

SINOPSE DE ATIVIDADES DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

1.º SEM. 2021



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

SINOPSE DE ATIVIDADES DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

1.º semestre 2021



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2021 • www.bportugal.pt

Índice

Sumário executivo | 11

I A supervisão comportamental no contexto da pandemia da COVID-19 | 21

- 1 Moratórias de crédito | 23
- 2 Supervisão das instituições financeiras | 28
 - 2.1 Deveres de informação aos clientes | 28
 - 2.2 Reclamações dos clientes bancários | 30
 - 2.3 Correção de irregularidades e sancionamento | 32
- 3 Novas regras na prevenção e na gestão do incumprimento de contratos de crédito | 33
- 4 Informação aos clientes bancários | 35

II Supervisão das instituições financeiras | 39

- 1 Serviços mínimos bancários | 41
 - 1.1 Evolução do número de contas de SMB | 41
 - 1.2 Ações de inspeção | 44
- 2 Publicidade | 46
 - 2.1 Suportes analisados | 46
 - 2.2 Suportes alterados | 48
- 3 Depósitos estruturados | 51
 - 3.1 Fiscalização do documento de informação fundamental (DIF) | 51
 - 3.2 Verificação das taxas de remuneração pagas | 51
- 4 Crédito aos consumidores | 52
 - 4.1 Evolução dos novos contratos | 52
 - 4.2 Ações de inspeção | 53
 - 4.3 Evolução dos contratos integrados em PERSI | 55
- 5 Crédito à habitação e hipotecário | 58
 - 5.1 Ações de inspeção | 58
 - 5.2 Evolução dos contratos integrados em PERSI | 58
- 6 Comissionamento bancário | 61
 - 6.1 Preçários | 61
 - 6.2 Comparador de comissões | 62

- 7 Reclamações de clientes bancários | **63**
- 7.1 Evolução recente | **63**
- 7.2 Evolução por produto e serviço | **64**
- 7.3 Matérias mais reclamadas | **66**
- 7.4 Instituições mais reclamadas | **73**
- 7.5 Resultados das reclamações encerradas e prazo de encerramento | **78**
- 8 Correção de irregularidades e sancionamento | **79**
- 8.1 Determinações específicas e recomendações | **79**
- 8.2 Processos de contraordenação | **86**

III Supervisão dos intermediários de crédito | **91**

- 1 Autorização e registo | **93**
- 1.1 Pedidos de autorização | **93**
- 1.2 Registo | **94**
- 1.3 Comunicações relativas a atividade transfronteiriça | **95**
- 1.4 Comunicações de instituições financeiras que atuam como intermediários de crédito | **95**
- 2 Fiscalização da atividade | **96**
- 2.1 Publicidade | **96**
- 2.2 Ações de inspeção | **97**
- 2.3 Reclamações de clientes bancários | **98**
- 3 Pedidos de informação | **100**
- 4 Correção de irregularidades e sancionamento | **101**
- 4.1 Determinações específicas | **101**
- 4.2 Processos de contraordenação | **102**

Anexos | **105**

- 1 Iniciativas legislativas e regulamentares | **107**
- 2 Notas metodológicas para o cálculo das instituições mais reclamadas | **108**

Índice de gráficos

- Gráfico I.1.1 • Moratórias de crédito | Contratos de crédito abrangidos, por tipo de beneficiário | Posição em final de período | Dezembro de 2020 a julho de 2021 | **25**
- Gráfico I.1.2 • Moratórias de crédito | Contratos de crédito a particulares abrangidos, por tipo de moratória | Posição em final de período | Dezembro de 2020 a julho de 2021 | **25**
- Gráfico I.1.3 • Moratória pública | Medidas de apoio aplicadas aos contratos com particulares | Julho de 2021 | **26**
- Gráfico I.1.4 • Crédito à habitação e crédito aos consumidores | Rácio de empréstimos vencidos (montante) | 2019 – julho de 2021 | **26**
- Gráfico I.1.5 • Número de processos PERSI iniciados no crédito à habitação e hipotecário | janeiro 2019 – julho 2021 | **27**
- Gráfico I.1.6 • Número de processos PERSI iniciados no crédito aos consumidores | janeiro 2019 – julho 2021 | **28**
- Gráfico I.2.1 • Reclamações sobre matérias COVID-19 | Evolução mensal | 2021 (até julho) | **30**
- Gráfico I.2.2 • Reclamações sobre matérias COVID-19 | Distribuição por matéria | 2021 (até julho) | **30**
- Gráfico I.2.3 • Moratórias de crédito | Reclamações por matéria | 2021 (até julho) | **31**
- Gráfico I.4.1 • Pedidos de informação dos clientes sobre matérias COVID-19 | Janeiro a julho de 2021 | **36**
- Gráfico I.4.2 • Pedidos de informação sobre matérias COVID-19, por matéria | Janeiro a julho de 2021 | **37**
- Gráfico I.4.3 • Moratórias de crédito | Pedidos de informação, por matéria | Janeiro a julho de 2021 | **37**
- Gráfico II.1.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2018 – 1.º semestre 2021 (valores em final de período) | **41**
- Gráfico II.1.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 1.º semestre 2021 | **42**
- Gráfico II.1.3 • SMB | Caracterização das contas constituídas, por género e idade | 1.º semestre 2021 | **43**
- Gráfico II.1.4 • SMB | Caracterização das contas | 1.º semestre 2021 | **43**
- Gráfico II.2.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **46**
- Gráfico II.2.2 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 1.º semestre de 2021 | **48**
- Gráfico II.2.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **48**
- Gráfico II.2.4 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades, por tipo de produto | 1.º semestre de 2020 | **49**
- Gráfico II.2.5 • Publicidade | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **50**

Gráfico II.4.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **52**

Gráfico II.4.2 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2021 | **56**

Gráfico II.4.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **57**

Gráfico II.5.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **59**

Gráfico II.6.1 • Folhetos de Comissões e Despesas | Matérias alteradas | 1.º semestre de 2021 | **61**

Gráfico II.7.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011 – 1.º semestre de 2021 | **63**

Gráfico II.7.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2020 – 1.º semestre de 2021 | **65**

Gráfico II.7.3 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2021 | **66**

Gráfico II.7.4 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel | 1.º semestre de 2021 | **67**

Gráfico II.7.5 • Reclamações | Depósitos bancários | 1.º semestre de 2021 | **68**

Gráfico II.7.6 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2021 | **69**

Gráfico II.7.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 1.º semestre de 2021 | **70**

Gráfico II.7.8 • – Reclamações | Transferências a crédito | 1.º semestre de 2021 | **71**

Gráfico II.7.9 • Reclamações | Crédito às empresas | 1.º semestre de 2021 | **72**

Gráfico II.7.10 • Reclamações | Cheques | 1.º semestre de 2021 | **73**

Gráfico II.7.11 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2021 | **75**

Gráfico II.7.12 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2021 | **76**

Gráfico II.7.13 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2021 | **78**

Gráfico III.1.1 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização | 2018 – 1.º semestre de 2021 | **93**

Gráfico III.1.2 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de alteração do registo | 2018 – 1.º semestre de 2021 | **94**

Gráfico III.2.1 • Intermediários de crédito | Suportes publicitários fiscalizados por matéria | 1.º semestre 2021 | **97**

Gráfico III.2.2 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência | 1.º semestre de 2021 | **99**

Gráfico III.3.1 • Intermediários de crédito | Pedidos de informação recebidos, por tema | 1.º semestre de 2021 | **100**

Índice de quadros

Quadro I.1.1 • Moratórias de crédito | Posição em final de período | Dezembro 2020 a julho de 2021 | **24**

Quadro I.2.1 • Condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E | Determinações específicas e recomendações | Janeiro a julho de 2021 | **32**

Quadro I.2.2 • Moratórias de crédito | Processos de contraordenação instaurados | Janeiro a julho de 2021 | **33**

Quadro II.1.1 • SMB | Número de contas, por instituição | 1.º semestre 2021 | **44**

Quadro II.2.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **47**

Quadro II.3.1 • Depósitos estruturados | Fiscalização dos documentos de informação pré-contratual | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **51**

Quadro II.3.2 • Depósitos estruturados | Verificação das remunerações | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **51**

Quadro II.4.1 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 1.º semestre 2020 – 1.º semestre de 2021 | **55**

Quadro II.4.2 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **57**

Quadro II.4.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **57**

Quadro II.5.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 1.º semestre 2020 – 1.º semestre de 2021 | **59**

Quadro II.5.2 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Soluções acordadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **60**

Quadro II.5.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021 | **60**

Quadro II.6.1 • Comissionamento | Comissões dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento no Comparador de Comissões (valores anuais) | 1.º semestre de 2021 | **62**

Quadro II.7.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2020 – 1.º semestre de 2021 | **64**

Quadro II.7.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário | 2020 – 1.º semestre de 2021 | **65**

Quadro II.7.3 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2021 | **74**

Quadro II.7.4 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2021 | **76**

Quadro II.7.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2021 | **77**

Quadro II.8.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 1.º semestre de 2021 | **79**

Quadro II.8.2 • Determinações específicas | SMB | 1.º semestre de 2021 | **80**

Quadro II.8.3 • Determinações específicas e recomendações | Publicidade | 1.º semestre de 2021 | **81**

Quadro II.8.4 • Determinações específicas e recomendações | Créditos aos consumidores | 1.º semestre de 2021 | **83**

Quadro II.8.5 • Determinações específicas e recomendações | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2021 | **84**

Quadro II.8.6 • Determinações específicas e recomendações | Serviços de pagamento | 1.º semestre de 2021 | **85**

Quadro II.8.7 • Processos de contraordenação instaurados | Por matéria | 1.º semestre de 2021 | **86**

Quadro III.4.1 • Intermediários de crédito | Determinações específicas | 1.º semestre de 2021 | **101**

Quadro III.4.2 • Intermediários de crédito | Processos de contraordenação instaurados | 1.º semestre de 2021 | **102**

Quadro III.1.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares | **107**

Índice de figuras

Figura I.3.1 • Portal do Cliente Bancário | Descodificador: Fim das moratórias. Como os bancos têm de atuar para prevenir incumprimentos. | **34**

Figura I.4.1 • Portal do Cliente Bancário | Novas regras na prevenção e na gestão do incumprimento de contratos de crédito | **36**

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
IAS	Indexante dos apoios sociais
MTIC	Montante total imputado ao consumidor
PARI	Plano de Ação para o Risco de Incumprimento
PCB	Portal do Cliente Bancário
PERSI	Procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento
PRIIP	<i>Packaged retail and insurance-based investment products</i> (pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros)
RCL	Reclamação proveniente do Livro de Reclamações
RCO	Reclamação proveniente de outros meios
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
RJSPME	Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e Moeda Eletrónica
SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i> (Área Única de Pagamentos em Euros)
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
SICOI	Sistema de Compensação Interbancária
SMB	Serviços mínimos bancários
TAE	Taxa anual efetiva
TAEG	Taxa anual de encargos efetiva global
TAN	Taxa anual nominal

Sumário executivo

Nesta edição da *Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental*, o Banco de Portugal apresenta o trabalho desenvolvido na supervisão dos mercados bancários de retalho durante o primeiro semestre de 2021.

O **capítulo I** descreve iniciativas adotadas para mitigar o impacto da pandemia sobre os clientes bancários e as atividades de supervisão de conduta conduzidas neste domínio. Apresenta também as alterações introduzidas ao regime aplicável à prevenção e gestão de situações de incumprimento.

O **capítulo II** detalha as atividades desenvolvidas na supervisão da conduta das instituições na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho. Referem-se as principais matérias analisadas nas ações de inspeção realizadas e nas reclamações analisadas, os incumprimentos identificados e as medidas corretivas adotadas.

O **capítulo III** relata as atividades desenvolvidas na autorização e no registo dos intermediários de crédito e na fiscalização da atividade desenvolvida por estas entidades.

... O Banco de Portugal continuou a acompanhar a implementação das medidas extraordinárias adotadas para apoiar as famílias e as empresas no contexto da pandemia da COVID-19.

