

# Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental

1.º semestre 2019



BANCO DE  
PORTUGAL  
EUROSISTEMA



# Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental

1.º semestre 2019



**BANCO DE PORTUGAL**  
EUROSISTEMA

Lisboa, 2019 • [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)



# Índice

## Sumário executivo | 13

## I Autorização e registo dos intermediários de crédito | 23

1 Atividades desenvolvidas no âmbito da implementação do regime jurídico dos intermediários de crédito | 26

1.1 Autorização e registo dos intermediários de crédito | 26

1.1.1 Análise dos pedidos de autorização | 26

1.1.2 Análise de situações passíveis de gerar a caducidade da autorização | 27

1.1.3 Promoção do registo oficioso | 28

1.1.4 Análise aos pedidos de alteração do registo | 28

1.1.5 Cancelamento do registo | 29

1.2 Tratamento de comunicações de autoridades competentes de outros Estados-Membro | 29

1.3 Tratamento de comunicações de instituições financeiras que pretendem atuar como intermediários de crédito | 29

1.4 Outras atividades | 30

2 Caracterização dos intermediários de crédito autorizados e registados | 31

2.1 Importância dos intermediários de crédito | 31

2.2 Intermediários de crédito autorizados e registados | 32

2.3 Relação entre os intermediários de crédito e as instituições mutuantes | 36

## II Divulgação de informação sobre comissões | 37

1 Preçários | 39

2 Comparador de Comissões | 41

2.1 Manutenção de conta | 42

2.2 Manutenção da conta de serviços mínimos bancários | 43

2.3 Manutenção da conta base | 43

2.4 Disponibilização de um cartão de débito | 44

2.5 Disponibilização de um cartão de crédito | 45

2.6 Levantamento de numerário | 45

2.7 Transferência a crédito SEPA + | 46

### III Fiscalização das instituições de crédito | 49

- 1 Fiscalização da publicidade | 51
- 2 Fiscalização por produto | 55
  - 2.1 Serviços mínimos bancários | 55
    - 2.1.1 Evolução das contas | 55
    - 2.1.2 Ações de inspeção | 58
  - 2.2 Depósitos estruturados | 60
  - 2.3 Crédito aos consumidores | 61
    - 2.3.1 Reporte de novos contratos | 61
    - 2.3.2 Ações de inspeção | 62
    - 2.3.3 Monitorização da comercialização nos canais digitais | 63
    - 2.3.4 Reporte de contratos integrados em PERSI | 66
  - 2.4 Crédito à habitação e hipotecário | 70
    - 2.4.1 Ações de inspeção | 70
    - 2.4.2 Reporte de contratos integrados em PERSI | 71
  - 2.5 Serviços de pagamento | 74
    - 2.5.1 Extrato de comissões | 74
    - 2.5.2 Extrato da conta de depósito | 75
- 3 Reclamações dos clientes bancários | 76
  - 3.1 Evolução recente | 76
  - 3.2 Evolução das reclamações por matéria | 77
  - 3.3 Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário | 80
    - 3.3.1 Contas de depósito | 80
    - 3.3.2 Crédito aos consumidores | 81
    - 3.3.3 Crédito à habitação e hipotecário | 82
    - 3.3.4 Cartões de pagamento | 83
    - 3.3.5 Transferências a crédito | 84
    - 3.3.6 Cheques | 85
    - 3.3.7 Crédito às empresas | 86
  - 3.4 Instituições mais reclamadas | 87
    - 3.4.1 Contas de depósito | 87
    - 3.4.2 Crédito aos consumidores | 89
    - 3.4.3 Crédito à habitação e hipotecário | 91
  - 3.5 Resultados das reclamações encerradas | 92
  - 3.6 Prazo de encerramento | 93
- 4 Correção de irregularidades e sancionamento | 93
  - 4.1 Determinações específicas e recomendações | 93
    - 4.1.1 Publicidade | 94
    - 4.1.2 Serviços mínimos bancários | 96

- 4.1.3 Crédito aos consumidores | **98**
- 4.1.4 Crédito à habitação e hipotecário | **101**
- 4.1.5 Serviços de pagamento | **102**
- 4.1.6 Preçários e livro de reclamações | **103**
- 4.2 Processos de contraordenação | **104**

## IV Certificação de entidades formadoras | **107**

- 1 Entidades formadoras certificadas | **110**
- 2 Acompanhamento da atividade das entidades formadoras certificadas | **110**
- 3 Dados da atividade das entidades formadoras | **111**

## V Anexos | **113**

- 1 Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas | **115**
- 2 Iniciativas legislativas e regulamentares | **118**

# Índice gráficos

Gráfico I.1.1 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização | Janeiro de 2018 a julho de 2019 | **27**

Gráfico I.1.2 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de alteração do registo | Janeiro de 2018 a julho de 2019 | **28**

Gráfico I.2.1 • Crédito aos consumidores | Montante concedido por canal de comercialização | Milhões de euros | 2016 a 2018 | **31**

Gráfico I.2.2 • Intermediários de crédito por tipo de entidade | Julho de 2019 | **32**

Gráfico I.2.3 • Pessoas coletivas registadas como intermediários de crédito por divisão de atividade económica principal (CAE-Rev.3) | Julho de 2019 | **32**

Gráfico I.2.4 • Intermediários de crédito por canal utilizado no exercício da atividade | Julho de 2019 | **34**

Gráfico I.2.5 • Intermediários de crédito por categoria | Julho de 2019 | **34**

Gráfico I.2.6 • Intermediários de crédito por tipo de crédito | Julho de 2019 | **35**

Gráfico I.2.7 • Intermediários de crédito autorizados a prestar serviços de consultoria por tipo de crédito | Julho de 2019 | **35**

Gráfico II.1.1 • Evolução mensal do número de folhetos de comissões e despesas reportados | 1.º semestre de 2019 | **40**

Gráfico III.1.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **51**

Gráfico III.1.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **53**

Gráfico III.1.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades, por tipo de produto | 1.º semestre de 2019 | **53**

Gráfico III.1.4 • Publicidade | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **54**

Gráfico III.2.1 • SMB | Evolução do número de contas (valores em fim de período) | 2016 – 1.º semestre de 2019 | **55**

Gráfico III.2.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 1.º semestre de 2019 | **56**

Gráfico III.2.3 • SMB | Caracterização das contas constituídas no 1.º semestre de 2019, por género e idade | **57**

Gráfico III.2.4 • SMB | Caracterização das contas | 1.º semestre de 2019 | **57**

Gráfico III.2.5 • Crédito aos consumidores | Número de novos contratos reportados | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **61**

Gráfico III.2.6 • PERSI | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2019 | **67**

Gráfico III.2.7 • PERSI | Motivos de extinção | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **68**

Gráfico III.2.8 • PERSI | Motivos de extinção | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **73**

Gráfico III.3.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011 – 1.º semestre de 2019 | **76**

Gráfico III.3.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2018 – 1.º semestre de 2019 | **79**

Gráfico III.3.3 • Reclamações | Contas de depósito | 1.º semestre de 2019 | **80**

Gráfico III.3.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2019 | **81**

Gráfico III.3.5 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 1.º semestre de 2019 | **81**

Gráfico III.3.6 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2019 | **82**

Gráfico III.3.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 1.º semestre de 2019 | **83**

Gráfico III.3.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 1.º semestre de 2019 | **84**

Gráfico III.3.9 • Reclamações | Cheques | 1.º semestre de 2019 | **85**

Gráfico III.3.10 • Reclamações | Crédito às empresas | 1.º semestre de 2019 | **86**

Gráfico III.3.11 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2019 | **88**

Gráfico III.3.12 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2019 | **90**

Gráfico III.3.13 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2019 | **92**

# Índice quadros

- Quadro II.1.1 • Inspeção ao preçário | 1.º semestre de 2019 | **41**
- Quadro II.2.1 • Comissão de manutenção de conta (valor anual) | junho de 2019 | **43**
- Quadro II.2.2 • Montante da comissão de manutenção da conta de SMB | junho de 2019 | **43**
- Quadro II.2.3 • Comissão de manutenção da conta base (valor anual) | junho de 2019 | **44**
- Quadro II.2.4 • Comissão de disponibilização de um cartão de débito (valor anual) | junho de 2019 | **44**
- Quadro II.2.5 • Comissão de disponibilização de um cartão de crédito (valor anual) | junho de 2019 | **45**
- Quadro II.2.6 • Comissão de levantamento de numerário ao balcão (valor por operação) | junho de 2019 | **46**
- Quadro II.2.7 • Comissão relativa a transferência a crédito SEPA + (valor por operação) | junho de 2019 | **47**
- Quadro III.1.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **52**
- Quadro III.2.1 • Inspeção à distância aos serviços mínimos bancários | 1.º semestre de 2019 | **58**
- Quadro III.2.2 • Inspeção “cliente mistério” aos serviços mínimos bancários | 1.º semestre de 2019 | **59**
- Quadro III.2.3 • Inspeção nos serviços centrais aos serviços mínimos bancários | 1.º semestre de 2019 | **59**
- Quadro III.2.4 • Depósitos estruturados | Documentos de informação fundamental | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **60**
- Quadro III.2.5 • Depósitos estruturados | Remunerações verificadas | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **61**
- Quadro III.2.6 • Inspeção a crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2019 | **62**
- Quadro III.2.7 • Monitorização da comercialização de contratos de crédito aos consumidores nos canais digitais por matéria | 1.º semestre de 2019 | **64**
- Quadro III.2.8 • Monitorização da comercialização de contratos de crédito aos consumidores nos canais digitais por produto | 1.º semestre de 2019 | **64**
- Quadro III.2.9 • Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **67**
- Quadro III.2.10 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **69**
- Quadro III.2.11 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **69**

- Quadro III.2.12 • Inspeção ao crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2019 | **70**
- Quadro III.2.13 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **72**
- Quadro III.2.14 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **73**
- Quadro III.2.15 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019 | **74**
- Quadro III.2.16 • Inspeção ao extrato de comissões | 1.º semestre de 2019 | **75**
- Quadro III.2.17 • Inspeção ao extrato da conta de depósito | 1.º semestre de 2019 | **75**
- Quadro III.3.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2018 – 1.º semestre de 2019 | **77**
- Quadro III.3.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2018 – 1.º semestre de 2019 | **79**
- Quadro III.3.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2019 | **87**
- Quadro III.3.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2019 | **89**
- Quadro III.3.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2019 | **91**
- Quadro III.4.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 1.º semestre de 2019 | **94**
- Quadro III.4.2 • Determinações específicas e recomendações | Publicidade | 1.º semestre de 2019 | **95**
- Quadro III.4.3 • Determinações específicas e recomendações | Serviços mínimos bancários | 1.º semestre de 2019 | **97**
- Quadro III.4.4 • Determinações específicas e recomendações | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2019 | **98**
- Quadro III.4.5 • Determinações específicas e recomendações | Monitorização da comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais | 1.º semestre de 2019 | **100**
- Quadro III.4.6 • Determinações específicas e recomendações | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2019 | **101**
- Quadro III.4.7 • Determinações específicas e recomendações | Serviços de pagamento | 1.º semestre de 2019 | **102**
- Quadro III.4.8 • Determinações específicas e recomendações | Preçários | 1.º semestre de 2019 | **103**
- Quadro III.4.9 • Determinações específicas e recomendações | Livro de reclamações | 1.º semestre de 2019 | **103**

Quadro III.4.10 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 1.º semestre de 2019 | **105**

Quadro IV.1.1 • Pedidos de certificação de entidades formadoras | 1.º semestre de 2019 | **110**

Quadro IV.3.1 • Número de certificações conferidas | 2018 – 1.º semestre de 2019 | **112**

Quadro V.2.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares | **118**

## Índice figuras

Figura I.2.1 • Intermediários de crédito registados | Mapa com distribuição por unidades territoriais do domicílio profissional ou sede social | Julho de 2019 | **33**

Figura II.2.1 • Comparador de Comissões disponível no PCB | **42**

# Siglas

ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
ATS	<i>Automated Teller Stations</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
MTIC	Montante total imputado ao consumidor
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

Nesta *Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental*, o Banco de Portugal apresenta as atividades de supervisão dos mercados bancários de retalho desenvolvidas no decurso do primeiro semestre de 2019.

O **capítulo I** descreve as atividades desenvolvidas no âmbito da implementação do regime jurídico dos **intermediários de crédito**. São divulgados os principais indicadores sobre os processos de autorização e registo destas entidades, desde a entrada em vigor deste regime, a 1 de janeiro de 2018, até 31 de julho de 2019. Nessa data cessou o período transitório estabelecido pelo legislador, que permitia que as entidades que já exerciam a atividade de intermediário de crédito antes de 1 de janeiro de 2018 e apresentassem o pedido de autorização até final desse ano, continuassem a atuar até à autorização do Banco de Portugal. Este capítulo inclui a caracterização dos intermediários de crédito autorizados e registados no Banco de Portugal até 31 de julho de 2019.

O **capítulo II** detalha a atuação do Banco de Portugal na **divulgação de informação sobre comissões** praticadas pelas instituições. É apresentada informação sobre os preçários reportados pelas instituições e sobre as ações de fiscalização realizadas a respeito dos deveres associados à disponibilização dos preçários. Este capítulo inclui ainda a caracterização das comissões máximas praticadas pelas instituições na prestação dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento, reportadas ao Banco de Portugal e divulgadas no “Comparador de Comissões” disponível no Portal do Cliente Bancário.

O **capítulo III** descreve as atividades desenvolvidas na **fiscalização da conduta** das instituições de crédito, apresentadas por tipo de produto e serviço bancário de retalho. É prestada informação sobre as principais matérias analisadas. Este capítulo detalha ainda a atuação do Banco de Portugal na correção das irregularidades e no sancionamento das entidades cuja conduta supervisiona.

O **capítulo IV** relata a atuação do Banco de Portugal na **certificação das entidades formadoras** que lecionam as ações de formação que conferem a certificação profissional exigida aos trabalhadores das instituições de crédito envolvidos na elaboração, na comercialização e na celebração de contratos de crédito à habitação e de outros créditos hipotecários, e aos intermediários de crédito, nos termos previstos nos regimes jurídicos do crédito hipotecário e dos intermediários de crédito.

Entre 1 de janeiro de 2018 e 31 de julho de 2019, o Banco de Portugal recebeu 6112 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito e decidiu sobre 5711 pedidos.

Nos últimos anos, a intermediação de crédito tem vindo a ganhar importância na comercialização de produtos de crédito aos consumidores. Em 2018, cerca de 45,9% do montante total deste tipo de crédito foi comercializado com recurso a intermediários de crédito, mais 5,3 pontos percentuais do que em 2016.

Desde 1 de janeiro de 2018, o exercício da atividade de intermediação de crédito e a prestação de serviços de consultoria sobre contratos de crédito dependem de autorização e registo junto do Banco de Portugal. Entre 1 de janeiro de 2018 e 31 de julho de 2019, o Banco de Portugal recebeu 6112 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito e decidiu sobre 5711 pedidos, dos quais 77,4% foram deferidos.

O elevado número de pedidos de autorização submetidos no último trimestre de 2018, particularmente em dezembro, implicaram que o Banco de Portugal analisasse e decidisse, nos primeiros sete meses de 2019, um total de 4659 processos, ou seja, 81,6% dos processos concluídos desde a entrada em vigor do regime dos intermediários de crédito. De 1 de janeiro de 2018 a 31 de julho de 2019, o Banco de Portugal recebeu 2304 pedidos de alteração do registo, na maioria dos casos com vista ao registo de instituições mutuantes com as quais os intermediários de crédito celebram contrato de vinculação.

Em 31 de julho de 2019, encontravam-se registados no Banco de Portugal 4402 intermediários de crédito, mais 3535 do que no final de 2018. Maioritariamente, estes intermediários eram pessoas coletivas (85,9%), tinham como atividades principais o comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis e motociclos (51,6%), as atividades imobiliárias (20,7%) e o comércio a retalho (14,0%) e atuavam no âmbito do crédito aos consumidores (77,9%). Estavam dispersos por todo o território nacional, embora 38,6% dos respetivos domicílios ou sedes sociais se concentrassem nos distritos de Lisboa e do Porto; quase todos dispunham de estabelecimentos abertos ao público. A generalidade (99,9%) exercia a sua atividade por conta e sob a responsabilidade de instituições que concedem crédito. Em média, cada instituição tinha celebrado contratos de vinculação com 324 intermediários de crédito; 11 instituições mantinham redes de mais de 500 intermediários.

No final de julho de 2019, também atuavam em Portugal 16 intermediários de crédito autorizados noutros Estados-Membros. Prestavam ainda serviços de intermediação de crédito 18 entidades que são instituições de crédito.

### ..... No primeiro semestre de 2019, foram reportados ao Banco de Portugal alterações ao conteúdo de 788 folhetos de comissões e despesas, remetidos por 154 entidades.

O Banco de Portugal avalia o cumprimento das normas legais que impõem limites ou que proíbem a cobrança de comissões por serviços prestados pelas instituições, bem como a observância dos deveres de informação a que as instituições estão adstritas neste âmbito. As instituições devem comunicar ao Banco de Portugal, com a antecedência mínima de cinco dias úteis face à data prevista para a sua aplicação, quaisquer alterações ao conteúdo do folheto de comissões e despesas. Para além de permitir a divulgação de informação ao público, através do Portal do Cliente Bancário, este reporte constitui também um instrumento de fiscalização.

Para apoiar os clientes na análise e comparação das comissões cobradas pelas instituições na prestação dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento e outros que assumem particular relevância no mercado nacional, o Banco de Portugal disponibiliza, no Portal do Cliente Bancário, o “Comparador de Comissões”.

O Comparador de Comissões contém informação sobre 93 comissões relativas a serviços prestados por cerca de 200 instituições. Através desta ferramenta, os clientes podem comparar as comissões relativas a diferentes serviços prestados por uma instituição ou comparar as comissões aplicadas por várias instituições pela prestação de um determinado serviço. O Comparador de Comissões permite ordenar os resultados das pesquisas efetuadas, descarregar ficheiros com os dados sobre todas as comissões em vigor e com o histórico das comissões praticadas por todas as instituições que disponibilizam os serviços incluídos no Comparador de Comissões. Esta informação apoia os clientes bancários na análise das comissões praticadas e na escolha da instituição e do canal pretendido para a prestação de um determinado serviço.

... O Banco de Portugal fiscalizou 4108 suportes publicitários  
... divulgados por 48 instituições, sendo que 96,6% desses suportes  
... observavam as regras aplicáveis.

No primeiro semestre de 2019, o Banco de Portugal fiscalizou 4108 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, difundidos por 48 instituições de crédito. Dos 3962 suportes fiscalizados após a respetiva divulgação pública, 96,6% estavam conformes (97,3% no primeiro semestre de 2018). Os 136 suportes com irregularidades foram corrigidos por imposição do Banco de Portugal. Os suportes de publicidade ao crédito automóvel e ao crédito pessoal foram os que registaram maiores rácios de incumprimento, de 12,2% e 4,1%, respetivamente.

... O Banco de Portugal continuou a dar prioridade à fiscalização  
... dos serviços mínimos bancários. No final do primeiro semestre  
... de 2019, existiam 78 733 contas desta tipologia, mais 33,1%  
... do que no final de 2018.

No primeiro semestre de 2019, foram constituídas 20 922 contas de serviços mínimos bancários, 80,6% das quais por conversão de uma conta de depósito à ordem aberta na instituição, e encerradas 1362 contas desta tipologia, 83,3% das quais por iniciativa do cliente. A 30 de junho de 2019, existiam 78 733 contas de serviços mínimos bancários, mais 33,1% do que no final de 2018 e mais 55,6% do que no final do primeiro semestre de 2018.

O Banco de Portugal realizou ações de inspeção à distância às 107 instituições que comercializam a conta de serviços mínimos bancários para avaliar o cumprimento dos deveres de informação no extrato da conta de depósito à ordem sobre a possibilidade de conversão em conta de SMB e de disponibilização do documento informativo sobre SMB com o primeiro extrato emitido em cada ano civil. Como habitualmente, o Banco de Portugal avaliou também através de ações de inspeção “cliente mistério”, abrangendo 25 balcões de 14 instituições, se as instituições que comercializam os serviços mínimos bancários observam os deveres de informação a que estão adstritas. Estas ações foram complementadas com inspeções aos serviços centrais, através das quais se avaliou a organização e os procedimentos internos adotados pelas instituições para a prestação de serviços mínimos bancários. Foi verificado o cumprimento das condições de acesso

aos serviços mínimos bancários, bem como dos limites legais às comissões e encargos cobrados pela prestação destes serviços. Foram ainda avaliadas as características do cartão de débito associado a este tipo de contas, a existência de ultrapassagens de crédito e os motivos subjacentes ao encerramento de conta quando é por iniciativa da instituição.

... O Banco de Portugal avaliou os documentos de informação fundamental de 45 depósitos estruturados comercializados e verificou a remuneração de 98 depósitos estruturados vencidos.

O Banco de Portugal é responsável pela avaliação dos documentos de informação pré-contratual dos depósitos estruturados. No primeiro semestre de 2019, verificou a conformidade dos documentos de informação fundamental de 45 depósitos estruturados, comercializados por seis instituições, mais 13 depósitos do que em igual período do ano anterior. Também verificou as remunerações de 98 depósitos estruturados vencidos, mais 21 do que no primeiro semestre de 2018.

... Foi verificado o cumprimento das taxas máximas em 743 287 contratos de crédito aos consumidores reportados e monitorizada a comercialização de crédito nos canais digitais.

O Banco de Portugal avaliou o cumprimento dos limites máximos à taxa anual de encargos efetiva global (TAEG) nos 743 287 contratos de crédito aos consumidores celebrados no primeiro semestre de 2019, menos 3,3% do que no primeiro semestre de 2018. Foram detetados indícios de incumprimento em 10 contratos de quatro instituições.

O Banco de Portugal conduziu inspeções aos serviços centrais para avaliar o cumprimento do quadro normativo aplicável à comercialização e contratação de facilidades de descoberto e de ultrapassagens de crédito.

Também acompanhou a comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais, realizando ações de monitorização a 21 produtos comercializados por nove instituições. As ações de monitorização em causa incidiram sobre a prestação de informação aos clientes, a venda associada facultativa de outros produtos, o dever de assistência ao consumidor, a avaliação de solvabilidade dos clientes, a observação dos direitos de livre revogação e de reembolso antecipado, e os procedimentos de segurança adotados.

... O Banco de Portugal conduziu ações de inspeção aos serviços centrais para avaliar o cumprimento do novo regime do crédito à habitação e hipotecário.

O Banco de Portugal realizou inspeções aos serviços centrais para avaliar as práticas adotadas na comercialização e na contratação de crédito à habitação e de outros créditos hipotecários. Nessas ações, fiscalizou o cumprimento dos requisitos de informação pré-contratual e contratual, o cálculo da TAEG, as vendas associadas, o reembolso antecipado e o cálculo dos encargos com a mora e dos encargos associados ao incumprimento.

### ... Também continuou a acompanhar a aplicação do regime geral do incumprimento.

No crédito aos consumidores, as instituições iniciaram, no primeiro semestre de 2019, um total de 318 304 processos no âmbito do procedimento de regularização extrajudicial de situações de incumprimento (PERSI), mais 6,7% do que no segundo semestre de 2018, e correspondentes a um montante em dívida de 614,7 milhões de euros. No mesmo período, foram concluídos 312 405 processos PERSI, totalizando um montante em dívida de 575,7 milhões de euros; 44,8% destes processos foram encerrados com regularização do incumprimento.

No crédito à habitação e outros créditos hipotecários, as instituições iniciaram 37 888 processos PERSI, menos 6,4% do que no segundo semestre de 2018, envolvendo um montante em dívida total de 1391,7 milhões de euros. Foram concluídos 36 783 processos, correspondentes a um montante em dívida de 1233,7 milhões de euros; 64,5% permitiram a regularização do incumprimento.

### ... Nos serviços de pagamento, avaliou o envio do extrato anual de comissões.

Em janeiro de 2019, as instituições passaram a ter de fornecer aos seus clientes um extrato anual de comissões associadas à conta de depósito à ordem e aos serviços de pagamento, com formato harmonizado a nível europeu. No primeiro semestre, a atuação fiscalizadora do Banco de Portugal para avaliar o cumprimento deste novo requisito abrangeu todas as 119 instituições envolvidas.

O Banco de Portugal também inspecionou, junto de 107 instituições, o envio do extrato mensal da conta de depósito à ordem.

### ... O Banco de Portugal recebeu, em média, 1337 reclamações por mês, mais 5,2% do que em 2018.

No primeiro semestre de 2019, o Banco de Portugal recebeu 8022 reclamações sobre matérias da sua competência, numa média de 1337 reclamações por mês, mais 5,2% do que em 2018.

Os produtos mais frequentemente contratados são os que originam mais reclamações: as contas de depósito, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário motivaram, respetivamente, 31,7%, 26,8% e 12,2% das reclamações apresentadas pelos clientes bancários.

Nas contas de depósito, o número de reclamações aumentou de 13 para 14 por cada 100 mil contas, refletindo o crescimento das reclamações apresentadas, em particular sobre serviços mínimos bancários. No crédito aos consumidores, o número de reclamações também subiu, de 16 para 18 em cada 100 mil contratos, impulsionado pelo aumento das reclamações sobre responsabilidades de crédito, em parte associado à implementação de novos requisitos de reporte ao Banco de Portugal. Pelo contrário, no crédito à habitação e hipotecário, o número de reclamações diminuiu, de 47 para 46 por cada 100 mil contratos, uma evolução explicada pela redução do número de reclamações, designadamente das relativas a cláusulas contratuais e cobrança de valores em dívida.

Não foram detetados indícios de infração em cerca de 62% das reclamações encerradas no primeiro semestre de 2019 (56% em 2018); nos restantes 38% dos casos, a situação foi solucionada pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou por exigência do Banco de Portugal.

... No âmbito da supervisão dos mercados bancários de retalho, o Banco de Portugal emitiu 256 determinações específicas e 40 recomendações e instaurou três processos de contraordenação.

Na sequência das atividades de fiscalização desenvolvidas, o Banco de Portugal emitiu 256 determinações específicas e 40 recomendações no primeiro semestre de 2019, através das quais exigiu a 42 instituições a correção das irregularidades detetadas ou a adoção de boas práticas. Os temas mais visados nessas determinações e recomendações foram o crédito aos consumidores (24,3%), o crédito à habitação e hipotecário (19,6%) e os serviços mínimos bancários (18,2%).

... O Banco de Portugal deferiu três pedidos de certificação de entidades formadoras e monitorizou a atividade das entidades certificadas.

O Banco de Portugal é, desde 1 de janeiro de 2018, a autoridade competente para certificar as entidades que pretendam lecionar ações de formação que confirmem a certificação profissional exigida aos trabalhadores das instituições de crédito que intervêm na elaboração, na comercialização e na celebração de contratos de crédito à habitação e hipotecário, bem como às pessoas que, nos termos do regime jurídico dos intermediários de crédito, devem comprovar o cumprimento do requisito de conhecimentos e competências. Compete ainda ao Banco de Portugal assegurar a qualidade dos conteúdos lecionados e a adequação do modelo de avaliação utilizado pelas entidades formadoras certificadas.

No primeiro semestre de 2019, o Banco de Portugal recebeu três novos pedidos de certificação: dois foram deferidos e um foi recusado. Foi ainda deferido um pedido entrado no final de 2018.

No acompanhamento da atividade das entidades formadoras certificadas, o Banco de Portugal avaliou o relatório da atividade formativa de cada uma das entidades certificadas em 2018, bem como o plano das ações previstas para 2019. No primeiro semestre, avaliou também o cumprimento dos requisitos de certificação por parte de um conjunto de entidades formadoras certificadas, designadamente na formação ministrada por meios de comunicação à distância.

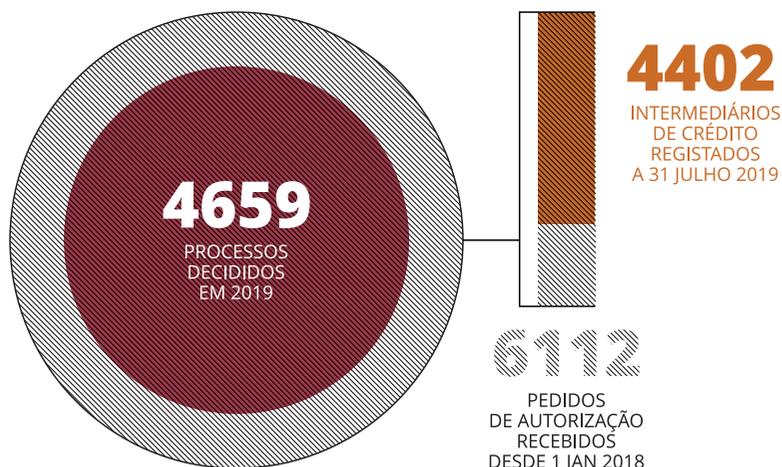
Desde o início de 2018 e até ao final do primeiro semestre de 2019, as entidades formadoras certificadas já formaram cerca de 30 mil formandos.

# A supervisão comportamental em números **1.º sem. 2019**

O Banco de Portugal é responsável pela supervisão comportamental das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamento, das instituições de moeda eletrónica e, desde 2018, dos intermediários de crédito.

## Autorização e registo de intermediários de crédito

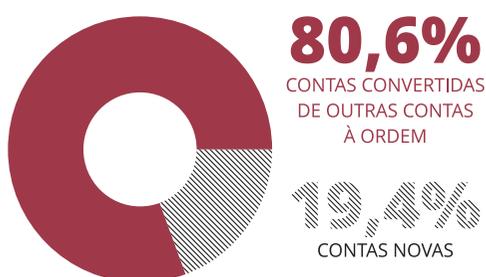
Até 31 julho 2019



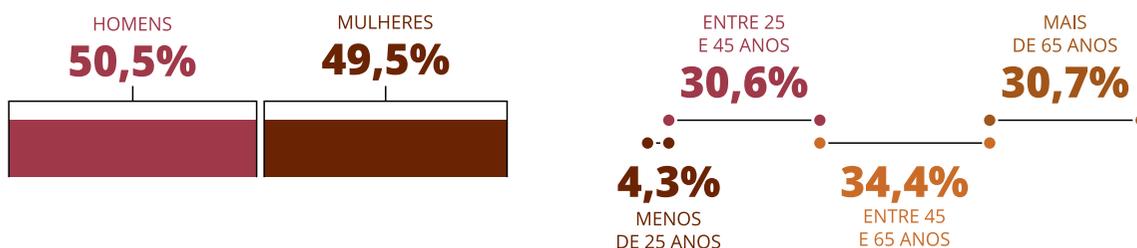
## Serviços mínimos bancários

CONTAS CONSTITUÍDAS **20 922**

CONTAS ENCERRADAS **1362**



Contas constituídas no 1.º sem. 2019 | primeiros titulares



A 30 jun. 2019, havia 78 733 contas de serviços mínimos bancários, mais 55,6% do que no final do 1.º sem. 2018.

