

# Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental

1.º semestre 2018



BANCO DE  
PORTUGAL  
EUROSISTEMA



# Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental

1.º semestre 2018



**BANCO DE PORTUGAL**  
EUROSISTEMA

Lisboa, 2018 • [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)



# Índice

Sumário executivo | 9

## I Fiscalização sistemática | 15

- 1 Preçários | 17
- 2 Publicidade | 17
- 3 Depósitos estruturados | 19
- 4 Taxas máximas no crédito aos consumidores | 21

## II Implementação do regime geral do incumprimento | 23

- 1 Crédito hipotecário | 25
- 2 Crédito aos consumidores | 26
- 3 Processos concluídos | 27

## III Ações de inspeção | 31

- 1 Inspeções aos balcões | 33  
Caixa 1 • Evolução das contas de serviços mínimos bancários | 34
- 2 Inspeções aos serviços centrais | 36
- 3 Inspeções à distância | 38  
Caixa 2 • Comercialização de produtos de crédito aos consumidores através de canais digitais | 39

## IV Reclamações dos clientes bancários | 41

- 1 Evolução recente | 43
- 2 Evolução das reclamações por matéria | 44
- 3 Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário | 47
  - 3.1 Contas de depósito | 47
  - 3.2 Crédito aos consumidores | 49
  - 3.3 Crédito hipotecário | 50
  - 3.4 Cartões de pagamento | 52
  - 3.5 Transferências a crédito | 53
  - 3.6 Cheques | 54

- 3.7 Crédito às empresas | **55**
- Caixa 3 • Instituições mais reclamadas nas contas de depósito | **56**
- Caixa 4 • Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores | **58**
- Caixa 5 • Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário | **60**
- 4 Resultados das reclamações encerradas | **62**

## V Correção de irregularidades e sancionamento | **65**

- 1 Determinações específicas e recomendações | **67**
  - 1.1 Publicidade | **67**
  - 1.2 Preçários | **68**
  - 1.3 Depósitos bancários | **68**
  - 1.4 Crédito aos consumidores | **69**
  - 1.5 Crédito hipotecário | **69**
  - 1.6 Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito | **69**
  - 1.7 Serviços de pagamento | **70**
  - 1.8 Livro de Reclamações | **70**
- 2 Processos de contraordenação | **70**

## VI Autorização e registo de intermediários de crédito | **73**

- 1 Novo regime jurídico dos intermediários de crédito | **75**
- 2 Pedidos de autorização para o acesso à atividade de intermediário de crédito | **77**
- 3 Instituições que prestam serviços de intermediação ou de consultoria | **79**
- 4 Notificações de atividade em Portugal de intermediários de crédito autorizados noutros Estados-Membros da União Europeia | **80**

## VII Certificação de entidades formadoras | **81**

## VIII Anexo | **85**

- 1 Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas | **87**

# Índice gráficos

Gráfico I.2.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados  
| 1.º semestre de 2017 – 1.º semestre de 2018 | **18**

Gráfico I.2.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes  
| 2017–2018 | **19**

Gráfico I.2.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes,  
por tipo de produto | 1.º semestre de 2018 | **19**

Gráfico I.4.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados  
| 1.º semestre de 2017 – 1.º semestre de 2018 | **21**

Gráfico II.2.1 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores  
integrados no PERSI, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2018 | **26**

Gráfico II.3.1 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 1.º semestre  
de 2018 | **28**

Gráfico II.3.2 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos  
| 1.º semestre de 2018 | **29**

Gráfico II.3.3 • PERSI | Motivos de extinção | 1.º semestre de 2017 – 1.º semestre  
de 2018 | **29**

Gráfico C1.1 • Serviços mínimos bancários | Evolução do número de contas  
| 2015 – 1.º semestre de 2018 | **34**

Gráfico C1.2 • Serviços mínimos bancários | Contas constituídas e encerradas  
| 1.º semestre de 2018 | **35**

Gráfico C1.3 • Serviços mínimos bancários | Caracterização das contas | 1.º semestre  
de 2018 | **35**

Gráfico IV.1.4 • Reclamações | Evolução do número de entradas | 2011 – 1.º semestre  
de 2018 | **43**

Gráfico IV.2.1 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem)  
| 2017 – 1.º semestre de 2018 | **46**

Gráfico IV.3.1 • Reclamações | Contas de depósito | 1.º semestre de 2018 | **48**

Gráfico IV.3.2 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 1.º semestre  
de 2018 | **49**

Gráfico IV.3.3 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel  
| 1.º semestre de 2018 | **49**

Gráfico IV.3.4 • Reclamações | Crédito hipotecário | 1.º semestre de 2018 | **51**

Gráfico IV.3.5 • Reclamações | Cartões de pagamento | 1.º semestre de 2018 | **52**

Gráfico IV.3.6 • Reclamações | Transferências a crédito | 1.º semestre de 2018 | **53**

Gráfico IV.3.7 • Reclamações | Cheques | 1.º semestre de 2018 | **54**

Gráfico IV.3.8 • Reclamações | Crédito às empresas | 1.º semestre de 2018 | **55**

Gráfico C3.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2018 | **57**

Gráfico C4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2018 | **59**

Gráfico C5.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário | 1.º semestre de 2018 | **61**

Gráfico VI.2.1 • Intermediários de crédito | Distribuição dos pedidos de autorização por tipo de pessoa | 1.º semestre de 2018 | **77**

Gráfico VI.2.2 • Intermediários de crédito | Distribuição dos pedidos de autorização por categoria de intermediário de crédito | 1.º semestre de 2018 | **78**

Gráfico VI.2.3 • Intermediários de crédito | Distribuição dos pedidos de autorização por tipo de crédito | 1.º semestre de 2018 | **78**

## Índice quadros

Quadro I.1.1 • Preçários | Número preçários reportados | 1.º semestre de 2018 | **17**

Quadro I.3.1 • Depósitos estruturados | Documentos de informação pré-contratual | 1.º semestre de 2017 – 1.º semestre de 2018 | **20**

Quadro I.3.2 • Depósitos estruturados | Depósitos vencidos | 1.º semestre de 2017 – 1.º semestre de 2018 | **20**

Quadro II.1.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário | 2017 – 1.º semestre de 2018 | **25**

Quadro II.2.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2017 – 1.º semestre de 2018 | **27**

Quadro III.1.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 1.º semestre de 2018 | **33**

Quadro III.2.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 1.º semestre de 2018 | **37**

Quadro III.3.1 • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 1.º semestre de 2018 | **39**

Quadro C2.1 • Número de produtos de crédito aos consumidores, por tipologia, disponibilizados em canais digitais | **40**

Quadro IV.1.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2017 – 1.º semestre de 2018 | **44**

Quadro IV.2.1 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2017 – 1.º semestre de 2018 | **47**

Quadro C3.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2018 | **56**

Quadro C4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores  
| 1.º semestre de 2018 | **58**

Quadro C5.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário | 1.º semestre  
de 2018 | **60**

Quadro V.1.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria  
| 1.º semestre de 2018 | **67**

Quadro V.2.1 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 1.º semestre  
de 2018 | **71**

## Índice figuras

Figura VI.1.1 • Portal do Cliente Bancário | Autorização e registo de intermediários  
de crédito | **76**

Figura VI.1.2 • *Site* do Banco de Portugal | Lista das entidades habilitadas a atuar como  
intermediário de crédito | **76**

Figura VI.3.1 • *Site* do Banco de Portugal | Lista de entidades que prestam serviços  
de intermediação de crédito ou de consultoria | **79**

Figura VI.4.1 • Portal do Cliente Bancário | Intermediários de crédito autorizados | **80**

Figura VII.1 • Portal do Cliente Bancário | Certificação de entidades formadoras | **84**

Figura VII.2 • Portal do Cliente Bancário | Certificação de entidades formadoras | **84**

# Siglas

ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
DIF	Documento de informação fundamental
FIN	Ficha de informação normalizada
FINE	Ficha de informação normalizada europeia
PARI	Plano de ação para o risco de incumprimento
PCB	Portal do Cliente Bancário
PERSI	Procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento
PRIIP	<i>Packaged retail and insurance-based investment products</i> (pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros)
RCL	Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
RCO	Reclamação proveniente de outros meios
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
RJSPME	Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e Moeda Eletrónica
SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i> (Área Única de Pagamentos em Euros)
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
TAN	Taxa anual nominal

# Sumário executivo

Na *Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental do 1.º semestre de 2018*, o Banco de Portugal descreve as atividades de supervisão desenvolvidas nos mercados bancários de retalho durante o primeiro semestre do corrente ano.

O capítulo I sintetiza as atividades de fiscalização regular dos preçários, da publicidade, dos depósitos estruturados e das taxas máximas nos contratos de crédito aos consumidores reportados ao Banco de Portugal. O capítulo II apresenta a implementação do regime geral do incumprimento. O capítulo III descreve as ações de inspeção nos mercados bancários de retalho. O capítulo IV apresenta a análise das reclamações dos clientes bancários. O capítulo V descreve a atuação do Banco de Portugal na correção de irregularidades e o sancionamento aplicado.

Neste período, registou-se um alargamento do perímetro de supervisão comportamental do Banco de Portugal que passou a atuar em novas áreas, nomeadamente na autorização e registo dos intermediários de crédito e na certificação de entidades formadoras dos trabalhadores das instituições envolvidos na comercialização de produtos de crédito à habitação e dos intermediários de crédito. Assim, o capítulo VI sistematiza as atividades desenvolvidas pelo Banco de Portugal na autorização e registo de intermediários de crédito, enquanto o capítulo VII descreve a atividade de certificação de entidades formadoras realizada pelo Banco de Portugal.

## **Fiscalização sistemática**

No primeiro semestre do ano, no âmbito da fiscalização do preçário das instituições, foram reportados ao Banco de Portugal 390 folhetos de comissões e despesas e 255 folhetos de taxas de juro. Do total de folhetos de comissões e despesas, 21,5% foram reportados em resultado de alterações exigidas pelo Banco de Portugal para correção de irregularidades, sobretudo relacionadas com a clareza e completude das condições de aplicação de comissões e com a atualização da informação relacionada com as alterações normativas que entraram em vigor em 2018.

O Banco de Portugal fiscalizou 4838 suportes publicitários a produtos e serviços bancários, mais 6% do que no primeiro semestre de 2017, acompanhando o aumento do número de campanhas promovidas pelas instituições. Do total de suportes analisados, 2,7% não estavam conformes com o quadro normativo aplicável, com maior incidência de incumprimentos nas campanhas de publicidade a crédito automóvel.

O Banco de Portugal avaliou também a conformidade de 32 documentos de informação fundamental (DIF) relativos a depósitos estruturados e fiscalizou as taxas de remuneração relativas a 61 depósitos indexados e a 16 componentes de depósitos duais vencidos neste período.

Foi ainda analisada informação relativa a 804 593 novos contratos de crédito aos consumidores, reportada no âmbito do regime de taxas máximas que vigora neste tipo de crédito.

## **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 a abertura de 345 947 processos PERSI no primeiro semestre de 2018, mais 14,5% do que no último semestre de 2017. Este crescimento deveu-se ao aumento dos processos relativos a crédito aos consumidores, uma vez que o número de novos processos relativos a crédito hipotecário diminuiu. O crescimento do número de processos iniciados pode refletir, para algumas instituições, alterações nos procedimentos adotados, não refletindo necessariamente um aumento do número de situações de incumprimento. No crédito hipotecário, a maioria dos processos PERSI encerrados (64,7%) conduziu à regularização das situações de

incumprimento, enquanto no crédito aos consumidores a percentagem de processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento foi inferior (44,3%). A renegociação dos termos e condições dos contratos de crédito continuou a ser a principal solução acordada entre as instituições e os clientes para a regularização do incumprimento no âmbito do PERSI, em comparação com soluções como a consolidação de créditos, o refinanciamento ou o empréstimo adicional.

### Ações de inspeção

A atividade de inspeção comportamental desenvolvida no primeiro semestre de 2018 centrou-se maioritariamente na fiscalização da implementação das recentes alterações ao quadro normativo, designadamente no regime dos serviços mínimos bancários (SMB) e no regime do crédito hipotecário. A atividade de inspeção desenvolvida abrangeu também a comercialização de crédito aos consumidores e a contratação através de canais digitais.

Para verificar a implementação pelas instituições das alterações ao quadro normativo dos SMB, o Banco de Portugal fiscalizou o cumprimento dos deveres de informação associados à disponibilização da conta de SMB e o acesso a este regime pelos clientes bancários. Atuando como cliente mistério, o Banco de Portugal avaliou a informação prestada sobre as alterações introduzidas a este regime no início do ano, nomeadamente quanto ao elenco de serviços incluídos que foi alargado, ao valor máximo da comissão de manutenção desta conta que foi reduzido e à obrigação das instituições disponibilizarem aos seus clientes meios de resolução alternativa de litígios que foi introduzida. A implementação destas alterações foi também avaliada pelo Banco de Portugal através de inspeção à distância à informação prestada pelas instituições nos seus sítios da internet, no preçário e na ficha de informação normalizada (FIN) da conta de SMB. Foi ainda verificado 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.

Face à prioridade atribuída ao regime do crédito hipotecário, o Banco de Portugal realizou inspeções aos balcões das instituições, através das quais avaliou designadamente o cumprimento do dever de assistência e a adequação da informação prestada ao cliente através da Ficha de Informação Normalizada Europeia (FINE) que as instituições passaram a ter de disponibilizar a partir do início do ano. Através de ações à distância, o Banco avaliou ainda a adequação da informação prestada pelas instituições nos seus sítios na internet, incluindo em simuladores, e no preçário sobre crédito à habitação e de outros créditos hipotecários comercializados.

O Banco de Portugal realizou também ações de fiscalização da comercialização de crédito aos consumidores no contexto do dinamismo registado nas diversas tipologias de crédito deste mercado. A avaliação do regime da mora foi outro dos focos da atividade inspetiva aos serviços centrais das instituições de crédito no primeiro semestre de 2018.

No âmbito dos canais digitais, a partir de 19 de janeiro, as instituições passaram a prestar ao Banco de Portugal informação sobre a comercialização dos produtos de crédito aos consumidores iniciada e concluída através de canais digitais, nomeadamente por *homebanking* e aplicações para dispositivos móveis (*apps*). As instituições têm prestar informação sobre as características do produto de crédito e o respetivo processo de contratação, incluindo sobre os mecanismos de segurança implementados. Este reporte de informação permite ao Banco de Portugal monitorizar e fiscalizar a comercialização de crédito aos consumidores através de canais digitais, avaliando o respeito pelos direitos dos clientes independentemente do canal de comercialização.

No primeiro semestre de 2018, foi igualmente 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.

### **Reclamações dos clientes bancários**

O Banco de Portugal recebeu 7545 reclamações de clientes bancários, o que representa uma média de cerca de 1258 reclamações por mês (menos 1,3% do que em 2017).

O número de reclamações sobre contas de depósito manteve-se relativamente estável em 13 reclamações por cada 100 mil contas, uma vez que a diminuição do número de reclamações sobre esta matéria esteve em linha com a diminuição do número de contas de depósito reportado pelas instituições. Esta evolução deveu-se sobretudo à diminuição das reclamações sobre situações de penhoras ou insolvências e cobrança de comissões ou encargos nas contas à ordem.

O número de reclamações sobre crédito aos consumidores aumentou para 16 por cada 100 mil contratos (o que compara com 15 reclamações por cada 100 mil contratos, em 2017). As reclamações sobre esta matéria aumentaram 9,1%, face à média mensal de 2017, sobretudo devido ao crescimento de reclamações sobre a cobrança de valores em dívida e comissões ou encargos.

No crédito hipotecário as reclamações aumentaram para 48 por cada 100 mil contratos (o que compara com 45, em 2017). Este crescimento é explicado tanto pelo aumento do número de reclamações como pela diminuição do número de contratos de crédito hipotecário reportados. O aumento do número de reclamações deveu-se sobretudo a matérias relacionadas com o cálculo de prestações e com a não concessão de crédito.

O prazo médio de encerramento das reclamações no primeiro semestre de 2018 foi de 31 dias (39 dias em 2017). Em 58% das reclamações encerradas não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada. Nos restantes casos (42%), a situação reclamada foi resolvida por iniciativa da instituição ou por atuação do Banco de Portugal.

### **Correção de irregularidades e sancionamento**

Na sequência da sua atuação fiscalizadora, o Banco de Portugal emitiu 341 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 57 instituições, exigindo a correção das irregularidades detetadas ou a adoção de boas práticas. Destas, a maioria (78,6%) resultou de ações de inspeção às instituições e incidiu sobre matérias relacionadas com o crédito aos consumidores (40%) e os serviços mínimos bancários (27%), refletindo as prioridades de inspeção que foram definidas pelo Banco de Portugal.

O Banco instaurou 33 processos de contraordenação contra 17 instituições, que resultaram maioritariamente da análise de reclamações de clientes bancários, estando envolvidos nestes processos 63 reclamações. A maioria dos processos teve por objeto situações relacionadas com contas de depósito e crédito aos consumidores.

### **Autorização e registo de intermediários de crédito**

A 1 de janeiro de 2018, entrou em vigor o regime jurídico dos intermediários de crédito, passando o Banco de Portugal a ser responsável pela autorização e registo de todas as entidades que pretendam atuar como intermediários em contratos de crédito ou prestar serviços de consultoria no âmbito de contratos de crédito.

Durante o primeiro semestre de 2018, foram apresentados junto do Banco de Portugal 658 pedidos de autorização. A maioria dos interessados (76%) pretendia exercer a atividade na categoria de intermediário de crédito a título acessório (comerciante que fornece o bem ou serviço que é financiado pela instituição que concede o crédito). Cerca de 20% solicitaram autorização na categoria de intermediário de crédito vinculado (caso em que existe um contrato de vinculação entre o intermediário e a instituição ou grupo de instituições que concedem o crédito) e os restantes

solicitaram autorização na categoria de intermediário de crédito não vinculado. Dos pedidos recebidos no primeiro semestre de 2018, a maioria (78,4%) dizia respeito à intermediação de contratos de crédito aos consumidores, seguindo-se os pedidos para a intermediação de contratos de crédito hipotecário (16,1%). Os interessados que pretendiam intermediar simultaneamente contratos de crédito aos consumidores e crédito hipotecário tiveram pouca expressão (5,5%).

A grande maioria dos pedidos de autorização foi recebida no final do primeiro semestre de 2018, pelo que no final deste período ainda se encontravam em análise pelo Banco de Portugal (cujo prazo pode ir até 180 dias). Assim, no primeiro semestre de 2018, não foram aprovados pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, embora tenham sido recusados quatro pedidos.