Para mitigar os efeitos da pandemia, o legislador nacional (i) prolongou a possibilidade de adesão à moratória pública até 31 de março de 2021 e pelo período máximo de nove meses; (ii) estabeleceu a possibilidade de resgate, sem penalizações, de planos de poupança-reforma, poupança-educação e poupança-reforma/educação; e (iii) aprovou alterações ao regime geral do incumprimento, densificando os procedimentos que as instituições de crédito têm de adotar na prevenção e na gestão do incumprimento de contratos de crédito e alargando a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado. No âmbito da revisão do regime geral do incumprimento, adotou também medidas específicas para proteger os clientes bancários com moratórias. O Banco de Portugal acompanhou a implementação destas medidas e promoveu a divulgação pública dos novos direitos dos clientes bancários no âmbito das moratórias de crédito e da prevenção e gestão do incumprimento.

Em resultado da cessação de vigência das moratórias privadas durante o primeiro semestre, de acordo com os dados reportados ao Banco de Portugal, os contratos abrangidos por moratórias de crédito diminuíram desde o início do ano. No final de julho de 2021, beneficiavam de medidas de apoio previstas na moratória pública 381,4 mil contratos de crédito, abrangendo 292,6 mil devedores e um montante global de crédito de 36 801 milhões de euros, dos quais 38,7% correspondiam a empréstimos a particulares. O peso dos empréstimos em moratória no *stock* de crédito concedido aos particulares era de 11,3%.

Apesar de as moratórias privadas terem terminado, o rácio de incumprimento no crédito à habitação mantinha-se, no final de julho de 2021, em 0,5%; no crédito aos consumidores, diminuiu de 4,5%, no final de 2020, para 3,9%. O número de novos contratos integrados no procedimento extrajudicial de regularização do incumprimento (PERSI) também caiu no mesmo período.

O Banco de Portugal foi incumbido pelo legislador de fiscalizar junto das instituições supervisionadas o cumprimento do dever de divulgação de informação sobre a possibilidade de resgate sem penalizações de planos de poupança reforma, planos de poupança educação e planos de poupança reforma/educação, produtos que não se encontram sujeitos à sua supervisão comportamental.

No cumprimento desse mandato, o Banco de Portugal conduziu ações de inspeção às 98 instituições por si supervisionadas que comercializavam estes produtos. Foram emitidas 286 determinações específicas dirigidas a 97 instituições na sequência de ações de inspeção sobre a divulgação das condições especiais de resgate de PPR/PPE e PPR/E.

Até ao final de julho de 2021, o Banco de Portugal recebeu 388 reclamações de clientes bancários sobre matérias relacionadas com a implementação das moratórias de crédito (94%) e outras medidas de mitigação adotadas no contexto da pandemia. Foram instaurados cinco processos de contraordenação a cinco instituições na sequência da análise a reclamações sobre a implementação das moratórias de crédito.

... O Banco de Portugal conduziu ações de inspeção sobre a divulgação da conta de serviços mínimos bancários junto de todas as instituições que a comercializam e deu continuidade ao programa de fiscalização das práticas de comercialização desta conta.

A 30 de junho de 2021, existiam 141 421 contas de serviços mínimos bancários (SMB), mais 20,4% do que no final do primeiro semestre de 2020. Durante o primeiro semestre, foram constituídas 14 249 contas de SMB, 76% das quais resultaram da conversão de uma conta de depósito à ordem já existente na instituição, e foram encerradas 2414 contas de SMB, 78% por iniciativa do cliente.

Foram realizadas ações de inspeção para verificar se as 100 instituições que comercializam a conta de SMB cumpriram a obrigação de divulgar, no primeiro extrato da conta de depósito à ordem enviado anualmente, a possibilidade de os clientes converterem essa conta numa conta de SMB e se, em conjunto com esse extrato, enviaram o documento informativo sobre a conta de SMB. Dando seguimento ao programa de fiscalização desenvolvido nos últimos anos, foi ainda realizada uma ação de inspeção sobre as práticas de comercialização da conta de SMB de uma instituição. Na sequência das ações de inspeção sobre a conta de SMB, foram emitidas 20 determinações específicas a seis instituições para correção das irregularidades observadas.

... Os suportes de publicidade divulgados pelas instituições supervisionadas quase duplicaram, sobretudo devido ao crescimento dos suportes em formato digital.

O Banco de Portugal fiscalizou 8207 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e de publicidade institucional, o que representa um aumento de 94% em relação ao período homólogo de 2020. O número de suportes dedicados a produtos comercializados nos canais digitais quadruplicou. Dos suportes analisados pelo Banco de Portugal após a respetiva divulgação, 4,6% apresentavam irregularidades, tendo sido emitidas 66 determinações específicas a 28 instituições exigindo a correção dos incumprimentos observados. As campanhas multiproduto foram as que registaram o rácio de incumprimento mais elevado (21,9%), seguidas das campanhas a crédito à habitação (19,2%) e a linhas de crédito (14,6%).

O Banco de Portugal também verificou previamente a conformidade do documento de informação fundamental dos 30 depósitos estruturados comercializados e confirmou as taxas de remuneração dos 49 depósitos estruturados vencidos.

· A fiscalização das práticas de comercialização de crédito aos consumidores nos canais digitais permaneceu uma das prioridades da supervisão comportamental do Banco de Portugal.

O Banco de Portugal avaliou junto de 80 instituições as práticas de comercialização de crédito pessoal e de cartões de crédito nos canais digitais. Nesta ação, foram verificados o cumprimento dos deveres de informação e de assistência ao consumidor, os métodos destinados a confirmar a intenção do cliente em contratar os produtos de crédito, bem como os mecanismos destinados a garantir os direitos de livre revogação e de reembolso antecipado dos contratos. Na sequência destas ações de inspeção, foram emitidas 234 determinações específicas a 78 instituições para correção das irregularidades observadas.

Conduziu igualmente ações de inspeção a duas instituições para avaliar as práticas de comercialização de crédito pessoal, cartões de crédito, linhas de crédito e facilidades de descoberto. Nesta ação, foram analisados os procedimentos adotados para avaliar a solvabilidade do cliente, o cumprimento dos deveres de informação, o processo de formação dos contratos de crédito e a observância das obrigações de reporte de informação ao Banco de Portugal. Na sequência destas ações de inspeção, foram emitidas 24 determinações específicas a duas instituições para correção das irregularidades observadas.

· No crédito à habitação, o Banco de Portugal fiscalizou as práticas de cobrança de juros e de outros encargos em caso de mora.

A ação de inspeção sobre as práticas de cobrança de juros e de outros encargos em caso de mora no crédito à habitação abrangeu 99 instituições. O Banco de Portugal constatou que 80 instituições de crédito incluíam indevidamente nos contratos de crédito cláusulas que previam a possibilidade de, em resultado da mora do mutuário, deixar de ser aplicada a bonificação da taxa de juro associada à aquisição de outros produtos ou serviços. Na sequência destas ações de inspeção, foram emitidas 160 determinações específicas a 80 instituições para correção das irregularidades observadas.

· No crédito aos consumidores e no crédito à habitação, foram abertos menos processos PERSI do que no segundo semestre de 2020.

No crédito aos consumidores, as instituições reportaram ao Banco de Portugal o início de 274 748 processos PERSI, o que representa um decréscimo de 6,2% em relação ao semestre anterior. Estes processos englobavam 232 527 contratos de crédito e um montante global em dívida de 611,6 milhões de euros. No mesmo período, as instituições concluíram 266 224 processos PERSI relativos a 215 769 contratos de crédito aos consumidores, correspondentes a um montante total em dívida de 534,4 milhões de euros. O incumprimento foi regularizado em 43,5% dos processos concluídos (43,9% no semestre precedente).

No crédito à habitação e hipotecário, as instituições comunicaram a abertura de 16 581 processos PERSI, o que corresponde a uma redução de 5,8% relativamente ao semestre anterior. Estes processos envolviam 13 654 contratos de crédito e um montante total em dívida de 626,8 milhões de euros. No mesmo período, foram concluídos 15 363 processos PERSI, relativos a 11 544 contratos de crédito e a um montante total em dívida de 526,1 milhões de euros. O incumprimento foi regularizado em 73,2% dos processos encerrados (66,8% no segundo semestre de 2020).

... O Banco de Portugal recebeu 9646 reclamações de clientes bancários sobre matérias no âmbito das suas competências de supervisão comportamental.

No primeiro semestre de 2021, foram recebidas, em média, cerca de 1608 reclamações por mês, o que corresponde a uma redução de 1,9% relativamente à média mensal de 2020. Esta redução é explicada pela quebra no número de reclamações associadas à implementação das medidas de mitigação da pandemia; sem estas matérias, o número de reclamações teria crescido 3,3%, sobretudo em resultado do aumento das reclamações sobre matérias de crédito aos consumidores.

O Livro de Reclamações Eletrónico foi o canal mais utilizado pelos clientes bancários para a apresentação de reclamações (correspondendo a 39,6% das reclamações entradas), seguido do Portal do Cliente Bancário (25,2%) e do livro de reclamações físico disponibilizado ao balcão das instituições (24,8%).

O crédito aos consumidores, os depósitos bancários e o crédito à habitação e hipotecário motivaram 68,9% das reclamações, o que é explicado pela sua preponderância no conjunto de produtos e serviços comercializados. Comparando os valores obtidos para o ano de 2020 com os do primeiro semestre de 2021, verificou-se que as reclamações sobre crédito aos consumidores aumentaram de 20 para 23 por cada 100 mil contratos. Pelo contrário, o número de reclamações por cada 100 mil contratos diminuiu nos depósitos bancários – de 17 para 14 – e no crédito à habitação e hipotecário – de 59 para 58.

Não foram detetados indícios de infração em 59,8% das reclamações encerradas no primeiro semestre de 2021 (61,1% em 2020); nos restantes casos, a situação reclamada foi corrigida pela instituição, por sua iniciativa ou na sequência da intervenção do Banco de Portugal. Em resultado da análise realizada às reclamações encerradas neste período, o Banco de Portugal instaurou 54 processos de contraordenação a 23 instituições, envolvendo a análise de 230 reclamações, e emitiu 17 determinações específicas a sete instituições.

... Na sequência das ações de fiscalização e da análise de reclamações, foram emitidas 822 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 117 instituições.

As determinações específicas e recomendações foram dirigidas a 97 instituições), incluindo na comercialização de crédito aos consumidores (273 determinações específicas e recomendações, endereçadas a 82 instituições) e no crédito à habitação e hipotecário (162 determinações específicas e recomendações, abrangendo igualmente 82 instituições).

No exercício das suas atribuições de supervisão comportamental, o Banco de Portugal instaurou 57 processos de contraordenação contra 23 instituições. A generalidade destes processos (95%) resultou da análise de reclamações de clientes bancários (204 reclamações). As matérias mais visadas nos processos instaurados foram os depósitos bancários (14 processos contra oito instituições), os serviços de pagamento (13 processos contra 12 instituições) e o crédito aos consumidores (11 processos contra 10 instituições).

... O Banco de Portugal aprovou 220 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito.

No final do primeiro semestre de 2021, encontravam-se registados 5257 intermediários de crédito, mais 3,5% do que no final do ano anterior.

No período em apreço, não foram recebidos pedidos de certificação de entidades formadoras, tendo sido concluída a análise de dois pedidos apresentados em 2020. Os pedidos de certificação em causa foram indeferidos, uma vez que os interessados não demonstraram o cumprimento dos requisitos aplicáveis. No final do primeiro semestre de 2021, existiam oito entidades formadoras certificadas pelo Banco de Portugal para ministrar formações no âmbito do crédito à habitação e hipotecário, crédito aos consumidores e intermediação de crédito.

⋮ O Banco de Portugal intensificou a fiscalização da atuação ⋮ dos intermediários de crédito, com destaque para a publicidade.

Na fiscalização da atividade dos intermediários de crédito, o Banco de Portugal analisou 40 suportes publicitários. Foram instaurados 14 processos de contraordenação contra 14 intermediários de crédito, motivados por incumprimento de normas aplicáveis em matéria de publicidade.

O Banco de Portugal realizou ações de inspeção a 43 entidades. Nestas ações, avaliou se os intermediários de crédito dispunham de sítio na internet e se disponibilizavam meios adequados para o atendimento dos consumidores (no caso de atuarem exclusivamente à distância) e verificou igualmente o cumprimento da proibição de produção de publicidade a produtos de crédito por intermediários não vinculados. Verificou ainda se exerciam atividades que lhes estão vedadas e se recorriam indevidamente a terceiros para prestarem serviços de intermediação de crédito. Na sequência destas ações de inspeção foram emitidas 135 determinações específicas a 43 intermediários.

O Banco de Portugal recebeu 38 reclamações de clientes bancários relativas à atuação destas entidades e encerrou 46 reclamações. Em resultado da análise desenvolvida foi emitida uma determinação específica a um intermediário de crédito e instaurados quatro processos de contraordenação contra quatro intermediários de crédito.