## Ações de inspeção

Entidades abrangidas



## Fiscalização sistemática



## Reclamações

RECEBIDAS DE CLIENTES BANCÁRIOS  
por cada 100 mil contratos/contas

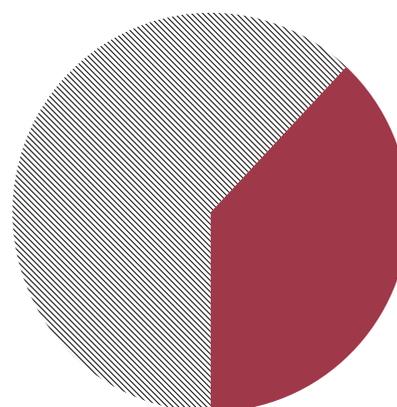


2018 | média sem.

1.º sem. 2019

No 1.º sem. 2019, o Banco de Portugal recebeu, em média 1337 reclamações por mês, mais 5,2% do que em 2018.

ENCERRADAS

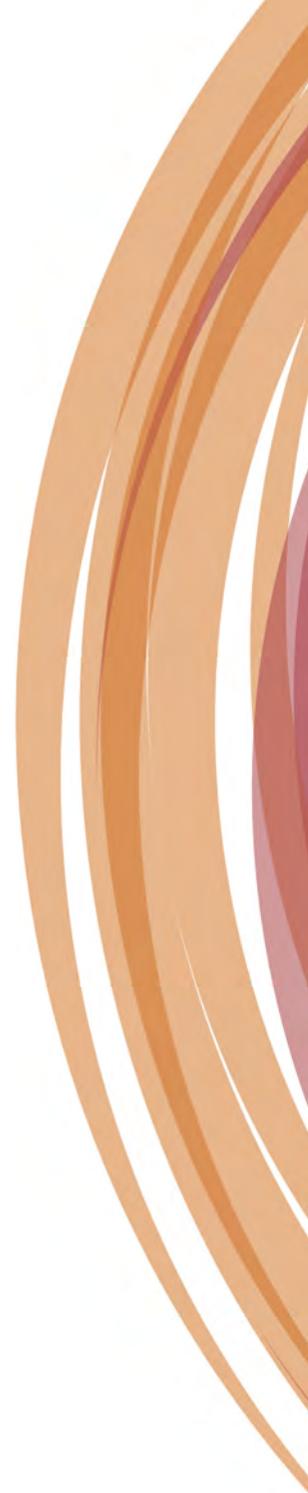


62%  
SEM DETEÇÃO DE INDÍCIOS DE INFRAÇÃO

38%  
SITUAÇÃO RESOLVIDA PELA INSTITUIÇÃO DE CRÉDITO, POR SUA INICIATIVA OU POR INTERVENÇÃO DO BANCO DE PORTUGAL

## Correção de irregularidades e sancionamento







# I Autorização e registo dos intermediários de crédito

1 Atividades desenvolvidas no âmbito da implementação do regime jurídico dos intermediários de crédito

2 Caracterização dos intermediários de crédito autorizados e registados pelo Banco de Portugal



Os intermediários de crédito são pessoas singulares ou coletivas que, no âmbito da sua atividade profissional, intervêm no processo de comercialização de contratos de crédito, sem, contudo, se encontrarem habilitadas a conceder crédito. Habitualmente, os intermediários de crédito apresentam ou propõem contratos de crédito a consumidores, embora também possam celebrar contratos de crédito em nome das instituições mutuantes, auxiliar os consumidores em atos preparatórios à celebração desses contratos, ou prestar-lhes serviços de consultoria, emitindo recomendações sobre contratos de crédito.

Reconhecendo a importância da intermediação de crédito, o legislador nacional entendeu regular esta atividade<sup>1</sup>. Embora enquadrada no contexto da transposição da Diretiva do Crédito Hipotecário<sup>2</sup>, esta iniciativa do legislador nacional é aplicável tanto aos intermediários de crédito que pretendam atuar no âmbito do crédito à habitação e hipotecário, como aos que pretendam exercer a atividade no âmbito do crédito aos consumidores.

O legislador confiou ao Banco de Portugal a supervisão dos intermediários de crédito. De acordo com as disposições do referido regime jurídico, entre outras tarefas, compete ao Banco de Portugal conceder a autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito e para a prestação de serviços de consultoria, criar, manter e atualizar permanentemente o registo dos intermediários de crédito e fiscalizar a conformidade da atuação dos intermediários de crédito com as normas legais e regulamentares que disciplinam o acesso e o exercício desta atividade.

Recorda-se que, com o propósito de mitigar o impacto da entrada em vigor do regime jurídico dos intermediários de crédito nas entidades que já atuavam como intermediários de crédito, o legislador consagrou um período transitório, que terminaria a 31 de dezembro de 2018, durante o qual estas entidades poderiam continuar a exercer a referida atividade sem estarem autorizadas e registadas junto do Banco de Portugal. No final de 2018, o legislador prorrogou o período transitório, permitindo que as entidades que já exerciam a atividade de intermediário de crédito antes de 1 de janeiro de 2018 e que apresentaram o respetivo pedido de autorização até ao final desse ano, sem que tivesse sido recusado, continuassem a atuar sem autorização do Banco de Portugal, no máximo, até ao dia 31 de julho de 2019<sup>3</sup>.

Apresenta-se no presente capítulo um balanço geral das atividades desenvolvidas no âmbito da implementação do regime jurídico dos intermediários de crédito durante o período compreendido entre 1 de janeiro de 2018, data de entrada em vigor do citado regime, e 31 de julho de 2019, data em que cessou o período transitório estabelecido pelo legislador.

Tendo por base os elementos relativos aos intermediários de crédito autorizados e registados pelo Banco de Portugal até 31 de julho de 2019, procede-se neste capítulo a uma caracterização do mercado da intermediação de crédito, apresentando-se uma primeira análise às entidades habilitadas a exercer esta atividade e ao seu relacionamento com as instituições de crédito e sociedades financeiras.

1. Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho, diploma que aprovou o regime jurídico que estabelece os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria.

2. Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014, relativa aos contratos de crédito aos consumidores para imóveis de habitação. A Diretiva em causa foi transposta para o ordenamento jurídico nacional pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, e pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho.

3. Decreto-Lei n.º 122/2018, de 28 de dezembro.

# 1 Atividades desenvolvidas no âmbito da implementação do regime jurídico dos intermediários de crédito

## 1.1 Autorização e registo dos intermediários de crédito

### 1.1.1 Análise dos pedidos de autorização

A partir de 1 de janeiro de 2018, o exercício da atividade de intermediário de crédito e a prestação de serviços de consultoria em relação a contratos de crédito passou a estar dependente de autorização e de registo junto do Banco de Portugal.

Para o efeito, os interessados em exercer a atividade de intermediário de crédito devem submeter o respetivo pedido de autorização ao Banco de Portugal, instruindo-o com os documentos que demonstrem o cumprimento dos requisitos de acesso à atividade estabelecidos na lei, designadamente no que respeita aos conhecimentos e competências adequados, à idoneidade, à organização comercial e administrativa adequada e à garantia da responsabilidade civil emergente do exercício da atividade do intermediário de crédito.

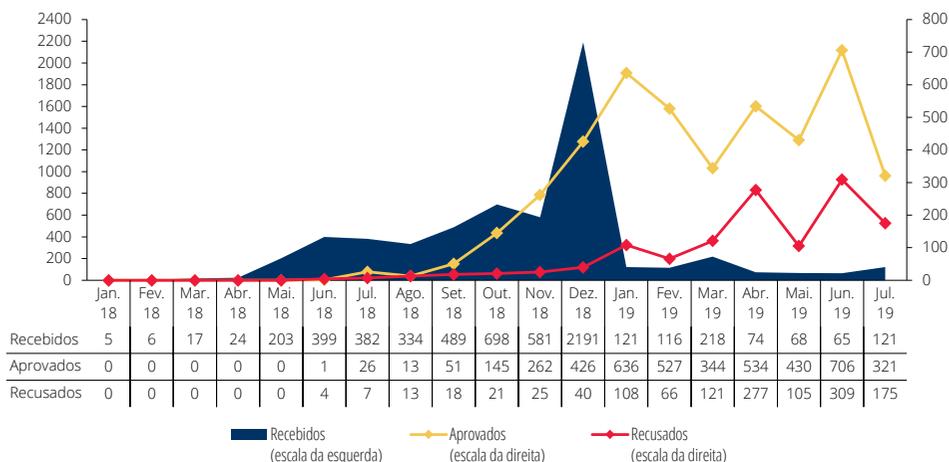
Entre 1 de janeiro de 2018 e 31 de julho de 2019, o Banco de Portugal recebeu 6112 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito. A maioria desses pedidos foi submetida em 2018 (5329 pedidos de autorização), sendo que, no período compreendido entre 1 de janeiro de 2019 e 31 de julho de 2019, foram recebidos 783 pedidos de autorização.

A apresentação de pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito por parte dos interessados começou a ter impacto a partir do segundo semestre de 2018, destacando-se o elevado número de pedidos submetidos no mês de dezembro (41,1% dos pedidos de autorização apresentados em 2018)<sup>4</sup>. Em janeiro de 2019, registou-se uma quebra acentuada na entrada de pedidos de autorização, tendência que se manteve nos meses seguintes.

No período compreendido entre 1 de janeiro de 2018 e 31 de julho de 2019, o Banco de Portugal decidiu 5711 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, sendo que 4422 destes pedidos foram autorizados (77,4%) e 1289 foram recusados (22,6%).

4. Como mencionado anteriormente, a prorrogação do período transitório introduzida pelo Decreto-Lei n.º 122/2018, de 28 de dezembro, apenas se aplicava às entidades que, já exercendo a atividade de intermediário de crédito antes de 1 de janeiro de 2018, apresentassem o respetivo pedido de autorização até ao final desse ano.

**Gráfico I.1.1 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização | Janeiro de 2018 a julho de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

O elevado número de pedidos de autorização apresentados no último trimestre de 2018, em especial durante o mês de dezembro, e os prazos e formalidades legalmente estabelecidas para a apreciação dos pedidos de autorização, implicaram a análise e decisão, durante os primeiros sete meses de 2019, de 4659 processos, 81,6% do total de pedidos decididos desde a entrada em vigor do regime jurídico dos intermediários de crédito.

De um modo geral, os pedidos de autorização recebidos pelo Banco de Portugal foram apresentados por entidades que já atuavam como intermediários de crédito. Todavia, mais de um quinto das entidades que apresentaram pedido de autorização junto do Banco de Portugal não demonstraram cumprir os requisitos de acesso à atividade de intermediário de crédito, motivo pelo qual foi recusada a respetiva autorização<sup>5</sup>.

### 1.1.2 Análise de situações passíveis de gerar a caducidade da autorização

O regime jurídico dos intermediários de crédito estabelece que a autorização concedida pelo Banco de Portugal para o exercício da atividade de intermediário de crédito caduca caso o intermediário de crédito renuncie expressamente à autorização, quando ocorra a morte ou a dissolução do intermediário de crédito, consoante se trate de pessoa singular ou coletiva, ou quando o intermediário de crédito que ainda não se encontre constituído à data da concessão da autorização não solicite o respetivo registo no prazo legalmente estabelecido para o efeito. Verificada a caducidade da autorização, o Banco de Portugal deve proceder ao cancelamento do registo do intermediário de crédito em causa.

Até 31 de julho de 2019, o Banco de Portugal recebeu 11 renúncias expressas à autorização apresentadas por pessoas singulares a quem tinha sido concedida autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito.

5. Na maioria das situações, a recusa foi motivada pelo facto de o interessado não ter conseguido demonstrar o cumprimento de requisitos relacionados com o nível adequado de conhecimentos e competências, a garantia da responsabilidade civil emergente do exercício da atividade de intermediário de crédito e a celebração de contrato de vinculação com, pelo menos, uma instituição mutuante.

### 1.1.3 Promoção do registo oficioso

O Banco de Portugal é responsável pelo registo dos intermediários de crédito autorizados a atuar em território nacional. Em regra, o registo é promovido oficiosamente pelo Banco de Portugal nos 30 dias subsequentes à concessão da autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito.

A lista dos intermediários de crédito registados encontra-se publicada no Portal do Cliente Bancário, sendo possível consultar, de forma individualizada, elementos relativos a cada um dos intermediários de crédito autorizados.

No final de 2018, existiam 867 intermediários de crédito autorizados e registados pelo Banco de Portugal. Em virtude da conclusão da análise de um número muito significativo de pedidos de autorização durante os primeiros sete meses do ano de 2019, em 31 de julho de 2019, encontravam-se registados junto do Banco de Portugal 4402 intermediários de crédito.

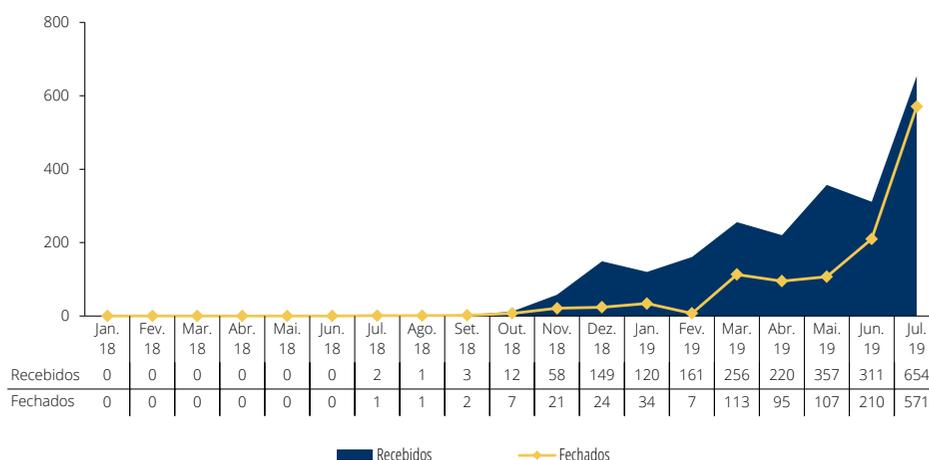
### 1.1.4 Análise aos pedidos de alteração do registo

Nos termos do regime jurídico dos intermediários de crédito, sempre que ocorra uma alteração aos elementos constantes do registo, o intermediário de crédito dispõe de 30 dias para requerer ao Banco de Portugal a alteração do registo. Por seu turno, o Banco de Portugal deve pronunciar-se sobre este pedido nos 30 dias subsequentes à sua apresentação, prazo que pode ser prorrogado por igual período quando sejam suscitados esclarecimentos ou elementos adicionais ao intermediário de crédito.

No início de janeiro de 2019, foi disponibilizado o formulário eletrónico no Portal do Cliente Bancário para a apresentação de pedidos de alteração do registo, o que veio facilitar a submissão destes pedidos por parte dos intermediários de crédito e o seu posterior tratamento pelo Banco de Portugal.

Entre 1 de janeiro de 2018 e 31 de julho de 2019, o Banco de Portugal recebeu 2304 pedidos de alteração do registo, tendo-se observado um aumento do número de novos pedidos desde de outubro de 2018, tendência que se acentuou a partir de janeiro de 2019, destacando-se, a este propósito, o mês de julho de 2019. De um modo geral, estes pedidos visaram o registo de instituições mutuantes com quem os intermediários de crédito celebram contrato de vinculação.

**Gráfico I.1.2 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de alteração do registo | Janeiro de 2018 a julho de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

### 1.1.5 Cancelamento do registo

O registo dos intermediários de crédito é cancelado sempre que se verifique a caducidade ou a revogação da respetiva autorização.

Entre 1 de janeiro de 2018 e 31 de julho de 2019, o Banco de Portugal cancelou o registo de nove intermediários de crédito, em resultado da caducidade da respetiva autorização por renúncia expressa do intermediário de crédito.

## 1.2 Tratamento de comunicações de autoridades competentes de outros Estados-Membro

Os intermediários de crédito autorizados noutros Estados-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 em relação a contratos de crédito à habitação e hipotecário em território nacional, dentro dos limites estabelecidos pela autorização concedida no país de origem. O exercício destas atividades está, contudo, condicionada à receção, pelo Banco de Portugal, de comunicação emitida pela entidade de supervisão do Estado-Membro de origem.

No final de julho de 2019, existiam 16 intermediários de crédito provenientes de outros Estados-Membros da União Europeia a atuar em Portugal, mais cinco do que no final de 2018. Em concreto, estão em causa intermediários de crédito não vinculados com sede em França (sete), no Reino Unido (seis) e nos Países Baixos (três) e que, em regra, exercem a atividade em Portugal ao abrigo da livre prestação de serviços. Salienta-se que apenas um dos intermediários de crédito em apreço optou por estabelecer sucursal em território nacional.

## 1.3 Tratamento de comunicações de instituições financeiras que pretendem atuar como intermediários de crédito

As instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica habilitadas a exercer a sua atividade em Portugal, que pretendam prestar serviços de intermediação de crédito ou de consultoria relativamente a contratos de crédito em que não atuem como mutuantes, não necessitam de obter autorização para o exercício destas atividades. Contudo, devem comunicar ao Banco de Portugal informação sobre as instituições mutuantes ou grupos de instituições mutuantes com quem celebraram contrato de vinculação, os serviços de intermediação de crédito e de consultoria que pretendem prestar e o tipo de contratos de crédito em que pretendem intervir.

No final de julho de 2019, a lista de instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda que prestam serviços de intermediação de crédito, divulgada através do Portal do Cliente Bancário, era composta por 18 entidades, mais duas do que no termo no ano transato. Nenhuma destas instituições comunicou a prestação de serviços de consultoria em relação a contratos de crédito.

## 1.4 Outras atividades

A atuação do Banco de Portugal no âmbito da implementação do regime jurídico dos intermediários de crédito envolveu outras tarefas para além da autorização e registo dos intermediários de crédito.

Pretendendo auxiliar os interessados em desenvolver a atividade de intermediário de crédito na preparação e submissão dos respetivos pedidos de autorização, o Banco de Portugal divulgou no Portal do Cliente Bancário, no início de 2018, um vídeo contendo um conjunto de informações gerais sobre o procedimento de autorização. Complementarmente, foi também disponibilizado um conjunto de conteúdos e materiais sobre o processo de autorização e sobre o exercício da atividade de intermediário de crédito, incluindo uma brochura sobre o regime jurídico dos intermediários de crédito, os requisitos e o procedimento de acesso à atividade.

Com vista a esclarecer os consumidores sobre a atividade dos intermediários de crédito, designadamente no que respeita aos principais deveres a que estes estão sujeitos, foi publicado um decodificador intitulado “Intermediários de Crédito – o que mudou para o cliente bancário”.

No Portal do Cliente Bancário, foi, ainda, disponibilizada uma ferramenta que possibilita a consulta do estado dos pedidos de autorização e de alteração do registo. A partir de dezembro de 2018, o Portal do Cliente Bancário passou a divulgar informação semanal sobre a evolução da apreciação dos pedidos de autorização.

O Banco de Portugal tem vindo a responder a questões sobre o regime jurídico dos intermediários de crédito suscitadas por diversas entidades, na sua maioria interessados em exercer a atividade. No total, até ao dia 31 de julho de 2019, foram respondidos 2550 dos 2845 pedidos de informação relativos ao acesso e ao exercício da atividade de intermediário de crédito recebidos pelo Banco de Portugal, metade dos quais apresentados no decurso deste ano.

Com o objetivo de esclarecer questões relacionadas com aspetos do regime jurídico dos intermediários de crédito, realizaram-se, entre 1 de janeiro de 2018 e 31 de julho de 2019, mais de 30 reuniões com interessados no exercício da atividade, com associações representativas dos diferentes setores de atividade económica, designadamente do comércio automóvel, da mediação imobiliária e da distribuição, e com instituições que recorrem a intermediários de crédito para a comercialização de produtos de crédito. Foram, ainda, promovidas sessões de trabalho com associações do setor financeiro e com instituições de crédito, de modo a potenciar o apoio prestado por estas instituições aos interessados em desenvolver a atividade de intermediário de crédito.

Destaca-se o papel da filial, das delegações regionais e das agências do Banco de Portugal, que acompanharam os interessados no exercício da atividade de intermediário de crédito, recebendo mais de 300 pedidos de autorização entregues em suporte físico durante o ano de 2018, prestando esclarecimentos ao público sobre as normas que regem o procedimento de autorização e o exercício da atividade e disponibilizando equipamentos informáticos para que os interessados pudessem apresentar eletronicamente o pedido de autorização. Salienta-se que, a partir de 1 de janeiro de 2019, os pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito passaram a ser obrigatoriamente submetidos através do formulário eletrónico disponível no Portal do Cliente Bancário.

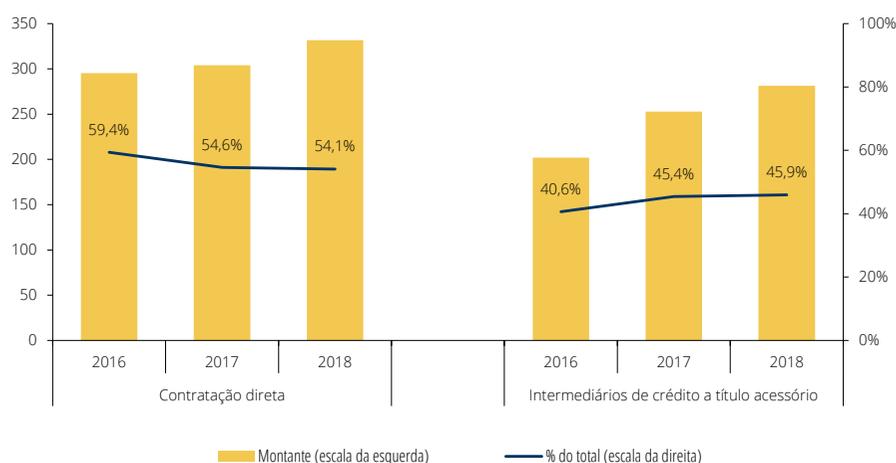
## 2 Caracterização dos intermediários de crédito autorizados e registados

### 2.1 Importância dos intermediários de crédito

Nos últimos anos, a atividade dos intermediários de crédito tem vindo a registar um desenvolvimento significativo em Portugal, desempenhando um importante papel na comercialização de produtos de crédito junto dos consumidores.

No que diz respeito, em específico, à comercialização de crédito aos consumidores, verificou-se que, em 2018, 45,9% do montante total deste tipo de crédito foi comercializado através de intermediários de crédito a título acessório. Entre 2016 e 2018, a importância relativa dos intermediários na concessão de crédito aos consumidores aumentou 5,3 pontos percentuais. A sua atividade assume especial relevância no contexto do crédito automóvel, segmento em que os intermediários de crédito comercializaram 91,3% do montante total de crédito concedido em 2018<sup>6</sup>.

**Gráfico I.2.1 • Crédito aos consumidores | Montante concedido por canal de comercialização | Milhões de euros | 2016 a 2018**



Fonte: Banco de Portugal.

Apresenta-se, de seguida, uma caracterização dos intermediários de crédito e do seu relacionamento com as instituições mutuantes<sup>7</sup>, tendo por base os elementos constantes do registo dos intermediários de crédito a 31 de julho de 2019.

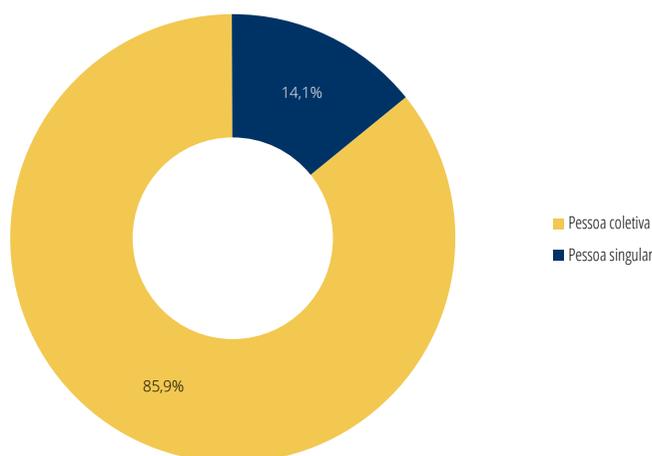
6. Para mais informações, sugere-se a consulta do Relatório de Acompanhamento dos Mercados Bancários de Retalho relativo ao ano de 2018, disponível no Portal do Cliente Bancário.

7. A análise desenvolvida no presente ponto não abrange os intermediários de crédito autorizados noutros Estados-Membros da União Europeia e que exercem atividade em Portugal ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou da liberdade de estabelecimento, nem as instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica que atuam como intermediários de crédito.

## 2.2 Intermediários de crédito autorizados e registados

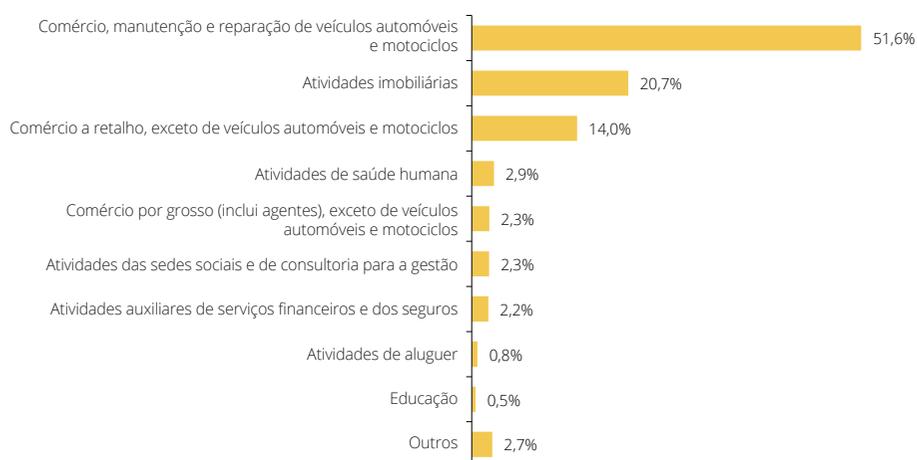
No final de julho de 2019, existiam 4402 intermediários de crédito autorizados e registados pelo Banco de Portugal. Na sua larga maioria, os intermediários de crédito são pessoas coletivas (85,9%), que têm como atividades principais o comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis e motociclos (51,6%), as atividades imobiliárias (20,7%) e o comércio a retalho (14,0%).

**Gráfico I.2.2 • Intermediários de crédito por tipo de entidade | Julho de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

**Gráfico I.2.3 • Pessoas coletivas registadas como intermediários de crédito por divisão de atividade económica principal (CAE-Rev.3) | Julho de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

Os intermediários de crédito encontram-se distribuídos por todo o território nacional, ainda que com maior incidência no litoral do continente, em especial nos distritos de Lisboa e do Porto, onde se localizam 38,6% dos domicílios profissionais ou sedes sociais dos intermediários de crédito.

**Figura I.2.1 • Intermediários de crédito registados | Mapa com distribuição por unidades territoriais do domicílio profissional ou sede social | Julho de 2019**

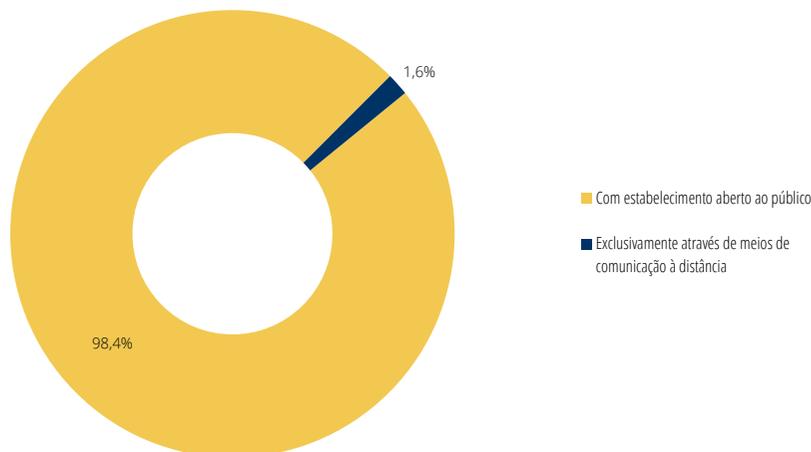


Fonte: Banco de Portugal.

A quase totalidade dos intermediários de crédito dispõe de estabelecimentos abertos ao público. Os intermediários de crédito que atuam exclusivamente no âmbito do crédito aos consumidores e que desenvolvem a sua atividade através de estabelecimentos abertos ao público possuem, em média, dois estabelecimentos. Os intermediários de crédito que atuam exclusivamente no âmbito do crédito à habitação e hipotecário e desenvolvem a sua atividade através de estabelecimentos abertos ao público têm, em termos médios, quatro estabelecimentos.

Assinala-se, no entanto, que 71 intermediários de crédito não têm estabelecimentos abertos ao público, exercendo esta atividade exclusivamente através de meios de comunicação à distância.

**Gráfico I.2.4 • Intermediários de crédito por canal utilizado no exercício da atividade**  
| Julho de 2019

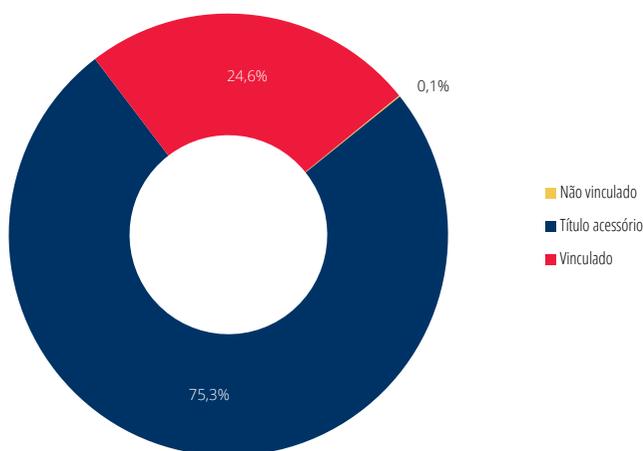


Fonte: Banco de Portugal.