### **Certificação de entidades formadoras**

O Banco de Portugal tem, também desde 1 de janeiro de 2018, a incumbência de certificar as entidades formadoras que pretendam ministrar formações no âmbito do regime jurídico do crédito hipotecário<sup>1</sup> e do regime jurídico dos intermediários de crédito<sup>2</sup>. No primeiro semestre de 2018, foram apresentados junto do Banco de Portugal, cinco pedidos de certificação de entidades formadoras.

Até ao final de junho, foram deferidos os pedidos apresentados pela Associação Portuguesa de Bancos/Instituto de Formação Bancária e pela SPESI – Sociedade de Promoção de Ensino Superior Imobiliário, S.A..

## **A supervisão comportamental em números | 1.º semestre de 2018**

### **Atividades de fiscalização sistemática**

- Alterados 84 folhetos de comissões e despesas (21,5%) por exigência do Banco de Portugal;
- Analisados 4838 suportes de publicidade de 54 instituições;
- Em 2,7% dos suportes analisados, o Banco de Portugal exigiu a sua correção. Os maiores níveis de incumprimento foram no crédito automóvel (18,6%) e no crédito pessoal (4,1%);
- Fiscalizados previamente à sua comercialização, 32 documentos de informação fundamental de depósitos estruturados de 8 instituições;
- Verificado o apuramento da taxa de remuneração de 77 depósitos indexados e duais vencidos de 11 instituições;
- Analisado o reporte de 804 593 contratos de crédito aos consumidores de 55 instituições.

### **Fiscalização do regime geral do incumprimento:**

- Analisada a informação relativa a 345 947 processos PERSI sobre contratos de crédito hipotecário e aos consumidores, de 52 instituições;
- Recebidas 185 reclamações;
- Recebidos 28 pedidos de informação;

1. Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

2. Regime jurídico aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho.

- Emitida 1 determinação específica;
- Instaurados 5 processos de contraordenação a 4 instituições.

#### **Fiscalização do regime dos serviços mínimos bancários:**

- Reportadas 50 610 contas de serviços mínimos bancários, das quais 7404 abertas no primeiro semestre de 2018 (50,7% por conversão de conta de depósito à ordem já existente);
- Realizadas 48 ações de inspeção “cliente mistério” aos balcões de 16 entidades;
- Realizadas 131 ações de inspeção à distância a 26 instituições;
- Recebidas 42 reclamações;
- Recebidos 53 pedidos de informação;
- Emitidas 91 determinações específicas e recomendações a 27 instituições.

#### **Ações de inspeção**

- Realizadas 91 ações de inspeção aos balcões de 24 instituições, das quais 80 ações cliente mistério;
- Efetuadas 68 ações de inspeção aos serviços centrais de 22 instituições;
- Conduzidas 433 ações de inspeção à distância a 81 instituições.

#### **Gestão de reclamações**

- Recebidas 7545 reclamações contra 63 instituições, das quais 32,2% dizem respeito a questões relacionadas com contas de depósito, 24,9% com crédito aos consumidores e 13,4% com crédito hipotecário;
- Encerradas 58% das reclamações sem indícios de infração e 42% 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 31 dias.

#### **Pedidos de informação**

- Recebidos 1583 pedidos de informação de clientes bancários.

#### **Intermediários de crédito**

- Apresentados 658 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito;
- Recebidos 254 pedidos de informação.

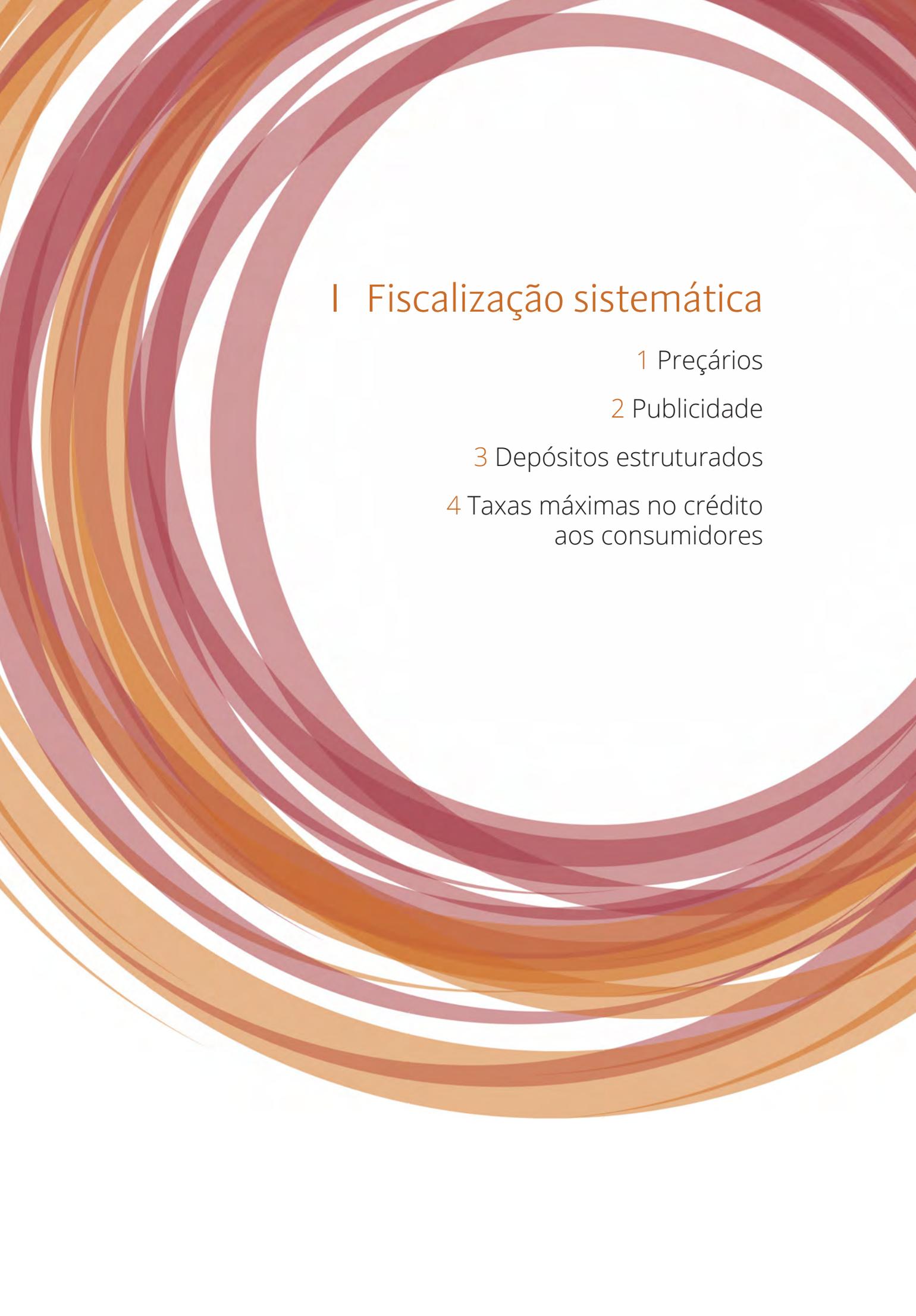
#### **Entidades formadoras**

- Apresentados 5 pedidos de certificação de entidades formadoras;
- Recebidos 9 pedidos de informação.

#### **Correção de irregularidades e sancionamento**

- Emitidas 341 determinações específicas e recomendações dirigidas a 57 instituições;
- Instaurados 33 processos de contraordenação a 17 instituições.





# I Fiscalização sistemática

1 Preçários

2 Publicidade

3 Depósitos estruturados

4 Taxas máximas no crédito  
aos consumidores



# 1 Preçários

No primeiro semestre de 2018, foram reportados ao Banco de Portugal 390 folhetos de comissões e despesas e 255 folhetos de taxas de juro<sup>1</sup>. Dos 390 folhetos de comissões e despesas, 306 decorrem de atualizações efetuadas por iniciativa das instituições, enquanto 84 foram objeto de correções de irregularidades por intervenção do Banco de Portugal. As irregularidades detetadas estiveram sobretudo relacionadas com a clareza e completude das condições de aplicação de comissões e com a atualização da informação relacionada com as alterações normativas que entraram em vigor em 2018. Todas as alterações efetuadas aos preçários pelas instituições implicam o reporte de um novo preçário ao Banco de Portugal.

21,5% das alterações aos folhetos de comissões e despesas, decorreram de correções a irregularidades detetadas pelo Banco de Portugal.

No final do primeiro semestre, encontravam-se publicados no Portal do Cliente Bancário (PCB) 109 folhetos de comissões e despesas.

## Quadro I.1.1 • Preçários | Número preçários reportados | 1.º semestre de 2018

	Folhetos reportados	Entidades abrangidas
Folheto de comissões e despesas	390	73
Folheto de taxas de juro	255	81
<b>Total</b>	<b>645</b>	<b>-</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Foram recebidos preçários de 91 instituições.

Das alterações efetuadas pelas instituições, 41% corresponde à introdução, modificação ou extinção de produtos; 24% deve-se a modificações no valor das comissões praticadas; e as restantes estão relacionadas com alterações na informação prestada (35%).

# 2 Publicidade

No primeiro semestre de 2018, o Banco de Portugal fiscalizou 4838 suportes publicitários, da responsabilidade de 54 instituições de crédito, o que representa um acréscimo de 6% no número de suportes difundidos face ao primeiro semestre de 2017. Este acréscimo resulta, sobretudo, do maior número de suportes de publicidade para promoção de depósitos simples (+70,5%), que mais que compensou a redução dos suportes de depósitos estruturados. Destacam-se ainda os

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

contributos das campanhas de publicidade a crédito à habitação (+49,2%) e a crédito automóvel (+33,3%), bem como de campanhas de índole institucional (+22,7%).

Do volume total de suportes, 173 (3,6%) foram analisados em momento anterior ao da respetiva divulgação, 135 dos quais (2,8%) em resposta a pedidos de parecer recebidos das instituições de crédito. Os 38 restantes (0,8%) correspondem a campanhas de depósitos estruturados, sujeitas por lei à aprovação prévia do Banco de Portugal.

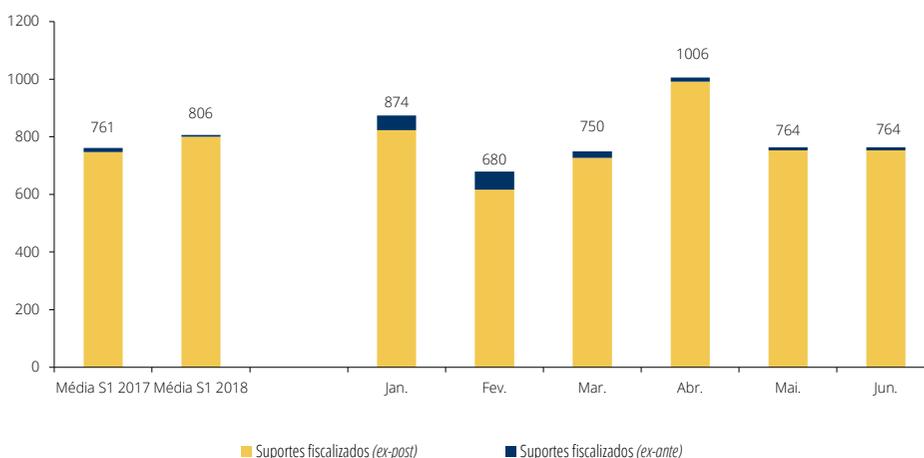
As campanhas publicitárias das instituições de crédito continuam a incidir preferencialmente na promoção de cartões de crédito (48% do volume total de suportes analisados), seguidas das campanhas de crédito pessoal (17%) e de crédito automóvel (7%). A publicidade de natureza institucional representou 9% do total de suportes difundidos.

Das campanhas analisadas, 2,7% apresentavam irregularidades, o que compara com 1,7% no semestre homólogo de 2017.

Dos 4665 suportes analisados após a sua divulgação, o Banco de Portugal ordenou a alteração de 124, o que compara com 75 suportes no primeiro semestre de 2017.

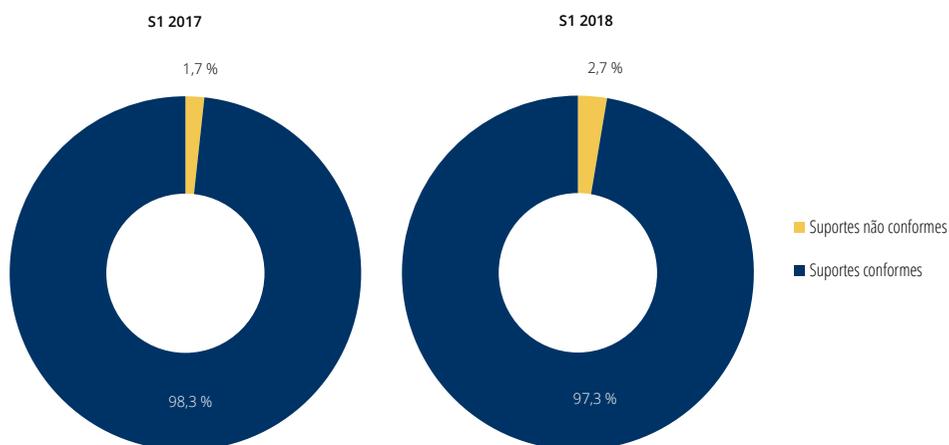
As campanhas de publicidade a crédito automóvel apresentam o mais elevado rácio de incumprimento (18,6%), acima do observado nas campanhas de crédito pessoal (4,1%) ou de crédito à habitação (3,7%). As campanhas de publicidade relativas a cartões de crédito, campanhas multi-produto e a serviços de pagamento apresentaram um rácio de incumprimento reduzido (0,6%, 0,6% e 1%, respetivamente).

**Gráfico I.2.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 1.º semestre de 2017 – 1.º semestre de 2018**



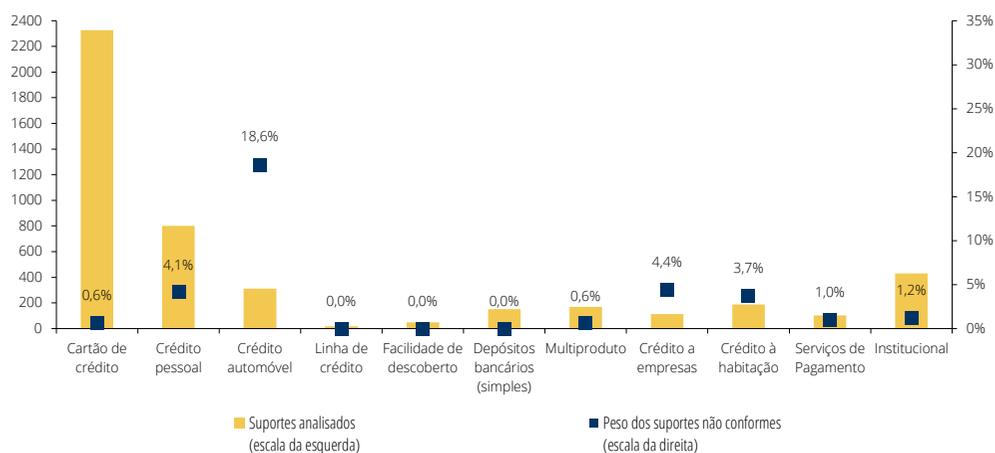
Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2018 foram fiscalizados 4838 suportes, dos quais 38 relativos a depósitos estruturados.

**Gráfico I.2.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes | 2017-2018**



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2018 foram fiscalizados 4665 suporte após a sua divulgação.

**Gráfico I.2.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários não conformes, por tipo de produto | 1.º semestre de 2018**



Fonte: Banco de Portugal.

### 3 Depósitos estruturados

No dia 1 de janeiro de 2018, entrou em vigor o Regulamento (UE) n.º 1286/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro, sobre os documentos de informação pré-contratual para pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (“Regulamento PRIIPs”). Entrou igualmente em vigor o Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/653 da Comissão, de 8 de março, que o complementa, estabelecendo as normas técnicas de regulamentação desses documentos de informação fundamental.

As modificações introduzidas no enquadramento normativo aplicável a estes produtos implicaram, desde logo, a substituição da anterior designação de “depósitos indexados” por “depósitos estruturados” e do anterior “prospeto informativo” pelo novo documento de informação pré-contratual, o Documento de Informação Fundamental (“DIF”). Com a entrada em vigor destas alterações, deixou igualmente de estar prevista a comercialização de depósitos duais.

### As instituições de crédito enviaram para parecer prévio do Banco de Portugal 32 Documentos de Informação Fundamental.

O Banco de Portugal verificou previamente a conformidade do DIF dos 32 depósitos estruturados comercializados neste período por oito instituições de crédito. Por comparação com o número de prospectos informativos de depósitos indexados e duais submetidos ao Banco no primeiro semestre de 2017, verificou-se uma redução de 57,9%.

#### Quadro I.3.1 • Depósitos estruturados | Documentos de informação pré-contratual | 1.º semestre de 2017 – 1.º semestre de 2018

Tipo de depósito	1.º semestre de 2017		1.º semestre de 2018	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
Estruturado/Indexado	56	10	32	8
Dual	20	2	-	-
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>-</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2017, 12 instituições submeteram prospectos relativos a depósitos indexados e duais, enquanto no primeiro semestre de 2018 foram 8 as instituições que submeteram DIF.

O Banco de Portugal procedeu também à verificação das taxas de remuneração apuradas pelas instituições para os depósitos indexados e duais vencidos durante o primeiro semestre de 2018. Foram fiscalizadas as taxas de remunerações reportadas por 11 instituições, relativas a 61 depósitos indexados e a 16 componentes de depósitos duais, 4 de depósitos simples e 12 de depósitos indexados.

#### Quadro I.3.2 • Depósitos estruturados | Depósitos vencidos | 1.º semestre de 2017 – 1.º semestre de 2018

Tipo de depósito	1.º semestre de 2017		1.º semestre de 2018	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Indexado	76	10	61	9
Dual	28	3	16	3
Componente fixa	19		4	
Componente indexada	9		12	
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>-</b>	<b>77</b>	<b>-</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2017 e no primeiro semestre de 2018 foram fiscalizadas remunerações pagas por 12 e 11 instituições, respetivamente.