No mesmo período, foram ainda instaurados seis processos de contraordenação por incumprimento das normas de alteração ao registo.

O Banco de Portugal dirigiu, assim, 150 determinações específicas e instaurou 24 processos de contraordenação, respetivamente, a 69 e a 24 intermediários de crédito.

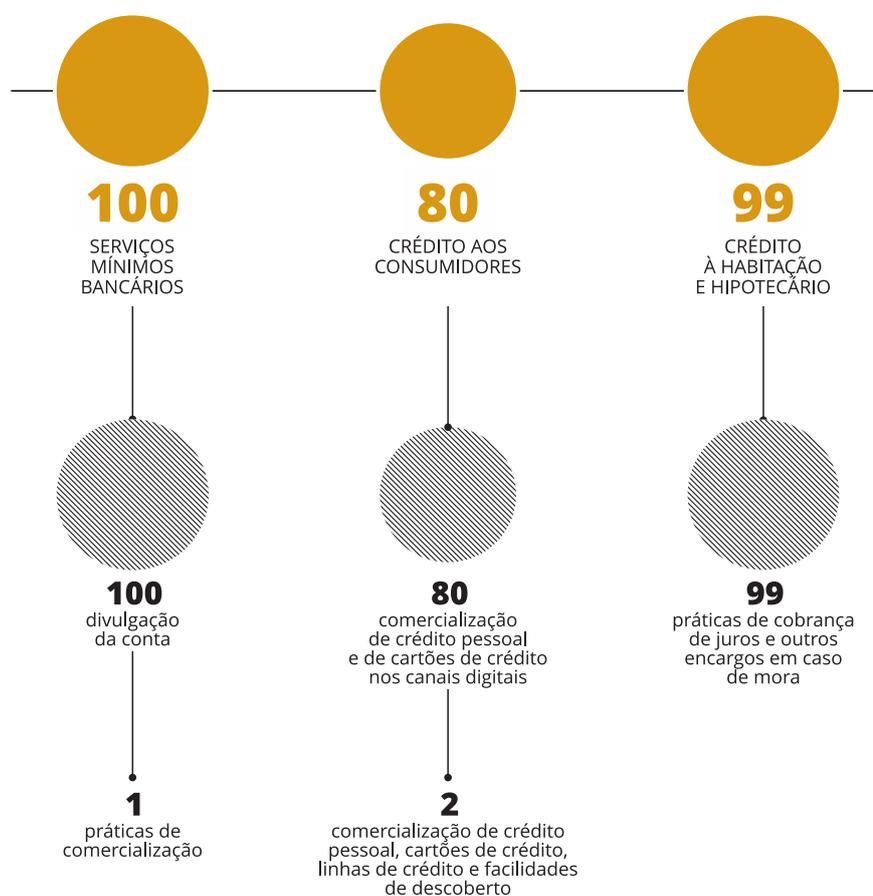
A supervisão comportamental em números **1.º sem. 2021**

O Banco de Portugal é responsável pela supervisão comportamental das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamento e das instituições de moeda eletrónica. É também responsável pela autorização, registo e supervisão dos intermediários de crédito.

Ações de inspeção

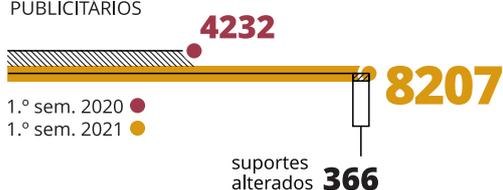
Instituições abrangidas

1.º sem. 2021 ●



Fiscalização da publicidade

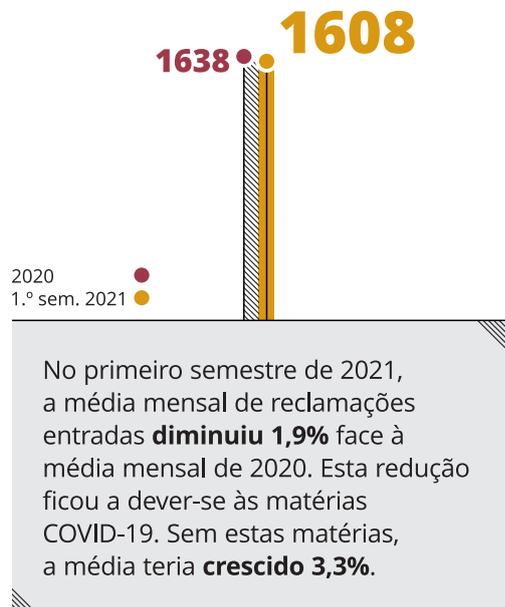
SUPORTES PUBLICITÁRIOS



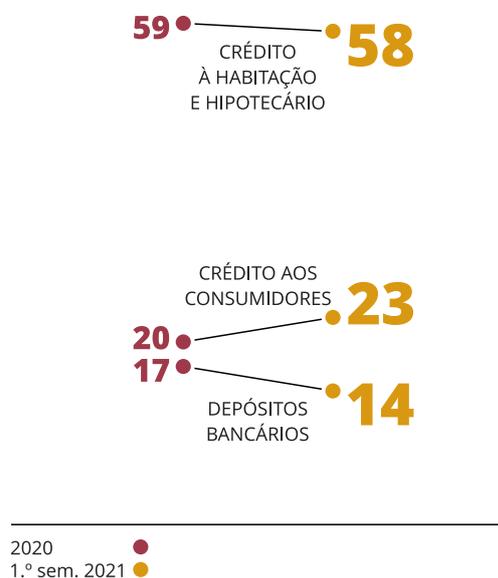
O rácio de incumprimento foi superior nas **campanhas multiproduto**: 21,9% dos suportes analisados apresentavam irregularidades.

Reclamações relativas a instituições

RECEBIDAS DE CLIENTES BANCÁRIOS
média mensal



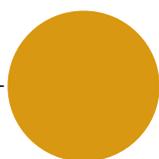
reclamações por cada 100 mil contratos/contas



Correção de irregularidades e sancionamento

1.º sem. 2021

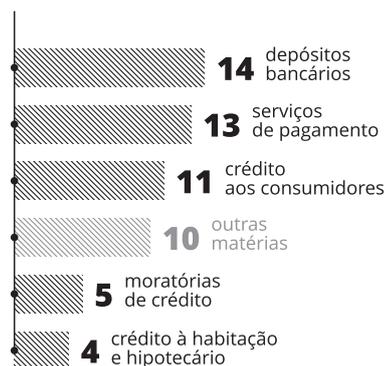
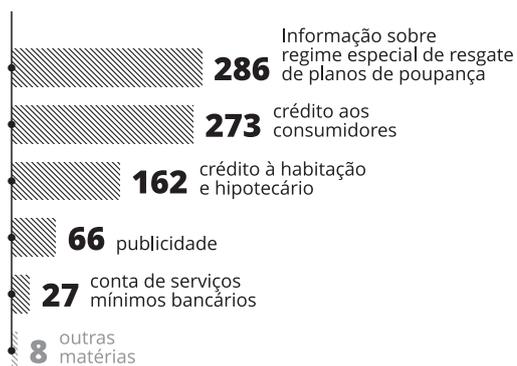
Na base destes processos de contraordenação estiveram 204 reclamações de clientes bancários.



822
DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS E RECOMENDAÇÕES

57

PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO INSTAURADOS

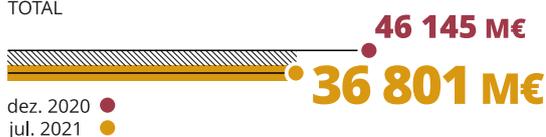


Moratórias de crédito **jan. a jul. 2021**

O Banco de Portugal acompanha a evolução das moratórias de crédito através da informação reportada pelas instituições de crédito. No final de julho de 2021, beneficiavam de moratórias 381,4 mil contratos.

Montantes, contratos e devedores abrangidos

MONTANTE
TOTAL



NÚMERO
DE DEVEDORES



NÚMERO
DE CONTRATOS



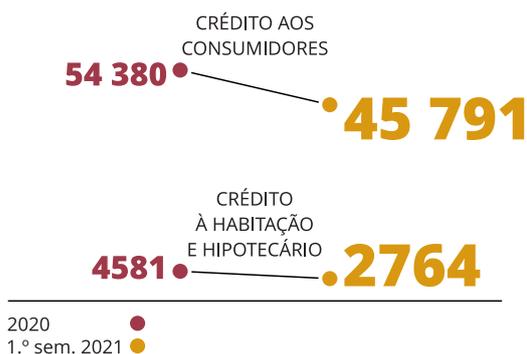
Apesar do prolongamento das moratórias e de um novo período de adesão, os contratos abrangidos diminuíram desde o início do ano, refletindo, sobretudo, a cessação das moratórias privadas.

EVOLUÇÃO
DO NÚMERO
DE CONTRATOS
DE CRÉDITO
A PARTICULARES



Incumprimento das famílias

NOVOS PROCESSOS INTEGRADOS EM PERSI*
média mensal



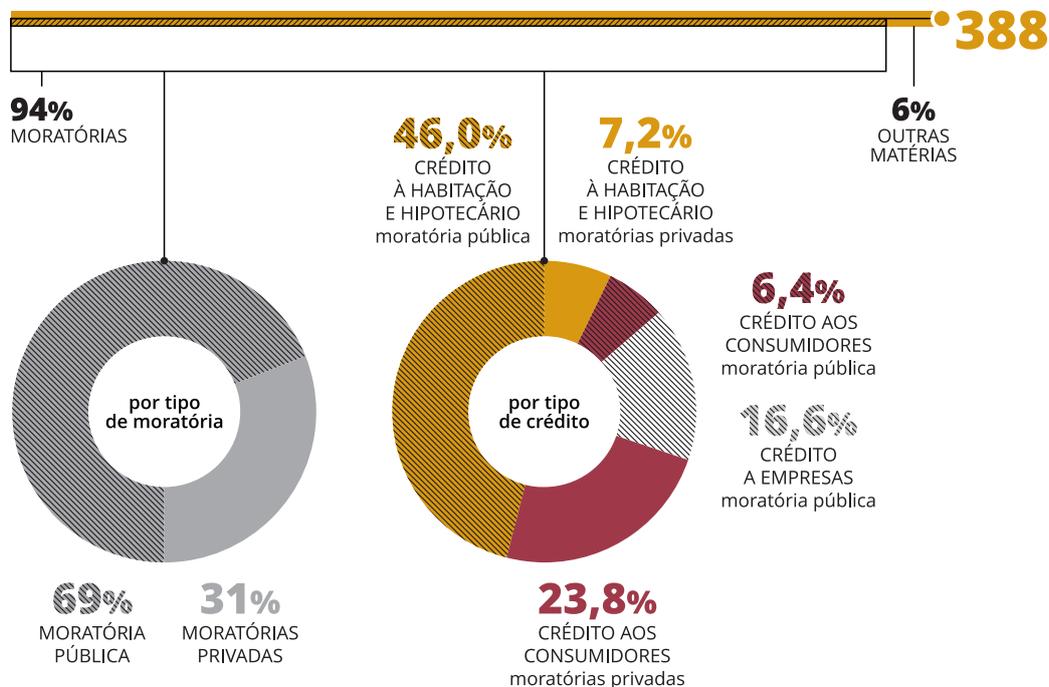
*Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento

Reclamações relativas a instituições

RECEBIDAS DE CLIENTES BANCÁRIOS

jan. a jul. 2021

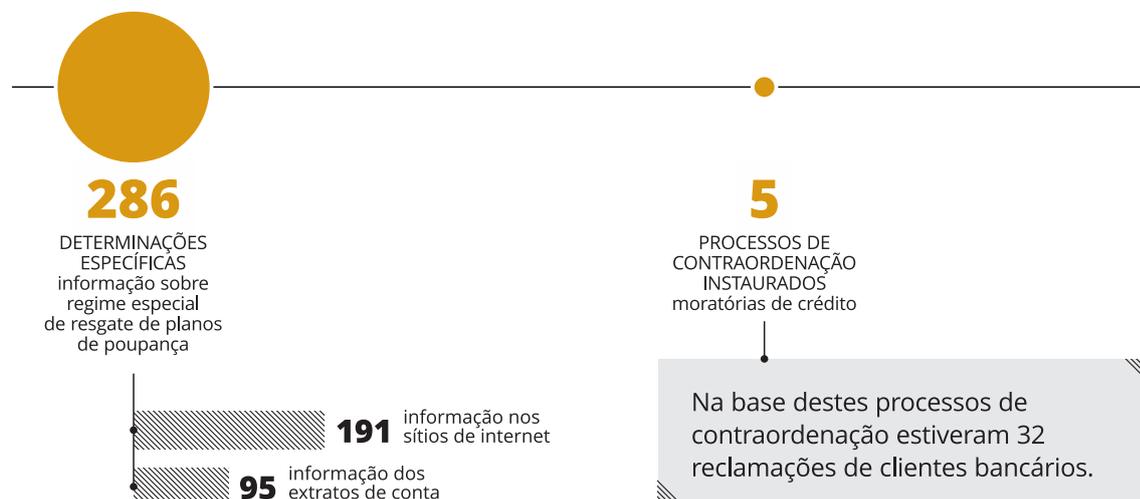
MATÉRIAS COVID-19



As reclamações sobre matérias COVID-19 representaram cerca de 3% do total das reclamações recebidas até julho de 2021.