A generalidade dos intermediários de crédito exerce a sua atividade por conta e sob a responsabilidade de instituições mutuantes (99,9%), sendo apenas quatro os intermediários de crédito que atuam de forma independente.

A grande maioria dos intermediários de crédito está registada na categoria de intermediário de crédito a título acessório (75,3%), o que significa que desenvolve esta atividade de forma complementar tendo em vista a venda dos bens ou a prestação dos serviços que constituem a sua atividade principal.

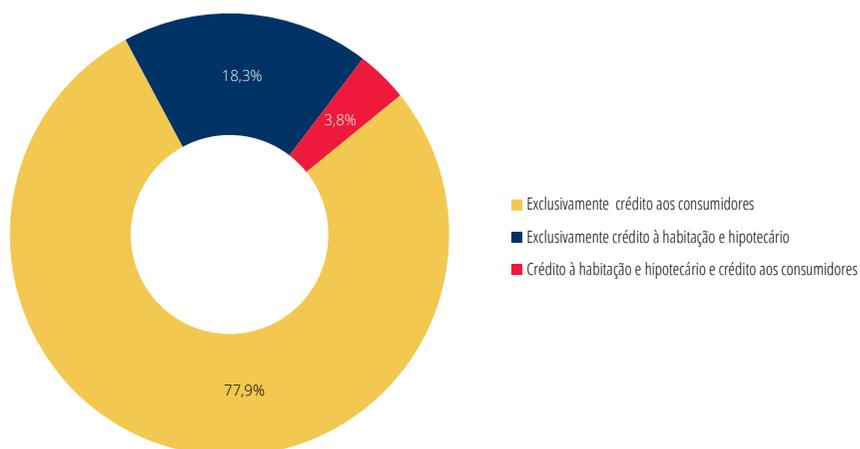
**Gráfico I.2.5 • Intermediários de crédito por categoria** | Julho de 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Os intermediários de crédito atuam, sobretudo, no âmbito do crédito aos consumidores (77,9%), sendo que 18,3% exercem a atividade em relação a contratos de crédito à habitação e hipotecário. Apenas 3,8% dos intermediários de crédito atuam, de forma transversal, em ambos os tipos de contratos de crédito.

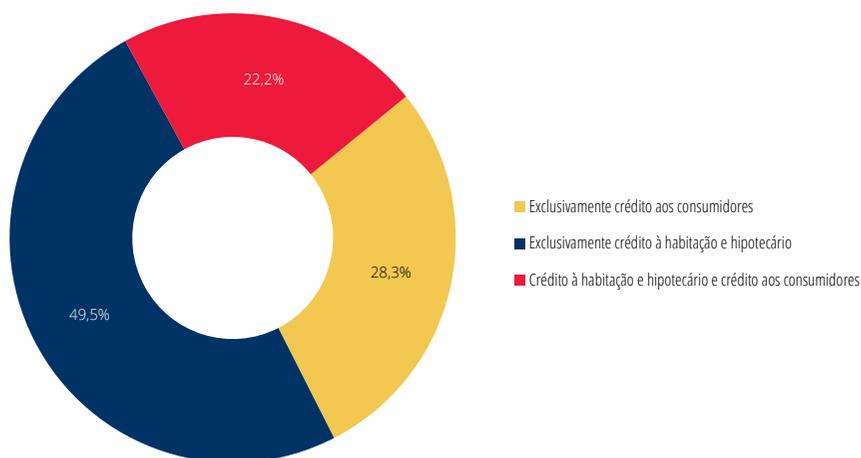
Gráfico I.2.6 • Intermediários de crédito por tipo de crédito | Julho de 2019



Fonte: Banco de Portugal.

O número de intermediários de crédito autorizados a prestar serviços de consultoria é reduzido. Somente 519 (11,8% dos intermediários de crédito registados) estão habilitados a prestar serviços de consultoria em relação a contratos de crédito, sendo que praticamente metade desses intermediários atua exclusivamente no âmbito do crédito à habitação e hipotecário.

Gráfico I.2.7 • Intermediários de crédito autorizados a prestar serviços de consultoria por tipo de crédito | Julho de 2019



Fonte: Banco de Portugal.

## 2.3 Relação entre os intermediários de crédito e as instituições mutuantes

A generalidade dos intermediários de crédito exerce a atividade em nome e sob a responsabilidade total e incondicional de instituições mutuantes, ao abrigo de contratos de vinculação.

Os intermediários de crédito vinculados e a título acessório que atuam exclusivamente no âmbito dos contratos de crédito aos consumidores mantêm vínculo, em termos médios, com duas instituições mutuantes, ao passo que os intermediários de crédito vinculados que apenas exercem a sua atividade em relação a contratos de crédito à habitação e hipotecário estão vinculados, em média, a quatro instituições mutuantes<sup>8</sup>. Apenas 30 intermediários de crédito exercem a atividade em regime de exclusividade com uma única instituição mutuante.

Salienta-se que, de acordo com as normas aplicáveis, os intermediários de crédito podem celebrar contratos de vinculação com uma única instituição mutuante, um único grupo de instituições mutuantes ou com um número de instituições mutuantes ou grupos que não represente a “maioria do mercado”. Considera-se que existe uma situação de “maioria do mercado” quando as instituições mutuantes ou os grupos de instituições mutuantes em causa representem mais de 50% do número total de instituições mutuantes que comercializam contratos de crédito à habitação e hipotecário ou contratos de crédito aos consumidores, consoante o tipo de crédito em que o intermediário desenvolva a sua atividade.

As instituições de crédito e sociedades financeiras que comercializam os seus produtos de crédito através de intermediários de crédito estabeleceram redes de intermediários de crédito com dimensão relevante. Em termos médios, cada instituição celebrou contratos de vinculação com 324 intermediários de crédito. Contudo, existem 11 instituições mutuantes que celebraram contratos de vinculação com mais de meio milhar de intermediários de crédito, duas das quais estabeleceram redes compostas por mais de um milhar de intermediários de crédito. A maior das referidas redes é constituída por mais de 1600 intermediários de crédito.

8. Estes valores não englobam os intermediários de crédito que atuam, em simultâneo, nos dois tipos de crédito.



## II Divulgação de informação sobre comissões

1 Preçários

2 Comparador de Comissões



As instituições estão obrigadas a divulgar informação sobre o valor máximo de todas as comissões cobradas no respetivo preçário, documento que deve ser disponibilizado nos sítios na internet das instituições e em todos os seus balcões e locais de atendimento ao público. Os documentos de informação pré-contratual disponibilizados aos clientes em momento prévio à contratação dos diversos produtos bancários de retalho têm igualmente de especificar as comissões exigidas pelas instituições pela prestação dos serviços associados a esses produtos.

Adicionalmente, os clientes bancários têm direito a receber informação sobre as comissões que são efetivamente cobradas. Esta informação é disponibilizada nos extratos regulares enviados aos clientes no âmbito das contas de depósito, do crédito aos consumidores e do crédito à habitação e de outros créditos hipotecários. Os clientes que sejam titulares de contas de depósito à ordem recebem ainda, em janeiro de cada ano, um extrato de comissões, que contém informação exaustiva sobre as comissões cobradas no ano anterior relativamente aos serviços associados à conta em causa.

O Banco de Portugal é responsável pela fiscalização do cumprimento das normas que impõem limites ou estabelecem proibições à cobrança de comissões, bem como pela observância dos deveres de informação por parte das instituições.

Mais recentemente, com o objetivo de aumentar a comparabilidade das comissões relativas aos serviços associados às contas de depósito à ordem e a outras contas de pagamento, foi harmonizada a terminologia utilizada pelas instituições relativamente a esses serviços. Neste contexto, o Banco de Portugal lançou o Comparador de Comissões, ferramenta que é disponibilizada no Portal do Cliente Bancário e que permite fazer essa comparação.

A generalidade das comissões cobradas pelas instituições na prestação de serviços aos seus clientes são livremente estabelecidas por estas. Contudo, o legislador tem estabelecido limites à cobrança de comissões, motivado pela prossecução de objetivos específicos, como, por exemplo, a promoção da mobilidade dos clientes bancários. O Banco de Portugal não dispõe de poderes para limitar ou proibir a cobrança de comissões.

## 1 Preçários

Através dos preçários, os clientes bancários podem conhecer os limites máximos aplicáveis a todas as comissões que as instituições praticam relativamente aos produtos e serviços bancários que comercializam. Não podem ser cobradas comissões que não constem do preçário ou que ultrapassem o montante nele indicado.

A informação apresentada deve ser harmonizada, atual e acessível, estando as instituições obrigadas a divulgar os seus preçários em todos os balcões e locais de atendimento ao público, em lugar bem visível e de acesso direto, em dispositivo de consulta fácil, bem como nos seus sítios na internet, sem necessidade de registo prévio por parte dos interessados.

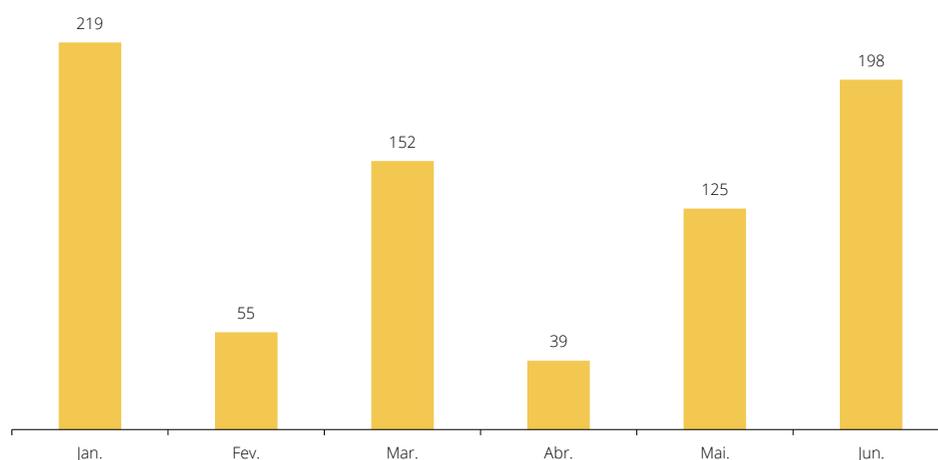
O Banco de Portugal divulga no Portal do Cliente Bancário os folhetos de comissões e despesas que lhe são reportados, podendo os clientes bancários consultar, relativamente a cada instituição, o folheto de comissões e despesas em vigor, bem como o respetivo histórico desde janeiro de 2017. Podem ser consultados no Portal do Cliente Bancário os folhetos de comissões e despesas de 187 instituições.

As instituições devem comunicar ao Banco de Portugal, com a antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data prevista para a sua aplicação, quaisquer alterações ao conteúdo do folheto de comissões e despesas. Para além de permitir a divulgação de informação ao público, através do Portal do Cliente Bancário, este reporte constitui igualmente um instrumento de fiscalização dos deveres aplicáveis à divulgação do preçário e de outras normas que regulam a cobrança de comissões.

No primeiro semestre de 2019, foram reportados ao Banco de Portugal alterações ao conteúdo de 788 folhetos de comissões e despesas, relativos a 154 instituições.

Estas alterações decorrem, designadamente, da modificação do montante das comissões, da disponibilização de novos produtos ou serviços, da entrada em vigor de alterações ao quadro legal aplicável (por exemplo, nos casos de alterações fiscais ou do valor do indexante dos apoios sociais (IAS), o qual implica a modificação do montante máximo anual que as instituições podem cobrar a título de comissão de manutenção da conta de serviços mínimos bancários<sup>1)</sup> ou da ação fiscalizadora do Banco de Portugal, que também pode determinar a introdução de alterações ao conteúdo dos folhetos de comissões e despesas.

**Gráfico II.1.1 • Evolução mensal do número de folhetos de comissões e despesas reportados | 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

Com o objetivo de avaliar o cumprimento dos deveres aplicáveis à prestação de informação através do preçário, o Banco de Portugal realizou 25 inspeções “cliente mistério” junto de agências de 14 instituições.

Através destas ações de inspeção, o Banco de Portugal avaliou o cumprimento do dever de divulgação do preçário em local bem visível e de acesso direto. Verificou igualmente se o preçário divulgado estava completo e se correspondia à versão reportada ao Banco de Portugal.

O Banco de Portugal fiscalizou também o envio e requisitos do “extrato de comissões”, nos diversos canais usados pelas instituições, e avaliou a disponibilização e periodicidade de envio do extrato da conta de depósito à ordem<sup>2)</sup>.

1. O montante da comissão de manutenção da conta de SMB está limitada por lei, não podendo ser superior a 1% do valor do IAS.

2. Ver secção “2.5 Serviços de pagamento” no Capítulo III.

### Quadro II.1.1 • Inspeção ao preçário | 1.º semestre de 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Divulgação do preçário	“Cliente mistério”	14
Atualização do preçário e conformidade com o reportado ao Banco de Portugal	“Cliente mistério”	14

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: As inspeções “cliente mistério” abrangeram 25 agências.

## 2 Comparador de Comissões

O Comparador de Comissões está disponível no Portal do Cliente Bancário e contém informação sobre 93 comissões relativas a serviços prestados por cerca de 200 instituições. O Comparador inclui informação sobre os serviços mais representativos associados a contas de pagamento<sup>3</sup> e também outros que assumem particular relevância no mercado nacional.

Através desta ferramenta, os clientes podem comparar as comissões relativas a diferentes serviços prestados por uma instituição ou comparar as comissões aplicadas por várias instituições pela prestação de um determinado serviço.

As comissões apresentadas correspondem a montantes máximos e incluem os valores devidos a título de imposto. A informação disponibilizada tem ainda em consideração os canais de comercialização mais relevantes: balcão, ATM, ATS, em linha (online), dispositivo móvel (mobile), SMS, telefone com operador, telefone sem operador e correio.

Nos produtos em que existe maior diversidade na oferta das instituições (contas pacote, cartões de débito, cartões de crédito e cartões de crédito privativos), os clientes podem comparar a comissão exigida pela prestação dos serviços tendo por base os produtos mais representativos da oferta de cada instituição. Para obter informação sobre as características dos serviços incluídos no Comparador de Comissões, é possível consultar o ícone “i” associado a cada serviço.

O Comparador de Comissões apresenta informação objetiva, exata e atual, assegurando o tratamento imparcial das instituições, designadamente nos resultados de pesquisa, nos termos exigidos na lei. O Comparador de Comissões não recomenda nem aconselha os clientes bancários quanto à aquisição de produtos e serviços, sendo os critérios de pesquisa de informação definidos pelos próprios clientes.

A informação divulgada no Comparador de Comissões é reportada ao Banco de Portugal pelas instituições. Para assegurar que essa informação está permanentemente atualizada, as instituições estão obrigadas a comunicar ao Banco de Portugal, com a antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data prevista para a sua aplicação, quaisquer alterações à informação reportada em momento anterior.

Para apoiar a utilização do Comparador de Comissões, o Banco de Portugal disponibiliza no Portal do Cliente Bancário um vídeo sobre o funcionamento desta ferramenta. Os clientes podem ainda aceder a um glossário e a um conjunto de perguntas frequentes, acessíveis através de botões localizados na barra inferior da ferramenta.

3. Os serviços mais representativos associados a contas de pagamento e a respetiva terminologia normalizada foram identificados na Instrução n.º 11/2018.

Figura II.2.1 • Comparador de Comissões disponível no PCB



Fonte: Banco de Portugal – Portal do Cliente Bancário (<https://cliente.bportugal.pt/pt-pt/aplicacao/comparador-de-comissoes>).

Entre janeiro e junho de 2019, o Comparador de Comissões teve 28 618 visitas, o que corresponde, em média, a cerca de 4770 visitas por mês.

A informação disponibilizada no Comparador permite acompanhar a evolução das comissões associadas aos serviços nele incluídos, sendo possível a qualquer cliente aceder a informação sobre o montante das comissões cobradas. Os resultados das pesquisas efetuadas podem ser guardados ou impressos, sendo também possível aos clientes descarregar ficheiros com os dados sobre todas as comissões em vigor e com o histórico das comissões praticadas por todas as instituições que disponibilizam os serviços abrangidos.

Como forma de contribuir para uma maior divulgação da informação sobre comissões, este capítulo apresenta a evolução registada no período entre janeiro e junho de 2019 relativamente aos serviços mais representativos de entre os que constam no Comparador de Comissões.

A informação apresentada sobre a média e mediana que caracterizam as comissões praticadas para cada serviço no período em análise considera as instituições identificadas no comparador numa base individual, não ponderando o seu peso relativo em mercado.

## 2.1 Manutenção de conta

A comissão relativa à manutenção de conta corresponde ao montante máximo anualmente cobrado pela gestão da conta de pagamento mais representativa da oferta da instituição, com as características mais simples e que não se destina a segmentos de clientes específicos.

De acordo com a informação reportada por 115 instituições, em 30 de junho de 2019, o montante anual da comissão relativa ao serviço de manutenção de conta variava entre 0,00 euros (aplicado por dez instituições) e 124,80 euros (aplicado por duas instituições). A comissão mediana tinha o montante de 62,40 euros.

A comissão de manutenção de conta tinha, em termos médios, o montante de 58,04 euros. No período entre janeiro e junho de 2019, a comissão praticada sofreu, em termos médios, uma variação de 1,02%.

### Quadro II.2.1 • Comissão de manutenção de conta (valor anual) | junho de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Varição da média (jan.-jun. 2019)
Manutenção de conta	58,04€	62,40€	124,80€	0,00€	1,02%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: As 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM são consideradas de forma autónoma.

## 2.2 Manutenção da conta de serviços mínimos bancários

A comissão relativa à manutenção da conta de serviços mínimos bancários corresponde ao montante cobrado pelo serviço de gestão da conta de serviços mínimos bancários (SMB).

Os SMB são um conjunto de serviços bancários considerados essenciais, aos quais os cidadãos podem aceder a custo reduzido. Os SMB incluem<sup>4</sup> a abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem, a disponibilização de um cartão de débito para movimentação da conta e um conjunto de outros serviços considerados essenciais.

A comissão de manutenção da conta de SMB está limitada por lei, não podendo, anualmente, exceder 1% do valor do indexante dos apoios sociais (IAS), ou seja, 4,35 euros, de acordo com o valor do IAS em 2019.

De acordo com a informação reportada por 108 instituições, verifica-se que, em 30 de junho, seis instituições não cobravam qualquer montante pela disponibilização da conta de SMB e apenas uma instituição cobrava o montante máximo anual de 4,35 euros. A comissão mediana correspondia a 3,54 euros. Em termos médios, a comissão relativa à manutenção da conta de SMB apresentava, em 30 de junho de 2019, o montante de 3,48 euros.

### Quadro II.2.2 • Montante da comissão de manutenção da conta de SMB | junho de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Varição da média (jan.-jun. 2019)
Manutenção da conta de SMB	3,48€	3,54€	4,35€	0,00€	0,00%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: As 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM são consideradas de forma autónoma.

## 2.3 Manutenção da conta base

A comissão de manutenção da conta base corresponde à remuneração anual relativa ao serviço associado à gestão da conta base definida pelo Banco de Portugal<sup>5</sup>.

A conta base inclui os seguintes serviços: (i) a abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem; (ii) a disponibilização de um cartão de débito para movimentação da conta; (iii) o acesso

4. Os serviços incluídos nos SMB estão previstos no artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na sua redação atual.

5. Através da Carta-Circular n.º 24/2014/DSC, de 10 de março.

à movimentação da conta através de caixas automáticos, do serviço de *homebanking* e dos balcões da instituição de crédito (podendo as instituições limitar a três o número de levantamentos realizados aos balcões no mesmo mês); (iv) a realização de depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências intrabancárias nacionais.

As 96 instituições que reportaram informação relativa à comissão associada à disponibilização deste serviço aplicavam, em 30 de junho, comissões anuais que variavam entre 56,16 euros (montante cobrado por uma instituição) e 126,51 euros (também cobrado por uma instituição). A comissão mediana correspondia a 61,78 euros.

No final do primeiro semestre, a comissão de manutenção da conta base registava, em termos médios, o montante de 64,40 euros. Entre janeiro e junho de 2019 esta comissão sofreu uma variação de 1,94%.

### Quadro II.2.3 • Comissão de manutenção da conta base (valor anual) | junho de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Varição da média (jan.-jun. 2019)
Manutenção da conta base	64,40€	61,78€	126,51€	56,16€	1,94%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: As 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM são consideradas de forma autónoma.

## 2.4 Disponibilização de um cartão de débito

A comissão associada à disponibilização de um cartão de débito corresponde ao montante cobrado anualmente pelo serviço relativo à disponibilização de um cartão de pagamento de débito associado a uma conta de pagamento.

O Comparador de Comissões apresenta as comissões relativas aos três cartões de débito mais representativos na oferta de cada instituição que não se destinam a segmentos de clientes específicos. No entanto, na presente análise considera-se apenas a informação reportada a propósito do primeiro cartão de débito identificado por cada instituição.

Tendo em conta os elementos de informação disponibilizados por 110 instituições, verifica-se que, em 30 de junho, a comissão mais baixa exigida pela disponibilização de um cartão de débito tinha o montante de 0,00 euros (praticada por quatro instituições) e a máxima correspondia a 31,20 euros (praticada por uma instituição). A comissão mediana correspondia a 17,68 euros.

Em termos médios, esta comissão registava, no final do primeiro semestre de 2019, um montante de 16,85 euros, tendo registado, entre janeiro e junho de 2019, uma variação de 16,66%.

### Quadro II.2.4 • Comissão de disponibilização de um cartão de débito (valor anual) | junho de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Varição da média (jan.-jun. 2019)
Disponibilização de um cartão de débito	16,85€	17,68€	31,20€	0,00€	16,66%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: As 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM são consideradas de forma autónoma.

## 2.5 Disponibilização de um cartão de crédito

A comissão relativa a este serviço corresponde à remuneração anual associada ao serviço respeitante à disponibilização de um cartão de pagamento a crédito associado a uma conta de pagamento.

O Comparador de Comissões apresenta as comissões relativas aos três cartões de crédito mais representativos na oferta de cada instituição que não se destinam a segmentos de clientes específicos. Na presente análise considera-se apenas a informação reportada a propósito do primeiro cartão de crédito indicado por cada instituição.

Em 30 de junho, a comissão pela disponibilização de um cartão de crédito variava entre 0,00 euros (comissão praticada por oito instituições) e 31,20 euros (comissão praticada por três instituições). A comissão mediana correspondia a 19,24 euros.

Em termos médios, esta comissão correspondia, no final do primeiro semestre de 2019, a 17,63 euros, e registou, entre janeiro e junho de 2019, uma variação de 1,10%.

### Quadro II.2.5 • Comissão de disponibilização de um cartão de crédito (valor anual) | junho de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Variação da média (jan.-jun. 2019)
Disponibilização de um cartão de crédito	17,63€	19,24€	31,20€	0,00€	1,10%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: As 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM são consideradas de forma autónoma.

## 2.6 Levantamento de numerário

A comissão associada ao levantamento de numerário corresponde à retribuição pelo serviço através do qual o cliente retira numerário da sua conta de pagamento.

A comissão apresentada no Comparador de Comissões corresponde ao montante exigido por cada operação de levantamento de numerário.

O Comparador de Comissões apresenta as comissões relativas ao levantamento de numerário ao balcão, no ATM e no ATS. No entanto, considerando que as instituições não podem cobrar qualquer encargo pelo levantamento de numerário em caixas automáticos (ATM e ATS)<sup>6</sup>, a análise ora apresentada respeita apenas às comissões associadas ao levantamento de numerário ao balcão.

De acordo com a informação reportada por 108 instituições, em 30 de junho, a comissão mais baixa exigida pela prestação do serviço através deste canal era de 0,00 euros (comissão praticada por uma instituição) e a máxima era de 26 euros (comissão praticada por uma instituição). Já a comissão mediana correspondia a 3,12 euros.

No final do primeiro semestre de 2019, a comissão relativa ao levantamento de numerário ao balcão correspondia, em termos médios, a um montante de 3,94 euros, tendo registado uma variação de 6,17% entre janeiro e junho.

6. Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro.

## Quadro II.2.6 • Comissão de levantamento de numerário ao balcão (valor por operação) | junho de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Varição da média (jan.-jun. 2019)
Levantamento de numerário ao balcão	3,94€	3,12€	26,00€	0,00€	6,17%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: As 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM são consideradas de forma autónoma.

## 2.7 Transferência a crédito SEPA +

A comissão associada à transferência a crédito SEPA + corresponde à comissão devida pela prestação do serviço relativo à transferência de fundos em euros, coroas suecas ou em leus romenos, realizada em condições equivalentes, entre contas que estejam domiciliadas nos países que integram o espaço SEPA<sup>7</sup>.

A comissão apresentada no Comparador de Comissões corresponde ao montante máximo da comissão associada a uma transferência a crédito SEPA + normal (não urgente), efetuada com a indicação de BIC e de IBAN válidos, no montante indicativo de 99 999,99 euros, ou, sendo esse o caso, no seu contravalor em coroas suecas ou leus romenos. Se um determinado canal de comercialização não permitir a realização de uma transferência no valor de 99 999,99 euros, a comissão apresentada corresponde ao montante máximo que as instituições aplicam para a realização da transferência de montante mais elevado permitida nesse canal de comercialização.

O Comparador de Comissões apresenta informação sobre as comissões cobradas quando as transferências são realizadas através dos canais: balcão, ATM, ATS, em linha, dispositivo móvel, telefone com operador e telefone sem operador. Atendendo a que as instituições não podem cobrar comissões pela realização de transferências através de caixas automáticos (ATM e ATS)<sup>8</sup>, a informação apresentada tem em conta as comissões cobradas ao balcão, em linha e dispositivo móvel.

Assim, de acordo com a informação reportada, em 30 de junho, 115 instituições disponibilizavam este serviço ao balcão, cobrando uma comissão que variava entre 2,6 euros (montante aplicado por duas instituições) e 114,4 euros (montante aplicado por uma instituição). A comissão mediana correspondia a 5,41 euros.

Em 30 de junho de 2019, a comissão praticada correspondia, em média, ao montante de 7,23 euros, tendo registado uma variação de -0,17% entre janeiro e junho de 2019.

As transferências a crédito SEPA + em linha são disponibilizadas por 109 instituições. As comissões cobradas por este universo de instituições variavam, em 30 de junho, entre 0,00 euros (comissão praticada por sete instituições) e 15,60 euros (comissão praticada por uma instituição), situando-se a comissão mediana em 0,26 euros.

A comissão praticada pela prestação deste serviço em linha registava em termos médios, no final de junho de 2019, um montante de 0,59 euros, e registou uma variação de 48,67% entre janeiro e junho de 2019.

7. Os 28 Estados-Membros da União Europeia, Andorra, Islândia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega, San Marino, Suíça e Vaticano.

8. Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro.

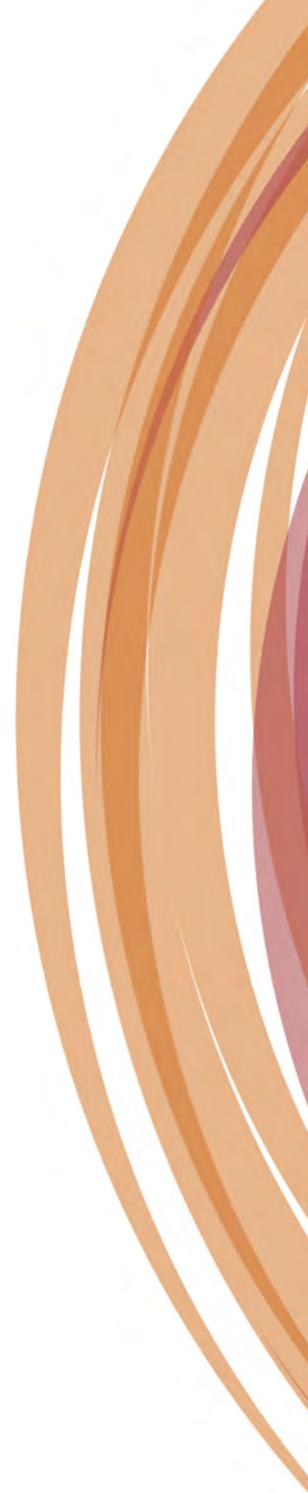
Já o serviço de transferência a crédito SEPA + através de dispositivo móvel é disponibilizado por 15 instituições, que, em 30 de junho, cobravam uma comissão que variava entre 0,00 euros (duas instituições) e 1,82 euros (uma instituição). A comissão mediana correspondia a 1,04 euros. No final de junho de 2019, a comissão em causa registava, em termos médios, um montante de 0,78 euros, tendo registado uma variação de -2,49% no primeiro semestre de 2019.

**Quadro II.2.7 • Comissão relativa a transferência a crédito SEPA + (valor por operação)**  
| junho de 2019

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Variação da média (jan.-jun. 2019)
<b>Transferência a Crédito SEPA +</b>					
Balcão	7,23€	5,41€	114,40€	2,60€	-0,17%
Em linha	0,59€	0,26€	15,60€	0,00€	48,67%
Dispositivo móvel	0,78€	1,04€	1,82€	0,00€	-2,49%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: As 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM são consideradas de forma autónoma.

Verifica-se, assim, que as comissões relativas às transferências a crédito SEPA + realizadas ao balcão são superiores às comissões associadas à realização deste serviço através dos canais em linha e dispositivo móvel. Comparando as comissões associadas à utilização destes dois canais, constata-se ainda que as comissões relativas à prestação do serviço através de dispositivo móvel são inferiores, mas o universo de instituições que disponibiliza este canal também é ainda reduzido.





## III Fiscalização das instituições de crédito

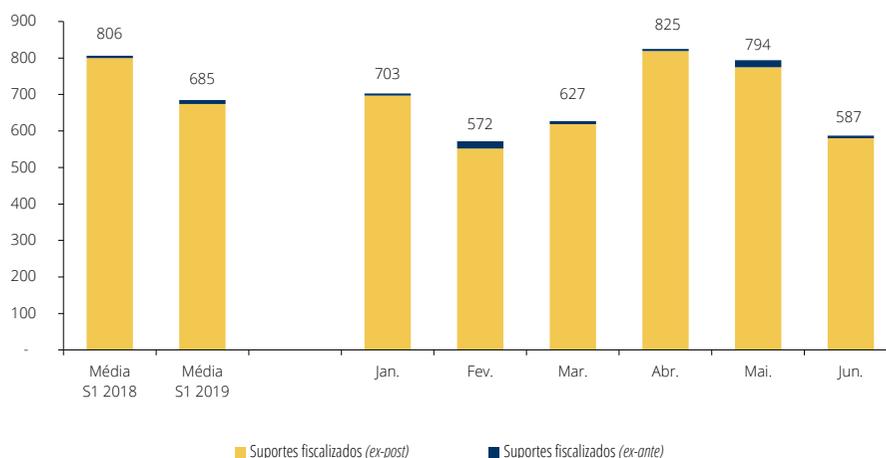
- 1 Fiscalização da publicidade
- 2 Fiscalização por produto
- 3 Reclamações dos clientes bancários
- 4 Correção de irregularidades e sancionamento



# 1 Fiscalização da publicidade

No primeiro semestre de 2019 foram fiscalizados 4108 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional divulgados por 48 instituições de crédito. Face ao primeiro semestre de 2018, observa-se um decréscimo de 15% no número de suportes difundidos pelas instituições, destacando-se a redução na publicidade a cartões de crédito, crédito à habitação e depósitos simples.