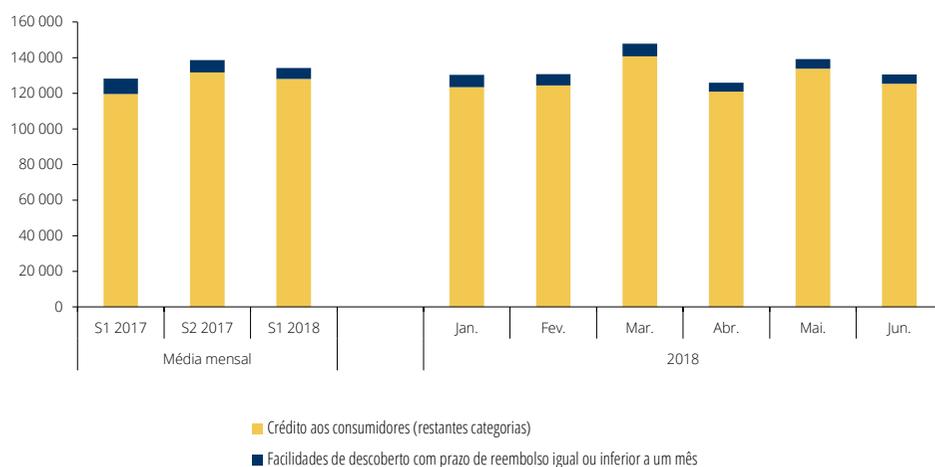
## 4 Taxas máximas no crédito aos consumidores

Foram reportados mais 4,6% novos contratos de crédito aos consumidores, face ao primeiro semestre de 2017.

No primeiro semestre de 2018, 55 instituições reportaram ao Banco de Portugal informação relativa a 804 593 contratos de crédito aos consumidores, o que corresponde a uma média de cerca de 134 mil contratos por mês e representa um aumento de 4,6%, face ao primeiro semestre de 2017. 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 as taxas máximas em vigor.

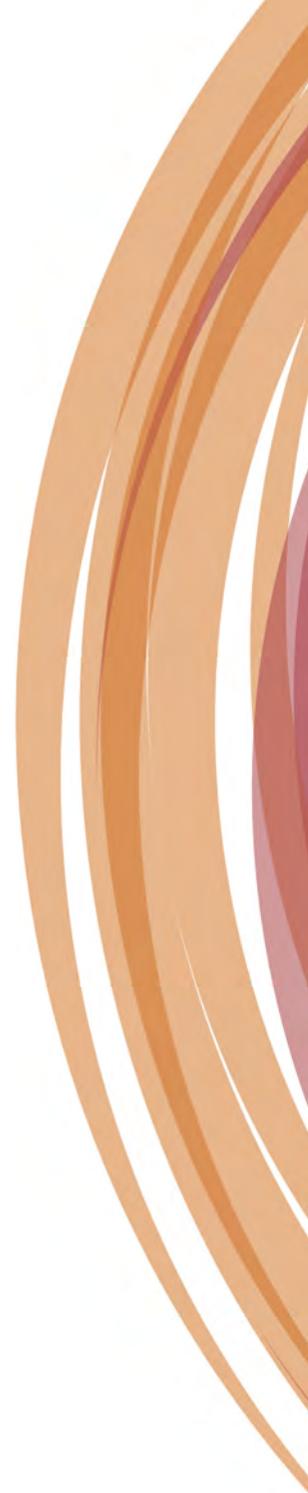
No número de contratos fiscalizados no primeiro semestre de 2018 estão incluídos os contratos de facilidade de descoberto com prazo de reembolso igual ou inferior a um mês, que apresentaram uma redução de 30,1%, face ao primeiro semestre do ano anterior. Excluindo estes contratos, o número de contratos celebrados no primeiro semestre de 2018 aumentou 7,1%, face ao primeiro semestre de 2017.

**Gráfico I.4.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 1.º semestre de 2017 – 1.º semestre de 2018**



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Total de contratos reportados no 1.º semestre de 2018 = 804 593.

Na fiscalização da informação reportada pelas instituições de crédito sobre os novos contratos de crédito aos consumidores foram detetados, no primeiro semestre de 2018, 200 contratos, referentes a três instituições, com indícios de incumprimento das taxas máximas aplicáveis, tendo de imediato sido solicitada informação complementar sobre estes contratos e iniciada a respetiva análise jurídica.





## II Implementação do regime geral do incumprimento

- 1 Crédito hipotecário
- 2 Crédito aos consumidores
- 3 Processos concluídos



# 1 Crédito hipotecário

Durante o primeiro semestre de 2018, as instituições de crédito iniciaram um total de 44 773 processos PERSI tendo por objeto contratos de crédito hipotecário, o que representa uma redução de 1,9%, face ao semestre anterior. Estes processos abrangeram um total de 35 606 contratos, com um montante total em dívida de 1655,3 milhões de euros e um rácio de incumprimento de 1,7%.

... A proporção de processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento aumentou para 64,7% no crédito hipotecário (63% no semestre anterior).  
 ...

No período em análise foram concluídos 44 458 processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário, encontrando-se em análise ou negociação 23 035 processos.

No segmento do crédito hipotecário, o rácio dos processos concluídos com a regularização do incumprimento registou um aumento face ao semestre anterior (de 63% no segundo semestre de 2017 para 64,7% no primeiro semestre de 2018).

**Quadro II.1.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito hipotecário | 2017 – 1.º semestre de 2018**

	Processos				Δ Semestral	Contratos <sup>(a)</sup>
	2017		2018			2018
	S1	S2	Total	S1		
<b>Processos PERSI iniciados</b>						
Número	50 753	45 634	96 387	44 773	-1,9%	35 606
Montante total (milhões de euros) <sup>(b)</sup>	-	-	-	-	-	1655,3
Rácio de incumprimento <sup>(c)</sup>	-	-	-	-	-	1,7%
<b>Processos PERSI em análise<sup>(d)</sup></b>						
Número	-	-	22 720	23 035	-	-
<b>Processos PERSI concluídos</b>						
Número	54 398	50 343	104 741	44 458	-11,7%	31 653
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	-	-	1485,0
Rácio de incumprimento	-	-	-	-	-	2,0%
<b>Dos quais:</b>						
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento <sup>(e)</sup>	34 976	31 728	66 704	28 774	-9,3%	-
Pagamento dos montantes em mora	33 319	30 401	63 720	27 590	-9,2%	-
Obtenção de um acordo entre as partes <sup>(f)</sup>	1657	1327	2984	1184	-10,8%	-
<b>Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/Processos PERSI concluídos</b>	<b>64,3%</b>	<b>63,0%</b>	<b>63,7%</b>	<b>64,7%</b>	<b>1,7 p.p.</b>	<b>-</b>

Fonte: Banco de Portugal. | 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 Crédito aos consumidores

No que respeita ao crédito aos consumidores, registou-se um aumento dos processos PERSI iniciados no primeiro semestre de 2018. Neste período, iniciaram-se mais 44 603 processos do que no semestre anterior, o que representa um aumento de 17,4%. O crescimento do número de processos iniciados pode refletir, para algumas instituições, alterações nos procedimentos adotados, não refletindo necessariamente um aumento do número de situações de incumprimento.

... A proporção de processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento foi de 44,3% no crédito aos consumidores, ligeiramente abaixo do semestre anterior (44,8%).

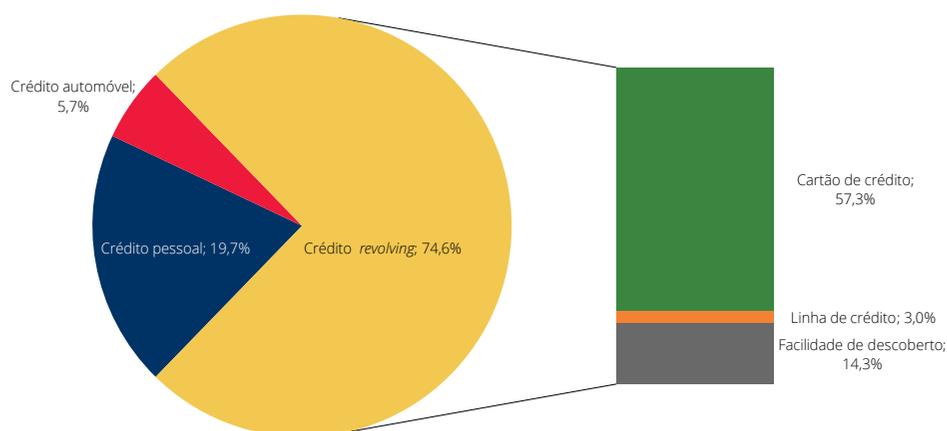
Em linha com o que se vem verificando nos últimos anos, a maioria dos contratos integrados no PERSI no segmento do crédito aos consumidores incidiu sobre produtos de crédito *revolving* (74,6%), destacando-se as dívidas decorrentes da utilização de cartões de crédito (57,3%).

Os processos PERSI iniciados no primeiro semestre de 2018 tiveram por objeto 251 428 contratos, com um montante total em dívida de 562,9 milhões de euros e um rácio de incumprimento de 12,5%.

No período em análise, foram concluídos 288 604 processos PERSI, encontrando-se em análise ou negociação, 126 868 processos.

No crédito aos consumidores verificou-se uma ligeira diminuição do rácio dos processos concluídos com regularização dos valores em mora (de 44,8%, no último semestre de 2017, para 44,3%, no primeiro semestre de 2018).

**Gráfico II.2.1 • PERSI | Distribuição dos contratos de crédito aos consumidores integrados no PERSI, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2018**



Fonte: Banco de Portugal.

**Quadro II.2.1 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 2017 - 1.º semestre de 2018**

	Processos					Contratos <sup>(a)</sup>
	2017			2018		2018
	S1	S2	Total	S1	Δ Semestral	
<b>Processos PERSI iniciados</b>						
Número	276 892	256 571	533 463	301 174	17,4%	251 428
Montante total (milhões de euros) <sup>(b)</sup>	-	-	-	-	-	562,9
Rácio de incumprimento <sup>(c)</sup>	-	-	-	-	-	12,5%
<b>Processos PERSI em análise<sup>(d)</sup></b>						
Número	-	-	114 298	126 868	-	-
<b>Processos PERSI concluídos</b>						
Número	278 321	261 373	539 694	288 604	10,4%	230 840
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	-	-	506,3
Rácio de incumprimento	-	-	-	-	-	14,3%
<b>Dos quais:</b>						
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento <sup>(e)</sup>	128 242	117 166	245 408	127 841	9,1%	-
Pagamento dos montantes em mora	117 266	110 101	227 367	118 164	7,3%	-
Obtenção de um acordo entre as partes <sup>(f)</sup>	10 976	7065	18 041	9677	37,0%	-
<b>Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/Processos PERSI concluídos</b>	<b>46,1%</b>	<b>44,8%</b>	<b>45,5%</b>	<b>44,3%</b>	<b>-0,5 p.p.</b>	<b>-</b>

Fonte: Banco de Portugal. | 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 renegociação dos contratos continuou a ser a principal solução acordada entre as instituições e os clientes para regularizar as situações de incumprimento.

Em termos absolutos, registou-se, no primeiro semestre do ano, uma ligeira diminuição dos processos PERSI relativos a contratos de crédito hipotecário em que se verificou a regularização do incumprimento (de 31 728, no último semestre de 2017, para 28 774, no primeiro semestre deste ano). No entanto, considerando os processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento face aos processos PERSI concluídos, verifica-se que os valores se mantêm estáveis (63%, no último semestre de 2017, que compara com 64,7%, no primeiro semestre de 2018).

A maioria dos processos de crédito hipotecário concluídos com regularização do incumprimento no primeiro semestre de 2018 teve como causa de extinção o pagamento dos montantes em mora por parte dos mutuários (27 590 de um total de 28 774 processos).

No crédito hipotecário, a principal solução acordada nos processos PERSI concluídos durante o primeiro semestre de 2018 foi a renegociação do contrato de crédito (1120 processos PERSI, correspondentes a 21,3 milhões de euros). Entre as condições renegociadas, destacou-se a adoção de períodos de carência de capital e/ou juros (207 processos).

Para além da renegociação, as instituições de crédito e os clientes bancários acordaram, no âmbito de processos PERSI relativos a crédito hipotecário, a celebração de empréstimos adicionais para pagamento de prestações (49 processos) e o refinanciamento da dívida (10 processos).

No **crédito aos consumidores**, o número de processos concluídos com a regularização das situações de incumprimento aumentou de 117 166 processos, no segundo semestre de 2017, para 127 841 processos, no primeiro semestre de 2018 (mais 9,1%). Para este aumento contribuiu, sobretudo, o pagamento dos valores em mora pelos clientes bancários.

Em termos relativos, e à semelhança do que se verificou no crédito hipotecário, o rácio de processos concluídos com regularização do incumprimento (44,3%) manteve-se estável face ao semestre anterior (44,8%).

No crédito aos consumidores, a principal solução acordada nos processos PERSI durante o primeiro semestre de 2018 foi a renegociação do contrato de crédito (7532 processos, correspondentes a 7,4 milhões de euros). Entre as condições renegociadas, salienta-se o diferimento de capital para a última prestação (5272 processos), bem como a alteração do prazo contratado (1628 processos). A segunda solução mais frequente foi a consolidação de créditos (816 processos), seguindo-se o refinanciamento da dívida (794 processos).

### Gráfico II.3.1 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2018<sup>(a)-(b)</sup>

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Renegociação do contrato de crédito (número)	1120	7532	8652
Montante renegociado (milhões de euros)	21,3	7,4	28,7
Consolidação de créditos (número)	0	816	816
Montante consolidado (milhões de euros)	0,0	3,5	3,5
Refinanciamento (número)	10	794	804
Montante refinanciado (milhões de euros)	0,3	5,2	5,5
Empréstimo adicional para pagamento de prestações (número)	49	547	596
Montante do crédito (milhões de euros)	0,2	4,6	4,8
Dação em cumprimento (número)	11	22	33

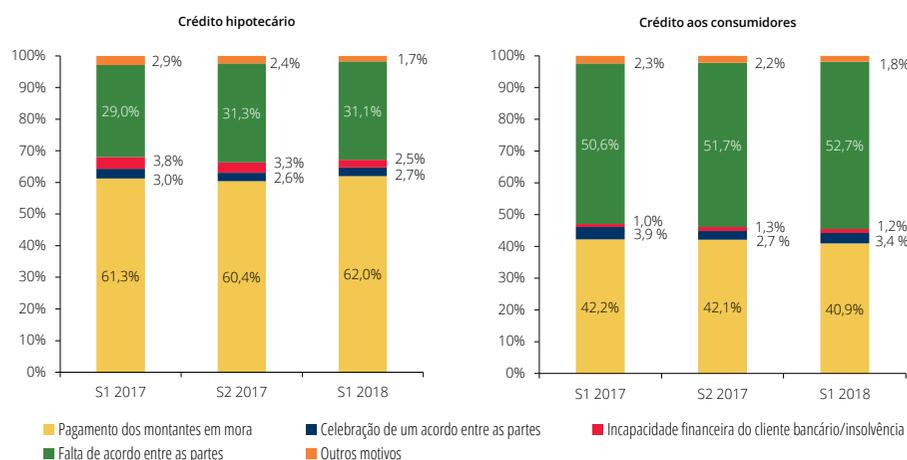
Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) No presente quadro é apresentado o número de soluções acordadas, podendo haver mais do que uma solução por contrato. (b) Nos processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento no primeiro semestre de 2018 foram abrangidos um total de 10 292 contratos, dos quais 9239 contratos de crédito aos consumidores e 1053 contratos de crédito hipotecário.

**Gráfico II.3.2 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2018<sup>(a)-(c)</sup>**

	Crédito hipotecário	Crédito aos consumidores	Total
Spread/taxa de juro	20	740	760
Prazo	88	1628	1716
Período de carência de capital (ou juros)	207	99	306
Diferimento de capital para a última prestação	62	5272	5334
Outras condições <sup>(b)</sup>	944	1293	2237

Fonte: Banco de Portugal. | 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 2018 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos um total de 6578 contratos, dos quais 5725 contratos de crédito aos consumidores e 853 contratos de crédito hipotecário.

**Gráfico II.3.3 • PERSI | Motivos de extinção | 1.º semestre de 2017 – 1.º semestre de 2018**



Fonte: Banco de Portugal.





## III Ações de inspeção

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



# 1 Inspeções aos balcões

No primeiro de semestre de 2018, as inspeções realizadas aos balcões das instituições incidiram maioritariamente sobre a fiscalização da implementação de alterações ao quadro normativo que entraram em vigor em 2018, nomeadamente no regime dos serviços mínimos bancários e no regime do crédito hipotecário.

O Banco de Portugal realizou um total de 80 inspeções “cliente mistério” e 11 inspeções credenciadas, nos balcões de 24 instituições.

## ... O Banco de Portugal deu especial atenção à fiscalização dos serviços mínimos bancários, recorrendo a ações “cliente mistério”.

Como cliente “cliente mistério”, o Banco de Portugal avaliou se na abertura de uma conta de depósitos à ordem com custos reduzidos o cliente era informado da existência da conta de serviços mínimos bancários. Nestas ações, o Banco de Portugal verificou também a completude e transparência da informação prestada sobre as condições de acesso à conta, os serviços incluídos e o comissionamento aplicável que registaram alterações com o quadro normativo que entrou em vigor no início do ano. Foi avaliada a afixação obrigatória do cartaz dos serviços mínimos bancários nos balcões das instituições e analisado o conteúdo da FIN da conta entregue ao cliente mistério.

O Banco de Portugal fiscalizou ainda o cumprimento dos deveres de informação aplicáveis às operações de crédito hipotecário que entraram em vigor a 1 de janeiro de 2018<sup>1</sup>. Foi avaliado o cumprimento do dever de assistência, bem como a adequação da informação prestada ao cliente através da nova Ficha de Informação Normalizada Europeia (FINE). As ações “cliente mistério” foram seguidas de inspeções credenciadas em cada uma das instituições inspecionadas, nas quais o Banco de Portugal verificou a informação efetivamente disponibilizada aos clientes e os procedimentos adotados na comercialização deste tipo de produtos.

No âmbito da atividade inspetiva, realizaram-se também inspeções “cliente mistério” relativas à prestação de informação na comercialização de depósitos a prazo. Foram efetuadas 16 ações em que o Banco de Portugal avaliou o cumprimento dos deveres de informação pré-contratual na comercialização de depósitos a prazo simples.