Correção de irregularidades e sancionamento

jan. a jul. 2021



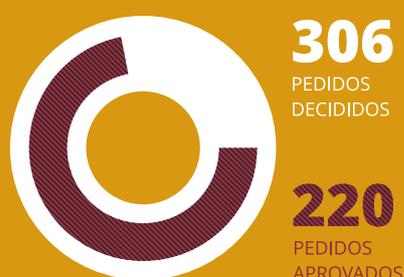
Autorização, registo e supervisão de intermediários de crédito

1.º sem. 2021

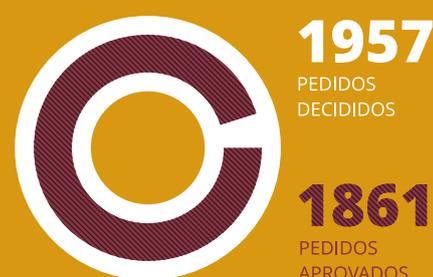
No primeiro semestre de 2021, o Banco de Portugal recebeu 279 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito. No final do primeiro semestre de 2021, estavam registados 5257 intermediários de crédito.

Autorização e registo

PEDIDOS DE AUTORIZAÇÃO



PEDIDOS DE ALTERAÇÃO AO REGISTO



Fiscalização e correção de irregularidades

FISCALIZAÇÃO

1.º sem. 2020 ● 1.º sem. 2021 ●

SUPORTES PUBLICITÁRIOS ANALISADOS

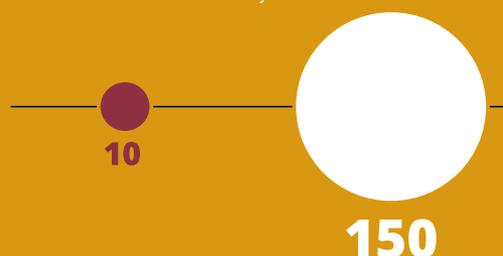


RECLAMAÇÕES RECEBIDAS DE CLIENTES BANCÁRIOS

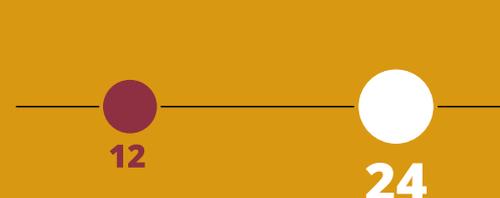


CORREÇÃO DE IRREGULARIDADES E SANCIONAMENTO

DETERMINAÇÕES ESPECÍFICAS E RECOMENDAÇÕES EMITIDAS



PROCESSOS DE CONTRAORDENAÇÃO INSTAURADOS



I A supervisão comportamental no contexto da pandemia da COVID-19

1 Moratórias de crédito

2 Supervisão das instituições financeiras

3 Novas regras na prevenção e na gestão
do incumprimento de contratos de crédito

4 Informação aos clientes bancários

1 Moratórias de crédito

... A evolução da pandemia da COVID-19 justificou o prolongamento
... das medidas de apoio a famílias e empresas.

O prazo de vigência da moratória pública criada pelo Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 23 de março, foi alargado até 30 de setembro de 2021¹. Adicionalmente, foi possível a apresentação de novos pedidos de adesão à moratória pública entre 1 de janeiro e 31 de março de 2021².

Neste contexto, os clientes bancários que não tinham beneficiado anteriormente de qualquer moratória (pública ou privada) puderam aderir à moratória pública pelo período máximo de nove meses. Também se possibilitou aos clientes que tinham beneficiado de moratória pública ou privada por período inferior a nove meses a adesão à moratória pública, cumprindo os critérios de acesso aplicáveis, fixando-se, no entanto, que a aplicação da referida moratória terminaria quando se perfizessem nove meses de aplicação de medidas de apoio aos contratos em causa.

A adesão à moratória pública entre janeiro e março de 2021 estava sujeita aos restantes requisitos de acesso resultantes das alterações legislativas introduzidas ao longo de 2020³.

A partir de 1 de abril de 2021, passou a vigorar apenas o regime de carência de capital nos contratos abrangidos pelo regime da moratória pública de empresas em setores não especialmente afetados pela pandemia. Exclui-se desta alteração também os contratos titulados por consumidores.

Os clientes bancários que não beneficiaram de medidas de apoio por período igual ou superior a nove meses puderam igualmente aceder às moratórias privadas promovidas pela Associação Portuguesa de Bancos (APB) entre 1 de janeiro e 31 de março de 2021.

No entanto, estas medidas de apoio vigoraram apenas até 31 de março de 2021, no caso dos contratos de crédito hipotecário, e 30 de junho de 2021, no caso dos contratos de crédito aos consumidores. Os clientes bancários que beneficiaram das moratórias privadas da APB relativamente a contratos de crédito à habitação ou a contratos de crédito aos consumidores retomaram o pagamento das suas prestações a partir de abril e de julho de 2021, respetivamente.

... Apesar do prolongamento das moratórias e de um novo período de
... adesão, os contratos abrangidos diminuíram desde o início do ano,
... refletindo, sobretudo, a cessação das moratórias privadas

No final de julho de 2021, encontravam-se a beneficiar de moratórias de crédito 381,4 mil contratos de crédito. Estes contratos abrangiam 292,6 mil devedores e um montante global de crédito de 36 801 milhões de euros, dos quais 38,7% relativos a empréstimos a particulares, correspondendo a 11,3% do respetivo *stock* de crédito^{4,5}.

1. Decreto-Lei n.º 78-A/2020, de 29 de setembro.

2. Decreto-Lei n.º 107/2020, de 31 de dezembro.

3. Ver capítulo 2 do *Relatório de Supervisão Comportamental* de 2020.

4. Neste capítulo, pela sua particular relevância, entendeu-se apresentar a informação mais atual e não limitada ao 1.º semestre de 2021. Os dados apresentados têm por base a informação reportada pelas instituições ao abrigo das Instruções n.º 13/2020 e n.º 23/2020, bem como a informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal.

5. Empréstimos concedidos a clientes particulares, incluindo os empresários em nome individual e as instituições sem fins lucrativos ao serviço das famílias.

Quadro I.1.1 • Moratórias de crédito | Posição em final de período | Dezembro 2020 a julho de 2021

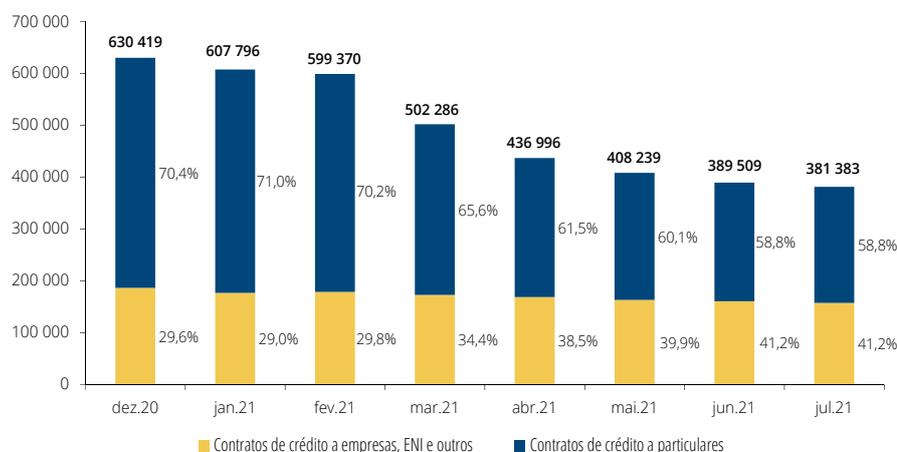
	dez. 20	jan. 21	fev. 21	mar. 21	abr. 21	mai. 21	jun. 21	jul. 21
Montante de crédito em moratória (milhões de euros)	46 145	45 671	45 577	42 493	39 653	38 474	37 475	36 801
dos quais:								
Particulares	20 066	19 993	19 638	17 087	15 193	14 723	14 422	14 247
Sociedades não financeiras	24 766	24 399	24 679	24 305	23 587	22 935	22 300	21 816
Outros	1 313	1 279	1 260	1 101	873	816	753	738
Montante de crédito em moratória em percentagem do total								
Crédito a particulares	16,2	16,1	15,8	13,7	12,2	11,7	11,5	11,3
Crédito a empresas	33,6	33,2	33,3	32,6	31,5	30,4	29,5	28,8
Devedores com crédito em moratória (milhares de devedores)	477,5	471,5	454,8	386,2	340,5	313,8	298,0	292,6
dos quais clientes particulares	413,2	407,7	391,0	325,5	283,2	258,1	243,4	238,6
Contratos abrangidos por moratórias de crédito (milhares de contratos)	630,4	607,8	599,4	502,3	437,0	408,2	389,5	381,4
dos quais								
Moratória pública	417,3	409,1	413,0	406,7	399,7	392,0	386,9	381,4
Crédito para habitação própria permanente e outros créditos hipotecários	230,7	232,4	234,3	233,8	231,1	228,8	226,3	224,1
Crédito pessoal com finalidade educação	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2
Crédito a empresas, empresários em nome individual e outros	186,3	176,5	178,5	172,6	168,4	163,0	160,3	157,1
Moratórias privadas	213,2	198,7	186,3	95,6	37,3	16,3	2,7	0,0
Crédito aos consumidores	141,9	128,3	119,7	69,8	37,2	16,3	2,6	0,0
Crédito hipotecário	71,3	70,4	66,7	25,8	0,0	0,0	0,0	0,0

Fonte: Banco de Portugal.

Tendo cessado a vigência das moratórias privadas⁶, estavam em causa contratos que beneficiavam da moratória pública, designadamente contratos de crédito para habitação própria permanente e outros créditos hipotecários (59%) e contratos de crédito a empresas (41%).

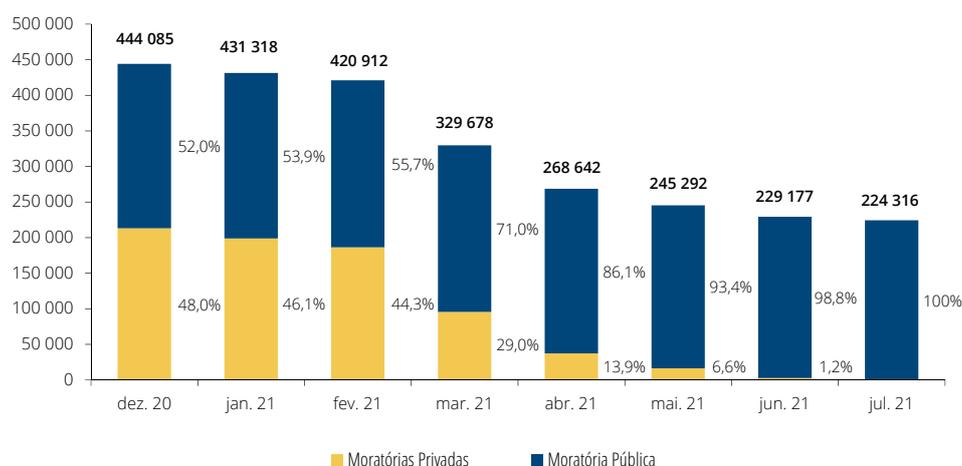
6. Como se referiu anteriormente, as moratórias privadas dinamizadas pela APB terminaram a sua vigência em 31 de março, no caso da moratória aplicável aos contratos de crédito hipotecário, e em 30 de junho de 2021, no caso da moratória aplicável aos contratos de crédito aos consumidores. Por seu turno, a moratória privada promovida pela Associação das Instituições de Crédito Especializado (ASFAC), que abrangia contratos de crédito aos consumidores, terminou a sua vigência em setembro de 2020, muito embora a generalidade das instituições subscritoras do protocolo que estabeleceu a referida moratória tenham aceitado prolongar a vigência da mesma até 31 de dezembro de 2020.