**Gráfico III.1.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

Do conjunto de suportes fiscalizados, 3962 (96,4%) foram reportados ao Banco de Portugal na sequência da sua divulgação pública (*ex-post*). Os restantes 146 (3,6%) casos foram analisados em momento anterior ao da respetiva divulgação, 80 (1,9%) dos quais em resposta a pedidos de parecer prévio recebidos das instituições de crédito. Foram ainda analisados 66 (1,6%) suportes de campanhas de depósitos estruturados, sujeitas, por lei, à aprovação prévia do Banco de Portugal.

**Quadro III.1.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto**  
| 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019

Âmbito	S1 2018		S1 2019		Variação
	Número	Peso	Número	Peso	
<b>Produtos e serviços</b>	<b>4390</b>	<b>91%</b>	<b>3590</b>	<b>87,4%</b>	<b>-18%</b>
Crédito aos consumidores	3538	73%	2895	70,5%	-18%
Cartão de crédito	2335	48%	1673	40,8%	-28%
Crédito pessoal	805	17%	916	22,3%	14%
Crédito automóvel	320	7%	271	6,6%	-15%
Facilidade de descoberto	59	1%	18	0,4%	-69%
Linha de crédito	19	0%	17	0,4%	-11%
Crédito à habitação	264	5%	115	3,5%	-56%
Depósitos bancários	200	4%	116	2,8%	-42%
Depósitos simples	162	3%	50	1,2%	-69%
Depósitos estruturados	38	1%	66	1,6%	74%
Multiproduto	171	4%	196	4,8%	15%
Crédito a empresas	114	2%	143	3,5%	25%
Serviços de pagamento	103	2%	125	3,0%	21%
<b>Institucional</b>	<b>448</b>	<b>9%</b>	<b>518</b>	<b>12,6%</b>	<b>16%</b>
<b>Total</b>	<b>4838</b>	<b>100%</b>	<b>4108</b>	<b>100,0%</b>	<b>-15%</b>
Por memória					
Crédito aos consumidores nos canais digitais	-	-	30	1%	-

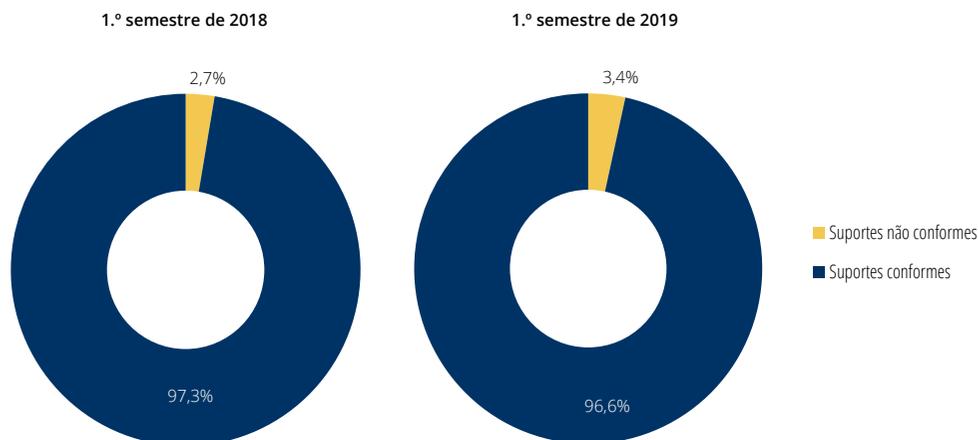
Fonte: Banco de Portugal.

O cartão de crédito continuou a ser, no primeiro semestre de 2019, o produto bancário mais frequentemente publicitado (41% do total de suportes analisados), acima dos produtos de crédito pessoal (22%) e de crédito automóvel (7%). A publicidade de natureza institucional, por seu turno, correspondeu a 13% do total de suportes fiscalizados.

Face ao período homólogo de 2018, observou-se uma redução significativa das campanhas de publicidade a crédito aos consumidores, em particular das respeitantes a cartão de crédito (menos 28%) e a crédito à habitação (menos 56%), bem como das campanhas de depósitos bancários simples (menos 69%). Estas reduções foram parcialmente compensadas pelo aumento das campanhas de natureza institucional (mais 16%) e das relativas a depósitos estruturados (mais 74%, acompanhando o aumento do número de depósitos comercializados).

Num contexto de crescente comercialização de produtos e serviços bancários através de canais digitais, assinala-se ainda o facto de cerca de 1% dos suportes analisados durante o primeiro semestre de 2019 corresponderem a publicidade a produtos de crédito aos consumidores, crédito pessoal e cartão de crédito, comercializados nos canais digitais, por oito instituições de crédito.

**Gráfico III.1.2 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019**

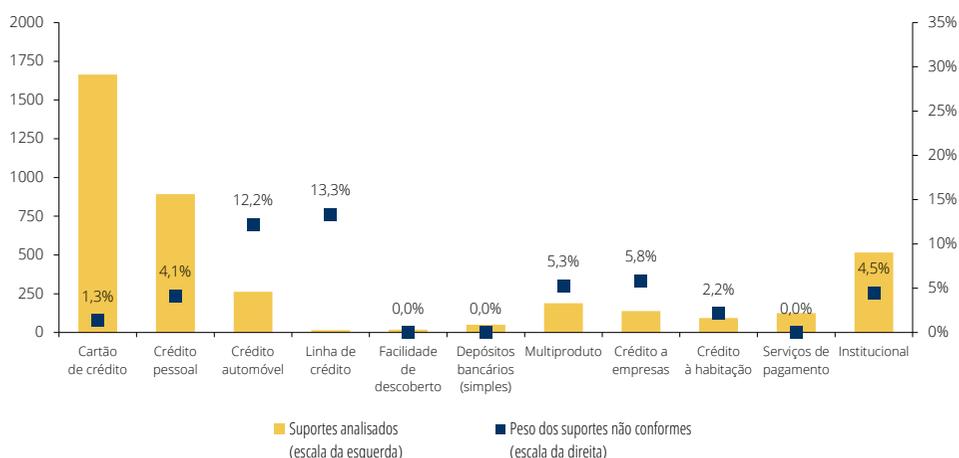


Fonte: Banco de Portugal.

Dos 3962 suportes analisados pelo Banco de Portugal após a sua divulgação, foram identificadas irregularidades e incumprimentos em 136 suportes de 20 instituições, cuja correção foi exigida pelo Banco de Portugal através da emissão de determinações específicas e recomendações<sup>1</sup>.

Os suportes objeto de correção representaram 3,4% dos suportes fiscalizados em base *ex-post*, o que compara com 2,7% verificados no primeiro semestre de 2018. Para esta evolução contribuíram principalmente, os suportes de crédito pessoal e de crédito automóvel, que apresentaram rácios de incumprimento de 4,1% e de 12,2%, respetivamente.

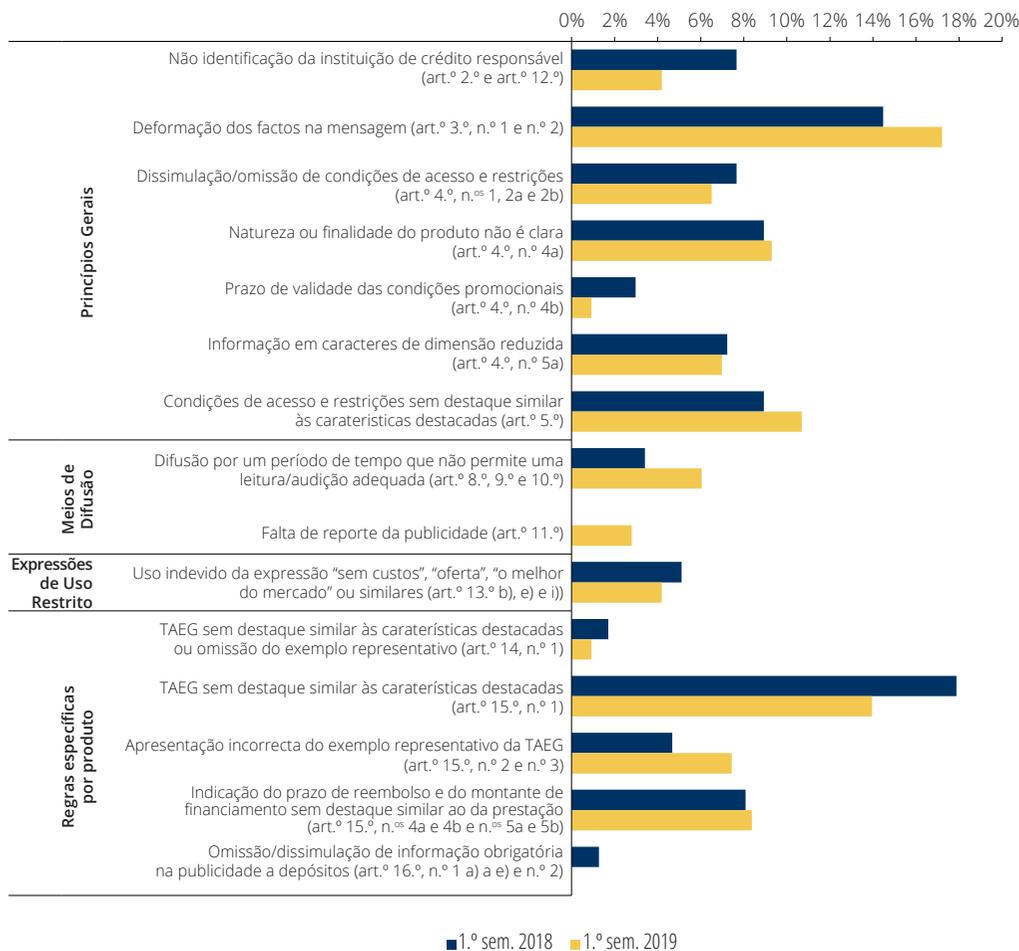
**Gráfico III.1.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades, por tipo de produto | 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

1. Ponto 4.1 deste capítulo.

Gráfico III.1.4 • Publicidade | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019



Fonte: Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2019 os incumprimentos mais frequentemente identificados pelo Banco de Portugal estiveram relacionados com a apresentação de informação incorreta sobre os produtos e as suas caraterísticas, dando origem a situações de deformação dos factos na mensagem publicitária. A ausência de destaque similar (ao das caraterísticas dos produtos evidenciadas pelas instituições) na apresentação de informação obrigatória relativa a produtos de crédito aos consumidores, designadamente a TAEG e as condições de acesso e restrições, foi outro dos incumprimentos identificados com frequência. A indicação pouco clara da natureza dos produtos de crédito também foi um incumprimento frequente.

Face ao primeiro semestre de 2018, assinala-se a maior incidência dos incumprimentos associados à deformação dos factos por apresentação de informação incorreta e de falta de transparência, designadamente em matéria de tempo insuficiente para uma leitura e audição adequadas das mensagens, por contrapartida de uma redução dos incumprimentos relativos à falta de destaque da TAEG e de omissão da identificação da instituição mutuante.

## 2 Fiscalização por produto

### 2.1 Serviços mínimos bancários

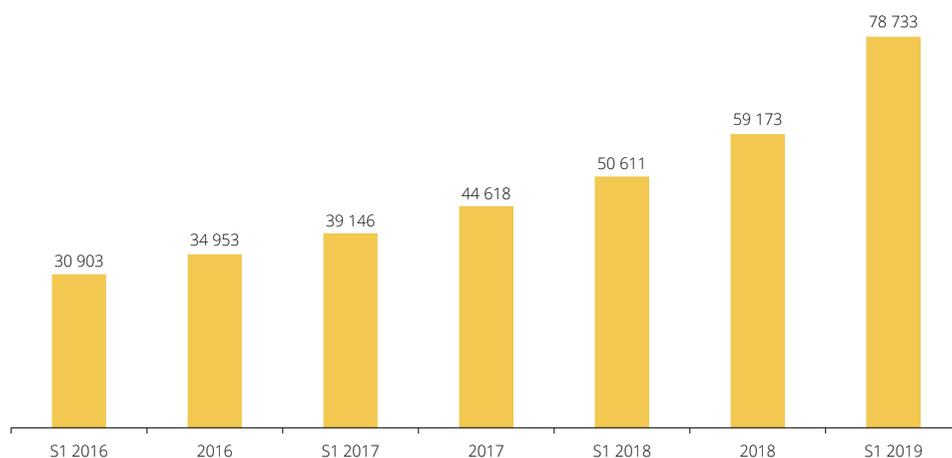
#### 2.1.1 Evolução das contas

A 30 de junho de 2019, existiam 78 733 contas de serviços mínimos bancários, o que corresponde a um crescimento de 33,1%, face ao final de 2018 (mais 19 560 contas), e de 55,6%, face ao final do primeiro semestre de 2018 (mais 28 122 contas).

No primeiro semestre de 2019, foram constituídas 20 922 contas de serviços mínimos bancários. As contas constituídas no primeiro semestre resultaram, em 80,6% dos casos, da conversão de uma conta de depósito à ordem já existente na instituição, uma percentagem superior à verificada no ano de 2018 (59,6%). As restantes constituições (19,4%) decorreram de abertura de nova conta.

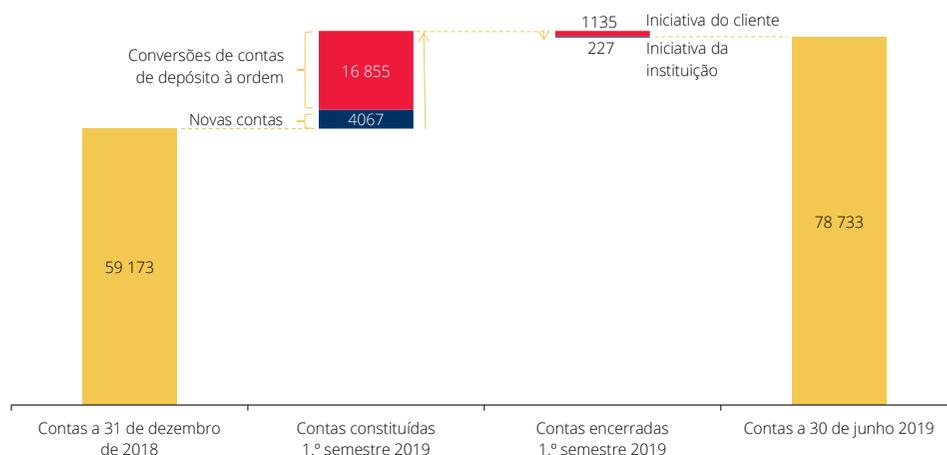
No primeiro semestre do ano, foram encerradas 1362 contas de serviços mínimos bancários, das quais 1135 (83,3%) por iniciativa do cliente e 227 por iniciativa da instituição de crédito (16,7%). O encerramento de contas de serviços mínimos bancários por parte da instituição está maioritariamente relacionado com a detenção pelo titular de outras contas de depósito à ordem e com a inexistência de movimentos na conta nos últimos 24 meses.

**Gráfico III.2.1 • SMB | Evolução do número de contas (valores em fim de período) | 2016 – 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico III.2.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 1.º semestre de 2019



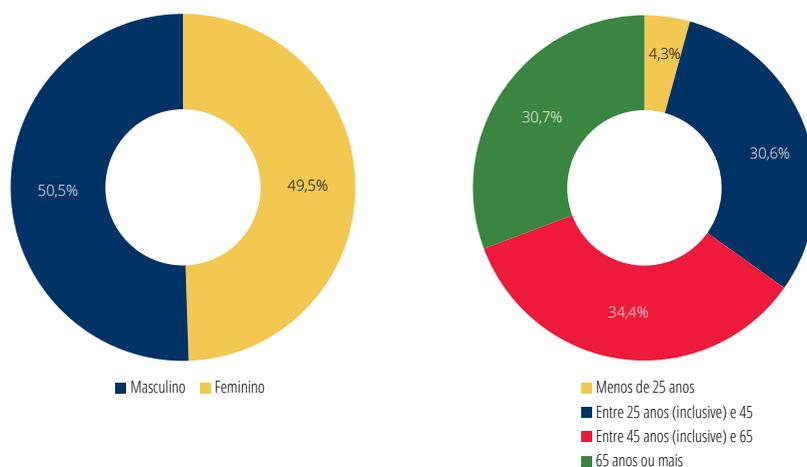
Fonte: Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2019, foram constituídas 1259 contas de titulares com mais de 65 anos ou um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60%, contitulas por detentores de outras contas de depósito à ordem (6% do total de contas constituídas). No final do semestre, existiam 2594 contas de serviços mínimos contitulas por detentores de outras contas à ordem (3,3% do total).

Neste semestre, foram também constituídas 230 contas de serviços mínimos por contitulares de outra conta de serviços mínimos bancários (com uma pessoa singular com mais de 65 anos ou com grau de invalidez permanente igual ou superior a 60%). No final do primeiro semestre de 2019, existiam 469 contas de serviços mínimos em que os titulares eram contitulares de outra conta de serviços mínimos bancários.

Nas 20 922 contas constituídas no primeiro semestre do ano, verificou-se uma distribuição relativamente equitativa entre clientes do género masculino (50,5%) e feminino (49,5%), à semelhança do que aconteceu no semestre anterior. Na maioria das contas abertas no primeiro semestre, os primeiros titulares tinham idade igual ou superior a 25 anos e inferior a 65 anos (65%), enquanto os jovens com idade inferior a 25 anos foram titulares de 4,3% das contas constituídas.

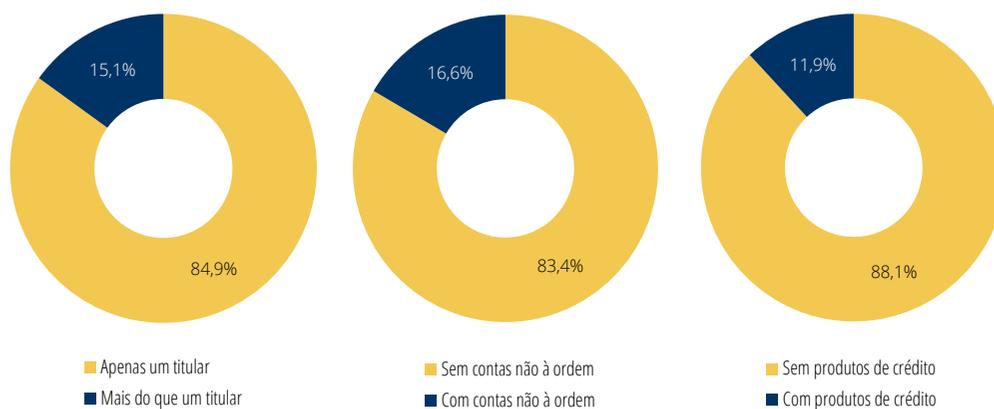
**Gráfico III.2.3 • SMB | Caracterização das contas constituídas no 1.º semestre de 2019, por género e idade**



Fonte: Banco de Portugal.

Das 78 733 contas de serviços mínimos bancários existentes no final do primeiro semestre 2019, 84,9% tinham apenas um titular e 15,1% tinham múltiplos titulares (o que compara com 10,1% no final de 2018). Na maioria das contas de serviços mínimos bancários, os titulares não detinham contas a prazo (83,4%), nem produtos de crédito (88,1%), embora estas percentagens sejam inferiores às verificadas no final de 2018 (90,3% e 91,4%, respetivamente).

**Gráfico III.2.4 • SMB | Caracterização das contas | 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

No final do primeiro semestre, existiam cinco instituições que isentavam os seus clientes do pagamento de comissões ou outros encargos (o Banco Activobank, S. A., o Banco CTT, S. A., o BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C.R.L. e a Caixa Geral de Depósitos, S. A.). O valor anual máximo da comissão que as instituições de crédito podem cobrar pelos serviços mínimos bancários é de 1% do Indexante de Apoios Sociais (IAS) o que, em 2019, corresponde a um máximo de 4,35 euros.

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*.

### 2.1.2 Ações de inspeção

No primeiro semestre de 2019 o Banco de Portugal continuou a dedicar particular atenção à fiscalização dos serviços mínimos bancários.

Com o objetivo de avaliar a divulgação de informação pelas instituições de crédito, o Banco de Portugal realizou ações de **inspeção à distância**, abrangendo as 107 instituições que comercializam serviços mínimos bancários. Em 2019, as instituições passaram a ter de disponibilizar aos seus clientes titulares de contas de depósito, em conjunto com o primeiro extrato emitido em cada ano civil, um documento informativo sobre os serviços mínimos bancários. Foi exigido, também, um maior destaque da informação prestada no extrato sobre a possibilidade de conversão das contas de depósito em contas de serviços mínimos bancários.

#### Quadro III.2.1 • Inspeção à distância aos serviços mínimos bancários | 1.º semestre de 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Informação no extrato sobre conversão em conta de SMB	À distância	107
Disponibilização do documento informativo sobre SMB	À distância	107

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nas inspeções à distância são consideradas de forma individual as inspeções realizadas às 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM.

**Informação no extrato sobre conversão em conta de SMB.** Foi avaliado se as instituições de crédito que prestam SMB informaram os seus clientes sobre a possibilidade de conversão da conta de depósito à ordem já existente em conta de SMB. A informação em causa deve ser prestada anualmente, no primeiro extrato da conta de depósito à ordem emitido em cada ano civil, e observar os termos definidos pelo Banco de Portugal.

Para esse efeito, foram exigidas cópias de extratos de conta remetidos a clientes, sendo solicitada informação específica sobre os canais utilizados para o envio do extrato (correio, correio eletrónico, disponibilização no *homebanking* ou através de *apps*), com o objetivo de avaliar a adequação da informação prestada.

**Disponibilização do documento informativo sobre SMB.** O Banco de Portugal fiscalizou se as instituições disponibilizaram, em conjunto com o primeiro extrato emitido em cada ano civil, o documento informativo sobre o regime de serviços mínimos bancários, de acordo com modelo definido pelo Banco de Portugal.

O Banco de Portugal solicitou às instituições de crédito evidência do envio deste documento, solicitando cópias da informação disponibilizada aos clientes.

No âmbito dos deveres de divulgação de informação sobre serviços mínimos, foram ainda realizadas ações de **inspeção “cliente mistério”** junto de agências de 14 instituições<sup>2</sup>.

#### Quadro III.2.2 • Inspeção “cliente mistério” aos serviços mínimos bancários | 1.º semestre de 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Cartaz de SMB – afixação e conteúdo	“Cliente mistério”	14

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: As inspeções “cliente mistério” abrangeram 25 agências.

**Cartaz de SMB – afixação e conteúdo.** As instituições devem afixar em local bem visível nas suas agências e locais de atendimento ao público um cartaz sobre SMB definido pelo Banco de Portugal.

Foram realizadas inspeções “cliente mistério” a 25 agências de 14 instituições para verificar a afixação do cartaz em local visível e a sua conformidade com o modelo definido.

Estas ações foram complementadas com **inspeções aos serviços centrais**, através das quais se avaliou a organização e os procedimentos internos adotados pelas instituições para a prestação de serviços mínimos bancários. As ações nos serviços centrais permitem avaliar o tratamento dado pelas instituições aos pedidos de acesso a serviços mínimos e às situações de encerramento de contas pela instituição, envolvendo a verificação dos processos e respetiva documentação, os sistemas informáticos e a parametrização das contas de serviços mínimos nos mesmos.

#### Quadro III.2.3 • Inspeção nos serviços centrais aos serviços mínimos bancários | 1.º semestre de 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Serviços mínimos bancários	Serviços centrais	1
Condições de acesso		
Limite máximo de comissões e encargos		
Caraterísticas do cartão de débito		
Existência de ultrapassagens de crédito		
Encerramento de conta por iniciativa da instituição		

Fonte: Banco de Portugal.

**Condições de acesso.** Avaliou-se o cumprimento das normas que enquadram o acesso à conta de serviços mínimos bancárias, analisando os procedimentos internos adotados pelas instituições na abertura deste tipo de contas.

**Limite máximo de comissões e encargos.** Avaliou-se o cumprimento do limite legal à cobrança de comissões e encargos pela prestação dos SMB, nomeadamente do limite máximo definido na lei de 1% do valor do indexante dos apoios sociais.

2. Nestas agências foi também avaliada a divulgação do preçário e da informação sobre a existência do livro de reclamações.

**Caraterísticas do cartão de débito.** Avaliou-se a parametrização do cartão de débito associado à conta de SMB, designadamente a possibilidade de utilização fora do território nacional e em operações *off-line* (como sejam, por exemplo, pagamentos de portagens). O cartão de débito associado à conta de SMB não pode apresentar caraterísticas que resultem em condições de utilização mais restritivas do que as existentes para os cartões de débito disponibilizados aos clientes fora deste regime.

**Existência de ultrapassagens de crédito.** Avaliou-se o respeito pela caraterística das contas de SMB não permitirem ultrapassagens de crédito, salvo quando originadas por utilização do cartão de débito em operações *off-line*.

**Encerramento de conta por iniciativa da instituição.** Avaliou-se se as contas de SMB encerradas por iniciativa da instituição respeitam os requisitos previstos nas normas.

## 2.2 Depósitos estruturados

**Avaliação do documento de informação fundamental.** A 1 de janeiro de 2019 assinalou-se um ano sobre a entrada em vigor das normas europeias aplicáveis à comercialização de PRIIPs<sup>3</sup>, conceito que abrange os depósitos estruturados. Estas normas harmonizaram a nível europeu a prestação de informação pré-contratual aos clientes, nomeadamente através do documento de informação fundamental (DIF).

Enquanto autoridade de supervisão competente, o Banco de Portugal avaliou, no decurso do primeiro semestre de 2019, a informação prestada em 45 DIF de depósitos estruturados comercializados por seis instituições, mais 40,6% do que no primeiro semestre de 2018. O Banco de Portugal fiscalizou a conformidade dos DIF com as normas aplicáveis, designadamente os indicadores de risco e custo e os cenários de desempenho apresentados. Na sequência dessa verificação, os DIF que se encontravam em conformidade foram publicados no Portal do Cliente Bancário (PCB).

### Quadro III.2.4 • Depósitos estruturados | Documentos de informação fundamental | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019

Tipo de depósito	S1 2018		S1 2019	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
Estruturado	32	8	45	6

Fonte: Banco de Portugal.

**Verificação das taxas de remuneração.** Avaliou-se igualmente as taxas de remuneração apuradas pelas instituições nos depósitos vencidos durante o primeiro semestre de 2019, nomeadamente através da verificação do(s) valor(es) do indexante(s) associado(s) a cada depósito e a sua aplicação de acordo com a fórmula de cálculo indicada no respetivo documento de informação pré-contratual. Na sequência da verificação das taxas de remuneração de 98 depósitos vencidos, estas foram divulgadas no PCB.

3. Regulamento (EU) n.º 1286/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de novembro de 2014 e Regulamento Delegado (EU) 2017/653 da Comissão, de 8 de março de 2017.

**Quadro III.2.5 • Depósitos estruturados | Remunerações verificadas | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019**

Tipo de depósito	S1 2018		S1 2019	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Indexado	61	10	75	8
Dual	16	3	20	2
Componente fixa	4			
Componente indexada	12		20	
Estruturado			3	1
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>12</b>	<b>98</b>	<b>11</b>

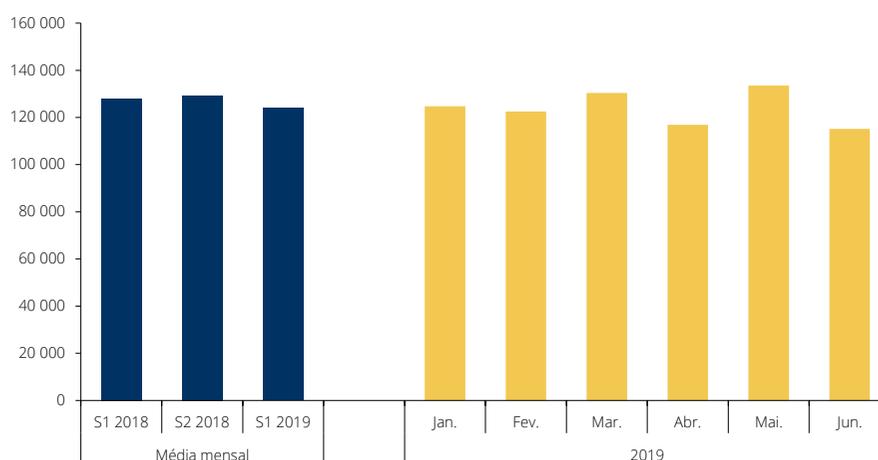
Fonte: Banco de Portugal.

## 2.3 Crédito aos consumidores

### 2.3.1 Reporte de novos contratos

As instituições de crédito reportam mensalmente ao Banco de Portugal informação sobre as principais características dos novos contratos de crédito aos consumidores (i.e., crédito pessoal, automóvel e *revolving*) celebrados no mês anterior. A informação é enviada para cálculo dos limites máximos de TAEG em vigor no crédito aos consumidores. A partir desta informação, o Banco de Portugal efetua uma primeira avaliação do cumprimento pelas instituições das taxas máximas aplicáveis aos contratos celebrados.

**Gráfico III.2.5 • Crédito aos consumidores | Número de novos contratos reportados | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Total de contratos reportados no 1.º semestre de 2019 = 743 287

No primeiro semestre de 2019, esta avaliação incidiu sobre 743 287 contratos de crédito aos consumidores reportados por 55 instituições, o que corresponde a uma média de cerca de 124 mil contratos por mês e representa uma diminuição de 3,3%, face ao primeiro semestre de 2018.

Na fiscalização da informação reportada pelas instituições de crédito, foram detetados, em 2019, dez contratos de quatro instituições com indícios de incumprimento dos limites máximos à TAEG, tendo sido de imediato solicitada informação às instituições para avaliação desses indícios.