### Quadro III.1.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos balcões | 1.º semestre de 2018

	Cliente Mistério	Credenciada	Total	Entidades abrangidas
Serviços mínimos bancários – Divulgação de informação	48		48	16
Crédito hipotecário – Conduta, dever de assistência e prestação de informação	16	11	27	11
Depósitos a prazo simples – Deveres de informação	16		16	1
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>11</b>	<b>91</b>	<b>-</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nestas ações inspetivas foram abrangidas 24 instituições.

1. Decreto-Lei n.º 74-A/2017.

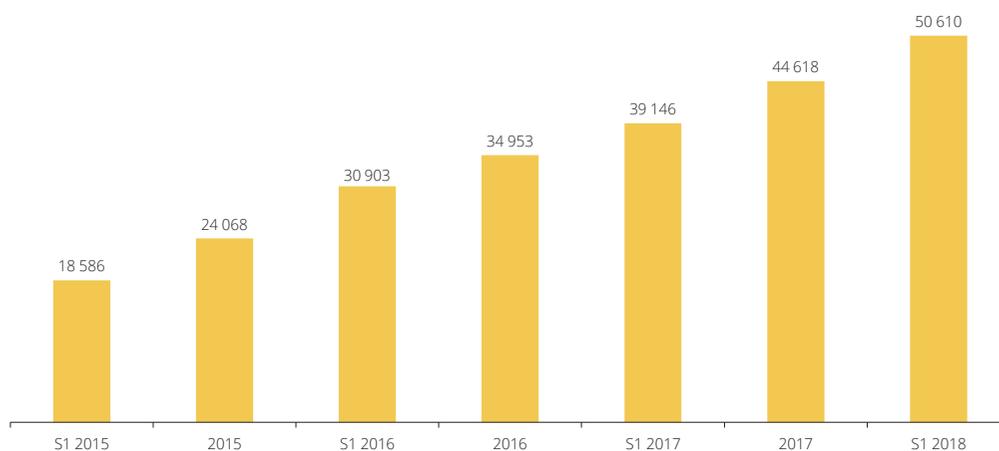
### Caixa 1 • Evolução das contas de serviços mínimos bancários<sup>2</sup>

Em 30 de junho de 2018, existiam 50 610 contas de serviços mínimos bancários, o que corresponde a um crescimento de 13,4%, face ao final de 2017 (mais 5992 contas) e de 29,3%, face ao final do primeiro semestre de 2017 (mais 11 464 contas).

No primeiro semestre de 2018, foram abertas 7404 contas de serviços mínimos bancários. As contas constituídas no primeiro semestre de 2018 resultaram, em 50,7% dos casos, da conversão de uma conta de depósito à ordem já existente na instituição, em linha com o verificado em 2017, e os restantes 49,3% da abertura de nova conta.

As contas de serviços mínimos bancários cresceram 13,4%, face ao final de 2017.

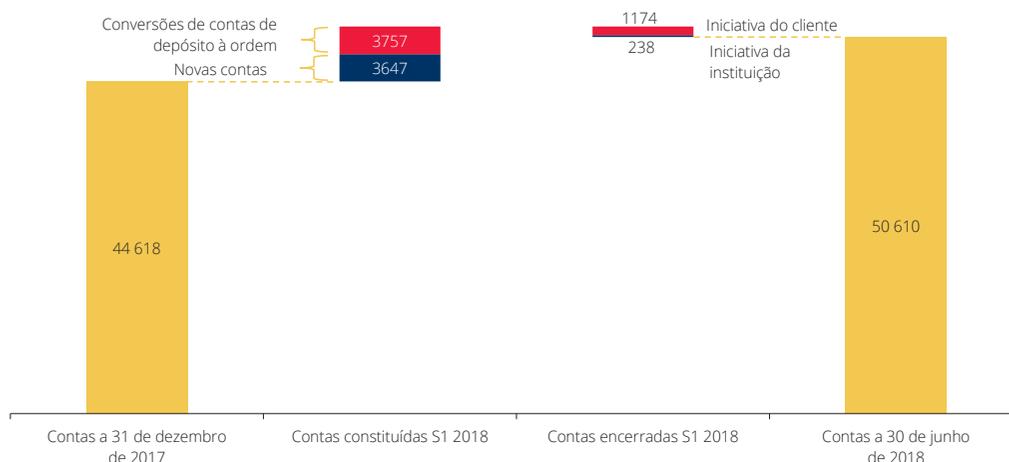
Gráfico C1.1 • Serviços mínimos bancários | Evolução do número de contas | 2015 – 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal.

2. No Portal do Cliente Bancário, o Banco de Portugal apresenta um comparativo das comissões manutenção de contas de serviços mínimos bancários 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 primeiro semestre de 2018, que se reproduz nesta caixa.

**Gráfico C1.2 • Serviços mínimos bancários | Contas constituídas e encerradas | 1.º semestre de 2018**



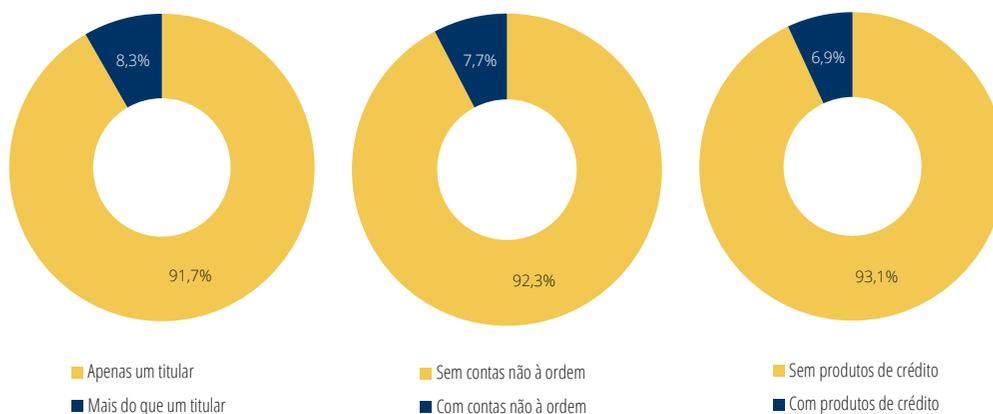
Fonte: Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2018, foram encerradas 1412 contas de serviços mínimos bancários. Destas, 1174 (83,1%) foram encerradas por iniciativa do cliente e 238 por iniciativa da instituição de crédito (16,9%), devido à inexistência de movimentos na conta nos últimos 24 meses ou ao facto de o titular ser detentor de outras contas de depósito à ordem.

Das 50.610 contas de serviços mínimos bancários existentes no final do primeiro semestre de 2018, 91,7% tinham apenas um titular e 8,3% tinham múltiplos titulares. A maioria dos titulares não detinha contas a prazo (92,3%), nem produtos de crédito (93,1%).

Durante o primeiro semestre de 2018, foram constituídas 380 contas contitulas por detentores de outras contas de depósito à ordem (5,1% do total), possibilidade que existe no regime de serviços mínimos bancários para os contitulares com pessoas com mais de 65 anos ou com grau de invalidez permanente igual ou superior a 60%.

**Gráfico C1.3 • Serviços mínimos bancários | Caracterização das contas | 1.º semestre de 2018**



Fonte: Banco de Portugal.

No final do primeiro semestre de 2018, existiam seis instituições que isentavam os seus clientes do pagamento de comissões ou outros encargos nas contas de serviços mínimos bancários (o Banco Activobank, o BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), o Banco BPI, o Banco CTT, a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria e a Caixa Geral de Depósitos).

Desde 1 de janeiro de 2018, o valor anual máximo da comissão que as instituições de crédito podem cobrar pelos serviços mínimos bancários corresponde a 1% do Indexante de Apoios Sociais (IAS) ou seja, 4,28, euros de acordo com o valor do IAS em 2018.

Os serviços mínimos bancários incluem a 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, transferências intrabancárias nacionais e 24 transferências para outros bancos, através do *homebanking*<sup>3</sup>.

## 2 Inspeções aos serviços centrais

... Nas ações de inspeção aos serviços centrais, o Banco de Portugal continuou a dar prioridade à fiscalização dos regimes do crédito aos consumidores e da mora.

No primeiro semestre de 2018, as ações de inspeção realizadas nos serviços centrais das instituições deram sequência à fiscalização do cumprimento do regime do crédito aos consumidores já desenvolvida no ano anterior, continuando a ter particular atenção do Banco de Portugal pelo dinamismo registado nas diversas tipologias de crédito. A avaliação do regime da mora foi outro dos focos da atividade inspetiva no primeiro semestre de 2018. Foram efetuadas 72 ações de inspeção aos serviços centrais abrangendo 24 instituições.

O Banco de Portugal realizou 58 inspeções aos serviços centrais de 20 instituições em que avaliou a conformidade das práticas em vigor na comercialização, contratação e gestão de operações de crédito abrangidas pelo regime de crédito aos consumidores. Foi dada especial atenção ao processo de contratação de produtos de crédito com características específicas que envolvem maior complexidade, como é o caso dos cartões de crédito.

Nestas inspeções, avaliaram-se as práticas referentes à prestação de informação ao cliente ao longo de todo o processo de contratação e durante a vigência do contrato.

3. Estes serviços refletem as alterações legais ocorridas em matéria de serviços mínimos bancários a 1 de janeiro de 2018, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 107/2017 e, posteriormente, a 9 de maio de 2018, com a entrada em vigor da Lei n.º 21/2018.

Para a fiscalização do cumprimento dos limites máximos em vigor para as TAEG foi avaliado o seu cálculo para operações de crédito já contratadas e foi verificada a sua conformidade com os valores máximos em vigor. Procedeu-se ainda à validação do reporte mensal efetuado pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal relativo aos novos contratos de crédito aos consumidores. Foi igualmente verificada a adequação da data de celebração do contrato de crédito definida pela instituição, o enquadramento dos produtos nos diferentes segmentos de crédito das taxas máximas e o correto e atempado reporte da informação ao Banco de Portugal.

Foram também objeto de fiscalização nestas ações as práticas das instituições inspecionadas no cálculo de juros remuneratórios, na cobrança de comissões e no exercício do direito de reembolso antecipado.

A avaliação do regime da mora foi outro dos focos da atividade inspetiva do Banco de Portugal no primeiro semestre de 2018, tendo para o efeito sido realizadas 15 ações credenciadas que abrangeram sete instituições.

Nestas ações, verificou-se a correta aplicação da sobretaxa máxima de juros de mora, o cálculo da comissão de recuperação de valores em dívida e a inexistência de cobrança de outros encargos pelo incumprimento do cliente. Foram igualmente analisadas as práticas adotadas nas soluções de regularização de incumprimento de contratos de crédito de consumidores, nomeadamente os valores incluídos nas renegociações e o cumprimento dos deveres de informação.

#### Quadro III.2.1 • Ações de inspeção | Inspeções aos serviços centrais | 1.º semestre de 2018

	Credenciadas	Entidades abrangidas
<b>Crédito aos consumidores</b>	<b>53</b>	<b>18</b>
Práticas na contratação de operações de crédito	4	4
Regime de taxas máximas	4	4
Deveres de informação	19	18
Cálculo e cobrança de juros	4	4
Reembolso antecipado	3	3
Reporte de informação ao Banco de Portugal	19	18
<b>Regime da mora</b>	<b>15</b>	<b>7</b>
Juros, comissões e outros encargos	7	7
Deveres de informação	4	4
Reporte de informação ao Banco de Portugal	4	4
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>-</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nestas ações foram abrangidas 22 instituições.

## 3 Inspeções à distância

... Nas ações de inspeção à distância, o Banco de Portugal deu prioridade à fiscalização dos serviços mínimos bancários e do crédito hipotecário.

No primeiro semestre de 2018, o Banco de Portugal realizou um total de 431 ações de inspeção à distância, abrangendo um total de 81 instituições.

As ações de inspeção tiveram como foco principal o cumprimento das alterações ao quadro normativo dos serviços mínimos bancários<sup>4</sup> e do crédito hipotecário<sup>5</sup>.

Relativamente aos serviços mínimos bancários foi avaliada a informação prestada pela instituição de crédito aos clientes bancários, através do seu sítio da internet, no preçário e na ficha de informação normalizada (FIN). Foi também verificado o envio de informação a todas as pessoas singulares, titulares de contas de depósitos à ordem, sobre a possibilidade de conversão das mesmas em contas de serviços mínimos bancários e sobre os requisitos dessa conversão. Nestas ações de inspeção, verificou-se a informação prestada sobre os serviços incluídos na conta de serviços mínimos e o valor da comissão cobrada por estes serviços que, de acordo com as normas em vigor, não pode exceder 1% do valor do indexante dos apoios sociais. Foram ainda fiscalizadas as características dos cartões de débito disponibilizados pelas instituições no regime dos serviços mínimos bancários.

No que diz respeito ao crédito hipotecário, foi avaliada a disponibilização e a adequação da informação prestada pelas instituições nos seus sítios na internet e no preçário sobre as operações de crédito à habitação e de outros créditos hipotecários comercializadas. O Banco de Portugal fiscalizou ainda a completude, rigor e clareza da informação prestada ao cliente através da ficha de informação normalizada europeia (FINE), na simulação de empréstimos para aquisição de habitação própria através do sítio da internet, e o cálculo da TAEG de acordo com os requisitos legais.

Nas ações de inspeção “à distância”, foi ainda verificado o envio da fatura-recibo, discriminando as comissões e despesas cobradas no ano anterior no âmbito da conta de depósito à ordem.

Através da exigência de envio ao Banco de Portugal de elementos documentais comprovativos a todas as instituições que comercializam instrumentos de pagamento, foi igualmente avaliado o cumprimento da obrigação de, nos casos em tenha ocorrido a denúncia ou a resolução do contrato, as instituições devolverem a anuidade cobrada antecipadamente em cartões de débito, cartões de crédito e outros cartões, na parte proporcional ao período ainda não decorrido.

Nos contratos de crédito aos consumidores, foi avaliada a disponibilização de informação periódica (extrato) durante a vigência dos contratos de cartões de crédito e, nos contratos de crédito hipotecário, foi avaliada a correta aplicação das normas de comissionamento aplicáveis às situações de reembolso antecipado.

4. Decreto-Lei n.º 107/2017.

5. Decreto-Lei n.º 74-A/2017.

### Quadro III.3.1 • Ações de inspeção | Inspeções à distância | 1.º semestre de 2018

	Credenciadas	Entidades abrangidas
<b>Deveres de informação</b>		
Crédito hipotecário	87	29
Preçário	81	81
Serviços mínimos bancários	79	26
Fatura-recibo	43	43
Extrato de cartões de crédito	2	2
<b>Práticas de comercialização</b>		
Crédito hipotecário	60	29
Serviços mínimos bancários	52	26
Instrumentos de pagamento	29	29
<b>Total</b>	<b>433</b>	<b>-</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nestas ações foram abrangidas 81 instituições.

#### Caixa 2 • Comercialização de produtos de crédito aos consumidores através de canais digitais

A crescente comercialização de produtos de crédito aos consumidores através de canais digitais, nomeadamente por via de aplicações para dispositivos móveis (*app*) e de plataformas *online*, coloca um conjunto de desafios ao supervisor, desde logo uma maior dificuldade em fiscalizar, apenas com base nas ferramentas de supervisão habitualmente utilizadas, o cumprimento do quadro normativo aplicável, em particular no que respeita ao processo de contratação.

Neste contexto, o Banco de Portugal considerou ser prioritária a obtenção de informação que permita a fiscalização e o acompanhamento das práticas das instituições, no âmbito da comercialização de crédito aos consumidores, quando o referido processo de contratação fosse iniciado e concluído através de canais digitais.

Para esse efeito, estabeleceu, através de Carta Circular<sup>6</sup>, um dever de reporte sobre os produtos de crédito aos consumidores cuja contratação se inicia e conclui em ambiente digital. Assim, desde o início do presente ano que as instituições devem prestar informação detalhada ao Banco de Portugal sobre as características e o processo de contratação, incluindo sobre os mecanismos de segurança adotados, dos produtos de créditos aos consumidores que comercializam através de canais digitais, com uma antecedência mínima de dez dias úteis relativamente à data prevista para a respetiva comercialização. Idêntico dever de reporte deve ser satisfeito quando são introduzidas alterações significativas no processo de contratação do produto de crédito aos consumidores anteriormente reportado.

A análise da informação reportada ao Banco de Portugal é complementada por ações inspeções à distância e, quando se entenda necessário, por uma demonstração do processo de contratação.

6. Carta circular CC/2018/00000004 – “Prestação de informação ao Banco de Portugal no âmbito da comercialização de produtos de crédito aos consumidores através de canais digitais”.

O Banco de Portugal avalia se as práticas adotadas pelas instituições supervisionadas no âmbito da comercialização de produtos de crédito aos consumidores através de canais digitais estão em conformidade com as normas legais e regulamentares vigentes, tendo por base o princípio da neutralidade tecnológica, que implica que o cliente bancário tenha o mesmo nível de proteção independentemente do canal utilizado. Neste contexto, o Banco de Portugal fiscaliza a forma como a informação pré-contratual e contratual é disponibilizada ao cliente, se são disponibilizados meios adequados para esclarecer as dúvidas dos clientes e facilitar a busca de informação, se é facultada ao cliente a possibilidade de exercer o direito de revogação do contrato, no prazo de 14 dias após a sua celebração, e o direito de reembolso antecipado do crédito através dos canais digitais e, bem assim, os procedimentos de segurança adotados.

Na sequência da emissão desta Carta-Circular, treze entidades reportaram ao Banco de Portugal, no decurso do primeiro semestre, informação sobre a comercialização de produtos de crédito com recurso a canais digitais. Em conjunto, estas entidades reportaram cerca de 50 produtos de crédito aos consumidores em que pelo menos uma etapa do processo de contratação é realizada através de canais digitais.

#### Quadro C2.1 • Número de produtos de crédito aos consumidores, por tipologia, disponibilizados em canais digitais

	Crédito Pessoal	Facilidade Descoberto	Cartão de Crédito	Linha de Crédito	Total
N.º Produtos	12	2	33	3	50
N.º Instituições	10	2	6	3	13

Fonte: Banco de Portugal.

O cartão de crédito é o tipo de produto de crédito aos consumidores mais comercializado através de canais digitais, com seis entidades a disponibilizar 33 cartões.