Gráfico I.1.1 • Moratórias de crédito | Contratos de crédito abrangidos, por tipo de beneficiário
| Posição em final de período | Dezembro de 2020 a julho de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico I.1.2 • Moratórias de crédito | Contratos de crédito a particulares abrangidos, por tipo de moratória
| Posição em final de período | Dezembro de 2020 a julho de 2021

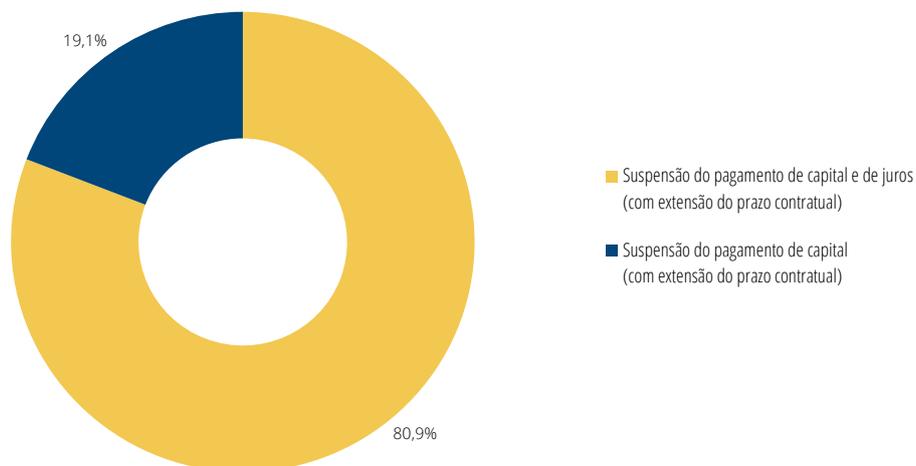


Fonte: Banco de Portugal.

Os contratos em moratória no final de julho de 2021 tinham como beneficiários os particulares em 58,8% dos casos.

Nos contratos de crédito celebrados com particulares que, em julho de 2021, beneficiavam da moratória pública, a medida de apoio mais frequentemente aplicada era a suspensão do pagamento de capital e de juros com extensão do prazo contratual (80,9%), seguida pela suspensão do pagamento de capital (19,1%).

Gráfico I.1.3 • Moratória pública | Medidas de apoio aplicadas aos contratos com particulares
| Julho de 2021



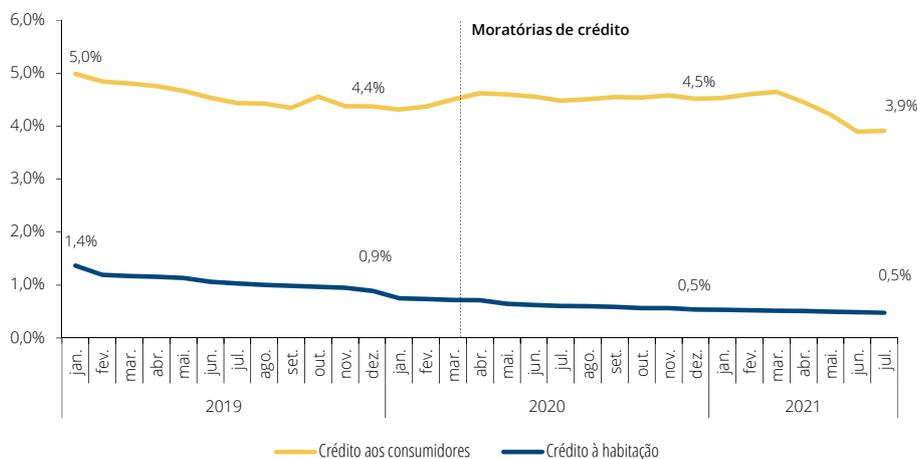
Fonte: Banco de Portugal.

... No crédito aos consumidores e no crédito à habitação, foram abertos
... menos processos PERSI do que no segundo semestre de 2020.

No primeiro semestre de 2021, o rácio entre o montante em incumprimento e o montante em dívida no crédito à habitação manteve-se inalterado, fixando-se em 0,5%, após a redução verificada ao longo de 2020.

No crédito aos consumidores, o rácio de incumprimento subiu no primeiro trimestre de 2021, passando de 4,5% no final de 2020 para 4,7% em março, mas diminuiu no segundo trimestre de 2021, fixando-se em 3,9% em junho de 2021. Esta trajetória acontece após uma relativa estabilidade em 2020 no período após a implementação das moratórias, em que o rácio assumiu valores entre 4,5% e 4,6%.

Gráfico I.1.4 • Crédito à habitação e crédito aos consumidores | Rácio de empréstimos vencidos (montante) | 2019 – julho de 2021



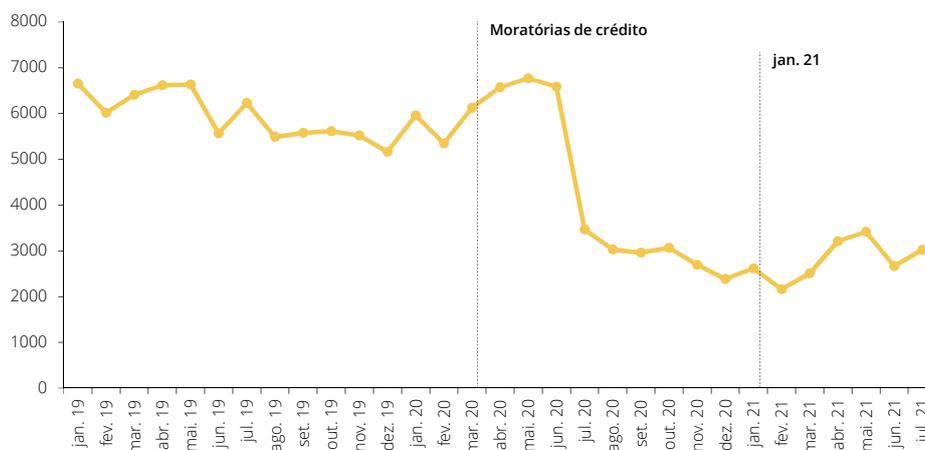
Fonte: CRC do Banco de Portugal.

Os clientes bancários que enfrentam dificuldades no cumprimento das suas obrigações em contratos de crédito à habitação e de crédito aos consumidores têm acesso a medidas para a prevenção e regularização de situações de incumprimento⁷. As instituições mutuantes estão obrigadas a implementar procedimentos e medidas para acompanhar os clientes bancários em situação de risco de incumprimento, no âmbito de um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI), e a negociar soluções de regularização com os clientes bancários que já entraram em incumprimento das suas obrigações contratuais, no âmbito do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).

O número de processos de crédito à habitação e hipotecário integrados em PERSI diminuiu no primeiro semestre de 2021, período em que se registou uma média mensal de 2764 processos de PERSI iniciados, que compara com 2934 no segundo semestre de 2020. Esta evolução entende-se associada à implementação da moratória pública, que, desde o seu início abrangeu os contratos de crédito à habitação própria permanente, e que, a partir de junho de 2020, passou a abranger outros créditos hipotecários celebrados por consumidores⁸.

O número de contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI⁹ também diminuiu no primeiro semestre de 2021, período em que se registou uma média mensal de 45 791 processos de PERSI iniciados, que compara com 48 808 processos de PERSI iniciados no segundo semestre de 2020.

Gráfico I.1.5 • Número de processos PERSI iniciados no crédito à habitação e hipotecário
| janeiro 2019 – julho 2021



Fonte: Banco de Portugal.

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

8. A caracterização dos processos de PERSI relativos a crédito à habitação e hipotecário iniciados no primeiro semestre de 2021 é apresentada na secção III.6.2 deste relatório.

9. A caracterização dos processos de PERSI relativos a crédito aos consumidores iniciados no primeiro semestre de 2021 é apresentada na secção III.5.3 deste relatório.

Gráfico I.1.6 • Número de processos PERSI iniciados no crédito aos consumidores | janeiro 2019 – julho 2021

Fonte: Banco de Portugal.

2 Supervisão das instituições financeiras

2.1 Deveres de informação aos clientes

No contexto das medidas extraordinárias para apoiar as famílias cujo rendimento foi afetado pela pandemia da COVID-19, o legislador nacional estabeleceu a possibilidade de resgate de planos de poupança-reforma, planos de poupança-educação e planos de poupança-reforma/educação, sem penalizações, em situações excecionais¹⁰.

Até 30 de setembro de 2021, os participantes dos referidos planos de poupança puderam solicitar o respetivo reembolso, até ao limite mensal do valor do IAS¹¹, desde que um dos membros do seu agregado familiar esteja em situação de isolamento profilático ou de doença, prestação de assistência a filhos ou netos, tenha sido colocado em situação de redução do período normal de trabalho ou de suspensão do contrato de trabalho, em virtude de crise empresarial, ou esteja em situação de desemprego.

Se um dos membros do agregado familiar for arrendatário de um contrato de arrendamento para habitação celebrado até 31 de março de 2021, os participantes de planos de poupança podem solicitar o respetivo resgate para a regularização de rendas objeto de moratória, com o limite mensal de 1,5 do valor do IAS.

As entidades que comercializam planos de poupança foram obrigadas a divulgar informação sobre este direito nos respetivos sítios na internet e nos extratos de conta enviados aos clientes. A informação em causa deveria ser disponibilizada de forma visível e incluir a descrição das condições que devem ser observadas pelos clientes para beneficiarem desta medida excecional, bem como os contactos a utilizar para o esclarecimento de dúvidas e obtenção de informações adicionais.

10. Artigo 362.º da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro, que aprovou o Orçamento de Estado para 2021.

11. O valor do IAS fixado para 2021 é de 438,81 euros.

O legislador incumbiu o Banco de Portugal de fiscalizar o cumprimento deste dever de informação por parte das entidades sujeitas à sua supervisão, pese embora a atuação dessas entidades no âmbito da comercialização dos referidos produtos não esteja abrangida no âmbito de intervenção do Banco de Portugal no exercício da sua função de supervisão comportamental.

· O Banco de Portugal realizou inspeções à divulgação das condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E nos extratos da conta de depósito à ordem e nos sítios na internet das 98 instituições de crédito que comercializam estes produtos.

Na ação de inspeção sobre a divulgação das condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E nos extratos da conta de depósito à ordem, avaliou-se junto de 98 instituições:

- A **prestação de informação** sobre a possibilidade de resgate, em condições especiais, de PPR, PPE e PPR/E nos extratos da conta de depósito à ordem.

Foram identificadas 90 instituições que não prestavam esta informação.

- O **teor da informação prestada**, tendo sido avaliado o cumprimento dos requisitos estabelecidos na lei, incluindo a referência à disponibilização de informação mais detalhada no sítio da internet da instituição, bem como a disponibilização de contactos para o esclarecimento de dúvidas e obtenção de informações adicionais.

Foram identificadas cinco instituições que não apresentavam de forma completa esta informação.

Na sequência desta ação fiscalizadora foram emitidas 95 determinações específicas e recomendações a 95 instituições¹².

Na ação de inspeção sobre a divulgação das condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E nos sítios na internet, avaliou-se junto das 98 instituições:

- A **prestação de informação** sobre a possibilidade de resgate, em condições especiais, de PPR, PPE e PPR/E em **local visível** dos sítios na internet.

Verificou-se que 90 instituições não disponibilizavam informação sobre a possibilidade de resgate de PPR, PPE e PPR/E em local de destaque dos respetivos sítios na internet e quatro não apresentavam qualquer informação sobre essa possibilidade.

- O **teor da informação prestada**, tendo sido avaliada: (i) a divulgação das condições de acesso ao regime excecional de resgate de PPR, PPE e PPR/E, (ii) a possibilidade de reembolso antecipado sem penalização ou perda de benefício fiscal, desde que o PPR, PPE e PPR/E tenha sido subscrito até 31/03/2020, (iii) a apresentação dos limites mensais de reembolso por beneficiário e seguradora e (iv) a disponibilização dos contactos a utilizar para o esclarecimento de dúvidas e obtenção de informações adicionais;

Foram identificadas 11 instituições que não cumpriam nos seus sítios na internet os requisitos legais sobre a informação a prestar aos clientes sobre as condições de resgate de PPR, PPE e PPR/E e 84 que apresentavam insuficiências nesta matéria.