### 2.3.2 Ações de inspeção

No primeiro semestre de 2019, o Banco de Portugal deu continuidade à fiscalização do cumprimento do quadro normativo aplicável à comercialização de contratos de crédito aos consumidores. As características dos produtos de crédito associados à conta de depósitos à ordem justificaram a atenção dedicada à verificação dos procedimentos adotados pelas instituições na comercialização e contratação de operações de facilidades de descoberto e de ultrapassagens de crédito. Neste período, foram realizadas inspeções aos serviços centrais de duas instituições de crédito.

Nestas ações de inspeção foi avaliado o processo de contratação e gestão de crédito, nomeadamente o cumprimento dos requisitos de informação aplicáveis nas fases pré-contratual, contratual e na vigência do contrato. Foi avaliada a conformidade do cálculo de juros e da TAEG, a observância dos limites máximos à TAEG, a correta aplicação de comissões e de outros encargos, a fiabilidade da informação reportada ao Banco de Portugal, a adequação dos procedimentos internos adotados e a aplicação do regime da mora.

#### Quadro III.2.6 • Inspeção a crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
<b>Facilidades de descoberto</b>	Serviços centrais	2
Requisitos de informação pré-contratual e contratual		
Avaliação da solvabilidade		
Data da celebração dos contratos		
Limites máximos à TAEG		
Dever de reporte ao Banco de Portugal		
Mora e encargos associados ao incumprimento		
Informação durante a vigência do contrato		
<b>Ultrapassagens de crédito</b>	Serviços centrais	2
Requisitos de informação pré-contratual e contratual		
Limites máximos à TAN		
Mora e encargos associados ao incumprimento		
Informação durante a vigência do contrato		

Fonte: Banco de Portugal.

**Requisitos de informação pré-contratual e contratual.** Avaliou-se a forma como foi dado cumprimento ao dever de prestação de informação pré-contratual e verificada a consistência entre as condições contratadas pelo consumidor e a informação que a instituição lhe prestou previamente à celebração do contrato.

**Avaliação da solvabilidade.** Avaliou-se a existência de procedimentos para a avaliação de solvabilidade do cliente previamente à concessão de crédito. Foi também avaliado se o cliente é informado sobre a recusa do crédito quando esta tem por fundamento informação consultada em bases de dados, nomeadamente de responsabilidades de crédito.

**Data de celebração dos contratos.** Avaliaram-se os procedimentos adotados relativamente à definição da data de celebração dos contratos de crédito aos consumidores, aspeto que é determinante para o cumprimento de um conjunto de deveres, nomeadamente os associados à avaliação da solvabilidade do consumidor e à observância do limite máximo da TAEG.

**Limites máximos à TAEG e à TAN.** Avaliou-se a observância dos limites máximos à TAEG e à TAN, nos contratos de facilidade de descoberto e nas ultrapassagens de crédito, respetivamente. Para o efeito, foi verificada a forma como foi determinada a TAEG em operações de crédito já contratadas. Tendo por base informação recolhida nos sistemas de informação das instituições, verificou-se se todos os encargos tinham sido corretamente considerados no cálculo da TAEG, bem como a conformidade dos juros remuneratórios cobrados e do comissionamento aplicado.

**Dever de reporte ao Banco de Portugal.** Avaliou-se o cumprimento atempado dos deveres de reporte ao Banco de Portugal e a qualidade da informação sobre os novos contratos de crédito celebrados.

**Mora e encargos associados ao incumprimento.** Avaliou-se a observância das regras aplicáveis à mora do devedor em contratos de crédito, nomeadamente a correção do cálculo dos encargos com a mora, juros de mora e comissão pela recuperação dos valores em dívida. No caso dos juros moratórios foi verificado se o cálculo respeita a aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3% a acrescer à taxa de juros moratórios e utiliza como base de cálculo o capital vencido e não pago, podendo incluir-se neste os juros remuneratórios. No caso da comissão de recuperação de valores foi confirmado se esta não excede 4% do valor da prestação em dívida, admitindo-se a cobrança de um valor mínimo de 12 euros e um valor máximo de 150 euros, ou 0,5% da referida prestação se for superior a 50 000 euros, podendo ser cobrada uma única vez por prestação vencida e não paga.

**Informação durante a vigência do contrato.** Avaliou-se o cumprimento dos deveres de informação estabelecidos durante a vigência dos contratos de crédito aos consumidores<sup>4</sup>.

### 2.3.3 Monitorização da comercialização nos canais digitais

A oferta de produtos de crédito ao consumo através de canais digitais é cada vez mais uma realidade no mercado de retalho português, em resultado do crescente desenvolvimento pelas instituições de plataformas de comercialização através dos canais *online* e *mobile*, ainda que os produtos de crédito comercializados de forma digital não tenham sofrido alterações assinaláveis face aos já oferecidos ao cliente através dos canais ditos tradicionais.

No primeiro semestre do ano de 2019, o Banco de Portugal continuou a avaliar o cumprimento do quadro normativo por parte das instituições no âmbito do crédito aos consumidores através de canais digitais, o qual é independente do canal de contratação utilizado (princípio da neutralidade tecnológica). A fiscalização foi efetuada numa base *ex-ante*<sup>5</sup>, acompanhando a criação pelas instituições de produtos a disponibilizar aos clientes. As instituições estão obrigadas a reportar ao Banco de Portugal informação, com uma antecedência mínima de dez dias úteis, sobre os produtos de crédito aos consumidores cujo processo de contratação se inicie e conclua em ambiente digital. O Banco de Portugal é, assim, informado sobre o público-alvo do produto e os respetivos canais (*online* ou *mobile*) de disponibilização, a forma como o cliente tem acesso à ficha de informação normalizada (FIN) e à minuta do contrato, o modo como pode visualizar essa

4. Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

5. Ao abrigo da Carta-Circular do Banco de Portugal n.º 4/2018.

informação e a forma como pode guardar a informação contratual relativa ao contrato de crédito. As instituições reportam ainda os procedimentos de segurança implementados para garantir o acesso do cliente bancário ao canal digital e para a confirmação, pelo cliente, da vontade de contratar o crédito. Conjuntamente com a prestação desta informação, as instituições devem habilitar o Banco de Portugal com os documentos de informação pré-contratual (modelo de FIN) e a ficha técnica relativos ao produto em causa.

Adicionalmente, importa referir que a metodologia de supervisão *ex-ante* utilizada na avaliação de novos produtos e processos de comercialização de crédito através dos canais digitais traduziu-se numa frequente interação entre as instituições e o Banco de Portugal aquando dos desenvolvimentos tecnológicos e antes da sua entrada em produção. Esta interação consubstanciou-se na realização de reuniões bilaterais com as instituições para demonstração, em ambientes de qualidade ou produção, dos fluxos de contratação e traduziu-se numa maior agilidade, por parte das instituições, na implementação das melhores práticas do mercado antes mesmo da disponibilização do produto aos consumidores.

Neste âmbito, foram realizadas diversas ações de inspeção aos processos de comercialização dos produtos reportados pelas instituições, as quais tiveram como objetivo verificar a adoção das boas práticas transmitidas às instituições pelo Banco de Portugal no que respeita à prestação de informação pré-contratual e contratual, venda associada facultativa de outros produtos, dever de assistência ao consumidor, avaliação de solvabilidade, direito de livre revogação, direito de reembolso antecipado e procedimentos de segurança.

#### Quadro III.2.7 • Monitorização da comercialização de contratos de crédito aos consumidores nos canais digitais por matéria | 1.º semestre de 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Crédito aos consumidores nos canais digitais	À distância	9
Informação pré-contratual e contratual		
Venda facultativa de produtos e financiamento de encargos		
Dever de assistência ao consumidor		
Avaliação da solvabilidade		
Direito de livre revogação e direito ao reembolso antecipado		
Procedimentos de segurança		

Fonte: Banco de Portugal.

#### Quadro III.2.8 • Monitorização da comercialização de contratos de crédito aos consumidores nos canais digitais por produto | 1.º semestre de 2019

Produto	Modalidade	Produtos/processos de comercialização
Crédito aos consumidores nos canais digitais	À distância	
Crédito pessoal		7
Crédito automóvel		3
Cartões de crédito		6
Linhas de crédito		4
Facilidades de descoberto		1

Fonte: Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2019, o Banco de Portugal analisou sete processos de comercialização de crédito pessoal, seis de cartões de crédito, quatro de linhas de crédito, três de crédito auto-móvel e uma facilidade de descoberto, comercializados por um conjunto de nove instituições através dos canais *online* e/ou *mobile*.

A análise efetuada pelo Banco de Portugal incidiu sobre as várias etapas do processo de contratação, em particular a forma como são cumpridos os deveres de informação e de assistência ao consumidor, assegurados os direitos de livre revogação e de reembolso antecipado, nomeadamente a utilização de mecanismos tão convenientes como os utilizados para a contratação, os procedimentos de segurança implementados e a forma de confirmação da vontade de contratar.

**Informação pré-contratual e contratual ao consumidor.** Avaliou-se o momento em que é apresentada a FIN ao cliente de modo a que este consiga ponderar adequadamente a contratação do crédito, assim como se a informação presente nesse documento está adaptada às preferências expressas pelo cliente. Avaliou-se também se o cliente tem a possibilidade de solicitar uma cópia da minuta do contrato de forma gratuita e em que momento essa possibilidade lhe é conferida. Complementarmente, foi verificado se o processo de comercialização de crédito incorpora mecanismos para uma adequada visualização e leitura dos documentos pré-contratuais e contratuais por parte do cliente, em particular se asseguram o *scroll down* obrigatório por parte do cliente de toda a informação apresentada.

Identificou-se que, em algumas situações, a FIN não era apresentada no momento mais adequado e que não estava previsto um mecanismo de *scroll down* obrigatório de todas as páginas dos documentos de informação pré-contratual e contratual que o cliente estava a declarar aceitar. Identificou-se ainda que o clausulado dos contratos de crédito não incluía informação quanto ao processo de contratação digital, nem sobre a forma de confirmação da vontade de contratar.

**Venda facultativa de produtos.** Avaliou-se a comercialização, de forma conjunta, do contrato de crédito aos consumidores com outros produtos financeiros, em particular seguros (facultativos), nomeadamente se o cliente tem a possibilidade de manifestar, de forma expressa, a intenção de contratar esses produtos. Foi avaliado igualmente se idêntica prática ocorre no âmbito da possibilidade de financiamento dos encargos associados ao crédito, isto é, se o cliente pode fazer a respetiva escolha através de questão formulada pela positiva e com clareza.

Identificou-se que a adesão ao seguro de vida associado ao produto de crédito em comercialização encontrava-se, em alguns casos, pré-selecionada com a opção "Sim", não sendo sempre claro para o cliente que se tratava de um produto opcional, e também que, por vezes, a opção de financiamento dos encargos e despesas estava pré-selecionada. A frequência destas insuficiências diminuiu face a 2018, em resultado, designadamente, de as instituições objeto de inspeções anteriores a outros produtos terem corrigido os restantes processos de comercialização de crédito através de canais digitais, em conformidade com as anteriores recomendações.

**Dever de assistência ao consumidor.** Avaliaram-se os mecanismos disponibilizados pelas instituições nos canais digitais para esclarecimento do cliente de forma equivalente ao prestado pelos funcionários bancários, como sejam, por exemplo, a apresentação de advertências e notas informativas, acesso a páginas com respostas a perguntas frequentes (FAQs), linhas de apoio telefónico sem custos para o cliente, acesso a *chat* com assistente da instituição, ou *chatbot*, bem como se a informação prestada sobre as características do produto de crédito é, ou não, adequada. Adicionalmente, avaliou-se se a indicação das diferentes fases do processo de comercialização permitem ao cliente identificar os passos e elementos de informação necessários antes de iniciar o processo de contratação do crédito, caso opte pelo canal digital.

Identificou-se que os mecanismos de assistência ao cliente não eram sempre disponibilizados de forma acessível e conveniente e que a informação prestada não era específica do produto de crédito em comercialização. Todavia, denotou-se que as instituições atualizaram a informação relativa aos processos de comercialização, sobretudo através da disponibilização de páginas com respostas a perguntas frequentes (FAQs), da apresentação de advertências e notas explicativas dos principais conceitos financeiros associados ao crédito aos consumidores (e.g. TAN, TAEG e MTIC).

**Dever de avaliação da solvabilidade.** Verificaram-se os procedimentos utilizados pelas instituições no âmbito da avaliação da solvabilidade do cliente, nomeadamente o recurso a métodos indiretos para apuramento das receitas e das despesas quando estão em causa contratos cujo montante total do crédito é inferior a dez salários mínimos nacionais. Avaliou-se também o cumprimento do dever de informar o cliente sobre a recusa do crédito quando esta tem por fundamento informação consultada em bases de dados, nomeadamente, de responsabilidades de crédito.

Identificou-se que, em algumas situações analisadas, o cliente não era informado sobre o motivo da recusa do crédito quando a mesma tinha fundamento na informação disponível nas bases de dados de responsabilidades de crédito.

**Direito de livre revogação e do direito ao reembolso antecipado.** Avaliou-se a forma como as instituições asseguram aos clientes bancários o exercício do direito de livre revogação e do direito de reembolso antecipado nos canais digitais. Avaliou-se se é disponibilizada ao cliente bancário a possibilidade de revogar o contrato de crédito nos canais digitais nos 14 dias subsequentes ao da sua celebração, garantindo que a revogação ocorre de forma tão conveniente quanto a contratação. Analisou-se ainda se o cliente tem a possibilidade de comunicar a intenção de reembolsar antecipadamente o crédito através de canais digitais, de forma a acautelar-se idêntica conveniência na contratação e no reembolso antecipado.

Identificou-se que, em alguns casos, não estava prevista a possibilidade de os clientes bancários exercerem o direito de livre revogação nos canais digitais e nos casos em que o exercício de livre revogação era possível nos canais digitais, a informação constante da documentação contratual disponibilizada ao cliente não fazia menção a essa possibilidade.

**Procedimentos de segurança.** Tendo por base o entendimento do Banco de Portugal oportunamente transmitido às instituições quanto à celebração de contratos de crédito nos canais digitais, avaliaram-se os procedimentos de segurança adotados para assegurar que a contratação de produtos de crédito ocorre através de mecanismos de autenticação forte do cliente semelhantes aos previstos para os serviços de pagamento.

Verificou-se que as instituições utilizam dois ou mais elementos independentes entre si e pertencentes à categoria conhecimento (e.g. *password*), de posse (e.g. cartão-matriz de coordenadas) ou de inerência (e.g. impressão digital) para o cliente manifestar a vontade de contratar um produto de crédito.

### 2.3.4 Reporte de contratos integrados em PERSI<sup>6</sup>

No primeiro semestre de 2019 foram iniciados 318 304 processos PERSI (procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento) relativos a contratos de crédito aos consumidores, envolvendo um total de 268 425 contratos de crédito e um montante em dívida de 614,7 milhões de euros. Estes contratos apresentaram um rácio de incumprimento de 10,4%.

6. A informação disponibilizada provém de um reporte efetuado pelas instituições de crédito ao Banco de Portugal. Neste âmbito, foram introduzidas retificações à informação remetida no primeiro semestre de 2018, razão pela qual a informação que se apresenta neste relatório não coincide totalmente com a divulgada na *Sinopse de Atividades da Supervisão Comportamental* referente ao primeiro semestre de 2018.

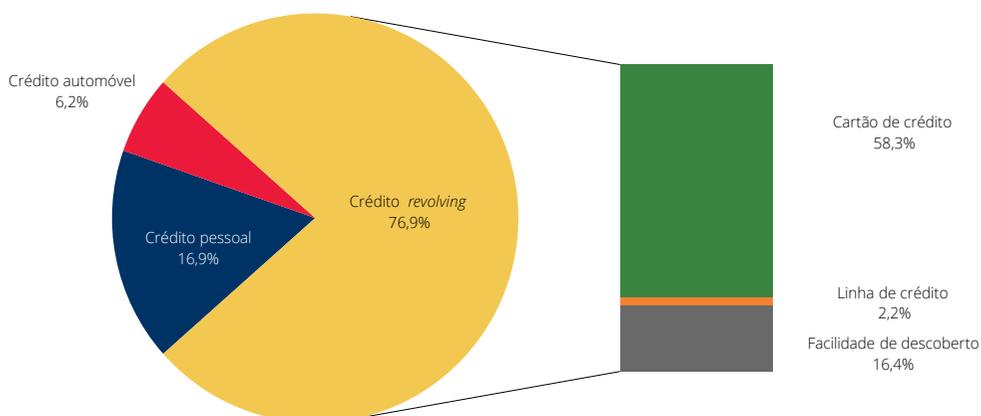
O número de processos PERSI iniciados aumentou 6,7%, face ao semestre anterior.

### Quadro III.2.9 • Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019

	Processos			Contratos <sup>(a)</sup>
	2018		2019	2019
	S1	S2	S1	
<b>Processos PERSI iniciados</b>				
Número	301 174	298 416	318 304	268 425
Montante total (milhões de euros) <sup>(b)</sup>	-	-	-	614,7
Rácio de incumprimento <sup>(c)</sup>	-	-	-	10,4%
<b>Processos PERSI em análise<sup>(d)</sup></b>				
Número	126 868	124 736	130 635	-
<b>Processos PERSI concluídos</b>				
Número	288 604	300 548	312 405	252 845
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	575,7
Rácio de incumprimento	-	-	-	10,8%
<b>Dos quais:</b>				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento <sup>(e)</sup>	127 841	124 497	139 813	-
Pagamento dos montantes em mora	118 164	115 901	129 563	-
Obtenção de um acordo entre as partes <sup>(f)</sup>	9677	8596	10 250	-
<b>Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/processos PERSI concluídos</b>	<b>44,3%</b>	<b>41,4%</b>	<b>44,8%</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.

### Gráfico III.2.6 • PERSI | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2019



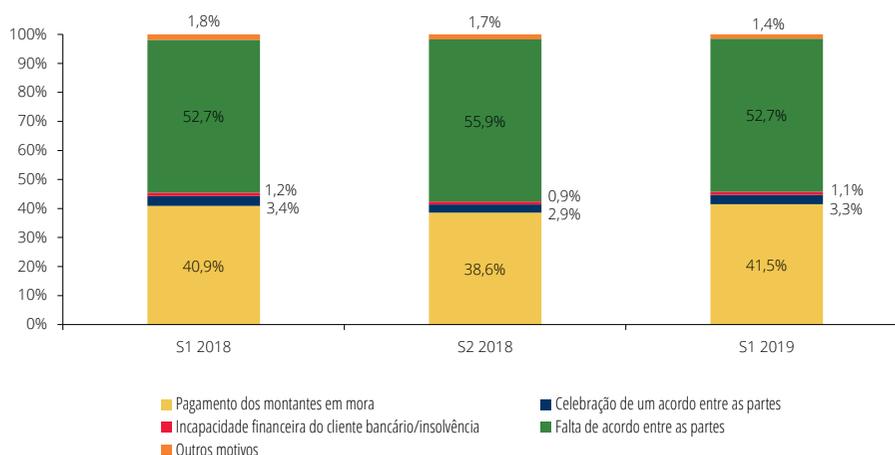
Fonte: Banco de Portugal.

A maioria dos contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI continuou a ser de crédito *revolving* (cerca de 77%), destacando-se as dívidas resultantes da utilização de cartões de crédito, que foram objeto de mais de metade dos processos iniciados (58,3%). O crédito pessoal e o crédito automóvel representaram, respetivamente, 16,9% e 6,2% dos contratos integrados em PERSI.

No primeiro semestre de 2019, foram concluídos 312 405 processos PERSI relativos a 252 845 contratos de crédito aos consumidores, aos quais correspondeu a um montante total de 575,7 milhões de euros. Estes contratos registaram um rácio de incumprimento de 10,8%. No final de junho, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 130 635 processos PERSI.

O número de processos PERSI relativos a crédito aos consumidores concluídos com regularização do incumprimento aumentou no primeiro semestre de 2019, face ao semestre anterior (mais 12,3%). Em termos relativos, o rácio de processos concluídos com regularização do incumprimento foi de 44,8%, acima do rácio observado no segundo semestre de 2018 (41,4%). Em contrapartida, em cerca de metade dos processos concluídos no primeiro semestre de 2019 (52,7%) a situação de incumprimento não foi resolvida por falta de acordo entre as partes, uma proporção inferior à verificada no segundo semestre de 2018 (55,9%).

**Gráfico III.2.7 • PERSI | Motivos de extinção | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

A regularização do incumprimento pode acontecer porque o cliente pagou os montantes em mora ou porque o cliente bancário e a instituição chegaram a um acordo (que pode incluir, por exemplo, a renegociação ou o refinanciamento do contrato, ou a celebração de um contrato de consolidação de créditos). No primeiro semestre de 2019, a maioria dos processos de crédito aos consumidores concluídos com regularização do incumprimento resultou do pagamento dos montantes em mora por parte do cliente bancário. O número de processos PERSI concluídos na sequência do pagamento dos montantes em mora aumentou 11,8%, em relação ao semestre anterior.

**Quadro III.2.10 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019<sup>(a)-(b)</sup>**

	2018				2019	
	S1		S2		S1	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	7532	3,9	6828	3,1	8000	4,8
Consolidação de créditos	816	3,5	639	2,6	691	3,0
Refinanciamento	794	5,2	716	4,9	1131	8,4
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	547	4,6	360	2,8	407	2,9
Dação em cumprimento	22	-	21	-	17	-

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 2019 foram abrangidos 9634 contratos de crédito aos consumidores.

O número de processos PERSI em que as instituições de crédito e os clientes bancários chegaram a um acordo para a regularização das situações de incumprimento também aumentou na primeira metade do ano, face ao semestre anterior (mais 19,2%). A solução mais frequentemente acordada foi a renegociação do contrato. No primeiro semestre de 2019, 8000 processos PERSI levaram à renegociação dos contratos, envolvendo um montante renegociado de 4,8 milhões de euros. Entre as condições renegociadas, destacam-se o diferimento do pagamento de capital para a última prestação (7005 processos) e o alargamento do prazo do contrato (1807 processos).

A segunda solução mais frequente foi o refinanciamento da dívida (1131 processos), seguido da consolidação de créditos (691 processos).

**Quadro III.2.11 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019<sup>(a)-(c)</sup>**

	2018		2019
	S1	S2	S1
Spread/taxa de juro	69	58	55
Prazo	1628	1837	1807
Período de carência de capital (e/ou juros)	99	128	169
Diferimento de capital para a última prestação	5272	6351	7005
Outras condições <sup>(b)</sup>	1293	858	713

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 2019 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 5523 contratos de crédito aos consumidores.

## 2.4 Crédito à habitação e hipotecário

### 2.4.1 Ações de inspeção

Após a realização, em 2018, de inspeções aos balcões e à distância para avaliar o cumprimento do novo regime do crédito à habitação e hipotecário, designadamente no que respeita aos deveres de informação pré-contratual e aos deveres de assistência ao consumidor, o Banco de Portugal efetuou inspeções aos serviços centrais para avaliar as práticas na comercialização e contratação deste tipo de crédito. A avaliação incidiu, nomeadamente, sobre o processo de contratação, incluindo a informação pré-contratual e contratual disponibilizada pelas instituições aos seus clientes e a aplicação do período de reflexão mínimo de sete dias prévio à celebração do contrato, a prática de vendas associadas facultativas, o cálculo de juros e da TAEG, o comissionamento aplicado, o exercício do direito ao reembolso antecipado, o regime da mora e a prestação de informação periódica na vigência do contrato.

Através da realização de inspeções aos serviços centrais, o Banco de Portugal efetua uma análise das práticas de comercialização das instituições, envolvendo a avaliação dos procedimentos instituídos, dos sistemas de informação de suporte à atividade comercial, dos riscos de conduta existentes e da estrutura de controlos implementada. As ações de inspeção são direcionadas para as matérias identificadas como tendo maior risco e impacto para o cliente bancário.

#### Quadro III.2.12 • Inspeção ao crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Crédito à habitação e outros créditos hipotecários	Serviços centrais	3
Requisitos de informação pré-contratual e contratual		
Avaliação da solvabilidade		
Cálculo da TAEG		
Vendas associadas		
Reembolso antecipado		
Mora e encargos associados ao incumprimento		
Informação na vigência do contrato		

Fonte: Banco de Portugal.

**Requisitos de informação pré-contratual e contratual.** Avaliou-se a forma como foi dado cumprimento ao dever de prestação de informação pré-contratual personalizada e verificada a consistência entre as condições contratadas pelo consumidor e a informação que a instituição lhe prestou previamente à celebração do contrato. Foi também avaliada a disponibilização ao consumidor da informação dos relatórios e outros documentos da avaliação dos imóveis.

**Avaliação da solvabilidade.** Avaliou-se a existência de procedimentos para a avaliação de solvabilidade do cliente previamente à concessão de crédito. Foi ainda avaliado se o cliente é informado sobre a recusa do crédito quando esta tem por fundamento informação consultada em bases de dados, nomeadamente, de responsabilidades de crédito.

**Cálculo da TAEG.** Avaliou-se a forma como a TAEG tinha sido calculada em operações de crédito já contratadas, em particular se todos os encargos tinham sido corretamente considerados, tendo por base as informações recolhidas nos sistemas de informação das instituições. Também se avaliou a conformidade dos juros remuneratórios cobrados, que devem incidir sobre os montantes de crédito utilizados nos respetivos períodos de utilização, e do comissionamento aplicado.

**Vendas associadas.** Avaliou-se o cumprimento das obrigações relativas a vendas associadas, nomeadamente a informação disponibilizada para o cliente avaliar os benefícios e encargos com as vendas associadas facultativas, bem como a circunscrição das vendas associadas obrigatórias à abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem associada ao crédito à habitação e à constituição de seguros relacionados com o contrato de crédito.

**Reembolso antecipado.** Avaliou-se o cumprimento das normas que enquadram o reembolso antecipado, total ou parcial, do contrato de crédito, nomeadamente a obrigação das instituições assegurarem o exercício do direito ao reembolso antecipado em qualquer momento, mediante a exigência ao cliente de um pré-aviso não superior a dez dias. No que respeita aos deveres de informação a que as instituições estão obrigadas neste âmbito, foi avaliada a disponibilização, após a receção do pedido do cliente, das informações sobre o impacto do reembolso do crédito para o consumidor, com a descrição dos pressupostos utilizados. Foi ainda verificado o cumprimento dos limites às comissões que podem ser exigidas aos clientes pelo reembolso antecipado dos empréstimos, nomeadamente 0,5% ou 2% a aplicar sobre o capital que é reembolsado, consoante esteja a ser aplicado ao contrato o regime de taxa variável ou fixa, respetivamente.

**Mora e encargos associados ao incumprimento.** Avaliou-se a observância das regras aplicáveis à mora do devedor em contratos de crédito, nomeadamente a correção do cálculo dos encargos com a mora, juros de mora e comissão pela recuperação dos valores em dívida. No caso dos juros moratórios foi avaliado se o cálculo respeita a aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3% a acrescer à taxa de juros moratórios e utiliza como base de cálculo o capital vencido e não pago, podendo incluir-se neste os juros remuneratórios. No caso da comissão de recuperação de valores em dívida foi avaliado se não excede 4% do valor da prestação em dívida, admitindo-se a cobrança de um valor mínimo de 12 euros e um valor máximo de 150 euros, ou 0,5% da referida prestação se for superior a 50 000 euros, podendo ser cobrada uma única vez por prestação vencida e não paga.

**Informação durante a vigência do contrato.** Avaliou-se o cumprimento dos deveres de informação estabelecidos durante a vigência dos contratos de crédito hipotecário<sup>7</sup>.

#### **2.4.2** Reporte de contratos integrados em PERSI

As instituições iniciaram 37 888 processos PERSI relativos a contratos de crédito à habitação e hipotecário durante o primeiro semestre de 2019, envolvendo 30 193 contratos e um montante total em dívida de 1391,7 milhões de euros. Estes contratos apresentaram um rácio de incumprimento de 1,3%.

7. Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017.

**Quadro III.2.13 • PERSI | Processos iniciados, em análise e concluídos | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019**

	Processos			Contratos <sup>(a)</sup>
	2018		2019	2019
	S1	S2	S1	
<b>Processos PERSI iniciados</b>				
Número	44 773	40 465	37 888	30 193
Montante total (milhões de euros) <sup>(b)</sup>	-	-	-	1391,7
Rácio de incumprimento <sup>(c)</sup>	-	-	-	1,3%
<b>Processos PERSI em análise<sup>(d)</sup></b>				
Número	23 035	22 007	23 112	-
<b>Processos PERSI concluídos</b>				
Número	44 458	41 493	36 783	26 204
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	1233,7
Rácio de incumprimento	-	-	-	1,4%
<b>Dos quais:</b>				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento <sup>(e)</sup>	28 774	27 233	23 726	-
Pagamento dos montantes em mora	27 590	26 369	23 037	-
Obtenção de um acordo entre as partes <sup>(f)</sup>	1184	864	689	-
<b>Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/processos PERSI concluídos</b>	<b>64,7%</b>	<b>65,6%</b>	<b>64,5%</b>	<b>-</b>

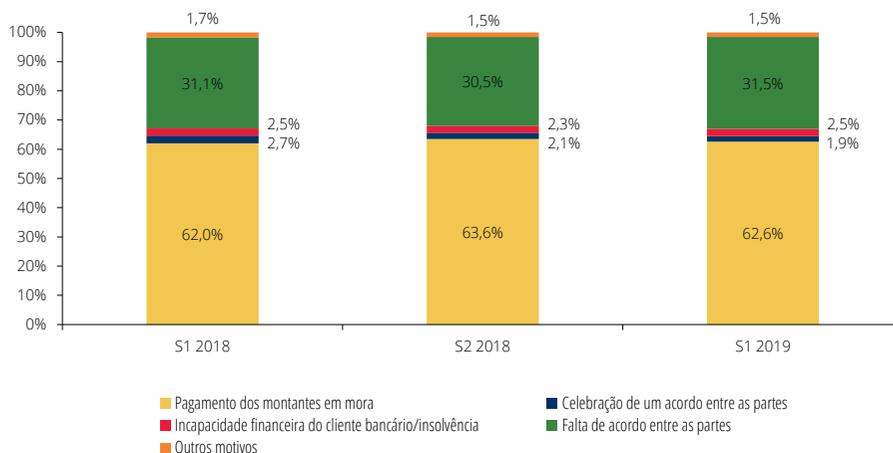
Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) O total de contratos integrados no PERSI não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez. (b) O montante total corresponde à soma do montante em dívida em situação regular com o montante em incumprimento (vencido). (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.