A atividade de inspeção já desenvolvida permite concluir que as instituições supervisionadas seguem diferentes abordagens quanto à comercialização de crédito aos consumidores através de canais digitais. Um primeiro grupo de instituições oferece o mesmo produto de crédito aos consumidores, tanto em canais digitais (através de um site de *homebanking* ou uma *app*) como em canais tradicionais (por exemplo, numa agência ou por telefone). Outras instituições introduziram alguma diferenciação no produto digital, como taxas de juro mais baixas, prazos mais curtos e montantes de crédito mais reduzidos. Por fim, um terceiro grupo de instituições desenvolveu plataformas dedicadas exclusivamente para oferecer um produto específico de crédito aos consumidores.



## IV Reclamações dos clientes bancários

- 1 Evolução recente
- 2 Evolução das reclamações por matéria
- 3 Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário
- 4 Resultados das reclamações encerradas



# 1 Evolução recente

As reclamações recebidas pelo Banco de Portugal reduziram-se 1,3%.

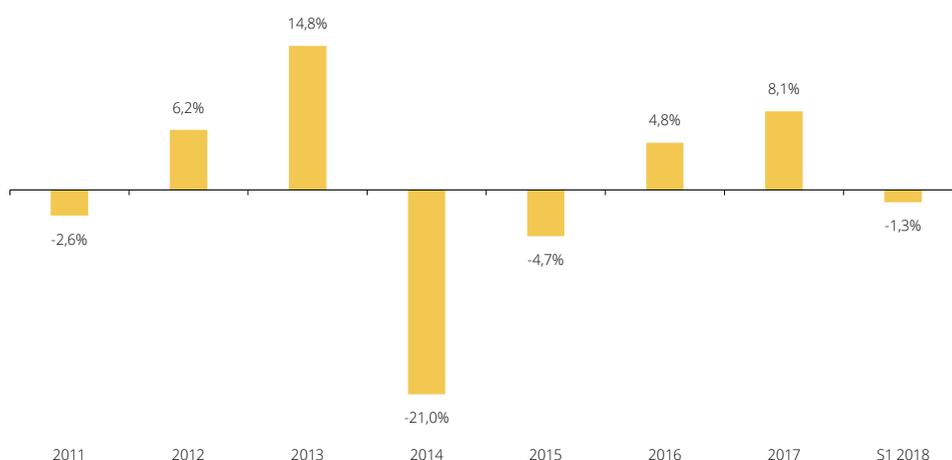
No primeiro semestre de 2018, foram recebidas 7545 reclamações sobre matérias do âmbito de atuação do Banco de Portugal, numa média de 1258 reclamações por mês, o que representou uma redução de 1,3%, face à média mensal de 2017.

Para a redução da média mensal do número de reclamações destacam-se sobretudo os contributos das reclamações sobre contas de depósito e serviços de pagamento, embora a maioria das matérias tenha registado reduções face a 2017. Em sentido contrário, o crédito aos consumidores e o crédito hipotecário foram as únicas matérias que registaram aumentos na média mensal de reclamações, destacando-se o aumento do número de reclamações sobre crédito aos consumidores.

As reclamações enviadas diretamente ao Banco de Portugal (RCO) representaram, no primeiro semestre de 2018, 52,2% do total, uma proporção ligeiramente superior à verificada em 2017 (49,9%). O Portal do Cliente Bancário manteve-se como o meio mais frequentemente utilizado para envio destas reclamações (79,9%, ligeiramente acima da proporção verificada em 2017, de 79%). As restantes reclamações (47,8%) foram apresentadas pelos clientes bancários no Livro Reclamações das instituições (RCL).

Em cerca de 58% das reclamações não foram encontrados indícios de infração por parte da entidade reclamada (o que compara com 62%, em 2017). A análise de reclamações pelo Banco de Portugal no primeiro semestre de 2018 conduziu, em 42% dos casos, à resolução da situação pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por determinação específica ou recomendação do Banco de Portugal (o que compara com 38%, em 2017).

Gráfico IV.1.4 • Reclamações | Evolução do número de entradas | 2011 - 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal.

**Quadro IV.1.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2017 – 1.º semestre de 2018**

Ano	Mês	Entradas <sup>(a)</sup>			
		RCL <sup>(b)</sup>	RCO <sup>(c)</sup>		Total
			Total	das quais PCB <sup>(d)</sup>	
2017	Janeiro	689	636	491	1325
	Fevereiro	556	652	491	1208
	Março	731	698	544	1429
	Abril	552	577	460	1129
	Maiο	669	696	569	1365
	Junho	558	589	463	1147
	Julho	679	613	501	1292
	Agosto	705	740	574	1445
	Setembro	615	591	469	1206
	Outubro	646	668	537	1314
	Novembro	685	682	528	1367
	Dezembro	567	488	400	1055
	<b>2017</b>		<b>7652</b>	<b>7630</b>	<b>6027</b>
2018	Janeiro	681	641	488	1322
	Fevereiro	543	658	521	1201
	Março	620	691	555	1311
	Abril	511	608	494	1119
	Maiο	681	703	574	1384
	Junho	569	639	515	1208
	<b>S1 2018</b>		<b>3605</b>	<b>3940</b>	<b>3147</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Por memória, refira-se que, em 2017 e no primeiro semestre de 2018, foram ainda recebidas, respetivamente, 3020 e 1251 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 (CMVM) ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF). As reclamações da competência da CMVM e da ASF, que representaram cerca de um terço deste grupo, foram de imediato, de acordo com os procedimentos acordados entre os três supervisores financeiros, enviadas para a CMVM e para a ASF e os clientes informados desse encaminhamento pelo Banco de Portugal. (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

As contas de depósito foram a matéria mais reclamada, seguindo-se o crédito aos consumidores e o crédito hipotecário. A preponderância destas matérias está relacionada com o número de contratos de contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito hipotecário celebrados entre as instituições de crédito e os seus clientes. Por esta razão, a análise da evolução das reclamações por matéria deve considerar a dimensão do respetivo mercado, tornando-se necessário relativizar o número de reclamações pelo volume de produtos e serviços subjacentes.

## Nas contas de depósito destaca-se o decréscimo de reclamações sobre situações de penhoras ou insolvências e sobre comissões ou encargos.

No primeiro semestre de 2018, as **contas de depósito** continuaram a ser o produto bancário mais reclamado, representando 32,2% do total de reclamações recebidas. Todavia, o número de reclamações sobre contas de depósito manteve-se estável em 13 reclamações por cada 100 mil contas, uma vez que a diminuição do número de reclamações sobre esta matéria (menos 4,1%, face à média mensal de 2017) esteve em linha com a diminuição do número de contas de depósito reportado pelas instituições. Esta evolução deveu-se sobretudo à diminuição das reclamações sobre situações de penhoras ou insolvências e cobrança de comissões ou encargos nas contas à ordem.

## No crédito aos consumidores destaca-se o crescimento de reclamações sobre cobrança de valores em dívida e sobre comissões e encargos.

As reclamações sobre **crédito aos consumidores** representaram o segundo maior motivo de reclamação por parte dos clientes bancários (24,9% do total de reclamações), tendo o número de reclamações aumentado para 16 por cada 100 mil contratos (o que compara com 15 reclamações por cada 100 mil contratos, em 2017). As reclamações sobre esta matéria aumentaram 9,1%, face à média mensal de 2017, sobretudo devido ao crescimento de reclamações sobre a cobrança de valores em dívida e comissões ou encargos. Por tipo de produto de crédito aos consumidores, destaca-se o contributo dos cartões de crédito e do crédito pessoal para o aumento de reclamações registado.

## No crédito hipotecário destaca-se o crescimento de reclamações sobre a determinação das prestações e sobre a não concessão de crédito.

No **crédito hipotecário**, a terceira matéria mais reclamada no primeiro semestre de 2018 (13,4% das reclamações), as reclamações aumentaram para 48 por cada 100 mil contratos (o que compara com 45, em 2017). Este crescimento é explicado pelo aumento do número de reclamações (mais 5,6%, face à média mensal de 2017) e pela diminuição do número de contratos de crédito hipotecário reportados. O aumento do número de reclamações deveu-se sobretudo a matérias relacionadas com a determinação do montante da prestação em função da média aritmética do indexante aquando da sua revisão regular e com a não concessão de crédito.

Os **cartões de pagamento** representaram 9,4% do total de reclamações recebidas no primeiro semestre de 2018. As reclamações por cada milhão de cartões em circulação diminuíram de 36, em 2017, para 34, no primeiro semestre de 2018. Esta redução reflete a diminuição de 2,4% do número de reclamações deste âmbito, face à média mensal de 2017, para a qual contribuiu maioritariamente o menor número de reclamações sobre o valor da anuidade cobrada.

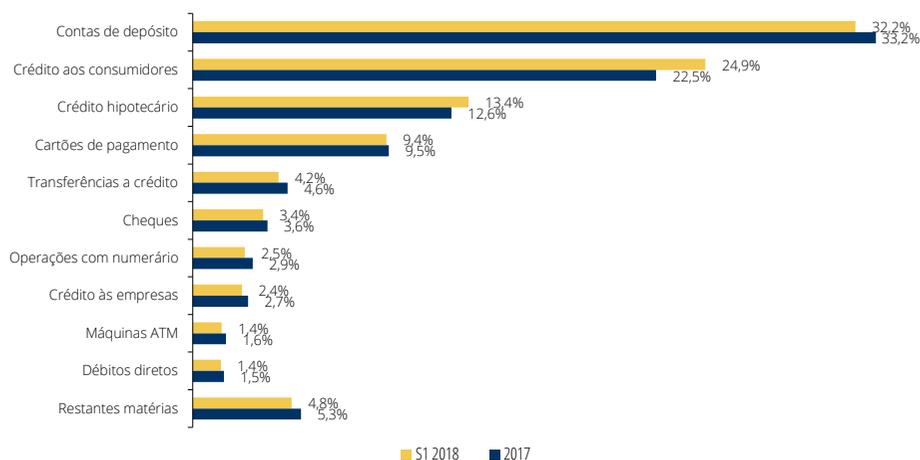
As **transferências a crédito** representaram 4,2% das reclamações, tendo o número de reclamações por cada 10 milhões transferências diminuído de 48, em 2017, para 39, no primeiro semestre de 2018. Para esta evolução contribuiu o menor número de reclamações (menos 10,9%, face à média mensal de 2017) sobretudo sobre operações não executadas e alegadas situações de fraude, e o aumento no volume de transferências efetuadas.

Nos **cheques**, o número de reclamações aumentou ligeiramente, de 17 para 18 reclamações por cada milhão de cheques. Este crescimento reflete uma diminuição acentuada do número de cheques utilizados, dado que as reclamações sobre esta matéria diminuíram 6,9%, face à média mensal de 2017. Comparando com a média mensal de 2017, no primeiro semestre de 2018 destacou-se a redução do número de reclamações sobre devolução de cheques e cobrança de comissões.

No **crédito às empresas**, o número de reclamações diminuiu de 20 para 17 por cada 100 mil contratos, em resultado da diminuição acentuada do número de reclamações sobre esta matéria (menos 11,2%, face à média mensal de 2017). Destacou-se a redução do número de reclamações sobre responsabilidades de crédito, a não concessão de crédito e comissões ou encargos.

No primeiro semestre de 2018, face a 2017, verificaram-se ainda reduções nas reclamações sobre **operações com numerário** (de 103 para 90 reclamações por cada 100 milhões de operações de depósito e levantamento), **máquinas ATM** (de 78 para 69 reclamações por cada 10 mil máquinas ATM) e **débitos diretos** (de 116 para 103 por cada 100 milhões de operações).

**Gráfico IV.2.1 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem)**  
| 2017 – 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal.

**Quadro IV.2.1 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário**  
| 2017 – 1.º semestre de 2018

Produto e serviços reclamado <sup>(a)</sup>	Valores absolutos			Valores relativos <sup>(b)</sup>			
	2017	S1 2018	Δ	2017	S1 2018	Δ	Unidade de referência
Contas de depósito	5070	2431	-4,1%	13	13	0,4%	100 mil contas
Crédito aos consumidores	3440	1877	9,1%	15	16	8,2%	100 mil contratos
Crédito hipotecário	1921	1014	5,6%	45	48	6,4%	100 mil contratos
Cartões de pagamento	1455	710	-2,4%	36	34	-4,7%	milhão de cartões
Transferências a crédito	705	314	-10,9%	48	39	-18,0%	10 milhões de transferências
Cheques	554	258	-6,9%	17	18	2,5%	milhão de cheques
Operações com numerário	445	191	-14,2%	103	90	-12,9%	100 milhões de operações
Crédito às empresas	410	182	-11,2%	20	17	-11,0%	100 mil contratos
Máquinas ATM	247	106	-14,2%	78	69	-11,9%	10 mil máquinas ATM
Débitos diretos	231	103	-10,8%	116	103	-11,1%	100 milhões de operações
Restantes matérias	804	359	-10,7%	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>15282</b>	<b>7545</b>	<b>-1,3%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: 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 2017 corresponde à média de seis meses. Este ajustamento é necessário para que o valor relativo apresentado para 2017 seja comparável com o registado no primeiro semestre de 2018, 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. As matérias diversas incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização do Livro de Reclamações. As unidades de referência utilizadas na relativização de cada uma das matérias encontram-se especificadas no Anexo VII relativo às notas metodológicas.

Para os três produtos com maior número de reclamações – contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito hipotecário, que, no seu conjunto, representaram 70,5% do total – foi ponderado o número de reclamações dirigidas a cada instituição pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados (Caixas 4 a 6).

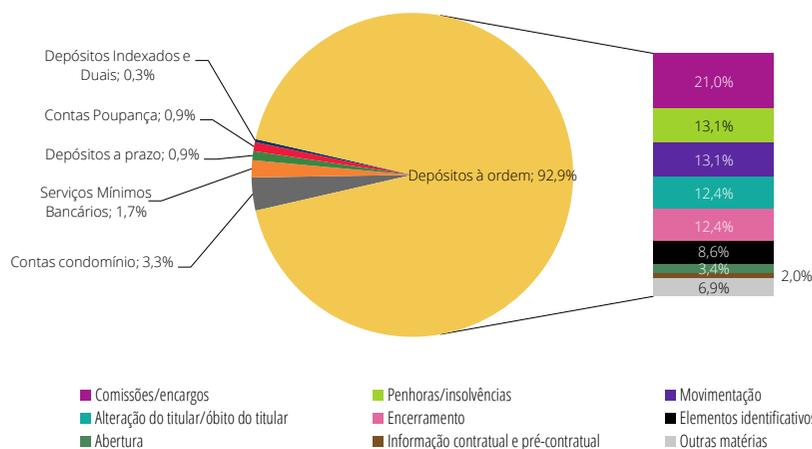
## 3 Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário

Nesta seção, destacam-se os temas mais frequentes das principais matérias reclamadas no primeiro semestre de 2018, independentemente do resultado da análise das reclamações.

### 3.1 Contas de depósito

A quase totalidade das reclamações sobre contas de depósito esteve relacionada com contas de depósito à ordem (92,9%), apesar da diminuição face a 2017. Para esta redução contribuiu o menor número de reclamações sobre situações de penhoras ou insolvências e cobrança de comissões ou encargos.

Gráfico IV.3.1 • Reclamações | Contas de depósito | 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal.

Nas contas de depósito, as matérias mais reclamadas no primeiro semestre de 2018 incidiram sobre:

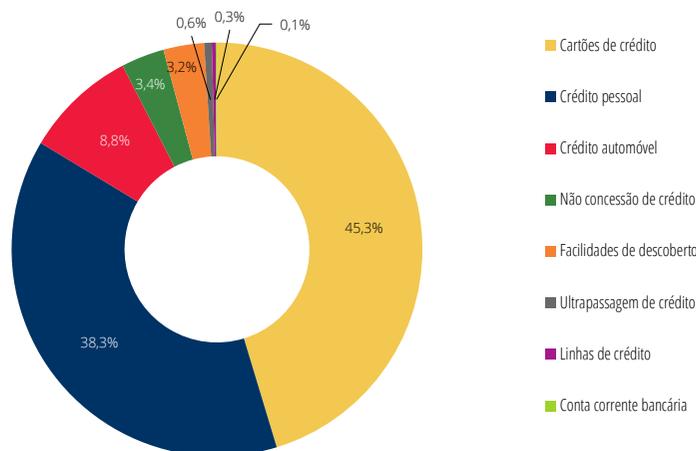
- **Cobrança de comissões ou encargos (21%),** estando maioritariamente em causa a prestação de informação relativa às comissões associadas à conta de depósito à ordem, aos pressupostos da sua aplicação, bem como aos montantes exigidos a título de comissões de manutenção de conta;
- **Penhoras ou insolvências (13,1%),** estando sobretudo em causa reclamações relativas à demora no levantamento da penhora após o pagamento da dívida e ao alegado incumprimento dos limites de impenhorabilidade de depósitos bancários;
- **Condições de movimentação da conta (13,1%),** sendo de destacar as reclamações relacionadas com o alegado incumprimento, pelas instituições de crédito, de instruções dadas pelos clientes para a movimentação das contas de depósito à ordem; as operações de débito efetuadas pelas instituições alegadamente sem autorização do cliente; e o bloqueio pela instituição da possibilidade de movimentação de conta depósito à ordem;
- **Alteração do titular ou óbito do titular da conta (12,4%),** estando maioritariamente em causa reclamações relativas ao procedimento de alteração da titularidade das contas de depósito à ordem (em caso de inclusão de um novo titular ou de pedido de exclusão de um dos titulares) e à morosidade e as alegadas dificuldades colocadas pelas instituições de crédito para o acesso e a movimentação de contas após falecimento do respetivo titular;
- **Encerramento da conta (12,4%),** estando sobretudo em causa reclamações sobre o alegado incumprimento, por parte da instituição, de instruções dadas pelo cliente para o encerramento da conta e o encerramento da conta por iniciativa da instituição, alegadamente, sem observância das disposições legais vigentes.

## 3.2 Crédito aos consumidores

No primeiro semestre de 2018, verificou-se um aumento de 9,1% da média mensal de reclamações relativas a crédito aos consumidores, destacando-se o crescimento de reclamações sobre a cobrança de valores em dívida e comissões ou encargos, face a 2017.