Na sequência desta ação fiscalizadora foram emitidas 191 determinações específicas e recomendações a 97 instituições¹³.

12. Ver ponto 2.3 seguinte.

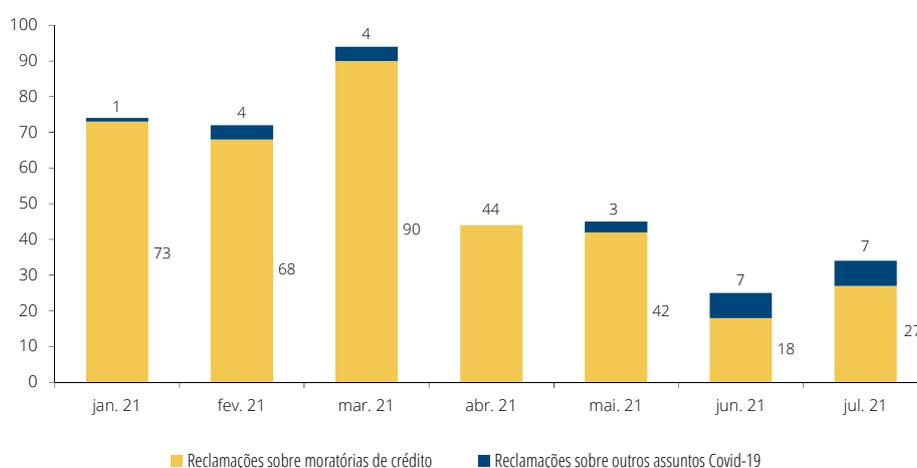
13. Ver ponto 2.3 seguinte.

2.2 Reclamações dos clientes bancários

Entre janeiro e julho de 2021, o Banco de Portugal recebeu 388 reclamações de clientes bancários sobre matérias relacionadas com as medidas de mitigação dos efeitos da pandemia da COVID-19 nos mercados bancários de retalho (matérias COVID-19).

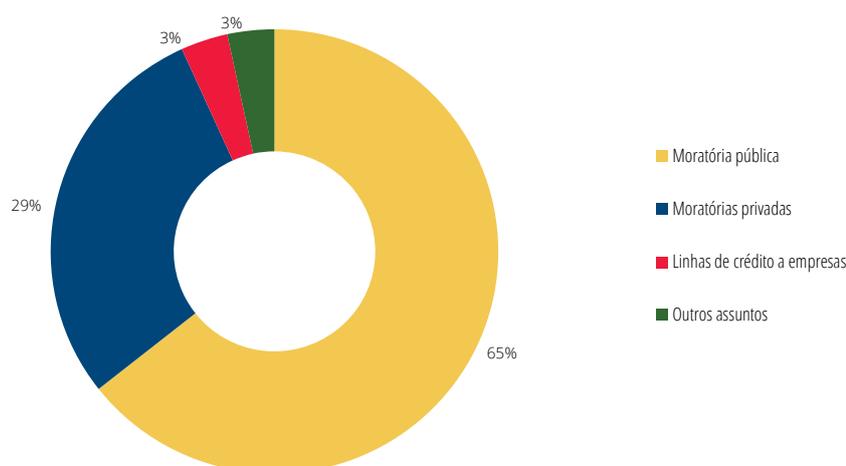
As reclamações sobre matérias COVID-19 representaram cerca de 3% do total das reclamações recebidas até julho de 2021, estando a generalidade destas reclamações (94%) relacionada com a aplicação das moratórias.

Gráfico I.2.1 • Reclamações sobre matérias COVID-19 | Evolução mensal | 2021 (até julho)



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico I.2.2 • Reclamações sobre matérias COVID-19 | Distribuição por matéria | 2021 (até julho)



Fonte: Banco de Portugal.

As reclamações sobre a **moratória pública** nos contratos de **crédito à habitação**, que representaram 46% das reclamações sobre as moratórias de crédito recebidas até julho de 2021, incidiram, nomeadamente, sobre:

- i)** o não cumprimento, por parte das instituições de crédito, do prazo de implementação da moratória,
- ii)** a recusa de acesso à moratória, entre janeiro e março de 2021, relativamente a contratos de crédito que beneficiaram anteriormente de moratórias por período superior a nove meses, e
- iii)** a cobrança de prestações na pendência da moratória, e
- iv)** a cessação dos efeitos da moratória.

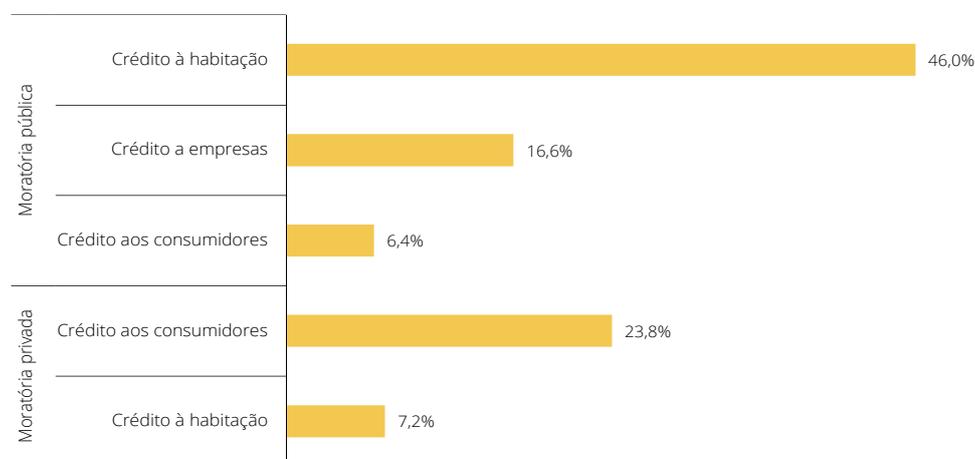
Nas reclamações sobre a **moratória pública** nos contratos de **crédito a empresas** que representaram 16,6% das reclamações sobre as moratórias de crédito, suscitaram-se questões, entre outros aspetos, sobre:

- i)** os requisitos de acesso à moratória pública, em particular a aplicação desta medida de apoio aos contratos de crédito celebrados após 26 de março de 2020 (i.e. a entrada em vigor do regime de moratória pública),
- ii)** o atraso na implementação da moratória,
- iii)** os efeitos da moratória no plano de pagamento do contrato de crédito, em especial no período adicional de vigência (entre 31 de março de 2021 e 30 de setembro de 2021), e
- iv)** a cobrança de prestações durante a moratória.

No âmbito das **moratórias privadas** nos contratos de **crédito aos consumidores**, que representaram 23,8% das reclamações sobre moratórias, destacaram-se as matérias relacionadas, designadamente, com

- i)** as condições de acesso às moratórias privadas,
- ii)** o prazo de implementação e de vigência das mesmas,
- iii)** a recusa de aplicação de moratórias privadas, e
- iv)** após a cessação de moratórias privadas, os procedimentos adotados pelas instituições de crédito perante situações de risco de incumprimento ou de incumprimento efetivo.

Gráfico I.2.3 • Moratórias de crédito | Reclamações por matéria | 2021 (até julho)



Fonte: Banco de Portugal.

Nas reclamações sobre **linhas de crédito de apoio à atividade empresarial no âmbito da pandemia da COVID-19**, que representaram 3% das reclamações sobre medidas de mitigação da pandemia da COVID-19 nos mercados bancários de retalho, suscitaram-se questões, designadamente, sobre:

- i) as condições de acesso a estas linhas de crédito, em particular, os documentos necessários e o prazo para apresentação de candidatura,
- ii) a demora no tratamento dos pedidos de acesso e
- iii) a recusa do crédito, nomeadamente com fundamento na análise de risco da operação.

Das 460 **reclamações encerradas** até ao final de julho sobre estas matérias, em cerca de 48% verificou-se a resolução da situação reclamada pela instituição, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal e em 52% dos casos não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada. A análise destas reclamações conduziu à instauração de cinco processos de contraordenação, a cinco instituições, envolvendo 32 reclamações¹⁴.

2.3 Correção de irregularidades e sancionamento

Até ao final de julho de 2021, foram dirigidas 200 determinações específicas e 86 recomendações a 97 instituições, na sequência das ações de fiscalização que incidiram sobre a informação aos clientes bancários relativamente às condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E¹⁵, enquanto medida de mitigação dos efeitos da pandemia da COVID-19.

Quadro I.2.1 • Condições especiais de resgate de PPR, PPE e PPR/E | Determinações específicas e recomendações | Janeiro a julho de 2021

Matéria	Número	Instituições abrangidas
Informação nos sítios de internet	191	97
Informação dos extratos de conta	95	95
Total	286	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: No primeiro semestre de 2021, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 97 instituições. A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

As determinações específicas exigiram às instituições o cumprimento dos seguintes deveres:

- A prestação de informação nos sítios de internet sobre a possibilidade de resgate de PPR, PPE e PPR/E em condições especiais, tendo sido exigido a 94 instituições que assegurassem a divulgação dessa informação em local visível dos respetivos sítios na internet¹⁶ e a 10 instituições que o teor da informação cumprisse o disposto na legislação em vigor. Recomendou-se ainda a 84 instituições que especificassem os montantes correspondentes aos limites mensais de reembolso por beneficiário e seguradora e a duas instituições que procedessem à divulgação dos contactos que os clientes podem utilizar para a obtenção de esclarecimentos ou de informação adicional;
- A prestação de informação nos extratos de conta sobre a possibilidade de resgate de PPR, PPE e PPR/E em condições especiais, tendo sido exigida a divulgação dessa informação a 90 instituições.

14. Ver ponto 2.3 seguinte.

15. Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro.

16. Artigo 362.º, n.º 4, da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro.

Também se exigiu a cinco instituições que incluíssem na informação disponibilizada referência ao sítio na internet onde o cliente poderia obter informação sobre as condições aplicáveis e os contactos que o cliente poderia utilizar para o esclarecimento de dúvidas e obtenção de informações adicionais¹⁷.

Entre janeiro e julho, foram instaurados processos de contraordenação a cinco instituições sobre a aplicação das moratórias, tendo por base irregularidades detetadas em 32 reclamações.

Quadro I.2.2 • Moratórias de crédito | Processos de contraordenação instaurados | Janeiro a julho de 2021

Matéria	Número	Instituições abrangidas
Implementação da moratória pública	5	5

Fonte: Banco de Portugal

Na origem dos processos de contraordenação instaurados está o incumprimento do dever de implementação da moratória pública, no prazo máximo de cinco dias úteis, após a receção da declaração de adesão e dos documentos comprovativos do preenchimento das respetivas condições de acesso, com efeitos à data da entrega da declaração¹⁸ e a recusa da aplicação da medida de apoio apesar das entidades beneficiárias preencherem os requisitos legais.

3 Novas regras na prevenção e na gestão do incumprimento de contratos de crédito

O legislador aprovou, no início de agosto de 2021, alterações ao quadro normativo aplicável à prevenção e gestão de situações de incumprimento de contratos de crédito (o designado “regime geral do incumprimento”)¹⁹.

Em resultado dessas alterações, a partir de 7 de agosto de 2021, as instituições passaram a ter novas obrigações no acompanhamento dos clientes bancários em risco de incumprimento ou em mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito.

O âmbito de aplicação do regime geral do incumprimento foi alterado, de modo a abranger, para além das instituições de crédito, as sociedades financeiras, as instituições de pagamento e as instituições de moeda eletrónica. As suas regras passaram também a aplicar-se aos contratos de locação financeira.

17. Artigo 362.º, n.º 4, da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro.

18. Artigo 5.º, n.º 3, do Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março.

19. Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto, que entrou em vigor em 7 de agosto.

No contexto do PARI, aplicável previamente ao incumprimento, foram reforçados os deveres de acompanhamento sistemático e regular dos contratos de crédito, para identificação precoce de indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes.

Neste contexto, as instituições devem atender, por exemplo, ao registo na Central de Responsabilidades de Crédito de incumprimento noutros contratos, o desemprego, a perda de rendimentos ou o facto de o cliente exercer a sua atividade profissional num setor em dificuldades. No prazo de 15 dias após a disponibilização dos elementos de informação solicitados ao cliente, a instituição deve apresentar propostas adequadas à prevenção do incumprimento dos contratos de crédito, as quais estão elencadas, de forma exemplificativa, na lei.

