas reclamações por trimestre em cada matéria reclamada, por se considerar que valores inferiores não são representativos das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

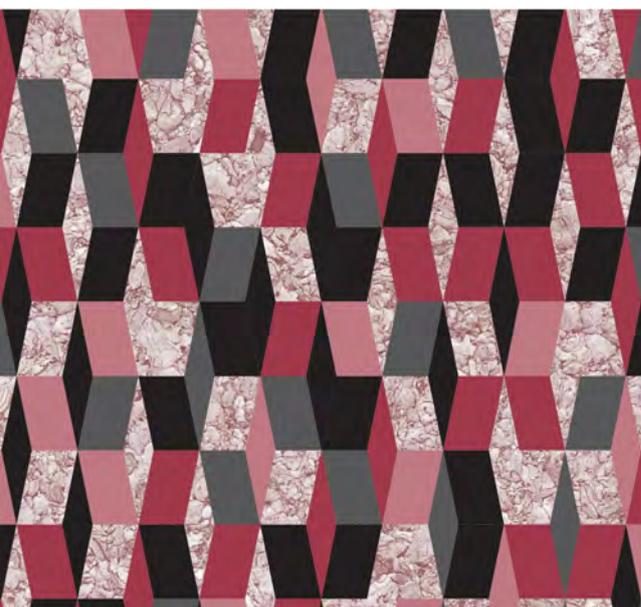
As instituições de crédito em relação às quais não foram recebidas reclamações no Banco de Portugal que incidam sobre as matérias acima referidas, e que são expressamente citadas no relatório, são as que têm relevo na atividade em causa, de acordo com critérios definidos pelo Banco de Portugal e com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

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

Notas

1. Estas reclamações respeitam, na sua grande maioria, à Munditransfers – Instituição de Pagamento e Câmbios, Lda., que suspendeu a sua atividade durante o primeiro semestre de 2017.
2. Pelo seu peso reduzido nas reclamações sobre contas de depósito, no gráfico C.2.1 as reclamações sobre cláusulas contratuais foram incluídas na rubrica “outras matérias”.
3. O tipo de resultados descritos aplica-se às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Em relação às reclamações que não se encontram no âmbito de atuação do Banco de Portugal, os resultados podem ser de dois tipos: encaminhamento da reclamação para outra entidade reguladora (CMVM ou ASF) ou fora do âmbito de competências dos supervisores financeiros.
4. Conforme Carta-Circular n.º 25/2008, de 26 de março.
5. Conforme Carta-Circular n.º 6/2008, de 24 de janeiro.





V Correção de irregularidades e sancionamento

1. Determinações específicas
2. Processos de contraordenação

1. Determinações específicas

Na sequência da sua atuação fiscalizadora, o Banco de Portugal emitiu, durante o primeiro semestre de 2017, 230 determinações específicas, que tiveram como destinatárias 46 instituições. Destas determinações específicas, 60,9% foram emitidas após a realização das ações de

inspeção, 26,1% na sequência da análise de reclamações e 13% após a fiscalização da publicidade. As determinações específicas incidiram maioritariamente sobre matérias relacionadas com o crédito aos consumidores.

Quadro V.1 • Determinações específicas | Por matéria | 1.º semestre de 2017

	1.º sem. 2017	Instituições abrangidas
Publicidade	30	22
Preçários	2	2
Depósitos bancários	33	26
das quais: Serviços mínimos bancários	21	20
Crédito hipotecário	5	3
das quais: Responsabilidades de crédito	4	2
Crédito aos consumidores e outros créditos	156	22
das quais: Deveres de informação	52	10
Responsabilidades de crédito	41	2
Taxas de juro e TAEG	17	7
Regime da mora	15	13
Instrumentos de pagamento	4	4
Total de determinações específicas	230	-

Nota: Foram emitidas determinações específicas a 46 instituições. O Banco de Portugal emitiu ainda 17 recomendações sobre boas práticas, 15 na sequência de ações de inspeção e 2 decorrentes da análise de reclamações de clientes bancários.

1.1. Publicidade

No âmbito da fiscalização da publicidade, foram emitidas 30 determinações específicas no primeiro semestre de 2017, o que representa uma redução homóloga de 38,8%. Estas determinações específicas foram dirigidas a 22 instituições, visando corrigir um total de 75 suportes publicitários, 4 dos quais de carácter institucional.