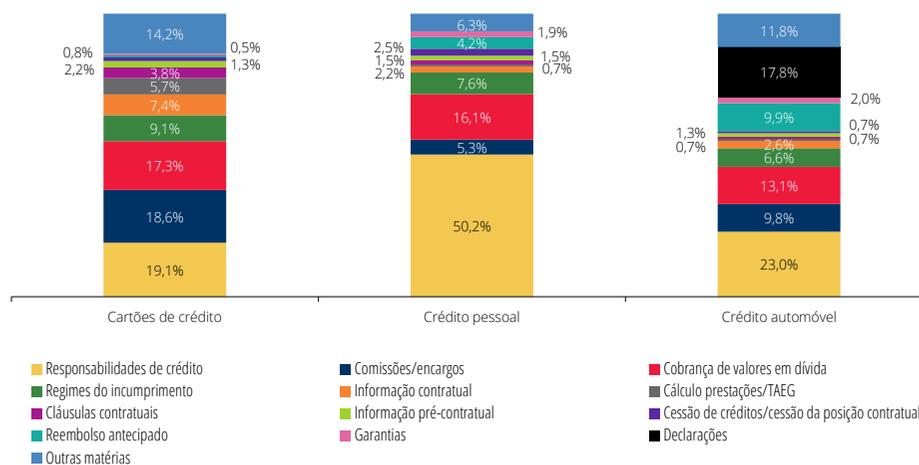
Os cartões de crédito continuaram a ser o produto de crédito aos consumidores com maior número de reclamações, correspondendo a 45,3% do total de reclamações sobre esta matéria. O segundo produto mais reclamado foi o crédito pessoal, com 38,3% das reclamações, seguindo-se o crédito automóvel, com 8,8%.

Gráfico IV.3.2 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico IV.3.3 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No crédito automóvel não são incluídas as reclamações sobre locação financeira/ALD.

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

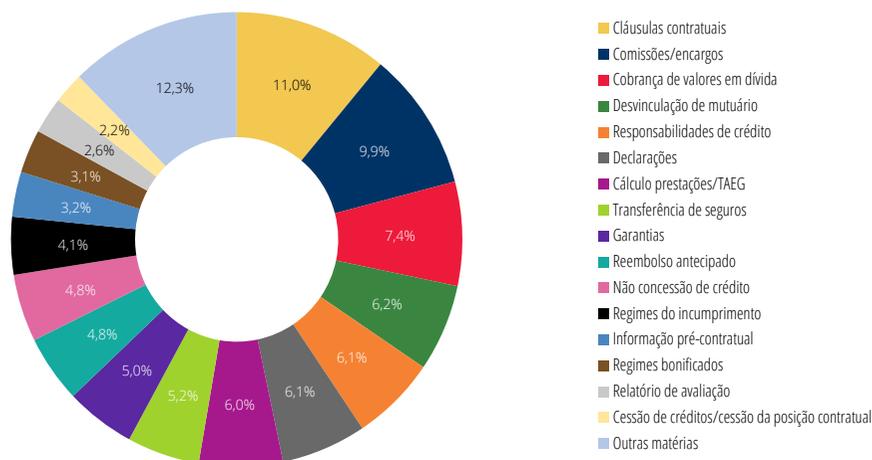
- **Responsabilidades de crédito (32,4%)<sup>1</sup>**, estando em causa o reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito pelas entidades participantes, destacando-se temas relacionados com alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento ou de extinção das responsabilidades de crédito, a demora na retificação de informação incorretamente reportada; e a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento;
- **Cobrança de valores em dívida (16,4%)**, estando sobretudo em causa o apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito; situações de incumprimento não enquadráveis no regime de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito; e os métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida;
- **Cobrança de comissões ou encargos (12,3%)**, nomeadamente a alegada não prestação de informação, pelas instituições, sobre comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação; os montantes exigidos a título de comissões sobre os serviços prestados pelas instituições; e a cobrança de comissões pelo atraso no pagamento das prestações do crédito;
- **Prevenção e gestão de situações de incumprimento (8,2%)**, sendo de salientar as reclamações relativas à forma como as instituições de crédito conduziram o processo de negociação no âmbito do PARI ou do PERSI; à não apresentação pela instituição de crédito de propostas para a prevenção ou regularização do incumprimento; e à não adoção atempada dos procedimentos associados ao PERSI.

### 3.3 Crédito hipotecário

No primeiro semestre de 2018, registou-se um crescimento de 5,6% do número mensal médio de reclamações que incidiram sobre crédito hipotecário, destacando-se o aumento do número de reclamações relacionadas com o cálculo de prestações e da TAEG e com a não concessão de crédito, face a 2017. Em contrapartida, verificou-se uma diminuição das reclamações referentes aos regimes do incumprimento.

1. As percentagens indicadas referem-se às reclamações sobre cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel.

Gráfico IV.3.4 • Reclamações | Crédito hipotecário | 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal.

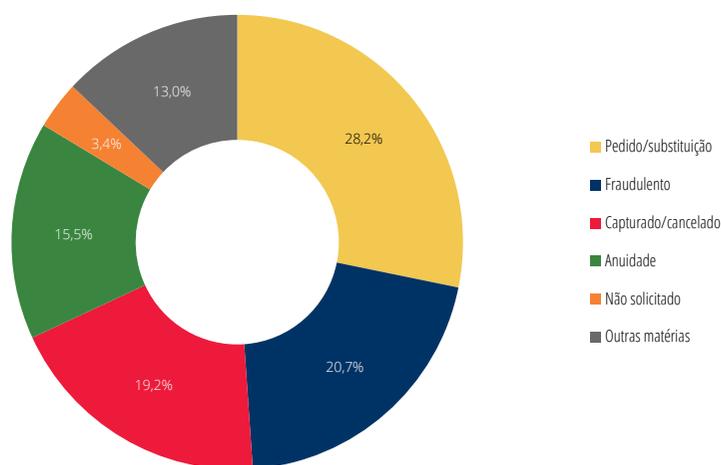
As matérias mais reclamadas sobre crédito hipotecário no primeiro semestre de 2018 foram:

- **Cláusulas contratuais (11%)**, estando sobretudo em causa reclamações relativas ao agravamento do *spread* por incumprimento das condições das vendas associadas facultativas; à renegociação do contrato de crédito através da modificação de cláusulas contratuais; e à determinação do montante da prestação em resultado da revisão do indexante;
- **Comissões ou encargos (9,9%)**, principalmente reclamações relacionadas com as comissões cobradas pelo atraso no pagamento das prestações e com as comissões cobradas durante o processo de contratação do crédito;
- **Cobrança de valores em dívida (7,4%)**, estando sobretudo em causa o apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito; situações de incumprimento não enquadráveis no regime de prevenção e gestão do incumprimento de contratos de crédito; e os métodos usados pelas instituições de crédito e por entidades por estas subcontratadas para a cobrança dos valores em dívida;
- **Desvinculação do mutuário (6,2%)**, encontram-se em causa reclamações relativas à alegada morosidade da desvinculação de um dos mutuários, por exemplo, na sequência de divórcio bem como à recusa, por parte da instituição de crédito, dos pedidos de desvinculação de um dos mutuários;
- **Responsabilidades de crédito (6,1%)**, em que se evidenciam reclamações relativas ao reporte feito pelas instituições à Central de Responsabilidades de Crédito, nomeadamente, os alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento ou de extinção das responsabilidades de crédito; a não prestação de informação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento; e a demora na retificação de informação incorretamente reportada;
- **Declarações (6,1%)**, estando sobretudo em causa a não emissão atempada, por parte da instituição de crédito, de declaração para efeito de distrate de hipoteca.

### 3.4 Cartões de pagamento

No primeiro semestre de 2018, verificou-se uma diminuição de 2,4% do número de reclamações mensal médio sobre cartões de pagamento, face a 2017. Para esta redução contribuiu o menor número de reclamações sobre o valor da anuidade. Em sentido inverso, destaca-se o aumento das reclamações relativamente a alegadas situações de fraude.

Gráfico IV.3.5 • Reclamações | Cartões de pagamento | 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal.

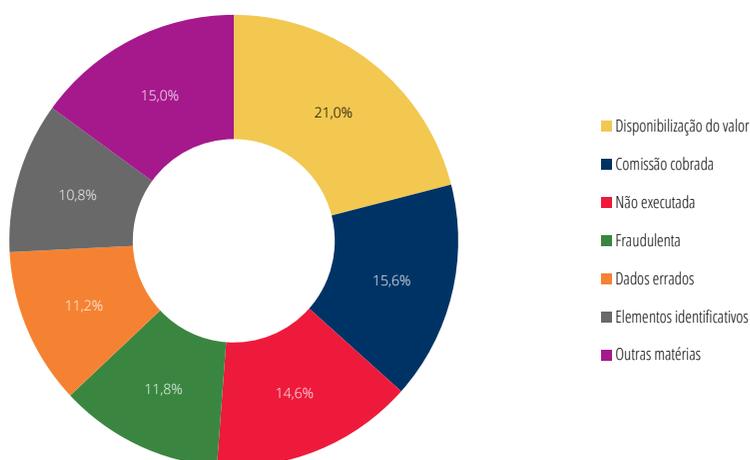
As matérias mais reclamadas no primeiro semestre de 2018 sobre cartões de pagamento incidiram sobre:

- **Pedido ou substituição de cartões (28,2%)**, estando sobretudo em causa a recusa de emissão de cartão de pagamento e a demora na sua substituição;
- **Alegadas situações de fraude (20,7%)**, resultantes da utilização de cartões por terceiros que não o respetivo titular, estando em causa a autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito e a sua responsabilidade pela execução dessas operações, designadamente levantamentos de numerário em caixas automáticos, aquisição de bens e serviços através da internet (pagamentos *online*) e operações realizadas no estrangeiro;
- **Situações de captura e cancelamento de cartões (19,2%)**, incidindo essencialmente sobre as situações de bloqueio de cartões decorrentes do exercício de prerrogativas contratuais por parte das instituições emitentes, nomeadamente relacionadas com razões de segurança e sobre casos de denúncia dos contratos que regulam a utilização dos cartões, por iniciativa da instituição ou do cliente;
- **Anuidade (15,5%)**, estando em causa as condições de isenção ou de pagamento da anuidade; o montante da anuidade exigida pelas instituições; e a alegada não comunicação das alterações do montante da anuidade.

### 3.5 Transferências a crédito

No primeiro semestre de 2018, verificou-se uma diminuição de 10,9% do número mensal médio de reclamações sobre transferências a crédito, face a 2017, sobretudo nas reclamações sobre operações não executadas e alegadas situações de fraude. Em contrapartida, destaca-se o aumento do número de reclamações relacionadas com elementos identificativos.

Gráfico IV.3.6 • Reclamações | Transferências a crédito | 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal.

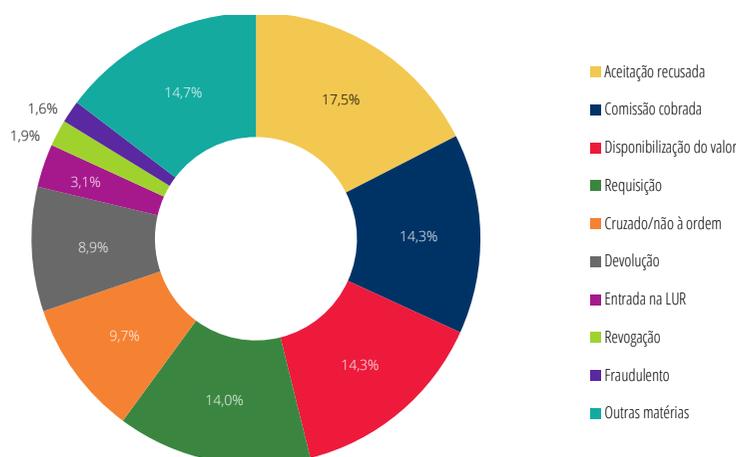
As reclamações mais frequentes sobre transferências a crédito respeitaram às seguintes matérias:

- **Disponibilização do valor transferido (21%)**, estando em causa, maioritariamente, o não cumprimento dos prazos de execução fixados na lei por anomalia técnica ou erro operacional;
- **Comissão cobrada (15,6%)**, incidindo nomeadamente sobre o montante da comissão exigida pelas instituições para a execução de transferências, em especial, nos canais digitais e no balcão e, ainda, nas transferências internacionais, bem como a alegada não comunicação das alterações da cobrança de tal comissão;
- **Operações não executadas (14,6%)**, estando em causa a não execução de transferências ordenadas pelo reclamante, seja por anomalia informática, seja por erro operacional; a impossibilidade de execução da transferência devido aos limites de valor aplicáveis às transferências, em especial limites diários e por canal (sobretudo nos canais digitais e caixas automáticos), contratualizados com as respetivas instituições de crédito; e a insuficiente indicação dos elementos necessários para a concretização da transferência.

## 3.6 Cheques

No primeiro semestre de 2018, o número mensal médio de reclamações relativas a cheques diminuiu 6,9%, face a 2017. Para esta redução contribuiu o menor número de reclamações sobre devolução de cheques e cobrança de comissões, enquanto o número de reclamações sobre cheques cruzados/não à ordem aumentou.

Gráfico IV.3.7 • Reclamações | Cheques | 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal.

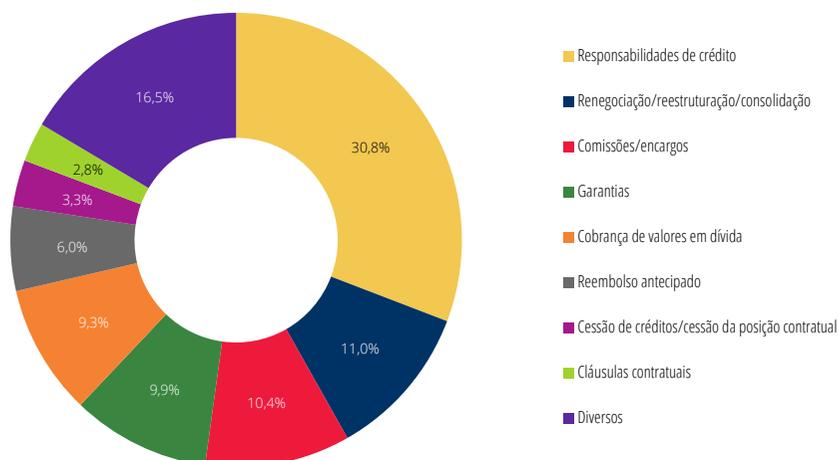
As reclamações mais frequentes sobre cheques respeitaram às seguintes matérias:

- **Recusa de aceitação de cheques (17,5%)**, estando em causa essencialmente o preenchimento incorreto do cheque; a apresentação a pagamento por pessoa diferente do beneficiário do cheque; e a apresentação do cheque fora do prazo legal para o seu pagamento;
- **Comissões (14,3%)**, nomeadamente sobre a emissão de livros de cheques e em resultado da devolução dos mesmos;
- **Disponibilização do valor (14,3%)**, 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;
- **Requisição de cheques (14%)**, estando sobretudo em causa a não atribuição de impressos de cheques por parte das instituições de crédito aos seus clientes e a demora na atribuição dos referidos impressos de cheques.

## 3.7 Crédito às empresas

No primeiro semestre de 2018, o número mensal médio de reclamações sobre crédito às empresas diminuiu em 11,2%, destacando-se a redução das reclamações relacionadas com responsabilidades de crédito, a não concessão de crédito e comissões ou encargos, face a 2017.

Gráfico IV.3.8 • Reclamações | Crédito às empresas | 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal.

As reclamações mais frequentes relativas a crédito às empresas respeitaram às seguintes matérias:

- **Responsabilidades de crédito (30,8%)**, 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 a alegados atrasos na comunicação da regularização de situações de incumprimento ou de extinção das responsabilidades de crédito; a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades em situação de incumprimento; e a demora na retificação de informação incorretamente reportada;
- **Renegociação, reestruturação e consolidação de créditos (11%)**, estando em causa reclamações relativas a pedidos de renegociação das condições inicialmente contratualizadas para o crédito e a alegadas dificuldades na reestruturação e consolidação de valores em dívida;
- **Cobrança de comissões ou encargos (10,4%)**, sendo de destacar reclamações respeitantes à prestação de informação sobre as comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação; aos montantes exigidos a título de comissões; e à alteração do preçário aplicável, sem alegada comunicação prévia, por parte da instituição de crédito;
- **Garantias (9,9%)**, estando em causa, em especial, reclamações relativas à execução de garantias prestadas no âmbito do crédito concedido às empresas, nomeadamente a execução, alegadamente indevida, por parte das instituições de crédito, de garantias prestadas pelas empresas ou pelos sócios ou representantes destas (por exemplo, hipotecas, fianças ou avales).

### Caixa 3 • Instituições mais reclamadas nas contas de depósito

#### Quadro C3.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2018

Sigla	Instituição de crédito	S1 2018
BACTT	BANCO CTT, S.A.	0,43
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S.A.	0,34
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,29
BANSU	BANKINTER, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,28
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.	0,17
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S.A.	0,16
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A.	0,15
NOVOB	NOVO BANCO, S.A.	0,15
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.	0,14
	<b>Média do sistema</b>	<b>0,13</b>
BBPI	BANCO BPI, S.A.	0,13
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S.A.	0,12
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S.A.	0,10
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.	0,10
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,10
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,04

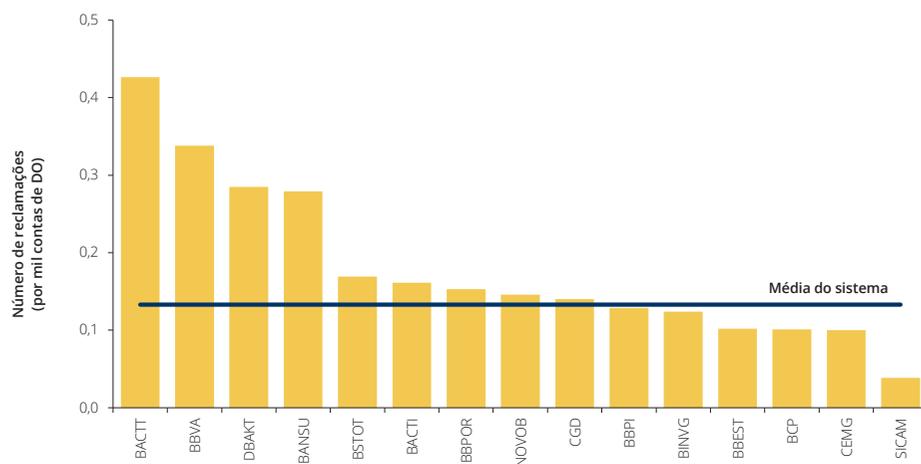
Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 13 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2018, 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 2018. 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 do Brasil – Sucursal em Portugal, Banco Privado Atlântico – Europa, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria e Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo.

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 Finantia, Banco Invest, Banco L. J. Carregosa, Banco Português de Gestão, Banif – Banco de Investimento, BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), BNP Paribas, Caixa – Banco de Investimento, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Bombarral, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, Haitong Bank e Novo Banco dos Açores.