Fixaram-se, igualmente, novas exigências de reporte de informação ao Banco de Portugal sobre os contratos de crédito em risco de incumprimento (PARI).

Figura I.3.1 • Portal do Cliente Bancário | Descodificador: Fim das moratórias. Como os bancos têm de atuar para prevenir incumprimentos.



Fonte: Banco de Portugal (<https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/material/fim-das-moratorias-como-os-bancos-tem-de-atuar-para-prevenir-incumprimentos>).

As instituições passaram também a estar proibidas de agravar a taxa de juro contratualmente acordada no âmbito de acordos celebrados com os clientes bancários que visem a prevenção ou a regularização de situações de incumprimento. Devem ainda acompanhar a eficácia das soluções acordadas com os clientes no âmbito do PARI e PERSI e, sempre que tal se revele adequado, propor novas soluções aos clientes.

A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE), rede de entidades que prestam, a título gratuito, informação, aconselhamento e acompanhamento aos clientes bancários em dificuldades no pagamento dos seus créditos, foi alargada aos centros de informação e arbitragem de conflitos de consumo. Prevê-se, ainda, que a Direção-Geral do Consumidor e o Banco de Portugal dinamizem ações de formação destinadas às entidades da RACE.

À Direção-Geral do Consumidor foi expressamente atribuída a possibilidade de estabelecer protocolo de colaboração com o Banco de Portugal.

... O legislador definiu, ainda, um conjunto de medidas específicas de proteção para os clientes bancários com contratos de crédito abrangidos pelas moratórias, para mitigar os efeitos da sua cessação.

Relativamente aos clientes bancários com contratos de crédito abrangidos pela moratória pública, as instituições ficaram obrigadas a adotar as diligências associadas ao PARI com a antecedência mínima de 30 dias face à data prevista para o fim daquela medida de apoio, contactando esses clientes e avaliando a sua situação financeira. As instituições ficaram ainda obrigadas a apresentar aos clientes, com a antecedência mínima de 15 dias face ao termo da moratória, soluções adequadas à sua atual situação financeira, sempre que confirmem que o cliente está em risco de incumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito mas dispõe de capacidade financeira para evitar esse incumprimento através, por exemplo, da renegociação do contrato ou da reestruturação da dívida.

Caso o cliente bancário deixe de pagar as prestações do contrato de crédito e seja integrado no PERSI nos 90 dias após o fim da moratória pública, as instituições não podem extinguir esse procedimento e pôr termo às garantias associadas com fundamento na falta de colaboração do cliente bancário ou no facto de o cliente não dispor de capacidade financeira para regularizar a situação de incumprimento durante os 90 dias em que vigore o PERSI.

4 Informação aos clientes bancários

... O Banco de Portugal promoveu a divulgação das medidas de mitigação dos efeitos da pandemia da COVID-19 que conferiram novos direitos aos clientes bancários, no âmbito das moratórias de crédito e da prevenção e gestão de situações de incumprimento.

O Portal do Cliente Bancário (PCB) foi o principal instrumento utilizado para a divulgação de informação sobre as moratórias de crédito pública e privadas, através do qual se explicaram os direitos e deveres dos clientes bancários, as condições de acesso e os tipos de crédito abrangidos pelas moratórias. Foram também publicadas respostas a perguntas frequentes (FAQ) para esclarecer as principais dúvidas apresentadas nos pedidos de informação dirigidos pelos clientes bancários ao Banco de Portugal.

Foram igualmente divulgadas no PCB as alterações ao regime geral do incumprimento²⁰, em particular as medidas de proteção dos clientes bancários com contratos em moratória. Através do PCB foram recebidos pedidos de informação de clientes bancários.

20. Ver ponto 2 deste capítulo.

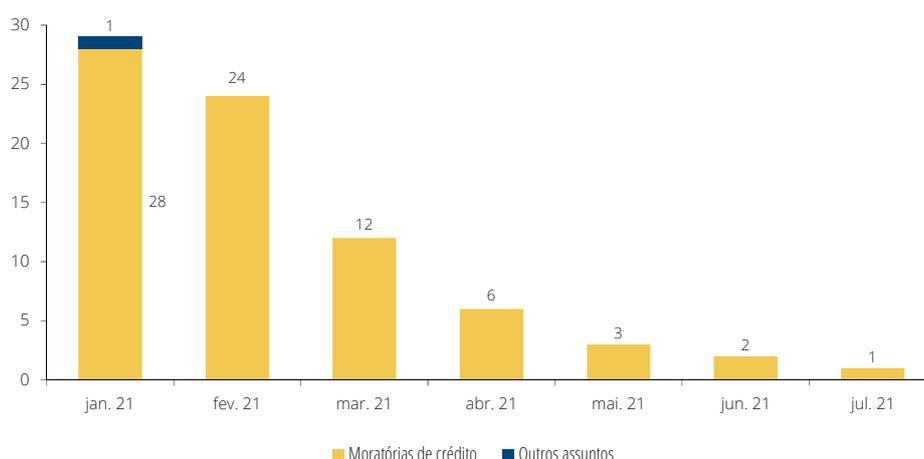
Figura I.4.1 • Portal do Cliente Bancário | Novas regras na prevenção e na gestão do incumprimento de contratos de crédito



Fonte: Banco de Portugal (<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/novas-regras-na-prevencao-e-na-gestao-do-incumprimento-de-contratos-de-credito>).

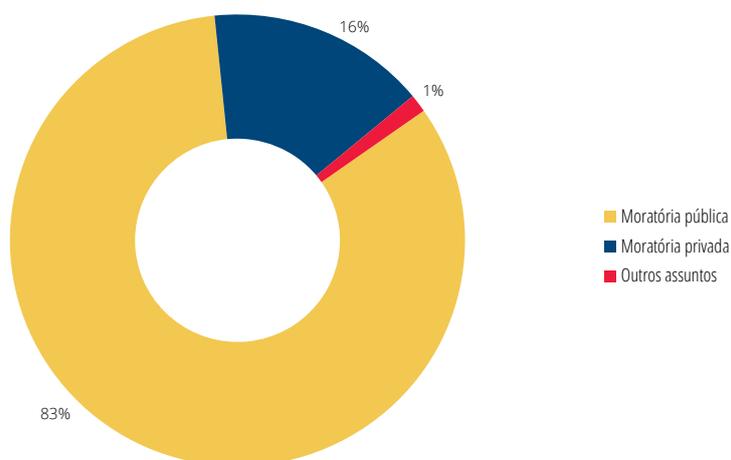
Até julho de 2021, foram recebidos 77 pedidos de informação de clientes bancários sobre matérias associadas às medidas de mitigação da pandemia da COVID-19, que representaram 3% do total de pedidos de informação recebidos neste período. A quase totalidade dos pedidos de informação versaram sobre as moratórias de crédito. A maioria dos pedidos de informação foram recebidos em janeiro e fevereiro de 2021. Nos meses seguintes, observou-se uma diminuição gradual dos pedidos de informação sobre estas matérias.

Gráfico I.4.1 • Pedidos de informação dos clientes sobre matérias COVID-19 | Janeiro a julho de 2021



Fonte: CRC do Banco de Portugal.

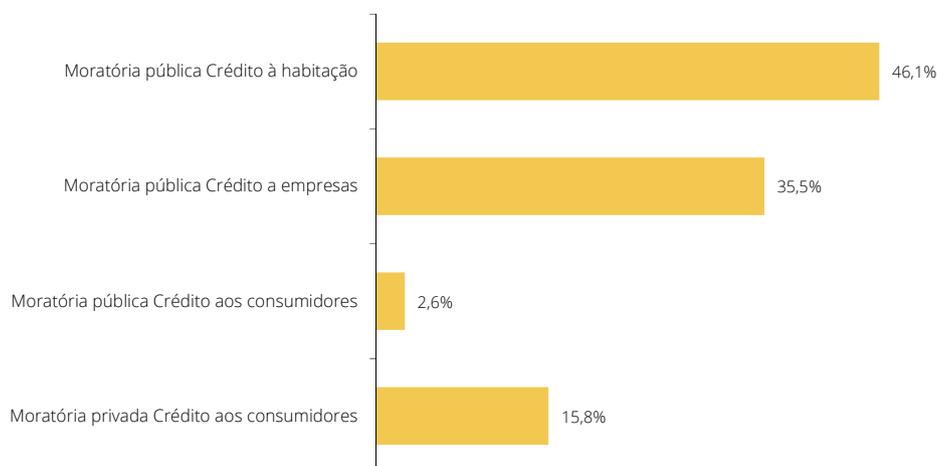
Gráfico I.4.2 • Pedidos de informação sobre matérias COVID-19, por matéria | Janeiro a julho de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Neste período, nos pedidos de informação que incidiram sobre a moratória pública, destacam-se as questões referentes a crédito à habitação e a crédito a empresas, que representaram, respetivamente, 46,1% e 35,5% do total dos pedidos de informação recebidos sobre as moratórias de crédito. Os pedidos de informação referentes a crédito aos consumidores no âmbito da moratória privada representaram 15,8% do total dos pedidos de informação sobre moratórias.

Gráfico I.4.3 • Moratórias de crédito | Pedidos de informação, por matéria | Janeiro a julho de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Nos pedidos de informação relativos à aplicação da moratória pública a contratos de **crédito à habitação**, assinalam-se as exposições referentes (i) ao acesso à moratória pública após 1 de janeiro de 2021, (ii) à aplicação da moratória pública aos contratos de crédito celebrados após 26 de março de 2020 (i.e., a entrada em vigor do regime da moratória pública), (iii) ao prazo de vigência da moratória pública, em especial a eventual prorrogação suplementar até 31 de dezembro de 2021, e (iv) à recusa do acesso à moratória pública, em particular com fundamento no não preenchimento das condições de acesso.

Os pedidos de informação relativos à aplicação da moratória pública a contratos de **crédito a empresas** incidiram, nomeadamente, sobre (i) os requisitos de acesso a esta medida de apoio, (ii) os contratos de crédito abrangidos pelo regime da moratória pública, (iii) o impacto da aplicação desta medida de apoio nos contratos de crédito, em especial no período adicional de vigência (entre 31 de março de 2021 e 30 de setembro de 2021), e (iv) o prazo de vigência da moratória pública.

Nos pedidos de informação sobre a aplicação de moratórias privadas a contratos de **crédito aos consumidores** suscitaram-se questões sobre (i) a vigência das moratórias privadas, e (ii) o acesso à moratória pública, após 1 de janeiro de 2021, relativamente a contratos que beneficiaram anteriormente de moratória privada.

II Supervisão das instituições financeiras

- 1 Serviços mínimos bancários
- 2 Publicidade
- 3 Depósitos estruturados
- 4 Crédito aos consumidores
- 5 Crédito à habitação e hipotecário
- 6 Comissionamento bancário
- 7 Reclamações de clientes bancários
- 8 Correção de irregularidades e sancionamento

1 Serviços mínimos bancários

1.1 Evolução do número de contas de SMB

A 30 de junho de 2021, existiam 141 421 contas de SMB¹, mais 14 249 contas do que no final de 2020.

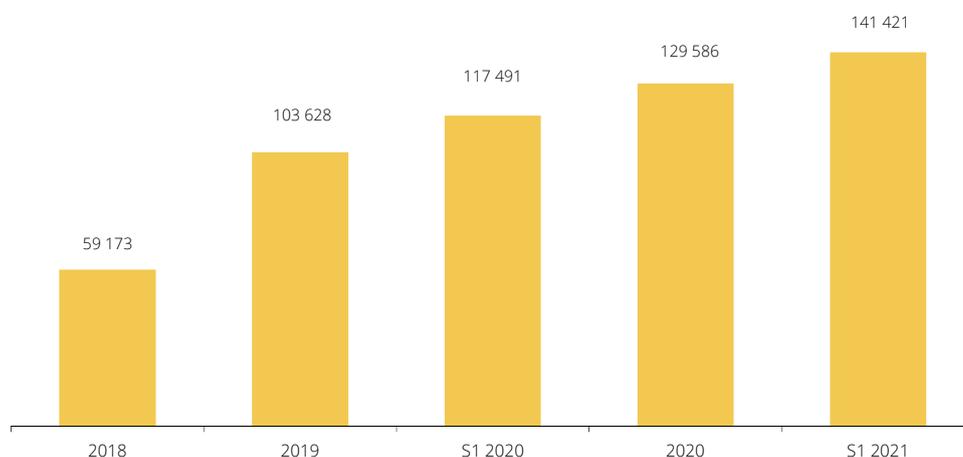
∴ Aumentou em 9,1% o número de contas SMB, face ao final de 2020.