A maior parte das determinações específicas foram emitidas no âmbito da publicidade a crédito aos consumidores e incidiram sobre a apresentação de condições de acesso e restrições sem destaque similar face às características destacadas dos referidos produtos. Por comparação com o semestre homólogo, este tipo de incumprimento cresceu de 10,9% para 17,5%. A deformação dos factos nas

mensagens publicitárias, associada à apresentação de designações incorretas ou incompletas e informações inconsistentes (designadamente no exemplo representativo da TAEG) continuou a ser frequente, com um ligeiro acréscimo face ao primeiro semestre de 2016. A apresentação pouco destacada da TAEG surge em terceiro lugar no conjunto de incumprimentos mais frequentemente observados, pese embora a redução homóloga registada.

Realça-se ainda o incumprimento relativo à apresentação da TAE na publicidade a crédito hipotecário sem destaque similar às características destacadas ou omissão do correspondente exemplo representativo, o qual evidencia um forte aumento face aos valores do primeiro semestre de 2016.

1.2. Depósitos

Durante o primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal emitiu 33 determinações específicas, dirigidas a 26 instituições, para corrigir as irregularidades detetadas na comercialização de depósitos bancários. Cerca de 81,1% destas determinações específicas resultaram de ações de inspeção.

Destacam-se as determinações específicas emitidas a respeito da prestação de informação, no extrato da conta de depósito à ordem, sobre a possibilidade de os clientes bancários acederem à conta de serviços mínimos bancários¹, bem como do cumprimento de deveres de informação pré-contratual, com especial incidência para a disponibilização aos clientes de uma ficha de informação normalizada em momento anterior ao da abertura de conta de depósito à ordem².

1.3. Crédito à habitação e outros créditos hipotecários

Durante o primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal emitiu cinco determinações específicas, dirigidas a três instituições, para corrigir irregularidades detetadas no crédito hipotecário. Estas determinações específicas resultaram da análise de reclamações de clientes bancários uma vez que as ações de inspeção se centraram na fiscalização do crédito aos consumidores.

Assinalam-se as determinações específicas emitidas relativamente ao incumprimento por parte das instituições supervisionadas dos deveres a que estão sujeitas em matéria de comunicação à Central de Responsabilidades de Crédito³, destacando-se, em particular, os casos de omissão de comunicação⁴ ou de inobservância do dever de retificação de responsabilidades indevidamente comunicadas⁵.

1.4. Crédito aos consumidores e outros créditos

Durante o primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal emitiu 156 determinações específicas, dirigidas a 22 instituições, para corrigir as irregularidades detetadas no crédito aos consumidores e outros créditos. Cerca de 71,2%

destas determinações específicas resultaram de ações de inspeção.

Destacam-se as determinações específicas respeitantes ao cumprimento de deveres de informação pré-contratual e de assistência ao cliente⁶, à observância dos deveres relativos ao reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito⁷, designadamente, na sequência da deteção de situações de omissão de comunicação⁸ ou de inobservância do dever de retificação de responsabilidades indevidamente comunicadas⁹, e, bem assim, ao cumprimento dos deveres previstos no âmbito da prevenção e da regularização extrajudicial de situações de incumprimento. Assinalam-se ainda as determinações específicas relativas ao cumprimento dos pressupostos de cálculo da TAEG¹⁰ e à observância dos limites máximos aplicáveis à TAEG¹¹.

1.5. Instrumentos de pagamento

Durante o primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal emitiu quatro determinações específicas, dirigidas a quatro instituições, para corrigir as irregularidades detetadas na comercialização de instrumentos de pagamento. A totalidade destas determinações específicas resultaram da análise de reclamações de clientes bancários.

Destacam-se as determinações específicas relativas ao cumprimento das normas legais aplicáveis ao bloqueio de instrumentos de pagamento¹² e ao prazo de pré-aviso aplicável em caso de denúncia de contrato de utilização de cartão de crédito¹³.

2. Processos de contraordenação

No primeiro semestre de 2017, o Banco de Portugal, no âmbito das suas funções de supervisão comportamental instaurou 37 processos de contraordenação contra 17 instituições.

Os processos instaurados resultaram maioritariamente (94,5%) da fiscalização realizada pelo Banco de Portugal através da análise das reclamações dos clientes bancários, estando envolvidas nestes processos 89 reclamações.

Quadro V.2 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas
| 1.º semestre de 2017

	1.º sem. 2017	Instituições abrangidas
Depósitos	11	7
Crédito hipotecário	5	4
dos quais: Regime geral do incumprimento	4	3
Crédito aos consumidores e outros créditos	11	10
dos quais: Regime geral do incumprimento	4	4
Taxas máximas	1	1
Reporte à central de responsabilidades de crédito	9	7
Instrumentos de pagamento	6	5
Livro de reclamações	2	2
Outras situações	2	2
Total de processos de contraordenação	37	-

Nota: Foram instaurados 37 processos de contraordenação a 17 instituições. Cada processo de contraordenação pode envolver mais do que uma matéria.