Face ao segundo semestre de 2018, o número de processos PERSI iniciados diminuiu 6,4%.

No primeiro semestre de 2019, foram concluídos 36 783 processos PERSI, que envolveram 26 204 contratos de crédito à habitação e hipotecário e um montante total em dívida de 1233,7 milhões de euros. Estes contratos apresentaram um rácio de incumprimento de 1,4%. No final de junho, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 23 112 processos PERSI.

A maioria dos processos PERSI relativos a crédito à habitação e hipotecário que foram concluídos no primeiro semestre de 2019 permitiu a regularização das situações de incumprimento (64,5%), uma percentagem ligeiramente inferior à registada no segundo semestre de 2018 (65,6%).

**Gráfico III.2.8 • PERSI | Motivos de extinção | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

O motivo mais indicado pelas instituições de crédito para o encerramento dos processos PERSI continuou a ser o pagamento dos montantes em mora pelos clientes bancários (62,6% dos processos encerrados no primeiro semestre do ano). Todavia, no primeiro semestre de 2019, o número de processos PERSI concluídos na sequência do pagamento dos montantes em mora pelos clientes bancários diminuiu (menos 12,6%, face ao semestre anterior). Este motivo de extinção inclui também as situações em que o pagamento dos montantes em mora é feito em várias mensalidades ao longo do tempo.

O número de processos PERSI concluídos na sequência da celebração de um acordo entre as instituições e o cliente bancário diminuiu 20,3%, face ao semestre anterior. Em termos relativos, em 1,9% dos processos concluídos no primeiro semestre de 2019 foi celebrado um acordo entre a instituição de crédito e o cliente bancário, proporção inferior à verificada no semestre anterior (2,1%). Em contrapartida, aumentou a proporção de processos PERSI concluídos por falta de acordo entre as partes (de 30,5%, no segundo semestre de 2018, para 31,5%, no primeiro semestre de 2019).

**Quadro III.2.14 • PERSI | Soluções acordadas nos processos concluídos | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019<sup>(a)-(b)</sup>**

	2018				2019	
	S1		S2		S1	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	1120	21,3	811	15,3	650	13,4
Consolidação de créditos	0	0,0	3	0,4	0	0,0
Refinanciamento	10	0,3	10	0,9	3	0,1
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	49	0,2	32	0,1	34	0,1
Dação em cumprimento	11	-	8	-	10	-

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 2019 foram abrangidos 599 contratos de crédito à habitação e hipotecário.

A renegociação dos termos e condições dos contratos foi a solução acordada em 650 processos PERSI, representando um montante renegociado de 13,4 milhões de euros. Entre as condições renegociadas nestes contratos destacou-se a introdução de períodos de carência de capital e/ou juros (64 processos).

### Quadro III.2.15 • PERSI | Condições renegociadas nos processos concluídos | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2018 – 1.º semestre de 2019<sup>(a)(c)</sup>

	2018		2019
	S1	S2	S1
Spread/taxa de juro	20	16	16
Prazo	88	72	40
Período de carência de capital (e/ou juros)	207	118	64
Diferimento de capital para a última prestação	62	26	32
Outras condições <sup>(b)</sup>	944	702	554

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) Dos processos PERSI concluídos no primeiro semestre de 2019 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 483 contratos de crédito à habitação e hipotecário.

As instituições de crédito e os clientes bancários acordaram ainda a concessão de empréstimos adicionais para pagamento de prestações (34 processos PERSI), a dação em cumprimento do imóvel (dez processos) e o refinanciamento do contrato (três processos).

## 2.5 Serviços de pagamento

### 2.5.1 Extrato de comissões

Em janeiro de 2019, as instituições passaram a ter de disponibilizar aos seus clientes um extrato anual de comissões associadas à conta de depósito à ordem e serviços de pagamento utilizando um formato harmonizado, definido pela Comissão Europeia. Esta obrigação decorre da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 107/2017, que transpôs a Diretiva de Contas de Pagamento para o ordenamento jurídico interno, e visa aumentar a comparabilidade das comissões relacionada com as contas de pagamento no seio da União Europeia. Este formato harmonizado é aplicável, em Portugal, a clientes consumidores e a não consumidores, por via do Regime Jurídico das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

Para avaliar o envio do extrato anual de comissões de acordo com as novas regras definidas, o Banco de Portugal solicitou às instituições com contas de depósito à ordem informação quantitativa sobre as contas abrangidas e os canais de comunicação utilizados, bem como exemplares de extratos de comissões remetidos aos clientes

### Quadro III.2.16 • Inspeção ao extrato de comissões | 1.º semestre de 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Envio do extrato de comissões	À distância	119
Modelo e requisitos de preenchimento do extrato de comissões	À distância	119

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nas inspeções à distância são consideradas de forma individual as inspeções realizadas às 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM.

**Envio do extrato de comissões.** Avaliou-se se as instituições disponibilizaram, no mês de janeiro, um extrato anual de comissões a todos os clientes com contas de depósito à ordem. O dever de envio do extrato anual de comissões abrange todas as contas de depósito à ordem detidas por clientes, consumidores ou não consumidores, durante o ano anterior, ainda que a conta tenha sido encerrada no decurso do ano, não tenha registado movimentos ou não tenham sido aplicados juros ou comissões pelos serviços prestados (v.g. pela manutenção da conta).

Para esse efeito, solicitou-se, ao universo das instituições com contas de depósito à ordem, informação quantitativa sobre as contas abrangidas na prestação desta informação, bem como sobre os canais de comunicação utilizados (correio, e-mail, *homebanking*, *app*). Foram ainda solicitadas cópias de exemplares de extratos de comissões remetidos aos clientes, consumidores e não consumidores, tendo-se igualmente verificado se o envio desta informação foi efetuado no mês de janeiro, como é exigido pelas normas em vigor.

**Modelo e requisitos de preenchimento do extrato de comissões.** Avaliou-se se a informação relativa às comissões cobradas utilizava o formato de apresentação normalizado e o símbolo comum de identificação do documento informativo, bem como os demais requisitos definidos pelas normas europeias<sup>8</sup>, designadamente o tamanho de letra, a indicação das circunstâncias e canais de cobrança de comissões e o correto preenchimento dos quadros de comissões cobradas e juros aplicáveis às contas.

#### 2.5.2 Extrato da conta de depósito

Através da realização de inspeção à distância, o Banco de Portugal avaliou, junto de 107 instituições, o cumprimento da obrigação de envio do extrato da conta de depósito à ordem, tendo solicitado cópias de extratos de contas remetidos a clientes.

### Quadro III.2.17 • Inspeção ao extrato da conta de depósito | 1.º semestre de 2019

Matérias	Modalidade	Entidades abrangidas
Envio do extrato da conta de depósito	À distância	107

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Nas inspeções à distância são consideradas de forma individual as inspeções realizadas às 80 caixas de crédito agrícola mútuo do SICAM.

**Envio do extrato da conta de depósito.** Avaliou-se a obrigação de as instituições disponibilizarem aos seus clientes um extrato da conta de depósito com uma periodicidade mínima mensal, exceto quando não tenham ocorrido movimentos no mês em causa, devendo, no entanto, ser respeitada uma periodicidade mínima anual.

8. Regulamento de execução (UE) 2018/33 da Comissão Europeia.

## 3 Reclamações dos clientes bancários

### 3.1 Evolução recente

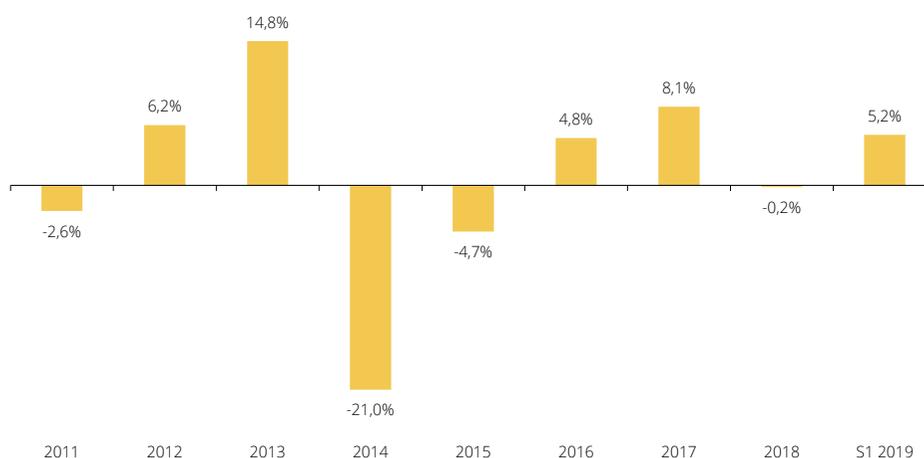
A análise de reclamações constitui um instrumento de fiscalização do cumprimento das normas em vigor por parte das entidades supervisionadas, relevante para as atividades de supervisão comportamental bancária do Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2019, foram recebidas 8022 reclamações sobre matérias do âmbito de atuação do Banco de Portugal, numa média de 1337 reclamações por mês, um aumento de 5,2% face à média mensal de 2018. No primeiro semestre de 2019, aumentou o número de reclamações recebidas na maioria das matérias. Todavia, destaca-se o contributo das reclamações recebidas sobre crédito aos consumidores e contas de depósito.

O livro de reclamações disponibilizado ao balcão das instituições<sup>9</sup> continuou a ser o canal mais frequentemente utilizado pelos clientes bancários (45,2% das reclamações entradas no primeiro semestre de 2019), seguido do Portal do Cliente Bancário (42,1%). O Banco de Portugal recebe também reclamações enviadas por outros meios (designadamente e-mail ou carta), que representaram 12,7% do total de reclamações recebidas no primeiro semestre de 2019.

A análise de reclamações pelo Banco de Portugal no primeiro semestre de 2019 conduziu, em 38% dos casos, à resolução da situação pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal (o que compara com 44%, em 2018). Em cerca de 62% das reclamações não foram encontrados indícios de infração por parte da entidade reclamada (56%, em 2018).

**Gráfico III.3.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011 – 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

9. A partir de 1 de julho de 2019, os clientes bancários passaram também a poder apresentar reclamações através do Livro de Reclamações Eletrónico. Todavia, os dados deste capítulo referem-se ao primeiro semestre de 2019, pelo que ainda não contemplam este novo canal de entrada.

**Quadro III.3.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2018 – 1.º semestre de 2019**

Ano	Mês	Entradas <sup>(a)</sup>			
		RCL <sup>(b)</sup>	RCO <sup>(c)</sup>		Total
			Total	das quais PCB <sup>(d)</sup>	
2018	Janeiro	681	641	488	1322
	Fevereiro	543	658	521	1201
	Março	620	691	555	1311
	Abril	511	608	494	1119
	Maio	681	703	574	1384
	Junho	569	639	515	1208
	Julho	650	756	588	1406
	Agosto	780	639	503	1419
	Setembro	521	572	462	1093
	Outubro	653	632	490	1285
	Novembro	572	704	563	1276
	Dezembro	598	632	504	1230
	<b>2018</b>		<b>7379</b>	<b>7875</b>	<b>6257</b>
2019	Janeiro	655	739	545	1394
	Fevereiro	552	815	635	1367
	Março	612	736	586	1348
	Abril	514	643	512	1157
	Maio	722	835	620	1557
	Junho	577	622	476	1199
	<b>2019</b>		<b>3632</b>	<b>4390</b>	<b>3374</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Refira-se que, em 2018 e no 1.º semestre de 2019, foram ainda recebidas, respetivamente, 2664 e 1376 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, que se referem a situações em que não existe regulamentação específica aplicável, como é o caso das reclamações sobre o atendimento e a qualidade das instalações das instituições de crédito, ou em que as matérias se inserem na esfera de competências da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ou da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. (b) Reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações. (c) Reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal. (d) Portal do Cliente Bancário.

## 3.2 Evolução das reclamações por matéria

As contas de depósito, o crédito aos consumidores e o crédito à habitação e hipotecário foram as matérias mais reclamadas. A preponderância destas matérias está relacionada com o maior número de contratos de contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário celebrados entre as instituições 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.

No primeiro semestre de 2019, as **contas de depósito** continuaram a ser o produto bancário mais reclamado, representando 31,7% do total de reclamações recebidas, uma percentagem similar à verificada em 2018. O número relativo de reclamações entradas aumentou de 13 para 14 por cada 100 mil contratos de contas de depósito, refletindo o aumento do número de reclamações entradas sobre esta matéria (mais 5,2%, face à média mensal de 2018). Para este

crescimento, contribuiu sobretudo o aumento do número de reclamações sobre serviços mínimos bancários. No primeiro semestre de 2019, foram recebidas 108 reclamações sobre serviços mínimos bancários, o que representa um aumento de 84,6%, face à média mensal de 2018.

O **crédito aos consumidores** foi o segundo maior motivo de reclamação por parte dos clientes bancários, representando 26,8% do total de reclamações do âmbito da competência do Banco de Portugal. O número relativo de reclamações aumentou de 16 por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores, em 2018, para 18 reclamações, no primeiro semestre de 2019. Esta evolução reflete o aumento do número de reclamações sobre esta matéria (mais 13,7%, face à média mensal de 2018), destacando-se o contributo das reclamações sobre responsabilidades de crédito, que cresceram 53%, face à média mensal de 2018, em parte associado à implementação de novos requisitos de reporte ao Banco de Portugal.

As reclamações sobre **crédito à habitação e hipotecário**, a terceira matéria mais reclamada no primeiro semestre (12,2% das reclamações), diminuíram de 47 para 46 reclamações por 100 mil contratos de crédito. O número de reclamações entradas no primeiro semestre sobre esta matéria diminuiu 1,3%, face à média mensal de 2018, sobretudo devido à redução do número de reclamações sobre cláusulas contratuais e cobrança de valores em dívida.

Nos **cartões de pagamento**, a quarta matéria mais reclamada (8,2% do total de reclamações recebidas no primeiro semestre de 2019), o número relativo de reclamações diminuiu de 35, em 2018, para 31 reclamações por cada milhão de cartões em circulação, no primeiro semestre de 2019. Esta diminuição reflete a redução do número de reclamações neste âmbito (menos 10,3%, face à média mensal de 2018), explicada sobretudo pelo menor número de reclamações sobre o valor da comissão de disponibilização de cartão (anteriormente designada de “anuidade”).

Nas **transferências a crédito**, que representaram 4,5% do total de reclamações, o número relativo de reclamações aumentou para 43 reclamações por cada 10 milhões de transferências no primeiro semestre de 2019 (o que compara com 41 reclamações, em 2018). Este aumento reflete o aumento do número de reclamações entradas sobre esta matéria (mais 10,2%, face à média mensal de 2018). No primeiro semestre de 2019, destaca-se o aumento do número de reclamações sobre elementos identificativos, alegadas situações de fraude e operações não executadas, face à média mensal de 2018.

As reclamações relativas a **cheques** representaram 3,3% do total de reclamações entradas no primeiro semestre, tendo o seu valor relativo aumentado, de 18 para 22 reclamações por cada milhão de cheques. Este aumento do valor relativo está relacionado não só com a redução do número de cheques usados, mas também com o aumento do número de reclamações sobre esta matéria (mais 7,1%, face à média mensal de 2018). Neste âmbito, destaca-se o crescimento do número de reclamações sobre disponibilização do valor e requisição e revogação de cheques.

Nas reclamações sobre **crédito a empresas**, 2,4% das reclamações entradas no primeiro semestre, o valor relativo passou de 17 para 19 por cada 100 mil contratos de crédito, devido ao aumento do número de reclamações entradas sobre esta matéria (mais 13,4%, face à média mensal de 2018). Para esta evolução, destaca-se o contributo do número de reclamações sobre responsabilidades de crédito.

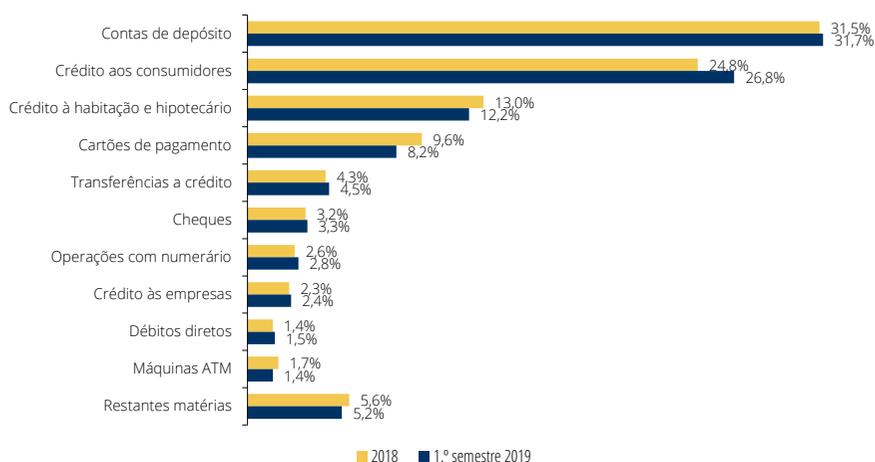
No primeiro semestre, verificaram-se aumentos nas reclamações relativas a operações com numerário (de 89 para 104 reclamações por cada 100 milhões de operações de depósito e levantamento) e débitos diretos (de 107 e 110 por cada 100 milhões de operações). Em contrapartida, as reclamações sobre máquinas ATM diminuíram de 82 para 74 reclamações por cada 10 mil máquinas ATM.

**Quadro III.3.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário**  
| 2018 – 1.º semestre de 2019

Produtos e serviços reclamados	Valores absolutos			Valores relativos			
	2018	S1 2019	Variação média mensal	2018	S1 2019	Variação	Unidade de referência
Contas de depósito*	4811	2531	5,2%	13	14	5,5%	100 mil contas
Crédito aos consumidores*	3788	2153	13,7%	16	18	12,4%	100 mil contratos
Crédito à habitação e hipotecário*	1989	982	-1,3%	47	46	-0,9%	100 mil contratos
Cartões de pagamento*	1472	660	-10,3%	35	31	-12,0%	1 milhão de cartões
Transferências a crédito	659	363	10,2%	41	43	5,7%	10 milhões de transferências
Cheques	495	265	7,1%	18	22	23,2%	1 milhão de cheques
Operações com numerário	390	225	15,4%	89	104	16,2%	100 milhões de operações
Crédito às empresas*	344	195	13,4%	17	19	11,8%	100 mil contratos
Débitos diretos	216	119	10,2%	107	110	3,1%	100 milhões de operações
Máquinas ATM*	255	116	-9,0%	82	74	-9,3%	10 mil máquinas ATM
Restantes matérias	835	413	-1,1%	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>15 254</b>	<b>8022</b>	<b>5,2%</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 2018 corresponde à média de seis meses. Este ajustamento é necessário para que o valor relativo apresentado para 2018 seja comparável com o registado no primeiro semestre de 2019, 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 relativo às notas metodológicas.

**Gráfico III.3.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem)**  
| 2018 – 1.º semestre de 2019



Fonte: Banco de Portugal.

Para os três produtos com maior número de reclamações – contas de depósito, crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário, que, no seu conjunto, representaram 70,7% do total – foi ponderado o número de reclamações dirigidas a cada instituição pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados<sup>10</sup>.

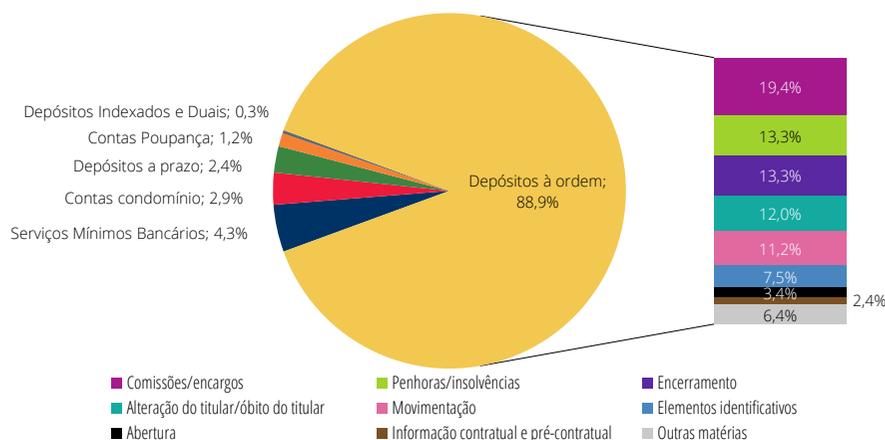
### 3.3 Matérias mais reclamadas por produto e serviço bancário

Nesta secção, destacam-se os temas abordados no âmbito das principais matérias reclamadas no primeiro semestre de 2019, independentemente do resultado da análise das reclamações.

#### 3.3.1 Contas de depósito

No primeiro semestre de 2019, as reclamações sobre contas de depósito aumentaram 5,2% face à média mensal de 2018, destacando-se o contributo das reclamações sobre serviços mínimos bancários, que cresceram 84,6% neste período. A generalidade das reclamações sobre contas de depósito continuou a incidir sobre contas de depósito à ordem (88,9%). Nas reclamações sobre este tema, destaca-se o aumento do número de reclamações relacionadas com o encerramento da conta e penhoras ou insolvências.

Gráfico III.3.3 • Reclamações | Contas de depósito | 1.º semestre de 2019



Fonte: Banco de Portugal.

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

- **Cobrança de comissões ou encargos (19,4%)**, estando em causa, sobretudo, a prestação de informação sobre o montante das comissões associadas à conta de depósito à ordem e as alterações introduzidas ao comissionamento das contas;
- **Penhoras ou insolvências (13,3%)**, estando maioritariamente em causa situações relativas à demora no levantamento da penhora após liquidação da dívida e ao alegado incumprimento dos limites de impenhorabilidade de depósitos bancários;

10. Ponto 3.4 deste capítulo.

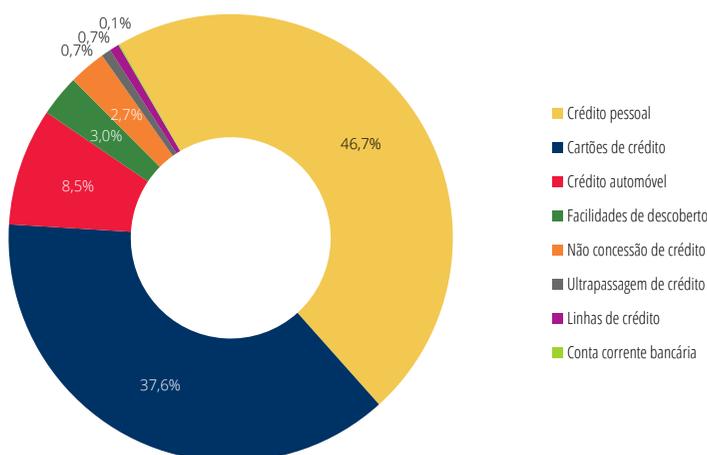
- **Encerramento da conta (13,3%)**, incidindo, em particular, sobre o alegado incumprimento de instruções dadas pelo cliente para o encerramento da conta e a cobrança de comissões e outros encargos após o pedido de encerramento da conta.

### 3.3.2 Crédito aos consumidores

No primeiro semestre de 2019, a média mensal de reclamações relativas a crédito aos consumidores aumentou 13,7%, destacando-se o crescimento acentuado do número de reclamações sobre responsabilidades de crédito.

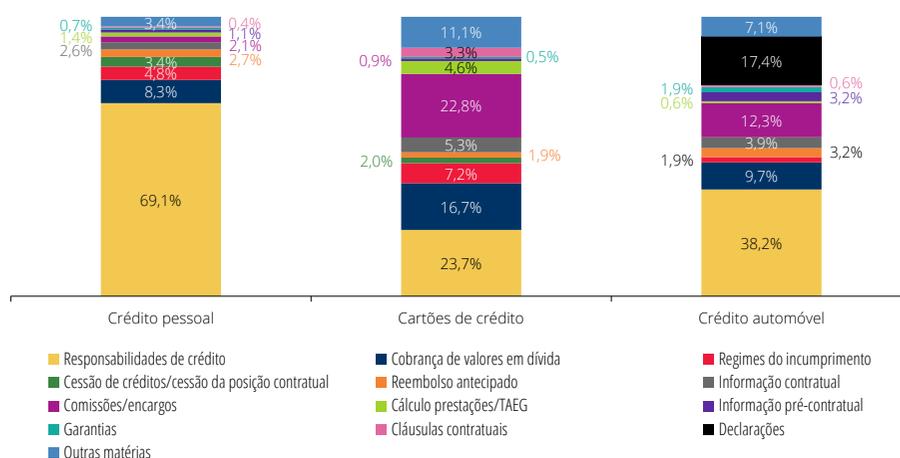
O crédito pessoal foi o produto de crédito aos consumidores com maior número de reclamações, correspondendo a 46,7% do total de reclamações nesta matéria. O segundo produto mais reclamado foi o cartão de crédito (37,6% das reclamações), seguindo-se o crédito automóvel (8,5%).

**Gráfico III.3.4 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

**Gráfico III.3.5 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel<sup>(a)</sup> | 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Neste gráfico, as reclamações relativas a crédito automóvel excluem as reclamações sobre locação financeira/ALD.

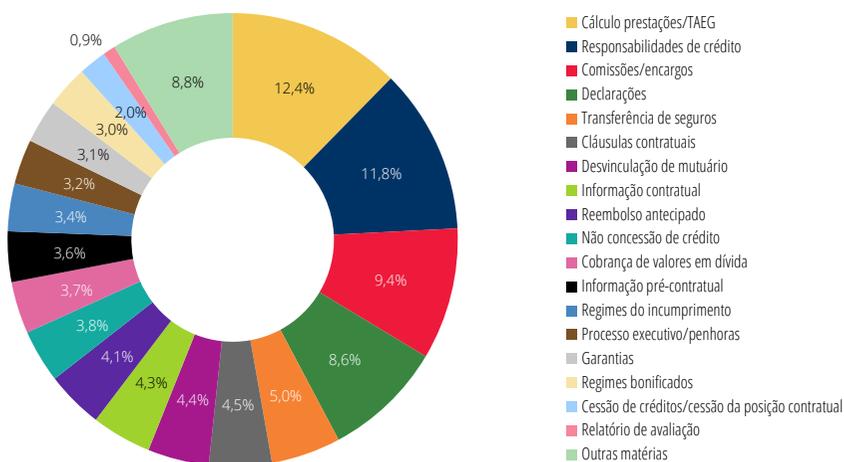
No primeiro semestre de 2019, no crédito aos consumidores<sup>11</sup>, as matérias mais reclamadas foram as seguintes:

- **Responsabilidades de crédito (48,1%)**, estando maioritariamente em causa o atraso na retificação de informação incorretamente reportada à Central de Responsabilidades de Crédito, a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento e a não atualização da informação reportada na sequência do despacho de exoneração do passivo restante decretado em processo de insolvência;
- **Cobrança de valores em dívida (11,8%)**, em especial situações relativas ao apuramento do montante em dívida exigido pela instituição de crédito e ao acionamento de meios judiciais com vista à cobrança da dívida;
- **Cobrança de comissões ou encargos (11,4%)**, destacando-se, nomeadamente, a ausência de prestação de informação sobre as comissões cobradas e os pressupostos da sua aplicação e o montante exigido a título de comissões pelos serviços prestados pelas instituições.

### 3.3.3 Crédito à habitação e hipotecário

No primeiro semestre de 2019, verificou-se uma diminuição de 1,3% na média mensal de reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário, destacando-se a redução do número de reclamações sobre cláusulas contratuais e cobrança de valores em dívida, face a 2018. Em contrapartida, assinala-se o aumento das reclamações sobre o cálculo de prestações/TAEG e sobre responsabilidades de crédito.

**Gráfico III.3.6 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas sobre crédito à habitação e hipotecário no primeiro semestre de 2019 foram:

- **Cálculo de prestações/TAEG (12,4%)**, estando sobretudo em causa situações relacionadas com a aplicação da taxa de juro de valor negativo e com a determinação do *spread* aplicável no âmbito das vendas associadas facultativas;

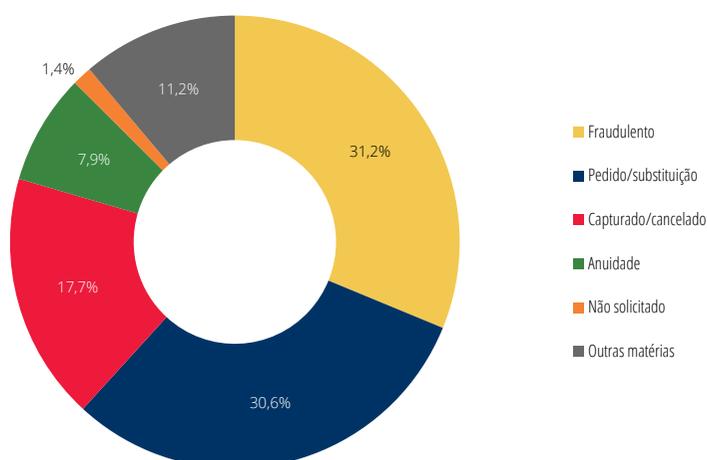
11. As percentagens indicadas referem-se às reclamações sobre crédito pessoal, cartões de crédito e crédito automóvel (excluindo a locação financeira/ALD), os três produtos mais reclamados.

- **Responsabilidades de crédito (11,8%)**, em que se evidenciam reclamações relacionadas com o atraso na retificação de informação incorretamente reportada à Central de Responsabilidades de Crédito, a não comunicação aos mutuários ou garantes do início do reporte de responsabilidades de crédito em situação de incumprimento e a não atualização da informação reportada na sequência do despacho de exoneração do passivo restante decretado em processo de insolvência;
- **Cobrança de comissões ou encargos (9,4%)**, estando, nomeadamente, em causa o montante das comissões cobradas no âmbito do processo de contratação do crédito e as comissões cobradas pelo atraso no pagamento das prestações.

### 3.3.4 Cartões de pagamento

No primeiro semestre, verificou-se uma redução de 10,3% da média mensal de reclamações sobre cartões de pagamento, destacando-se a redução do número de reclamações sobre a comissão de disponibilização de cartão (anteriormente designada de “anuidade”). Em sentido inverso, destaca-se o aumento das reclamações sobre alegadas situações de fraude.