Gráfico C3.1 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal.

## Caixa 4 • Instituições mais reclamadas no crédito aos consumidores

### Quadro C4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2018

Sigla	Instituição de crédito	S1 2018
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	1,23
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,72
WBSUC	WIZINK BANK, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,47
BANSU	BANKINTER, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,40
BBVIF	BBVA – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,34
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	0,33
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,33
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,32
321CR	321 CREDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,30
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A.	0,26
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,24
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S.A.	0,24
NOVOB	NOVO BANCO, S.A.	0,20
COFID	COFIDIS	0,19
BACTI	BANCO ACTIOBANK, S.A.	0,19
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.	0,18
BPRIM	BANCO PRIMUS, S.A.	0,18
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., S.A.	0,18
	<b>Média do sistema</b>	<b>0,16</b>
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S.A.	0,15
BBPI	BANCO BPI, S.A.	0,13
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S.A.	0,09
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S.A.	0,09
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.	0,09
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,08
ONEYB	ONEY BANK – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,07
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.	0,07

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

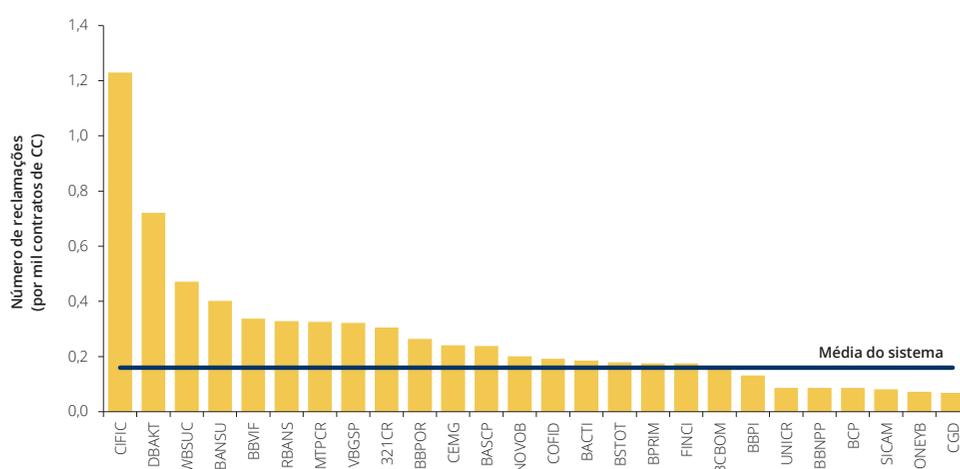
O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2018, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição de crédito. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal que recaíram sobre este produto, independentemente de, na sua análise, 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 2018. 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 ABANCA Corporación Bancaria – Sucursal em Portugal, ABANCA Servicios Financieros – Sucursal em Portugal, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), Banco CTT, Banco do Brasil

– Sucursal em Portugal, Banco Finantia, Banco Invest, Best – Banco Electrónico de Serviço Total, BMW Bank – Sucursal Portuguesa, FCA Capital Portugal, FCE Bank PLC, Mercedes-Benz Financial Services Portugal, Montepio Investimento, Novo Banco dos Açores e Sofinloc – Instituição Financeira de Crédito.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, sendo o caso do Banco de Investimento Global, Banco Privado Atlântico – Europa, Bankinter Consumer Finance, BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo e Union de Credits Inmobiliarios – Sucursal em Portugal.

**Gráfico C4.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2018**



Fonte: Banco de Portugal.

## Caixa 5 • Instituições mais reclamadas no crédito hipotecário

**Quadro C5.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário | 1.º semestre de 2018**

Sigla	Instituição de crédito	S1 2018
BACTT	BANCO CTT, S.A.	4,07
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S.A.	0,88
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.	0,79
BANSU	BANKINTER, S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,76
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,70
UNCRE	UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS, S.A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,61
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A.	0,52
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,52
<b>Média do sistema</b>		<b>0,48</b>
NOVOB	NOVO BANCO, S.A.	0,42
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A.	0,39
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S.A.	0,37
BBPI	BANCO BPI, S.A.	0,34
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,18

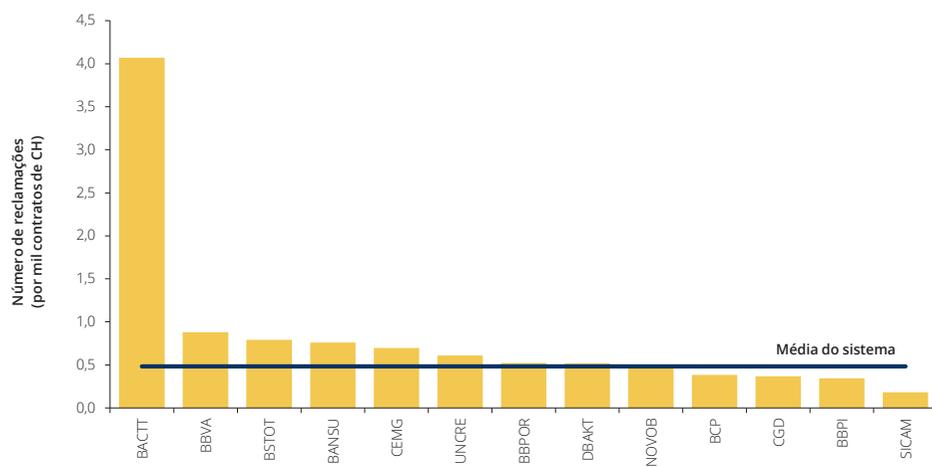
Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 48 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito.

O quadro anterior apresenta, para o primeiro semestre de 2018, 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 2018. 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 de Investimento Imobiliário, Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito e pelo Novo Banco Açores.

Não foi recebida qualquer reclamação contra outras instituições com relevo na área do crédito hipotecário, sendo o caso da Abanca Corporación Bancaria – Sucursal em Portugal e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria.

Gráfico C5.1 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito hipotecário | 1.º semestre de 2018



Fonte: Banco de Portugal.

## 4 Resultados das reclamações encerradas<sup>2</sup>

No primeiro semestre de 2018, não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito em cerca de 58% das reclamações encerradas (62% em 2017) e em 42% 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 (38% em 2017).

Em algumas situações, o cliente bancário reclama 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 recomendações ou 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 foi de cerca de um mês.

No primeiro semestre de 2018, o prazo médio de encerramento das reclamações foi de 31 dias, que compara com 39 dias em 2017. O prazo médio de encerramento das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal foi de 45 dias (53 dias em 2017), enquanto no caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações foi de 17 dias (24 dias em 2017).

Os prazos diferentes são explicados pelo canal de envio de reclamações ao Banco de Portugal, uma vez que são aplicados procedimentos distintos consoante a reclamação seja apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO) ou inscrita no Livro de Reclamações de uma instituição de crédito (RCL).

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 reclamante<sup>3</sup> 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.

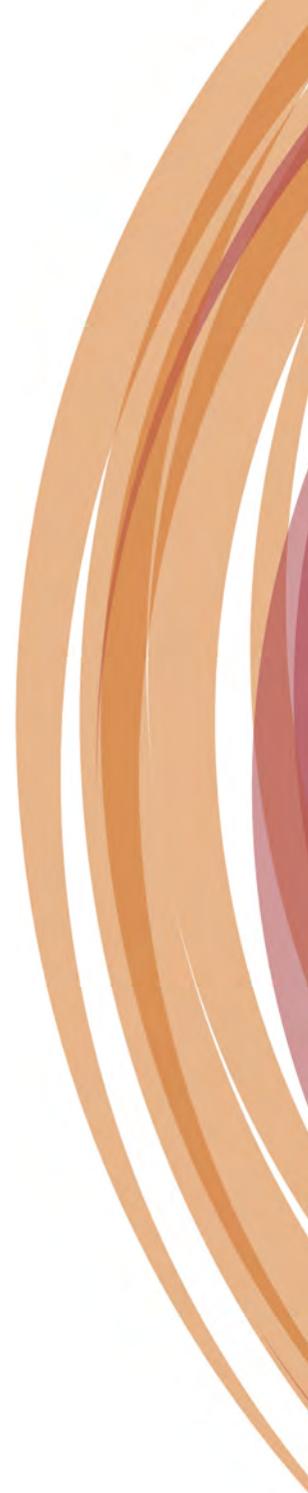
2. O tipo de resultados descritos aplica-se às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Em relação às reclamações que não se encontram no âmbito de atuação do Banco de Portugal, os resultados podem ser de dois tipos: encaminhamento da reclamação para outra entidade reguladora (CMVM ou ASF) ou fora do âmbito de competências dos supervisores financeiros.

3. Conforme Carta-Circular n.º 25/2008, de 26 de março.

No caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, as instituições têm de enviar, no prazo de dez dias úteis, ao Banco de Portugal, cópia da página do Livro de Reclamações em conjunto com os documentos relevantes e desejavelmente com a sua análise da situação<sup>4</sup>. Após entrada da reclamação no Banco de Portugal podem ser solicitados esclarecimentos adicionais, dispondo as instituições de cinco dias úteis para envio de resposta.

O prazo médio de encerramento das reclamações inclui o tempo de análise da reclamação pelo Banco de Portugal e também pela própria instituição de crédito. O Banco de Portugal tem sempre de ouvir a instituição reclamada, dependendo o prazo médio dos pedidos adicionais de informação à instituição e da sua resposta às questões do Banco de Portugal.

4. Conforme Carta-Circular n.º 6/2008, de 24 de janeiro.





## V Correção de irregularidades e sancionamento

- 1 Determinações específicas e recomendações
- 2 Processos de contraordenação



# 1 Determinações específicas e recomendações

Na sequência da sua atuação fiscalizadora, o Banco de Portugal emitiu, durante o primeiro semestre de 2018, 341 determinações específicas e recomendações, que tiveram como destinatárias 57 instituições.

... A maioria das determinações específicas e recomendações  
... envolveram o crédito aos consumidores.

Das determinações específicas e recomendações emitidas, 78,6% foram-no após a realização de ações de inspeção, 13,2% na sequência da fiscalização de suportes publicitários e 8,2% após a análise de reclamações. As determinações específicas e recomendações emitidas incidiram maioritariamente sobre matérias relacionadas com o crédito aos consumidores (40%) e serviços mínimos bancários (27%), em resultado das prioridades de inspeção definidas para o primeiro semestre de 2018.

**Quadro V.1.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 1.º semestre de 2018**

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Publicidade	45	17
das quais: Produtos e serviços	43	17
Preçários	36	13
Depósitos bancários	110	28
das quais: Serviços mínimos bancários	91	27
Comissões e encargos	14	3
Crédito aos consumidores	136	22
das quais: Informação pré-contratual e contratual	97	17
Taxa de juro e taxas máximas	18	7
Reporte ao Banco de Portugal	7	2
Crédito hipotecário	4	4
Responsabilidades de crédito	2	2
Serviços de pagamento	5	3
Livro de reclamações	3	2
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>-</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2018 foram emitidas determinações específicas e recomendações dirigidas a 57 instituições.

## 1.1 Publicidade

No âmbito da fiscalização de suportes publicitários, foram emitidas 45 determinações específicas e recomendações no primeiro semestre de 2018. Estas determinações específicas e recomendações foram dirigidas a 17 instituições, abrangendo um total de 124 suportes publicitários, cinco dos quais de carácter institucional.

A maioria das determinações específicas e recomendações foram emitidas para corrigir irregularidades detetadas ou promover a adoção de boas práticas na publicidade a crédito aos consumidores, e incidiram mais frequentemente sobre a apresentação da TAEG sem destaque similar às características destacadas.

A incorreção da informação incluída na mensagem publicitária, dando origem a deformação dos factos, como a apresentação de designações incorretas ou incompletas e informações inconsistentes (designadamente no exemplo representativo da TAEG) continuou a ser o segundo tipo mais frequente de incumprimento.

A informação em caracteres de dimensão inferior ao mínimo estabelecido regulamentarmente surge em terceiro lugar no conjunto de incumprimentos mais frequentemente observados.

Realça-se ainda o aumento da importância do incumprimento relativo à não identificação da instituição de crédito responsável, face ao primeiro semestre de 2017.

## 1.2 Preçários

Durante o primeiro semestre de 2018, o Banco de Portugal emitiu 36 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 13 instituições, relacionadas com o cumprimento de deveres de informação em matéria de preçários, detetadas no âmbito de ações de inspeção.

Destacam-se as determinações específicas e recomendações relativas aos encargos e arredondamentos considerados no cálculo da TAEG<sup>1</sup>, à completude e atualização da informação<sup>2</sup>, ao reporte do preçário ao Banco de Portugal<sup>3</sup> e à sua disponibilização no sítio da Internet<sup>4</sup>.

## 1.3 Depósitos bancários

Durante o primeiro semestre de 2018, o Banco de Portugal emitiu 110 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 28 instituições, para corrigir irregularidades ou promover boas práticas na comercialização de depósitos bancários.

Cerca de 83% destas determinações específicas e recomendações tiveram origem em ações de inspeção, que no primeiro semestre incidiram particularmente sobre o cumprimento do regime de serviços mínimos bancários. Destacam-se as determinações específicas e recomendações relativas à prestação de informação, nomeadamente sobre as condições de acesso à conta de serviços mínimos<sup>5</sup>, características desta conta<sup>6</sup>, comissões cobradas<sup>7</sup> e afixação do cartaz sobre serviços mínimos bancários nos balcões das instituições<sup>8</sup>.

1. Instrução n.º 21/2009 e alínea d) das Observações na Parte I do Anexo I do Decreto-Lei n.º 133/2009 de 2 de junho.

2. Artigos 3.º e 7.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009 e Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2009.

3. Artigo 9.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009 e Ponto 7.º da Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2009.

4. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009.

5. Artigos 4.º, 4.º-A e 7.º-A, n.º 2, alínea b) do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

6. Artigos 1.º, n.º 2, e Artigo 7.º-A, n.º 2, alínea a) do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

7. Artigo 3.º, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

8. Artigo 2.º, n.º 1 do Aviso do Banco de Portugal n.º 9/2017 e artigo 7.º-A, n.º 2, alínea a) do Decreto-Lei n.º 27-C/2000 de 10 de março.

As restantes determinações específicas e recomendações tiveram origem na análise de reclamações, destacando-se as que, no âmbito da alteração de condições contratuais, exigiram o cumprimento do dever das instituições de prestarem toda a informação legalmente prevista<sup>9</sup>.

## 1.4 Crédito aos consumidores

Durante o primeiro semestre de 2018, o Banco de Portugal emitiu 136 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 22 instituições, para corrigir irregularidades ou promover boas práticas na comercialização de crédito aos consumidores. Cerca de 98% destas determinações específicas e recomendações resultaram de ações de inspeção.

Pela sua maior frequência, destaca-se as que versaram o cumprimento de deveres de informação pré-contratual e contratual e de assistência ao cliente<sup>10</sup>. Foram também emitidas determinações específicas e recomendações relacionadas com os pressupostos de cálculo da TAEG<sup>11</sup>, o incumprimento dos limites máximos aplicáveis à TAEG<sup>12</sup> e o incumprimento dos deveres de prestação de informação ao Banco de Portugal<sup>13</sup>.

## 1.5 Crédito hipotecário

Durante o primeiro semestre de 2018, o Banco de Portugal emitiu quatro determinações específicas e recomendações, dirigidas a quatro instituições, relacionadas com a comercialização de crédito hipotecário. Estas determinações específicas e recomendações resultaram, de igual forma, da análise de reclamações de clientes bancários e de ações de inspeção. Destaca-se as determinações emitidas para cumprimento de deveres relacionados com garantias<sup>14</sup> e a cobrança de comissões em caso de renegociação<sup>15</sup> ou reembolso antecipado<sup>16</sup>.

## 1.6 Reporte à Central de Responsabilidades de Crédito

Durante o primeiro semestre de 2018, o Banco de Portugal emitiu duas determinações específicas e recomendações, dirigidas a duas instituições, com origem na análise de reclamações de clientes bancários, relacionadas com os deveres associados à comunicação de informação à Central de Responsabilidades de Crédito no âmbito do crédito aos consumidores. Destacam-se as determinações específicas e recomendações originadas por situações de comunicação de informação incorreta<sup>17</sup> ou relacionadas com o dever de retificação de responsabilidades indevidamente comunicadas<sup>18</sup>.

9. Artigo 55.º do Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30 de outubro.

10. Artigos 6.º e 7.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 de 2 de junho.

11. Artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 de 2 de junho e Instrução do Banco de Portugal n.º 13/2013.

12. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

13. Artigo 120.º do RGICSF e Instrução n.º 14/2013.

14. Artigo 7.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 222/2009 de 11 de setembro.

15. Artigo 3.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de agosto e Carta-Circular n.º 61/2008/DSB.

16. Artigo 23.º, n.º 8 do Decreto-Lei n.º 74-A/2017 de 23 de junho.

17. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.

18. Ponto 10 da Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.



### Quadro V.2.1 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 1.º semestre de 2018

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	13	7
Crédito hipotecário	2	2
Regime geral do incumprimento	2	2
Crédito aos consumidores	13	11
Taxas máximas	7	5
Regime geral do incumprimento	4	4
Informação pré-contratual e contratual	2	2
Responsabilidades de crédito	4	4
Crédito aos consumidores	2	2
Crédito hipotecário	1	1
Crédito a empresas	1	1
Serviços de pagamento	5	3
Outras situações	2	2
Sigilo Bancário	2	2
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>-</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2018 foram instaurados processos de contraordenação a 17 instituições. Cada processo de contraordenação pode envolver mais do que uma matéria.

No âmbito dos depósitos, salientam-se os processos de contraordenação relativos ao bloqueio indevido de contas de depósito à ordem, em particular, no âmbito de situações de demora injustificada de levantamento de ordens de penhora<sup>24</sup>. Segue-se a subscrição, sem consentimento do cliente, de produtos e serviços bancários<sup>25</sup>.

No âmbito do crédito aos consumidores, destacam-se os processos de contraordenação relativos ao cumprimento de deveres de informação<sup>26</sup> e dos requisitos do contrato de crédito<sup>27</sup>, especialmente nos casos em que o contrato é celebrado através de meios de comunicação à distância.