Quanto às matérias abrangidas, salientam-se os processos de contraordenação relativos ao incumprimento dos deveres associados à comunicação de informação à Central de Responsabilidades de Crédito¹⁴, em particular nos casos de omissão de comunicação¹⁵ ou de inobservância do dever de retificação de responsabilidades indevidamente comunicadas¹⁶.

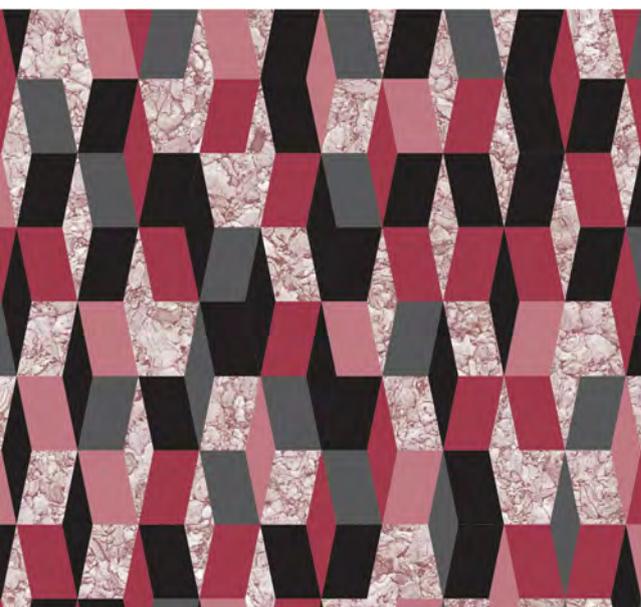
No contexto dos depósitos, assinalam-se os processos de contraordenação relativos (i) ao bloqueio indevido de contas de depósito à ordem, em particular, no âmbito de situações de demora injustificada de levantamento de ordens de penhora¹⁷ e (ii) ao incumprimento dos deveres de informação aplicáveis previamente à celebração do contrato de abertura de conta de depósito a prazo¹⁸.

Salientam-se, ainda, no âmbito do crédito aos consumidores e do crédito à habitação e de outros créditos com garantia hipotecária, os processos de contraordenação relativos à violação do regime geral do incumprimento¹⁹ e à inobservância dos deveres de informação aplicáveis previamente à celebração e na vigência desses contratos²⁰.

No que se refere às matérias relativas a instrumentos de pagamentos, designadamente no que concerne aos deveres aplicáveis às instituições, destacam-se os processos de contraordenação relativos a (i) atrasos no encerramento de conta por parte das instituições²¹, (ii) operações de pagamento não autorizadas²², (iii) atraso na disponibilização do montante objeto de operações de pagamento²³ e (iv) bloqueio de instrumentos de pagamento²⁴.

Notas

1. Artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2015.
2. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
3. Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro, e Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.
4. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.
5. Ponto 10 da Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.
6. Artigos 6.º e 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
7. Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro, e Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.
8. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.
9. Ponto 10 da Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.
10. Artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e Instrução do Banco de Portugal n.º 13/2013.
11. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
12. Artigo 66.º do RJSPME.
13. Artigo 56.º do RJSPME.
14. Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro e Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.
15. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.
16. Ponto 10 da Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.
17. Artigo 74.º do RGICSF.
18. Artigos 4.º e 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.
19. Decreto-Lei n.º 227/2012.
20. Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010 (crédito à habitação) e Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014 (crédito aos consumidores).
21. Artigo 56.º do RJSPME.
22. Artigo 65.º e 71.º do RJSPME.
23. Artigo 80.º do RJSPME.
24. Artigo 66.º do RJSPME.



Anexo

1. Iniciativas legislativas e regulamentares

1. Iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objecto
9 de março	Instrução n.º 3/2017	Divulga as taxas máximas aplicáveis aos contratos de crédito aos consumidores no 2.º trimestre de 2017.
12 de abril	Regulamento delegado (UE) 2017/653 da Comissão Europeia	Estabele normas técnicas de regulamentação no que diz respeito à apresentação, ao conteúdo, ao reexame e à revisão dos documentos de informação fundamental, bem como às condições para o cumprimento do requisito de fornecer pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (<i>PRIIP</i>).
7 de junho	Instrução n.º 8/2017	Divulga as taxas máximas aplicáveis aos contratos de crédito aos consumidores no 3.º trimestre de 2017.
23 de junho	Decreto-Lei n.º 74-A/2017	Estabelece o regime dos contratos de crédito relativo a imóveis, definindo, nomeadamente, as regras aplicáveis ao crédito a consumidores garantido por hipoteca ou por outro direito sobre imóveis. Este diploma transpõe parcialmente a Diretiva n.º 2014/17/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa a contratos de crédito a consumidores para imóveis destinados a habitação.