**Gráfico III.3.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

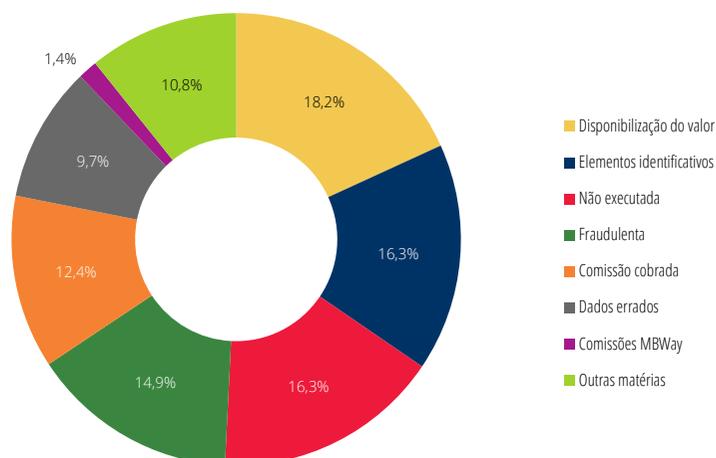
As matérias mais reclamadas no primeiro semestre de 2019 sobre cartões de pagamento incidiram sobre:

- **Alegadas situações de fraude (31,2%)**, resultantes da utilização do cartão por terceiros não autorizados, suscitando-se a questão da imputação de responsabilidades à instituição pela execução das operações efetuadas com o cartão;
- **Pedido/substituição dos cartões (30,6%)**, estando sobretudo em causa a recusa de emissão de cartão de pagamento e a demora na sua substituição;
- **Situações de captura e de cancelamento de cartões (17,7%)**, relacionadas, na sua maioria, com o bloqueio dos cartões por parte das instituições emittentes por razões de segurança e com a denúncia dos contratos que regulam a utilização dos cartões.

### 3.3.5 Transferências a crédito

No primeiro semestre de 2019, verificou-se um aumento de 10,2% no número de reclamações sobre transferências a crédito, face à média mensal de 2018, destacando-se o aumento do número de reclamações sobre elementos identificativos, alegadas situações de fraude e operações não executadas.

Gráfico III.3.8 • Reclamações | Transferências a crédito | 1.º semestre de 2019



Fonte: Banco de Portugal.

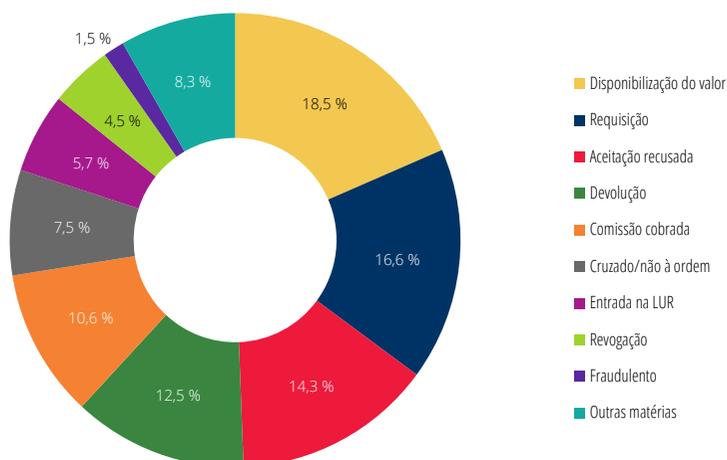
No primeiro semestre de 2019, as reclamações mais frequentes sobre transferências a crédito respeitaram às seguintes matérias:

- **Disponibilização do valor transferido (18,2%)**, estando em causa nomeadamente a não disponibilização ao beneficiário do valor transferido e o não cumprimento dos prazos de execução legalmente previstos;
- **Elementos identificativos (16,3%)**, destacando-se a demora e o impedimento da possibilidade de proceder a transferências com fundamento no cumprimento de deveres de identificação;
- **Operações não executadas (16,3%)**, estando em causa a não execução de transferência ordenada pelo reclamante, devido a anomalia informática ou a erro operacional, a execução deficiente de uma ordem de pagamento emitida pelo ordenante e a indicação incorreta dos elementos necessários para a concretização da transferência.

### 3.3.6 Cheques

O número de reclamações relativas a cheques aumentou 7,1% no primeiro semestre de 2019, face à média mensal de 2018, destacando-se o crescimento das reclamações relativas à disponibilização do valor, requisição e revogação de cheques.

Gráfico III.3.9 • Reclamações | Cheques | 1.º semestre de 2019



Fonte: Banco de Portugal.

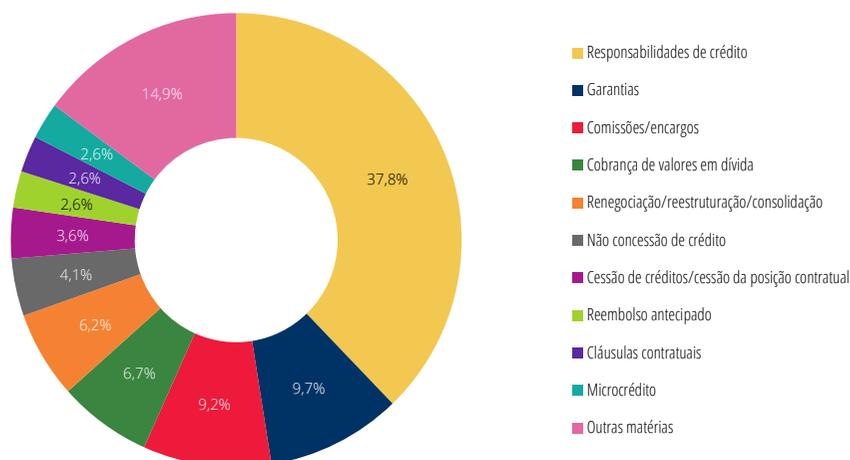
No primeiro semestre de 2019, as reclamações mais frequentes sobre cheques respeitaram às seguintes matérias:

- **Disponibilização do valor (18,5%)**, estando em causa, sobretudo, o alegado incumprimento, por parte da instituição, dos prazos previstos na lei para as situações em que o cheque é depositado ao balcão e em terminais automáticos;
- **Requisição de cheques (16,6%)**, incidindo, na sua maioria, sobre a recusa da disponibilização de cheques por parte das instituições de crédito e a demora na disponibilização dos mesmos;
- **Recusa de aceitação de cheques (14,3%)**, estando em causa, essencialmente, o preenchimento irregular do cheque, a apresentação do cheque a pagamento por pessoa diferente do seu beneficiário e a apresentação do cheque fora do prazo legal para pagamento (oito dias) ou do seu prazo de validade.

### 3.3.7 Crédito às empresas

O número de reclamações sobre crédito às empresas aumentou 13,4% no primeiro semestre de 2019 relativamente à média mensal de 2018, destacando-se o aumento do número de reclamações sobre responsabilidades de crédito.

Gráfico III.3.10 • Reclamações | Crédito às empresas | 1.º semestre de 2019



Fonte: Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2019, as reclamações mais frequentes relativas ao crédito às empresas respeitaram às seguintes matérias:

- **Responsabilidades de crédito (37,8%)**, onde se incluem, designadamente, reclamações sobre 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;
- **Garantias (9,7%)**, estando em causa, em especial, reclamações relativas à execução, alegadamente indevida, de garantias prestadas no âmbito do crédito concedido às empresas;
- **Cobrança de comissões/encargos (9,2%)**, estando sobretudo em causa o montante das comissões cobradas e a prestação de informação sobre as mesmas.

## 3.4 Instituições mais reclamadas

### 3.4.1 Contas de depósito

#### Quadro III.3.3 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2019

Sigla	Instituição de crédito	S1 2019
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,33
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,26
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,26
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,18
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,18
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,17
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,17
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,16
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,14
	<b>Média do sistema</b>	<b>0,14</b>
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,13
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,13
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,12
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,12
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,10
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,09
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,03

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 14 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

O quadro acima apresenta, para o primeiro semestre de 2019, o número de reclamações por cada mil contas de depósito à ordem em vigor, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

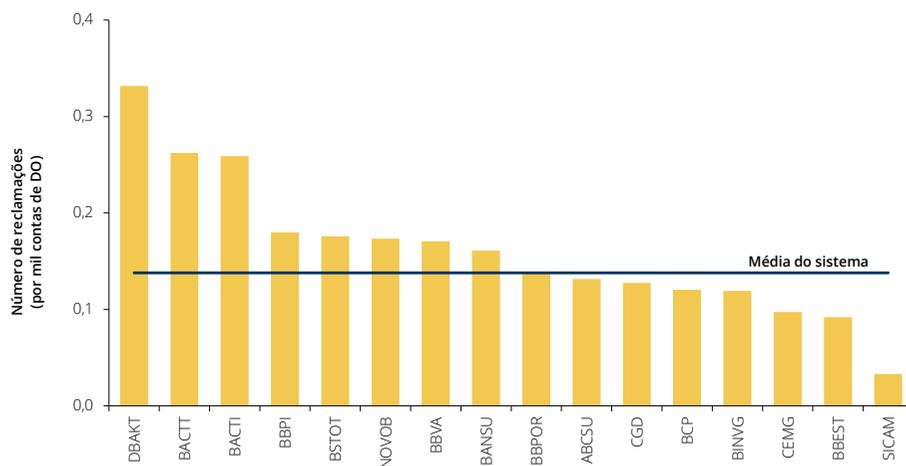
As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2019.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre contas de depósito. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco L. J. Carregosa, S. A.; Banco Atlântico Europa, S. A.; BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A.; Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C.R.L.; e Novo Banco dos Açores, S. A.

Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, S. A., do Banco do Brasil AG – Sucursal em Portugal, do Banco Finantia, S. A., do Banco Invest S. A., do Banco Português de Gestão, S. A., do Bison Bank, S. A., do BNP Paribas, da Caixa – Banco de Investimento, S. A., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Chamusca, C.R.L, da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Bombarral, C.R.L, da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C.R.L., da Caixa de Crédito

Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C.R.L., da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo Caixa Económica Bancária, S. A. e do Haitong Bank, S. A.

**Gráfico III.3.11 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

### 3.4.2 Crédito aos consumidores

#### Quadro III.3.4 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2019

Sigla	Instituição de crédito	S1 2019
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,81
CIFIC	CAIXA LEASING E FACTORING – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	1,56
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	1,41
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,06
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,88
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,62
321CR	321 CREDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,39
WBSUC	WIZINK BANK, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,34
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,33
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	0,33
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,30
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,28
BBVIF	BBVA – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,28
PSFSP	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,27
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,24
BCFSP	BANKINTER CONSUMER FINANCE, S. A.	0,24
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,24
COFID	COFIDIS	0,23
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,22
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,19
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., S. A.	0,18
	<b>Média do sistema</b>	<b>0,18</b>
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,16
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,12
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,12
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,11
ONEYB	ONEY BANK – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,10
BBNPP	BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A.	0,09
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,08

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 18 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

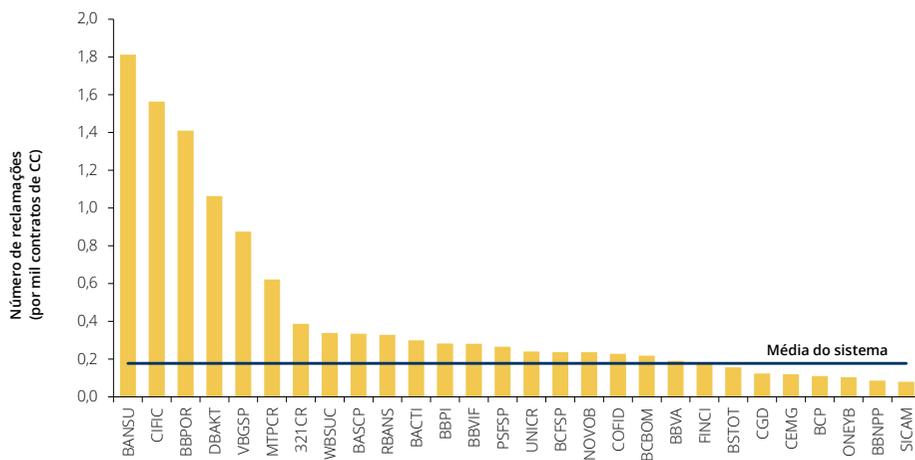
O quadro acima apresenta, para o primeiro semestre de 2019, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito aos consumidores, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

Estas instituições de crédito tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2019<sup>12</sup>.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito aos consumidores. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Abanca Corporación Bancária, S. A. – Sucursal em Portugal; Banco CTT, S. A.; Banco Efisa, S. A.; Banco Finantia, S. A.; Banco Invest, S. A.; BEST – Banco Eletrónico de Serviço Total, S. A.; BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A.; FCA Capital Portugal – Instituição Financeira de Crédito, S. A.; FCE Bank PLC; Mercedes-Benz Financial Services Portugal – Sociedade Financeira de Crédito, S. A.; Montepio Investimento, S. A. e o Novo Banco dos Açores, S. A.

Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, como é o caso o Banco de Investimento Global, S. A., do Banco Primus, S. A., do Banco Atlântico Europa S. A., do BMW Bank GMBH, Sucursal Portuguesa, da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C.R.L., da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S. A. e do Toyota Kreditbank GMBH – Sucursal em Portugal.

**Gráfico III.3.12 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

12. Não foram consideradas as instituições que, estando sedeadas noutros Estados-Membros da União Europeia, exercem atividade em Portugal ao abrigo do regime de livre prestação de serviços, como é o caso do CaixaBank Payments, E.F.C. E.P., S. A.

### 3.4.3 Crédito à habitação e hipotecário

#### Quadro III.3.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2019

Sigla	Instituição de crédito	S1 2019
BACTT	BANCO CTT, S. A.	2,82
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,99
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,65
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,65
UNCRE	UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS, S. A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO (SOCIEDAD UNIPERSONAL) – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,61
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,60
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,54
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,53
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,51
	<b>Média do sistema</b>	<b>0,46</b>
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,38
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,37
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,37
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,36
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,31

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 46 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito hipotecário.

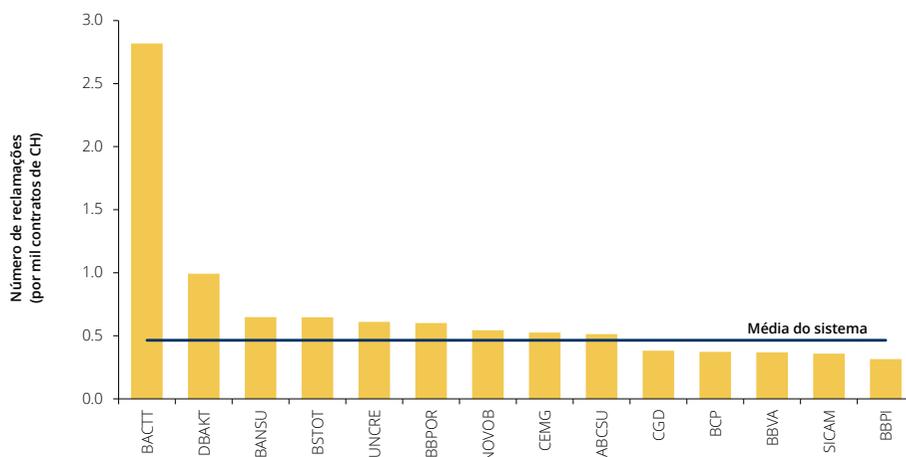
O quadro acima apresenta, para o primeiro semestre de 2019, o número de reclamações por cada mil contratos de crédito à habitação e hipotecário, por instituição. Foram consideradas as reclamações entradas no Banco de Portugal sobre este produto, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

As instituições de crédito do quadro acima tiveram, em média, mais de duas reclamações por trimestre em 2019.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre crédito à habitação e crédito hipotecário. Todavia, atendendo a que o número de reclamações recebido por essas instituições foi inferior ao das entidades que figuram no quadro, entendeu-se, por razões de representatividade, não as incluir. Estão nesta situação as seguintes instituições: Banco de Investimento Imobiliário, S. A.; Caixa Leasing e Factoring – Sociedade Financeira de Crédito, S. A.; e Novo Banco dos Açores, S. A.

Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com relevo na área do crédito hipotecário, como é o caso da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C.R.L.

**Gráfico III.3.13 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2019**



Fonte: Banco de Portugal.

### 3.5 Resultados das reclamações encerradas<sup>13</sup>

No primeiro semestre de 2019, não se observaram indícios de infração por parte da instituição de crédito em cerca de 62% das reclamações encerradas (56% em 2018) e em 38% dos casos verificou-se a resolução da situação reclamada pela instituição de crédito, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal (44% em 2018).

As reclamações encerradas sobre transferências foram aquelas em que a percentagem de encerramentos sem indícios de infração por parte da instituição foi mais elevada (76,7%). Por outro lado, nos cartões de pagamento, quase metade das reclamações (48,7%) foram encerradas com resolução pela instituição, por sua iniciativa ou por intervenção do Banco de Portugal.

Em algumas situações, o cliente bancário pode apresentar uma reclamação sobre a atuação da instituição de crédito mesmo estando esta a proceder de forma correta. Estes casos ocorrem, em geral, quando os clientes não têm um conhecimento completo das características dos produtos ou dos direitos que o quadro normativo em vigor lhes assegura.

As instituições corrigem a situação reclamada quando esta resulta do incumprimento das normas aplicáveis, acatando as determinações específicas do Banco de Portugal. O Banco de Portugal pode também instaurar processos de contraordenação. As instituições podem acolher as queixas apresentadas pelos seus clientes sobre a sua atuação, mesmo não se verificando qualquer irregularidade ou incumprimento.

13. 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.

## 3.6 Prazo de encerramento

No primeiro semestre de 2019, o prazo médio das reclamações encerradas foi de 36 dias, que compara com 28 dias em 2018. No primeiro semestre do ano, o prazo médio das reclamações encerradas que foram apresentadas diretamente ao Banco de Portugal foi de 51 dias (41 dias em 2018), enquanto no caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações foi de 21 dias (15 dias em 2018).

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

No caso das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal, as instituições de crédito são de imediato questionadas sobre o conteúdo da reclamação, tendo 20 dias úteis para responder ao reclamante<sup>14</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.

No caso das reclamações apresentadas através do Livro de Reclamações, as instituições enviam, no prazo de dez dias úteis, ao Banco de Portugal, cópia da página do Livro de Reclamações em conjunto com os documentos relevantes e frequentemente com a sua análise da situação<sup>15</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.

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

# 4 Correção de irregularidades e sancionamento

## 4.1 Determinações específicas e recomendações

No primeiro semestre de 2019, o Banco de Portugal dirigiu 256 determinações específicas e 40 recomendações a 42 instituições. Estas medidas de supervisão foram adotadas na sequência de ações de fiscalização especificamente dirigidas à conduta das instituições supervisionadas.

Para uma melhor compreensão da informação constante do quadro abaixo, esclarece-se que os elementos apurados no âmbito de cada ação de fiscalização podem originar a adoção de várias medidas de supervisão. Também se salienta que, no primeiro semestre de 2019, foram emitidas determinações específicas e recomendações resultantes de ações de fiscalização realizadas em 2018.

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

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

**Quadro III.4.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 1.º semestre de 2019**

Matérias	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Publicidade	41	17	6	5	47	20
Serviços mínimos bancários	47	12	7	7	54	12
Crédito aos consumidores	58	7	14	5	72	7
Crédito à habitação e hipotecário	55	12	3	2	58	12
Serviços de pagamento	36	18	9	9	45	18
Preçários	15	9	1	1	16	9
Livro de reclamações	4	4			4	4
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>21</b>	<b>296</b>	<b>42</b>

Fonte: Banco de Portugal.

#### 4.1.1 Publicidade

No âmbito da fiscalização dos suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, o Banco de Portugal emitiu, no primeiro semestre de 2019, 41 determinações específicas e seis recomendações. As determinações específicas, visaram a correção de irregularidades nas campanhas a produtos e serviços bancários, sendo dirigidas a 17 instituições e abrangendo um total de 113 suportes publicitários. As recomendações foram dirigidas a cinco instituições e abrangeram um total de 23 suportes publicitários de caráter institucional.

A maior parte das 35 determinações específicas de âmbito de crédito a consumidores visou a correção de irregularidades em campanhas de crédito pessoal, cartão de crédito e crédito automóvel. Estas determinações específicas foram dirigidas a 15 instituições e envolveram a alteração de um total de 93 suportes publicitários.

**Quadro III.4.2 • Determinações específicas e recomendações | Publicidade | 1.º semestre de 2019**

Matéria	Determinações específicas			Recomendações			Total		
	Número	Suportes alterados	Instituições abrangidas	Número	Suportes alterados	Instituições abrangidas	Número	Suportes alterados	Instituições abrangidas
<b>Produtos e serviços</b>	<b>41</b>	<b>113</b>	<b>17</b>				<b>41</b>	<b>113</b>	<b>17</b>
Crédito aos consumidores	35	93	15				35	93	15
Crédito automóvel	10	32	7				10	32	7
Crédito pessoal	13	37	7				13	37	7
Cartão de crédito	11	22	7				11	22	7
Linha de crédito	1	2	1				1	2	1
Multiproduto	3	10	2				3	10	2
Crédito à habitação	1	2	1				1	2	1
Depósitos bancários simples									
Crédito a empresas	2	8	2				2	8	2
Serviços de pagamento									
<b>Institucional</b>				<b>6</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>113</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>136</b>	<b>20</b>

Fonte: Banco de Portugal.

As determinações específicas e recomendações emitidas visaram a observância dos seguintes deveres que impendem sobre as instituições supervisionadas:

- A informação contida em mensagens publicitárias deve ser verdadeira e não deformar os factos<sup>16</sup>;
- Nas campanhas publicitárias sobre crédito aos consumidores, a TAEG deve ser apresentada com destaque similar ao das características destacadas dos produtos de crédito anunciados, e deve ser indicado um exemplo representativo da TAEG que inclua, pelo menos, o montante do crédito, o prazo de reembolso, e a taxa de juro anual nominal, no caso de taxa fixa, ou o indexante e o *spread*, no caso de taxa variável<sup>17</sup>;
- As mensagens publicitárias devem garantir que a natureza ou a finalidade dos produtos e serviços publicitados são apresentadas de forma clara<sup>18</sup> e que as condições de acesso, e restrições destes têm destaque similar ao das características dos produtos ou serviços realçadas pelas instituições<sup>19</sup>;
- A publicidade que anuncie a prestação de um crédito aos consumidores com prestações constantes deve indicar o prazo e o montante de reembolso com destaque similar ao da prestação do crédito anunciada<sup>20</sup>;

16. Artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

17. Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e artigo 15.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

18. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

19. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

20. Artigo 15.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

- A informação de caráter obrigatório deve respeitar a dimensão mínima de caracteres estabelecida<sup>21</sup>, e, tratando-se de um meio audiovisual, ser difundida durante um período de tempo suficiente para permitir uma leitura e audição adequadas<sup>22</sup>;
- As mensagens publicitárias devem referir, de forma inequívoca, a instituição de crédito responsável pelos produtos e serviços publicitados<sup>23</sup>;
- As campanhas de publicidade a crédito a empresas, devem indicar a TAE através de um exemplo representativo<sup>24</sup>;
- As instituições de crédito devem remeter ao Banco de Portugal um exemplar das campanhas de publicidade envolvendo suportes escritos disponibilizados ao balcão, mailing direto ou cartazes exclusivamente utilizados no interior das agências, na data de início das campanhas publicitárias<sup>25</sup>;
- As campanhas de índole institucional, designadamente as que se prendem com a divulgação de prémios atribuídos por entidades terceiras, devem observar um conjunto de boas práticas, em particular quando recorram a expressões de uso restrito, como «a(o) mais baixa(o) do mercado», «a(o) melhor do mercado» ou similares. As instituições devem apresentar os elementos informativos que possibilitem a contextualização da atribuição dos referidos prémios, como seja, por exemplo, o ano e o âmbito e a declaração “Este(s) prémio(s) é da exclusiva responsabilidade da(s) entidade(s) que o atribuiu”.

#### 4.1.2 Serviços mínimos bancários

Em resultado das ações de inspeção realizadas aos serviços mínimos bancários, o Banco de Portugal emitiu no primeiro semestre de 2019 54 determinações específicas e recomendações, abrangendo 12 instituições.

Algumas das medidas corretivas exigidas resultaram de ações de inspeção realizadas aos balcões de diversas instituições no final de 2018, para avaliar a adequação da informação prestada pelos funcionários na comercialização dos serviços mínimos bancários sobre as condições de acesso aos serviços mínimos bancários, as características desta conta e a possibilidade do cliente contratar outros produtos, com exceção de facilidades de descoberto.

21. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

22. Artigo 8.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

23. Artigo 2.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

24. Artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de agosto.

25. Artigo 11.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

**Quadro III.4.3 • Determinações específicas e recomendações | Serviços mínimos bancários**  
| 1.º semestre de 2019

Matéria	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições	Número	Instituições	Número	Instituições
Prestação de informação sobre a conta	18	9	7	7	25	10
Disponibilização informação pré-contratual	14	7			14	9
Restrições de acesso	10	7			10	7
Afixação cartaz de SMB	4	4			4	4
Outros deveres	1	1			1	1
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>54</b>	<b>12</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O Banco de Portugal divulgará no seu *Relatório de Supervisão Comportamental*, publicado anualmente, as instituições de crédito relativamente às quais foram detetados incumprimentos ao quadro normativo aplicável aos serviços mínimos bancários, em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 7.º-C do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, que cria o sistema de acesso aos serviços mínimos bancários.

As determinações específicas e recomendações emitidas exigiram às instituições o cumprimento de um conjunto de deveres e a adoção de boas práticas, respetivamente.

**Prestação de informação sobre acesso e características.** As instituições devem assegurar que, no atendimento ao balcão, é prestada informação correta ao cliente sobre as características da conta de SMB, as condições de acesso à conta, a identificação dos serviços bancários incluídos na conta de SMB e a comissão aplicável por esses serviços<sup>26</sup>.

As instituições devem adotar como boa prática a divulgação da existência da conta de serviços mínimos bancários a clientes quando estes manifestem interesse na abertura de uma conta de depósitos sem encargos ou com encargos reduzidos<sup>27</sup>.

**Disponibilização de informação pré-contratual.** As instituições devem disponibilizar ao cliente a informação pré-contratual, designadamente a FIN da conta de SMB e a cópia das respetivas condições contratuais<sup>28</sup>.

**Condições de acesso.** As instituições devem assegurar a inexistência de condições de acesso à conta de SMB não previstas na lei, nomeadamente que a conta se destina a pessoas de baixos rendimentos, que apenas pode ter um titular, que não poderá aceder a crédito ou utilizar cheques<sup>29</sup>.

**Afixação do cartaz de SMB.** As instituições devem afixar o cartaz dos SMB em local bem visível e assegurar a sua divulgação em todos os balcões e locais de atendimento ao público<sup>30</sup>.

**Caraterísticas do cartão de débito.** As instituições devem adotar os procedimentos necessários para assegurar a substituição dos cartões de débito associados às contas de serviços mínimos

26. Artigos 74.º e 77.º do RGICSF.

27. Artigos 74.º e 77.º do RGICSF.

28. Artigos 4.º e 5.º do Aviso n.º 4/2009.

29. Artigo 4.º, n.º 5 do DL 27-C/2000.

30. Artigo 7.º-A do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, e Artigo 2.º do Aviso n.º 1/2018.

bancários por novos cartões com características idênticas às dos disponibilizados fora do âmbito dos serviços mínimos bancários<sup>31</sup>.

#### 4.1.3 Crédito aos consumidores

Em resultado das ações de inspeção realizadas ao crédito aos consumidores, o Banco de Portugal emitiu 72 determinações específicas e recomendações no primeiro semestre de 2019, dirigidas a sete instituições.

#### Quadro III.4.4 • Determinações específicas e recomendações | Crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2019

Matéria	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
<b>Regime do crédito aos consumidores</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>49</b>	<b>5</b>
Requisitos de informação pré-contratual e contratual	7	4	5	4	12	4
Informação pré-contratual	2	2			2	2
Informação contratual	5	4	5	4	10	4
Informação na vigência do contrato	5	4	2	2	7	4
Avaliação de solvabilidade	2	2			2	2
Limites máximos à TAEG	4	2			4	2
Comissões e encargos	4	1			4	1
Adequação do produto	3	3			3	3
Reporte de informação ao Banco de Portugal	10	5			10	5
Outros deveres			5	5	5	5
<b>Regime geral do incumprimento</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Regime da mora</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>72</b>	<b>7</b>

Fonte: Banco de Portugal.

As determinações específicas e recomendações emitidas exigiram às instituições o cumprimento de um conjunto de deveres e a adoção de boas práticas, respetivamente. A generalidade das medidas resultaram de ações de inspeção realizadas em 2018.

**Regime da mora.** As instituições devem cumprir as regras aplicáveis à mora e ao incumprimento dos contratos de crédito, nomeadamente quanto à aplicação dos juros moratórios e da comissão pela recuperação de valores em dívida ou ao dever de interpelar o cliente previamente à resolução dos contratos de crédito, concedendo um prazo suplementar mínimo de 15 dias para o pagamento dos valores em dívida, com advertência expressa ao cliente dos efeitos da perda do benefício do prazo ou da resolução do contrato<sup>32</sup>.

**Reporte ao Banco de Portugal.** As instituições devem cumprir atempadamente os deveres de reporte ao Banco de Portugal e assegurar a fiabilidade da informação reportada, nomeadamente

31. Artigo 4.º da Lei n.º 21/2018.

32. Artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio e Artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

quanto aos dados relativos aos novos contratos de crédito celebrados e as alterações ou novas minutas de contratos<sup>33</sup>.

**Limites máximos à TAEG.** As instituições devem assegurar o cumprimento das taxas máximas em vigor para cada categoria de crédito, e o correto cálculo da TAEG, considerando a totalidade dos encargos associados à operação de crédito<sup>34</sup>.

**Regime geral do incumprimento.** As instituições não podem cobrar comissões pela análise ou formalização de novos contratos no âmbito de soluções de regularização acordadas entre a instituição e o cliente em risco de incumprimento ou em situação de incumprimento, no decurso do PERSI<sup>35</sup>.

**Informação na vigência do contrato.** As instituições devem disponibilizar ao consumidor um extrato de informação periódica que inclua todos os elementos exigidos pelas normas aplicáveis, nas várias fases do contrato de crédito<sup>36</sup>.

**Comissões e outros encargos.** As instituições devem assegurar que as comissões cobradas não assumem um valor superior aos máximos definidos no preçário e que pela cobrança de comissões não é gerada ultrapassagem de crédito<sup>37</sup>.