O Banco de Portugal instaurou ainda cinco processos de contraordenação pela violação do regime geral do incumprimento<sup>28</sup>, no âmbito de crédito aos consumidores e de crédito hipotecário. Estes processos tiveram por objeto situações relacionadas com o incumprimento dos deveres de comunicação de informação à Central de Responsabilidades de Crédito<sup>29</sup>, em particular os relativos à comunicação de informação incorreta<sup>30</sup> ou à não retificação atempada de responsabilidades indevidamente comunicadas<sup>31</sup>. E também com o incumprimento do dever de informação aos devedores sobre os factos suscetíveis de gerarem uma comunicação de responsabilidades ou o início da comunicação de situações de incumprimento à Central de Responsabilidades de Crédito<sup>32</sup>.

24. Artigo 74.º do RGICSF.

25. Artigo 74.º do RGICSF.

26. Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 de 2 de junho.

27. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009 de 2 de junho.

28. Artigo 14.º e 21.º do Decreto-Lei n.º 227/2012 de 25 de outubro.

29. Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro e Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.

30. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 204/2008, de 14 de outubro.

31. Ponto 10 da Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.

32. Ponto 4, alínea b) da Instrução do Banco de Portugal n.º 21/2008.

No que se refere aos deveres aplicáveis às instituições nas matérias relativas a instrumentos de pagamento, os processos de contraordenação instaurados foram relativos a situações relacionadas com demora injustificada no encerramento de contas a pedido dos titulares, operações de pagamento não autorizadas<sup>33</sup>, atraso na disponibilização do montante objeto de operações de pagamento<sup>34</sup> e bloqueio de instrumentos de pagamento<sup>35</sup>. Refere-se ainda o sancionamento relativo à inobservância do dever de sigilo bancário<sup>36</sup>.

33. Artigo 65.º e 71.º do RJSPME.

34. Artigo 80.º, 83.º e 84.º do RJSPME.

35. Artigo 66.º do RJSPME.

36. Artigo 78.º do RGICSF.



## VI Autorização e registo de intermediários de crédito

- 1 Novo regime jurídico dos intermediários de crédito
- 2 Pedidos de autorização para o acesso à atividade de intermediário de crédito
- 3 Instituições que prestam serviços de intermediação ou de consultoria
- 4 Notificações de atividade em Portugal de intermediários de crédito autorizados noutros Estados-Membros da União Europeia



# 1 Novo regime jurídico dos intermediários de crédito

A celebração de contratos de crédito entre o consumidor e a instituição de crédito pode implicar a intervenção de uma terceira parte, o intermediário de crédito. O intermediário de crédito é a pessoa, singular ou coletiva, que participa no processo de concessão de crédito, apresentando ou propondo contratos de crédito a consumidores, prestando assistência a consumidores nos atos preparatórios de contratos de crédito mesmo que não tenham sido apresentados ou propostos por si, celebrando contratos de crédito com consumidores em nome das instituições mutuantes ou prestando serviços de consultoria, através da emissão de recomendações personalizadas sobre contratos de crédito.

O intermediário de crédito não está autorizado a conceder crédito, nem a intervir na comercialização de outros produtos ou serviços bancários, como, por exemplo, depósitos a prazo ou serviços de pagamento.

A partir de 1 de janeiro de 2018, com a entrada em vigor do regime jurídico dos intermediários de crédito<sup>1</sup>, o Banco de Portugal passou a ser responsável pela autorização e registo de todas as pessoas singulares ou coletivas que pretendam exercer a atividade de intermediação de crédito ou prestar serviços de consultoria no âmbito de contratos de crédito.

Os interessados devem submeter os pedidos de autorização junto do Banco de Portugal, que tem um prazo de 90 dias para comunicar a sua decisão. Nos casos em que sejam solicitados esclarecimentos ou elementos adicionais, este prazo poderá ser estendido até 180 dias após a entrega do pedido inicialmente submetido. As pessoas singulares e coletivas que já exerciam a atividade de intermediário de crédito anteriormente à entrada em vigor do diploma, beneficiam de um regime transitório, podendo continuar a exercer essa atividade até 31 de dezembro de 2018 sem estarem autorizadas pelo Banco de Portugal, embora tenham que cumprir todas as normas legais e regulamentares em vigor.

Os pedidos de autorização e registo podem ser efetuados através do Portal do Cliente Bancário. Neste sítio, é igualmente possível consultar a fase em que se encontram os pedidos de autorização ou registo anteriormente efetuados. Após a aprovação dos pedidos, o Banco de Portugal divulga no Portal do Cliente Bancário a lista de entidades habilitadas a atuar como intermediário de crédito.

1. Conforme o Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, que aprovou o regime que estabelece os requisitos de acesso e de exercício de atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria relativos a contratos de crédito ("regime jurídico dos intermediários de crédito").

Figura VI.1.1 • Portal do Cliente Bancário | Autorização e registo de intermediários de crédito



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/autorizacao-e-registo-de-intermediarios-de-credito>).

Figura VI.1.2 • Site do Banco de Portugal | Lista das entidades habilitadas a atuar como intermediário de crédito



Fonte: Banco de Portugal – Site do Banco de Portugal (<https://www.bportugal.pt/intermediarios-credito/>).

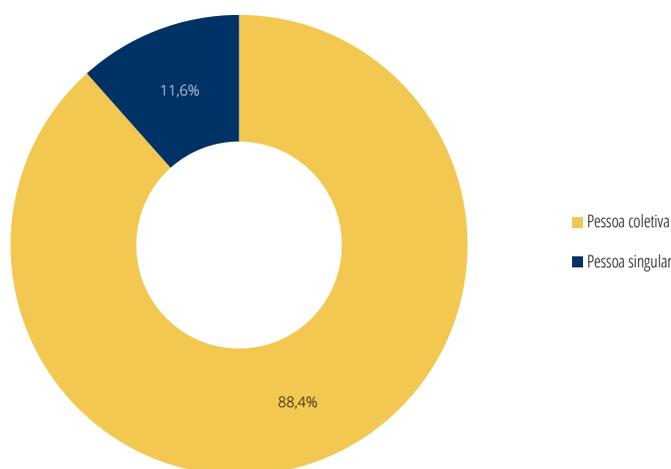
## 2 Pedidos de autorização para o acesso à atividade de intermediário de crédito

... O Banco de Portugal recebeu 658 pedidos de autorização para  
... acesso à atividade de intermediário de crédito.

Durante o primeiro semestre de 2018, foram apresentados junto do Banco de Portugal 658 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito ou prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito.

Destes pedidos, 88,4% foram apresentados por pessoas coletivas e 11,6% por pessoas singulares.

**Gráfico VI.2.1 • Intermediários de crédito | Distribuição dos pedidos de autorização por tipo de pessoa | 1.º semestre de 2018**



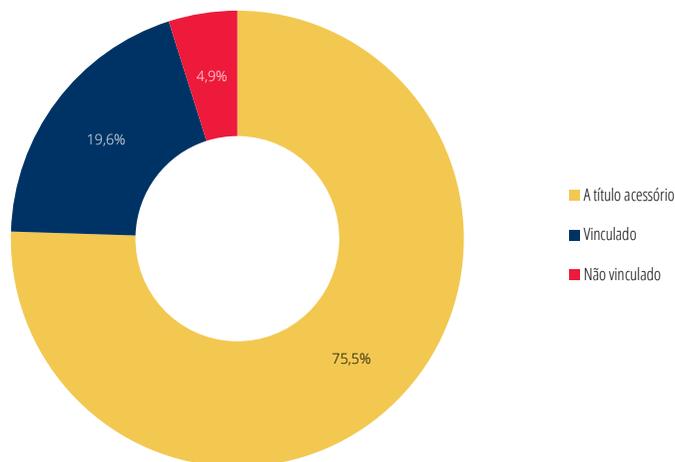
Fonte: Banco de Portugal.

... A maioria dos pedidos foi efetuada por pessoas coletivas, que  
... pretendem ser intermediários a título acessório relativamente a  
... contratos de crédito aos consumidores.

Os intermediários de crédito podem ser vinculados ou não vinculados, consoante atuem ou não no âmbito de um contrato de vinculação celebrado com uma instituição de crédito (ou com um grupo de instituições de crédito). Existem também intermediários de crédito a título acessório, que atuam tendo em vista o financiamento de bens ou serviços por si fornecidos.

A maioria dos interessados (75,5%) pretende exercer a atividade de intermediário na categoria de intermediários de crédito a título acessório. Seguem-se os pedidos de autorização na categoria de intermediário de crédito vinculado (19,6%) e, por último, 4,9% na categoria de intermediário de crédito não vinculado.

**Gráfico VI.2.2 • Intermediários de crédito | Distribuição dos pedidos de autorização por categoria de intermediário de crédito | 1.º semestre de 2018**

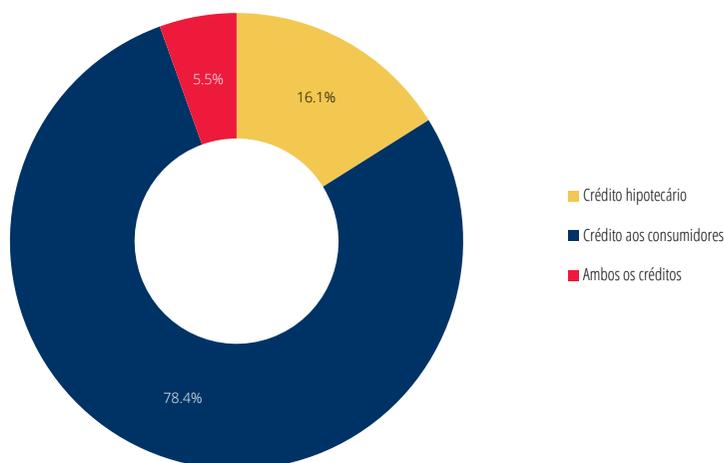


Fonte: Banco de Portugal.

Os interessados que submetam pedidos de autorização junto do Banco de Portugal devem indicar o tipo de crédito relativamente ao qual pretendem exercer a sua atividade (crédito aos consumidores, crédito hipotecário ou ambos os tipos de crédito).

No primeiro semestre de 2018, 78,4% dos interessados indicaram pretender exercer a atividade de intermediário de crédito relativamente a contratos de crédito aos consumidores, 16,1% relativamente a contratos de crédito hipotecário e 5,5% relativamente a ambos os tipos de crédito.

**Gráfico VI.2.3 • Intermediários de crédito | Distribuição dos pedidos de autorização por tipo de crédito | 1.º semestre de 2018**



Fonte: Banco de Portugal.

Dos pedidos de autorização recebidos, a maioria encontrava-se ainda a 30 de junho no período de análise pelo Banco de Portugal (que pode ir até 180 dias), dado o elevado número de pedidos submetidos junto ao final do primeiro semestre de 2018. Neste período, o Banco de Portugal recusou quatro pedidos de autorização.

### 3 Instituições que prestam serviços de intermediação ou de consultoria

As instituições de crédito, as sociedades financeiras, as instituições de pagamento e as instituições de moeda eletrónica podem atuar como intermediários de crédito e prestar serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito em que não atuem enquanto mutuantes. Embora não necessitem de nenhuma autorização específica para o efeito, têm de comunicar ao Banco de Portugal qual o mutuante (ou grupo de mutuantes) com os quais mantêm um contrato de vinculação, o tipo de serviços de intermediação de crédito ou de consultoria que prestam e qual o tipo de contratos de crédito relativamente aos quais prestam estes serviços.

Estes elementos devem ser remetidos ao Banco de Portugal no prazo de 15 dias após a celebração do contrato de vinculação ou, sendo o caso, após o início da prestação de serviços de consultoria.

O Banco de Portugal divulga no Portal do Cliente Bancário a “Lista de entidades que prestam serviços de intermediação de crédito ou de consultoria”.

Figura VI.3.1 • Site do Banco de Portugal | Lista de entidades que prestam serviços de intermediação de crédito ou de consultoria



Fonte: Banco de Portugal – Site do Banco de Portugal (<https://www.bportugal.pt/instituicoes-financeiras-intermediacao>).

## 4 Notificações de atividade em Portugal de intermediários de crédito autorizados noutros Estados-Membros da União Europeia

No que respeita aos contratos de crédito hipotecário, os intermediários de crédito autorizados noutro Estado-Membro da União Europeia podem, ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou através do estabelecimento de sucursal, exercer a atividade de intermediário de crédito e prestar serviços de consultoria. Estes intermediários de crédito estão igualmente sujeitos a registo junto do Banco de Portugal e têm que cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis ao exercício da atividade de intermediação de crédito em Portugal. Adicionalmente, apenas podem prestar os serviços compreendidos na autorização que lhes foi conferida pelas autoridades competentes do Estado-Membro de origem.

Durante o primeiro semestre de 2018, foram recebidas quatro comunicações para o exercício da atividade de intermediação de crédito em Portugal, três ao abrigo da liberdade de prestação de serviços e uma ao abrigo da liberdade de estabelecimento de sucursal. Estas entidades constam da “Lista de entidades habilitadas a atuar como intermediários de crédito”, disponível no Portal do Cliente Bancário.

Figura VI.4.1 • Portal do Cliente Bancário | Intermediários de crédito autorizados



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bportugal.pt/pt-pt/intermediarios-de-credito-autorizados>).



## VII Certificação de entidades formadoras



## ⋮ O Banco de Portugal recebeu cinco pedidos para certificação de entidades formadoras.

O regime jurídico do crédito hipotecário veio obrigar os mutuantes com sede ou sucursal em Portugal a assegurar que os seus trabalhadores possuem e mantêm atualizado um nível adequado de conhecimentos e competências no que se refere à elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito hipotecário.

Por seu turno, o regime jurídico dos intermediários de crédito dispõe que as pessoas singulares ou os membros do órgão de administração das pessoas coletivas que pretendam exercer a atividade de intermediário de crédito, ou, quando existam, os responsáveis técnicos pela referida atividade, e, ainda, os trabalhadores dos intermediários de crédito que pretendam exercer a sua atividade no âmbito dos contratos de crédito à habitação devem possuir um nível adequado de conhecimentos e competências nas matérias relevantes para o exercício da atividade em causa.

Em ambos os casos, os conhecimentos e competências das pessoas acima identificadas podem ser comprovados através da obtenção de certificação profissional, a qual é conferida após a conclusão, com aproveitamento, de formações ministradas por entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2018, foram apresentados junto do Banco de Portugal, cinco pedidos de certificação de entidades formadoras, quatro dos quais durante o segundo trimestre deste ano.

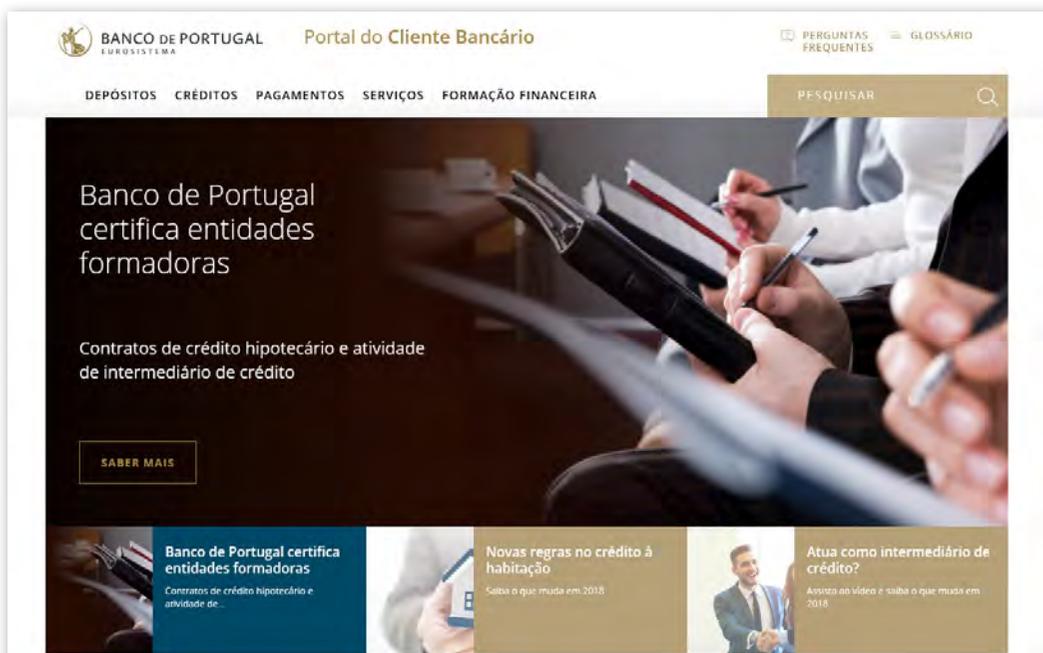
Relativamente aos pedidos de certificação apresentados neste período, o Banco de Portugal deferiu os pedidos apresentados pelas seguintes entidades:

- Associação Portuguesa de Bancos/Instituto de Formação Bancária
- SPESI – Sociedade de Promoção de Ensino Superior Imobiliário, S.A.

Para além de decidir sobre os pedidos de certificação que lhe sejam apresentados, compete também ao Banco de Portugal acompanhar, monitorizar e garantir a qualidade do sistema de certificação<sup>1</sup>. Dando cumprimento a esta atribuição o Banco de Portugal deu início, no primeiro semestre do ano, a ações de monitorização da atividade desenvolvida pelas entidades formadoras certificadas.

1. Cf. artigo 3.º, alínea e) da Portaria n.º 385-D/2017, de 29 de setembro.

Figura VII.1 • Portal do Cliente Bancário | Certificação de entidades formadoras



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/certificacao-de-entidades-formadoras>).

Figura VII.2 • Portal do Cliente Bancário | Certificação de entidades formadoras



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bancario.bportugal.pt/certificacao-de-entidades-formadoras>).



## VIII Anexo

- 1 Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas



# 1 Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas

## Universo de reclamações

Os dados considerados na análise estatística dizem respeito às reclamações entradas no Banco de Portugal, em 2017 e no primeiro semestre de 2018, 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 hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
- Crédito aos consumidores – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito, que não sejam contratos de crédito hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho. 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 2017 e no primeiro semestre de 2018 (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 2017 e no primeiro semestre de 2018 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Crédito hipotecário – número de contratos de crédito hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, em vigor em 2017 e no primeiro semestre de 2018 (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 2017 e no primeiro semestre de 2018 (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 2017 e no primeiro semestre de 2018 (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 2017 e no primeiro semestre de 2018 (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 2017 e no primeiro semestre de 2018. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2017 e no primeiro semestre de 2018 (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 2017 e no primeiro semestre de 2018 (exclui operações de depósito e de levantamento internacionais). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Transferências a crédito – número de transferências processadas no SICOI em 2017 e no primeiro semestre de 2018. 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 2018, 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.