**Requisitos da informação pré-contratual e contratual.** As instituições devem assegurar a disponibilização de informação pré-contratual, que os contratos são celebrados em suporte duradouro e incluem informação relativa a todos os requisitos estabelecidos nas normas em vigor, nomeadamente no que respeita às condições financeiras específicas do crédito, aprovadas e aplicáveis ao consumidor. Devem ainda assegurar que a data de celebração do contrato de crédito está claramente definida e é do conhecimento do consumidor e que as operações de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com domiciliação de ordenado são celebradas em documento autónomo ao contrato da conta de depósito à ordem<sup>38</sup>.

**Adequação do produto.** As instituições devem assegurar que os produtos que comercializam apresentam as características próprias da tipologia de crédito a que respeitam (Artigo 74.º do RGICSF).

**Avaliação de solvabilidade.** As instituições devem garantir que é efetuada a avaliação de solvabilidade do cliente previamente à celebração do contrato de crédito, tendo por base a informação necessária, nomeadamente obtida pela consulta a bases de dados de responsabilidades de crédito<sup>39</sup>.

**Outros deveres.** As instituições devem ter como boa prática a implementação de procedimentos de controlo adequados para assegurar o cumprimento rigoroso das normas aplicáveis, incluindo, nomeadamente, a monitorização dos processos de concessão e gestão de crédito pela função de *compliance* e o desenvolvimento de programas específicos de auditoria interna para acompanhamento destas matérias<sup>40</sup>.

33. Instruções n.º 14/2013 e n.º 24/2010.

34. Artigos 24.º e 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e Artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.

35. Artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

36. Artigos 4.º e 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

37. Artigos 19.º e 23.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e Artigo 6.º do Aviso n.º 8/2009.

38. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e Artigo 6.º do Aviso n.º 4/2009.

39. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.

40. Aviso n.º 5/2008.

### Quadro III.4.5 • Determinações específicas e recomendações | Monitorização da comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais | 1.º semestre de 2019

Matéria	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Prestação de informação pré-contratual e contratual	2	1	8	3	10	3
Dever de assistência	-	-	2	2	2	2
Livre revogação e reembolso antecipado	-	-	2	2	2	2
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>3</b>

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: O número total inclui 10 recomendações e 2 determinações emitidas no início de julho.

**Prestação de informação pré-contratual e contratual.** O Banco de Portugal emitiu duas determinações específicas e oito recomendações dirigidas a três instituições sobre o cumprimento dos seguintes deveres:

- Assegurar que os suportes de informação pré-contratual contêm todos os requisitos de informação legalmente exigidos e encontram-se adaptados às preferências do cliente;
- Assegurar que a proposta contratual reflete as condições específicas da operação de crédito de acordo com as preferências do cliente e que o contrato de crédito, quando aprovado, contém todos os requisitos de informação exigidos, nomeadamente o limite de crédito aprovado, a TAN, os encargos e a TAEG efetivamente aplicável à operação;
- Assegurar que o processo de contratação apenas possa avançar para a fase seguinte após o cliente ter percorrido todas as páginas dos documentos pré-contratuais e contratuais, através de *scroll down* e após confirmação de leitura no final da página;
- Assegurar a existência de informação clara nos contratos de crédito quanto ao processo de contratação em canal digital e forma de assinatura do contrato de crédito;
- Assegurar que o cliente é informado sobre o motivo da recusa, quando a mesma é justificada com fundamento no resultado da consulta da lista pública de execuções e em bases de dados de Responsabilidades de Crédito, ou outras consideradas relevantes.

**Dever de assistência.** O Banco de Portugal emitiu duas recomendações dirigidas a duas instituições sobre o cumprimento dos seguintes deveres:

- Assegurar que os mecanismos de assistência são acessíveis ao cliente de forma conveniente e inclui informação explicativa do processo e do produto de crédito que está a contratar, por exemplo através de páginas de *Frequently Asked Questions* (FAQ's), de acesso fácil a linhas de apoio telefónico gratuitas e através da apresentação de *tooltips* com a explicação dos principais conceitos financeiros do crédito como a TAN, TAEG e MTIC.

**Livre revogação.** O Banco de Portugal emitiu duas recomendações dirigidas a duas instituições sobre o cumprimento do dever:

- Assegurar a adaptação dos mecanismos que possibilitem ao cliente o exercício do direito de livre revogação do contrato pelos mesmos meios em que o contrato foi celebrado.

#### 4.1.4 Crédito à habitação e hipotecário

No primeiro semestre de 2019, o Banco de Portugal emitiu 55 determinações específicas e três recomendações para corrigir irregularidades detetadas em matérias de crédito à habitação e crédito hipotecário, incluindo na aplicação do regime da mora e do regime geral do incumprimento. As determinações específicas emitidas resultaram na sua quase totalidade de ações de inspeção, algumas das quais realizadas em 2018.

#### Quadro III.4.6 • Determinações específicas e recomendações | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2019

Matéria	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Regime do crédito à habitação e hipotecário	55	12	3	2	58	12
Informação pré-contratual e contratual	48	12	1	1	49	12
Dever de assistência	30	12			30	12
Informação pré-contratual	16	2	1	1	17	2
Informação contratual	2	1			2	1
Informação na vigência do contrato	1	1	2	1	3	1
Cálculo da TAEG	3	2			3	2
Reporte ao Banco de Portugal	2	2			3	2
Vendas associadas	1	1			1	1
Total	55	12	3	2	58	12

Fonte: Banco de Portugal.

As determinações específicas e recomendações emitidas exigiram às instituições o cumprimento de um conjunto de deveres e a adoção de boas práticas, respetivamente.

**Dever de assistência.** As instituições devem cumprir os deveres de informação e assistência aos clientes na comercialização de crédito à habitação e crédito hipotecário, nomeadamente prestar esclarecimentos adequados que lhes permitem avaliar se as condições contratuais apresentadas se adaptam às suas necessidades e situação financeira<sup>41</sup>.

**Dever de informação pré-contratual.** As instituições devem cumprir o modelo da FINE e prestar a informação prevista nas normas aplicáveis sobre os encargos e taxas de juro, a contratação de seguros e a aquisição facultativa de outros produtos em associação com o empréstimo<sup>42</sup>.

**Dever de informação contratual.** As instituições de incluir no contrato todos os requisitos de informação definidos nas normas aplicáveis<sup>43</sup>.

**Cálculo da TAEG.** As instituições devem incluir no cálculo da TAEG todos os encargos exigidos para a contratação da operação de crédito e utilizando os pressupostos definidos na legislação<sup>44</sup>.

41. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

42. Artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

43. Artigo 11.º do Aviso n.º 5/2017.

44. Artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

**Reporte ao Banco de Portugal.** As instituições devem comunicar ao Banco de Portugal informação sobre as características dos contratos de crédito à habitação e crédito hipotecário<sup>45</sup>, os respetivos colaterais e rendimento do(s) mutuário(s), bem como informação sobre os reembolsos antecipados, totais e parciais, e sobre as renegociações ocorridas nesses contratos de crédito. Esta informação deve ser enviada ao Banco de Portugal anualmente, até 31 de janeiro do ano subsequente ao período de referência<sup>46</sup>.

**Vendas associadas.** As instituições devem garantir que os clientes são informados, de forma clara, de que as vendas associadas ao crédito de outros produtos financeiros é facultativa<sup>47</sup>.

#### 4.1.5 Serviços de pagamento

No primeiro semestre de 2019, o Banco de Portugal emitiu 45 determinações específicas e recomendações relacionadas com contas de depósito e serviços de pagamento, as quais foram dirigidas a 18 instituições.

Estas medidas tiveram origem em ações de inspeção realizadas em 2018 que tiveram por objetivo avaliar a restituição dos encargos, designadamente a comissão de disponibilização do cartão, cobrados na parte proporcional ao período ainda não decorrido quando se verifique a denúncia ou resolução do contrato do cartão de pagamento (v.g. cartões de crédito e de débito), o cumprimento dos prazos previstos na lei de pré-aviso para a denúncia dos contratos, por iniciativa do cliente ou da instituição, e o rigor da informação constante dos contratos.

#### Quadro III.4.7 • Determinações específicas e recomendações | Serviços de pagamento | 1.º semestre de 2019

Matéria	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Serviços de pagamento	36	18	9	9	45	18
Informação pré-contratual e contratual	8	8			8	8
Pré-aviso para a denúncia do contrato	17	14			17	14
Comissões e encargos	10	9			10	9
Outros deveres	1	1	9	9	10	9
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>45</b>	<b>18</b>

Fonte: Banco de Portugal.

As determinações específicas e recomendações emitidas exigiram às instituições o cumprimento de um conjunto de deveres.

**Informação pré-contratual e contratual.** As instituições devem cumprir os requisitos de informação que devem constar do contrato-quadro com identificação e quantificação dos encargos associados ao cartão de pagamento<sup>48</sup>.

45. Regulados pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017.

46. N.º 4, alínea b), da instrução n.º 33/2018 do Banco de Portugal.

47. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

48. Artigo 91.º, alínea c) do RJSPME.

**Pré-aviso para a denúncia do contrato.** As instituições devem assegurar que a cessação do contrato, por iniciativa do cliente, ocorre imediatamente após o prazo de pré-aviso exigido ao cliente, e que, por iniciativa da instituição, é cumprido o prazo mínimo de dois meses previsto na lei<sup>49</sup>.

**Comissões e encargos.** As instituições devem assegurar que, nas situações de denúncia ou de resolução dos contratos de cartão de pagamento, são restituídos aos clientes bancários os encargos pagos antecipadamente na parte proporcional ao período ainda não decorrido e já pago<sup>50</sup>.

**Outros deveres.** As instituições devem implementar sistemas informáticos e procedimentos de controlo adequados para assegurar o cumprimento rigoroso das normas aplicáveis, incluindo, nomeadamente, o cumprimento dos prazos de pré-aviso para a denúncia do contrato<sup>51</sup>.

#### 4.1.6 Preçários e livro de reclamações

Em resultado das ações de inspeção realizadas aos preçários e ao livro de reclamações, o Banco de Portugal emitiu 16 determinações específicas e recomendações no primeiro semestre de 2019, dirigidas a nove instituições no que respeita ao preçário e três determinações específicas relativas ao livro de reclamações.

**Quadro III.4.8 • Determinações específicas e recomendações | Preçários | 1.º semestre de 2019**

Matéria	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas	Número	Instituições abrangidas
Preçários	15	9	1	1	16	9
Correção da informação	3	3			3	3
Atualização do preçário	7	5			7	5
Divulgação do preçário	5	5	1	1	6	5
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>9</b>

Fonte: Banco de Portugal.

**Quadro III.4.9 • Determinações específicas e recomendações | Livro de reclamações | 1.º semestre de 2019**

Matéria	Determinações específicas		Recomendações		Total	
	Número	Instituições	Número	Instituições	Número	Instituições
Livro de reclamações	4	4			4	4
Informação sobre a disponibilização do livro de reclamações	4	4			4	4
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Fonte: Banco de Portugal.

49. Artigo 94.º, n.º 1 e 4 do RJSPME.

50. Artigo 94.º, n.º 6 do RJSPME.

51. Aviso n.º 5/2008.

As determinações específicas e recomendações emitidas exigiram às instituições o cumprimento de um conjunto de deveres de informação. Entre as medidas corretivas exigidas no primeiro semestre de 2019 destaca-se:

**Correção da informação.** As instituições devem assegurar que a informação no preçário deve ser verdadeira, objetiva, atualizada e clara<sup>52</sup>.

**Atualização do preçário.** As instituições devem assegurar que a informação constante do folheto das taxas de juro apresenta informação atualizada relativamente aos indexantes das taxas de juro e a taxa efetiva calculada através de exemplos representativo para cada operação de crédito<sup>53</sup>.

**Divulgação do preçário.** As instituições devem assegurar que o preçário é publicado e mantido em todos os balcões e locais de atendimento ao público, em local de acesso direto e devidamente identificado, e nos sítios na internet, em local bem visível e de fácil acesso, em dispositivo de consulta fácil e direta. Devem ainda assegurar que, quando disponibilizados em dispositivos eletrónicos, estes funcionam em condições apropriadas<sup>54</sup>.

**Informação sobre existência do livro de reclamações.** As instituições devem afixar nos seus estabelecimentos abertos ao público, em local bem visível, a informação de que a instituição dispõe de livro de reclamações, e indicar a entidade de supervisão competente<sup>55</sup>.

## 4.2 Processos de contraordenação

No primeiro semestre de 2019, o Banco de Portugal, no âmbito das suas funções de supervisão comportamental, instaurou três processos de contraordenação relativamente a três instituições de crédito. Os processos instaurados resultaram da análise de reclamações apresentadas por clientes bancários.

O Banco de Portugal instaurou um processo de contraordenação por violação dos deveres de informação pré-contratual no âmbito da celebração de contratos de crédito aos consumidores<sup>56</sup>.

No âmbito da análise de duas reclamações, identificaram-se indícios de infração relativamente ao regime aplicável ao Livro de Reclamações. Num dos casos, estava em causa o atraso no envio do original da folha do Livro de Reclamações ao Banco de Portugal<sup>57</sup> e, no outro caso, a não disponibilização do Livro de Reclamações ao reclamante<sup>58</sup>.

52. Artigo 3.º do Aviso n.º 8/2009.

53. Artigo 7.º do Aviso do n.º 8/2009.

54. Artigos 3.º e 4.º do Aviso do n.º 8/2009.

55. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

56. Artigo 6.º, n.º 3, alínea j) do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

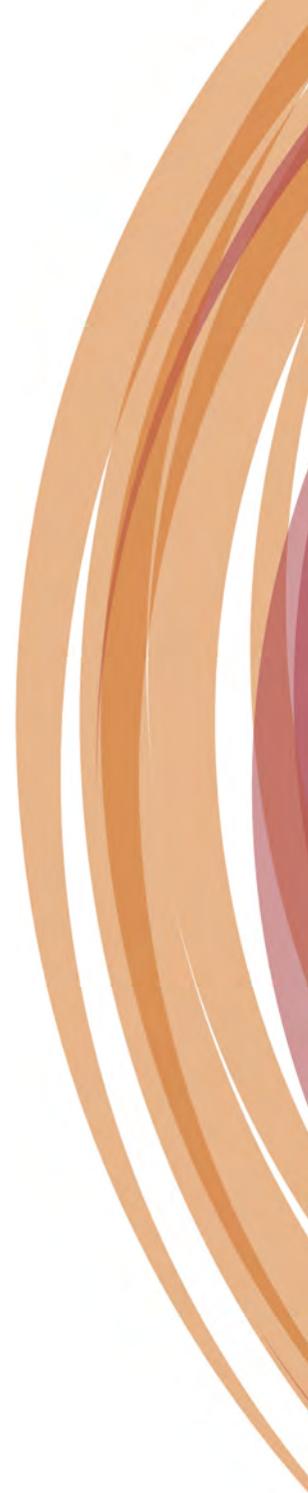
57. Artigo 5.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

58. Artigo 3.º, n.ºs 1 e 3, alínea b) do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro.

**Quadro III.4.10 • Processos de contraordenação | Matérias abrangidas | 1.º semestre de 2019**

Matérias	Número	Instituições abrangidas
<b>Crédito aos consumidores</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Informação pré-contratual e contratual	1	1
<b>Livro de reclamações</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Não disponibilização do Livro de Reclamações	1	1
Atraso no envio da folha do Livro de Reclamações	1	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Fonte: Banco de Portugal.





## IV Certificação de entidades formadoras

- 1 Entidades formadoras certificadas
- 2 Acompanhamento da atividade das entidades formadoras certificadas
- 3 Dados da atividade das entidades formadoras



A certificação de entidades formadoras e o acompanhamento e monitorização da qualidade do sistema de certificação continuou a ser uma prioridade na atuação do Banco de Portugal durante o primeiro semestre de 2019.

Recorda-se que, desde 1 de janeiro de 2018, o Banco de Portugal atua como autoridade competente para certificar entidades formadoras que pretendam ministrar as formações constantes do Catálogo Nacional de Qualificações, cuja conclusão permite obter a certificação profissional prevista no regime jurídico do crédito hipotecário, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho e no regime jurídico dos intermediários de crédito, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho.

Com efeito, os referidos diplomas estabelecem que os trabalhadores das instituições de crédito que estejam envolvidos na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito à habitação e hipotecário, bem como as pessoas singulares que atuem como intermediários de crédito, os membros do órgão de administração dos intermediários de crédito que sejam pessoa coletiva e, quando existam, os responsáveis técnicos pela atividade de intermediário de crédito devem possuir um nível adequado de conhecimentos e competências em matérias relacionadas com a comercialização de crédito hipotecário, comercialização de crédito aos consumidores e, também, com a atividade de intermediação de crédito<sup>1</sup>.

De acordo com os mencionados diplomas legais, compete ao Banco de Portugal certificar as entidades formadoras que pretendam lecionar as formações em causa e assegurar o cumprimento, por parte dessas entidades, dos requisitos regularmente definidos que lhes são aplicáveis.

A certificação de entidades formadoras e o acompanhamento da sua atividade formativa tornou-se ainda mais premente no primeiro semestre de 2019, uma vez que, desde 21 de março de 2019, o cumprimento do requisito relativo aos conhecimentos e competências deixou de poder ser comprovado através da experiência profissional anterior<sup>2</sup>. Assim, a partir dessa data, as pessoas abrangidas pela norma que estabelece o referido requisito de conhecimentos e competências têm de possuir certificação profissional ou, em alternativa, serem titulares de um grau académico, de um diploma de técnico superior profissional, ou de formação de nível pós-secundário conferente de diploma, cujo plano de estudos inclua os conteúdos mínimos de formação referidos na Portaria n.º 385-B/2019, de 29 de dezembro e na Portaria n.º 385-C/2019, de 29 de dezembro.

Neste contexto, o Banco de Portugal recebeu, durante o primeiro semestre de 2019, novos pedidos de certificação por parte de entidades formadoras e, simultaneamente, continuou a acompanhar a atividade das entidades formadoras certificadas em 2018.

1. Estas matérias encontram-se identificadas no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho e no artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho e concretizadas na Portaria n.º 385-B/2017, de 29 de dezembro, na Portaria n.º 385-C/2017, de 29 de dezembro e nos referenciais de formação publicados no Catálogo Nacional de Qualificações.

2. Relembra-se que, até 21 de março de 2019, as mencionadas pessoas podiam comprovar que cumpriam o requisito de conhecimentos e competências se tivessem experiência profissional de, no mínimo, três anos consecutivos ou interpolados em domínio, funções ou responsabilidades relacionadas com a celebração de contratos de crédito.

# 1 Entidades formadoras certificadas

No primeiro semestre de 2019, foram recebidos pelo Banco de Portugal três novos pedidos de certificação. Dá-se nota que, na apreciação dos pedidos de certificação, o Banco de Portugal tem de assegurar que as entidades formadoras cumprem os requisitos previstos na Portaria n.º 385-D/2018, de 29 de dezembro, relacionados, designadamente, com os recursos humanos, com a planificação, gestão e desenvolvimento da sua atividade formativa.

Dos pedidos de certificação recebidos pelo Banco de Portugal no primeiro semestre de 2019, dois foram deferidos e um foi recusado.

Assim, no total, e considerando os pedidos entrados no final de 2018 (que ainda não tinham sido objeto de decisão a 31 de dezembro de 2018) e os pedidos entrados no primeiro semestre de 2019, foram deferidos três pedidos, apresentados pelas seguintes entidades formadoras:

- Deloitte Consultores, S. A.
- Anabela Santiago da Fonseca Reis
- Max Finance – Intermediários de Crédito, Lda.

## Quadro IV.1.1 • Pedidos de certificação de entidades formadoras | 1.º semestre de 2019

	Número
N.º de pedidos de certificação apresentados	3
Pedidos de certificação deferidos	3
Pedidos de certificação recusados	1

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Esta tabela inclui um pedido de certificação apresentado no último trimestre de 2018, cuja decisão foi tomada no início de 2019.

# 2 Acompanhamento da atividade das entidades formadoras certificadas

Ao longo do primeiro semestre de 2019, o Banco de Portugal continuou a interagir com as entidades formadoras, quer através da prestação de esclarecimentos relacionados com o processo de certificação, quer respondendo a pedidos de informação posteriores à certificação das entidades formadoras.

Adicionalmente, no início de 2019, o Banco de Portugal solicitou às entidades formadoras já certificadas o envio de um conjunto de informações, tendo em vista um acompanhamento próximo da atividade formativa que foi objeto de certificação.

Salienta-se, neste âmbito, o envio, por parte das entidades formadoras, do relatório da atividade formativa que desenvolveram em 2018, em observância do disposto nos pontos 1 e 2 da Secção III do Anexo à Portaria n.º 385-D/2017, de 29 de dezembro, bem como do plano das ações formativas a desenvolver em 2019.

Destaca-se que o relatório da atividade formativa das entidades formadoras assume um papel preponderante na análise dos resultados dessa atividade, permitindo ao Banco de Portugal, com regularidade anual, avaliar a seguinte informação:

- Cumprimento dos objetivos e resultados planeados;
- Resultados da avaliação do grau de satisfação dos formandos, bem como do coordenador pedagógico e formadores;
- Resultados relativos à participação e conclusão das ações de formação, desistências e aproveitamento dos formandos;
- Resultados da avaliação do desempenho do coordenador pedagógico e dos formadores;
- Análise crítica dos resultados a que se referem os pontos anteriores;
- Medidas de melhoria a implementar, decorrentes da análise efetuada.

A par do procedimento de avaliação do relatório anual, que integra a política de acompanhamento regular da atividade das entidades formadoras por parte do Banco de Portugal, foi iniciada, no decurso do primeiro semestre, uma ação de monitorização<sup>3</sup> relativa a um conjunto de entidades formadoras certificadas, de forma a avaliar o cumprimento, por parte dessas entidades, dos requisitos de certificação.

A ação de monitorização, que se encontra em curso e que terá o seu termo durante o ano de 2019, incidiu, sobretudo, sobre a formação ministrada através de meios de comunicação à distância e visou avaliar, em concreto, o rigor dos conteúdos lecionados e os critérios e métodos de avaliação utilizados.

### 3 Dados da atividade das entidades formadoras

Conforme referido anteriormente, já existem entidades formadoras a lecionar as formações que conferem certificação profissional desde 2018.

As entidades que se encontram habilitadas a ministrar essas formações remeteram ao Banco de Portugal informação sobre o número de certificações conferidas desde 2018 e, em específico, durante o primeiro semestre de 2019:

3. A possibilidade de realizar auditorias à atividade das entidades formadoras por parte do Banco de Portugal encontra-se prevista no artigo 11.º da Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro, alterada e republicada pela Portaria n.º 208/2013, de 26 de junho, aplicável por remissão do artigo 6.º da Portaria n.º 385-D/2017, de 29 de dezembro.

#### Quadro IV.3.1 • Número de certificações conferidas | 2018 – 1.º semestre de 2019

	2018	S1 2019	Total
Formação “Comercialização de crédito hipotecário”	4879	22 598	27 477
Formação “Comercialização de crédito aos consumidores”	232	473	705
Formação “Intermediação de crédito”	631	1190	1821
<b>Total</b>	<b>5742</b>	<b>24 261</b>	<b>30 003</b>

Fonte: Banco de Portugal.

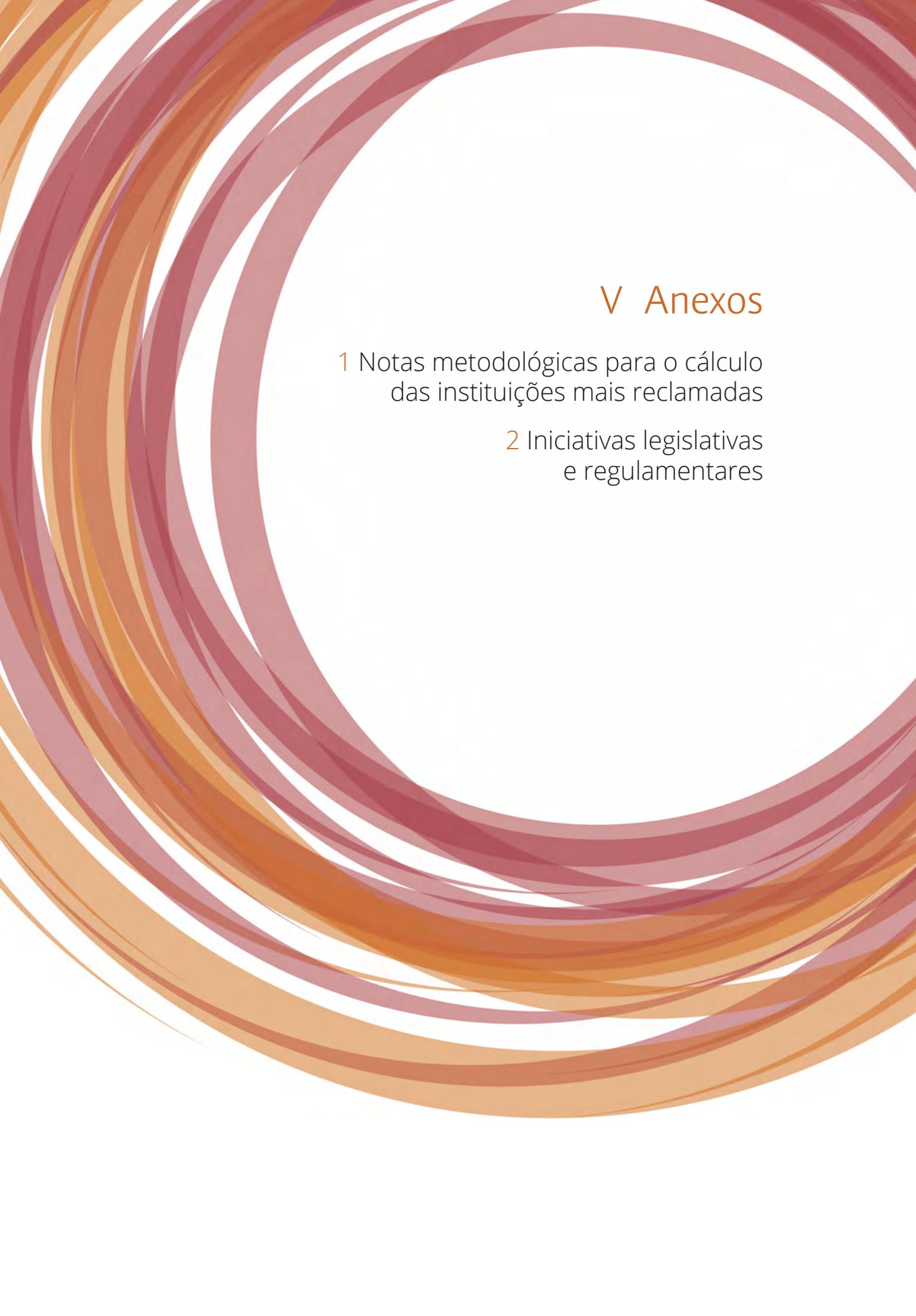
Da análise aos dados da atividade das entidades formadoras conclui-se que, conforme expectável, o número de certificações tem vindo a aumentar desde 2018: durante o ano de 2018 foram conferidas 5742 certificações, tendo o número aumentado para 24 261 no primeiro semestre de 2019.

Recorda-se que, no âmbito do regime jurídico dos intermediários de crédito, a obtenção da certificação profissional necessária para demonstração do preenchimento dos requisitos de conhecimentos e competências depende, em regra, da conclusão, pelo menos, duas formações: a formação “Intermediação de crédito” e, consoante os contratos abrangidos pela atividade do intermediário, a formação “comercialização de crédito hipotecário” e “comercialização de crédito aos consumidores”. A única exceção a esta regra prende-se com os trabalhadores dos intermediários de crédito que exerçam a sua atividade relativamente a contratos de crédito à habitação ou que prestem serviços de consultoria relativamente a esses contratos, caso em que se exige apenas a conclusão da formação sobre comercialização de crédito hipotecário.

Por sua vez, a obtenção da certificação profissional por parte dos trabalhadores e prestadores de serviços dos mutuantes que intervêm na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito hipotecário e, bem assim, dos serviços acessórios habitualmente propostos em associação aos referidos contratos, implica a conclusão da formação sobre comercialização de crédito hipotecário.

Neste contexto, e considerando que, a partir de 21 de março de 2019, a experiência profissional deixou de ser considerada um fator relevante para a demonstração do requisito de conhecimentos e competências, compreende-se o número bastante elevado de certificações concedidas durante o primeiro semestre do ano, tendo as instituições de crédito desenvolvido esforços no sentido de assegurar a formação dos seus trabalhadores envolvidos na elaboração, comercialização e celebração de contratos de crédito hipotecário.

Por fim, dá-se nota de que, de acordo com as informações prestadas pelas entidades formadoras ao Banco de Portugal, a maioria destas formações foram realizadas através de meios de comunicação à distância (*e-learning*).



## V Anexos

- 1 Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas
- 2 Iniciativas legislativas e regulamentares



# 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 2018 e no primeiro semestre de 2019, 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 à habitação e hipotecário – reclamações relacionadas com o acesso, execução e condições contratuais de contratos de crédito à habitação e 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 à habitação e 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, o serviço de mudança de conta, 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 2018 e no primeiro semestre de 2019 (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 2018 e no primeiro semestre de 2019 (média dos cheques tomados e sacados). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Crédito à habitação e hipotecário – número de contratos de crédito à habitação e de hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, em vigor em 2018 e no primeiro semestre de 2019 (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 2018 e no primeiro semestre de 2019 (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 2018 e no primeiro semestre de 2019 (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 2018 e no primeiro semestre de 2019 (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 2018 e no primeiro semestre de 2019. Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2018 e no primeiro semestre de 2019 (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 2018 e no primeiro semestre de 2019 (exclui operações de depósito e de levantamento internacionais). Fonte: informação reportada regularmente pela SIBS.
- Transferências a crédito – número de transferências processadas no SICOI em 2018 e no primeiro semestre de 2019. 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 2019, 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.

## 2 Iniciativas legislativas e regulamentares

### Quadro V.2.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objeto
12 de fevereiro	Lei n.º 13/2019	Estabelece medidas destinadas a corrigir situações de desequilíbrio entre arrendatários e senhorios, a reforçar a segurança e a estabilidade do arrendamento urbano e a proteger arrendatários em situação de especial fragilidade, procedendo, designadamente, à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.
13 de março	Instrução n.º 6/2019	Divulga, para o 2.º trimestre de 2019, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
5 de junho	Instrução n.º 9/2019	Divulga, para o 3.º trimestre de 2019, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do DL n.º 133/2009, de 2 de junho.