Das contas de SMB constituídas, 10 868 resultaram da conversão de uma conta de depósito à ordem já existente na instituição numa conta de SMB e 3381 da abertura de uma nova conta de SMB.

∴ Cerca de 76% das contas de SMB resultaram da conversão de conta de depósito.

Foram encerradas 2414 contas de SMB. Destas contas, 1883 (78%) foram encerradas por iniciativa do cliente e 531 por iniciativa da instituição (22%). Os motivos que levaram ao encerramento da conta de SMB por iniciativa da instituição deveram-se, sobretudo, à detenção pelo titular de outras contas de depósito à ordem, à inexistência de movimentos na conta nos últimos 24 meses ou ao facto de o titular ter deixado de ser residente legal da União Europeia².

Gráfico II.1.1 • SMB | Evolução do número de contas | 2018 – 1.º semestre 2021 (valores em final de período)

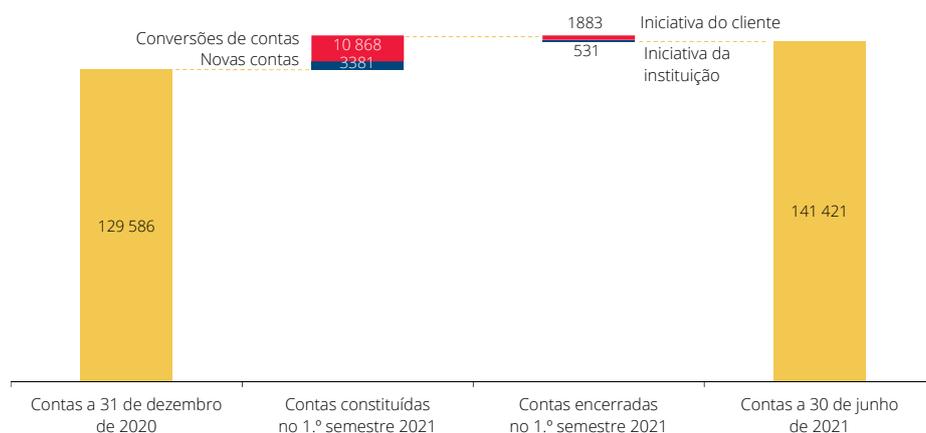


Fonte: Banco de Portugal.

1. Equivalente a cerca de 1% do número total de contas de depósito à ordem ativas nas instituições, tituladas por pessoas singulares e por pessoas coletivas.

2. Estes motivos de encerramento encontram-se previstos nas alíneas b), d) e e) do n.º 1, do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000.

Gráfico II.1.2 • SMB | Contas constituídas e encerradas | 1.º semestre 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Qualquer pessoa singular pode aceder à conta de SMB se não for titular de outra conta de depósito à ordem. Contudo, existem exceções:

- i) Uma pessoa singular que detenha outras contas de depósito à ordem pode ser contitular de uma conta de SMB com uma pessoa com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% que não tenha outras contas.

Foram abertas 983 (6,9%) contas de SMB com estas características e, no final do semestre, existiam 6554 contas de SMB contituladas por detentores de outras contas à ordem (4,6% do total);

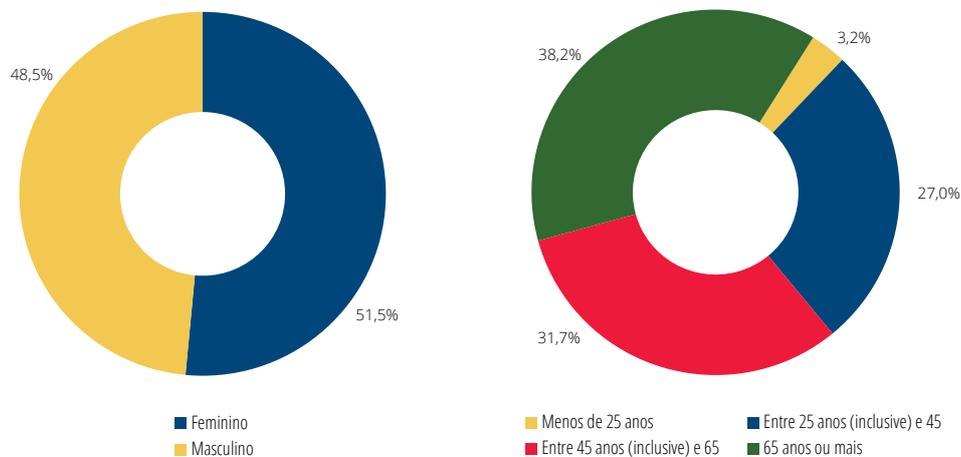
- ii) A pessoa que já seja contitular de uma conta de SMB com uma pessoa com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% pode aceder individualmente a uma conta de SMB, se não tiver outras contas de depósito à ordem.

Foram constituídas 137 (1%) contas de SMB com estas características e, no final do semestre, existiam 1836 contas de SMB em que os clientes eram titulares de outra conta de SMB (1,3% do total).

Nas 14 249 contas de SMB constituídas no primeiro semestre, verificou-se uma ligeira predominância de clientes do género feminino (51,5%).

No primeiro semestre de 2021, 38,1% das contas foram abertas por pessoas com mais de 65 anos e 31,7% por pessoas com idades compreendidas entre os 45 e os 65 anos. Em 27% dos casos, os primeiros titulares das contas tinham idade igual ou superior a 25 anos e inferior a 45 anos e as contas de SMB abertas por jovens com idade inferior a 25 anos representaram 3,2% do total de contas constituídas.

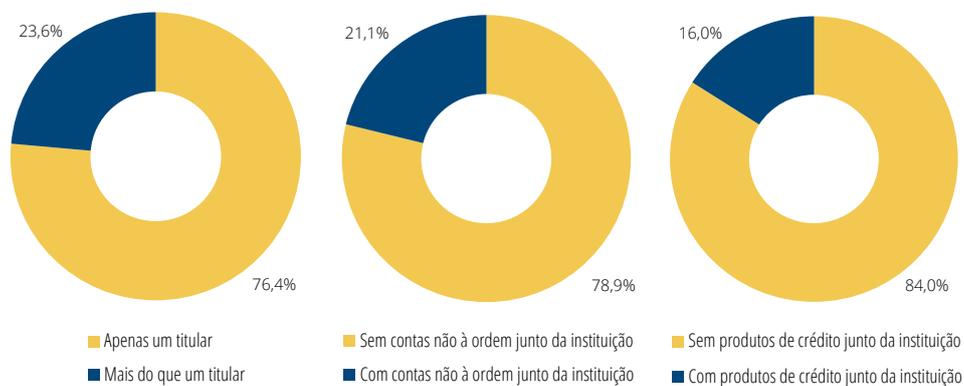
Gráfico II.1.3 • SMB | Caracterização das contas constituídas, por género e idade
| 1.º semestre 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Das 141 421 contas de SMB existentes no final do primeiro semestre de 2021, 76,4% tinham apenas um titular (77,6% em 2020). No final do primeiro semestre, 78,9% das contas de SMB pertenciam a titulares que não detinham contas de depósito a prazo na instituição (79,8% em 2020) e 84% eram tituladas por clientes que não detinham produtos de crédito junto da instituição (84,5% em 2020).

Gráfico II.1.4 • SMB | Caracterização das contas | 1.º semestre 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Cerca de 90% das contas de SMB existentes no final do primeiro semestre de 2021 estavam domiciliadas em cinco instituições.

Quadro II.1.1 • SMB | Número de contas, por instituição | 1.º semestre 2021

Instituição	Percentagem
A	41,1%
B	20,4%
C	10,9%
D	10,3%
E	7,3%
Restantes instituições	10,0%
Total	100,0%

Fonte: Banco de Portugal.

No final do primeiro semestre de 2021, três instituições que isentavam os seus clientes do pagamento de comissões e de outros encargos na disponibilização da conta de SMB: o Banco ActivoBank, S. A., o Banco Atlântico Europa, S. A. e o Banco CTT, S. A. As restantes instituições cobravam um valor inferior à comissão máxima de 4,38 euros, equivalente a 1% do valor do indexante dos apoios sociais (IAS) em 2021.

1.2 Ações de inspeção

A atuação inspetiva incidiu sobre o cumprimento dos deveres de divulgação de informação e as práticas de comercialização da conta de SMB por parte das instituições de crédito.

1.2.1 Divulgação da conta de SMB

As instituições devem incluir menção à possibilidade de conversão da conta de depósito à ordem em conta de SMB no primeiro extrato emitido em cada ano civil e disponibilizar aos seus clientes, em conjunto com esse primeiro extrato, um documento informativo sobre a conta de SMB.

... A ação de inspeção sobre a divulgação da conta de SMB abrangeu as 100 instituições que a comercializam.

Nesta ação de inspeção a 100 instituições, avaliou-se:

- **A informação no extrato da conta de depósito à ordem sobre a possibilidade de conversão em conta de SMB**, tendo sido solicitado às instituições a remessa de cópia de extratos de conta enviados a clientes e a informação sobre o canal utilizado para o seu envio: correio, correio eletrónico, disponibilização no *homebanking* ou através de *apps*.

Identificou-se que a informação prestada por cinco instituições não observava o tamanho de letra mínimo exigido ou não apresentava o destaque adequado.

- **O envio do documento informativo sobre a conta de SMB**, tendo solicitado às instituições comprovativo da remessa desse documento em conjunto com o primeiro extrato da conta de depósito à ordem. Apurou-se que o documento informativo disponibilizado por três instituições não observava o modelo definido por diploma regulamentar do Banco de Portugal.

Na sequência destas ações de inspeção, foram emitidas 18 determinações específicas a sete instituições para correção das irregularidades observadas³.

3. Ver a secção II.8 seguinte para informação mais detalhada.

1.2.2 Comercialização da conta de SMB

Deu-se continuidade ao programa de fiscalização das práticas de comercialização da conta de SMB.

Na ação de inspeção realizada à atuação de uma instituição, avaliou-se:

- **As condições de acesso à conta de SMB**, tendo sido analisados os procedimentos internos da instituição.

Foram identificadas situações em que foi exigido aos clientes que pretendiam aceder à conta de SMB a apresentação de documentos ou comprovativos adicionais face aos previstos na lei. Detetaram-se, ainda, situações em que a resposta ao pedido de acesso a conta de SMB foi dada depois de decorrido o prazo de dez dias úteis fixado na lei.

- **O limite máximo de comissões e encargos**, tendo sido detetada a cobrança indevida de comissões pela utilização de serviços incluídos na comissão de manutenção da conta de SMB, como sejam a disponibilização de cartão de débito, a substituição do cartão de débito depois de decorridos 18 meses de utilização ou a realização de operações de transferências interbancárias via *homebanking*.

- **As características do cartão de débito**, tendo sido analisada a parametrização do cartão de débito associado à conta de SMB, designadamente a possibilidade de utilização no estrangeiro e em operações *off-line*.

Não foram identificadas situações irregulares.

- **A existência de ultrapassagens de crédito**, tendo sido verificada a observância da regra legal que impede a ultrapassagem de crédito em contas de SMB, salvo quando a mesma tenha origem na utilização do cartão de débito.

Foi detetada a ocorrência de ultrapassagens de crédito em contas de SMB com origem em movimentos que não resultam da utilização de cartão de débito.

- **O encerramento de conta de SMB por iniciativa da instituição**, tendo analisado os fundamentos apresentados pela instituição, a produção de efeitos do encerramento 60 dias após a data da comunicação ao cliente e a forma como é comunicado ao cliente o encerramento da conta de SMB.

Identificaram-se contas de SMB que foram resolvidas por motivos não previstos na lei, bem como outras que foram encerradas antes de decorrido o prazo de 60 dias após a comunicação ao cliente desse encerramento. Foram ainda detetadas irregularidades na informação transmitida aos clientes a respeito do encerramento da conta de SMB.

- **O reporte e disponibilização de informação ao Banco de Portugal** para verificação da fiabilidade da informação remetida no âmbito da Instrução n.º 15/2018.

Foram detetadas incorreções no reporte ao Banco de Portugal, nomeadamente sobre as contas de SMB cujos titulares são detentores de outros produtos, os encerramentos de contas e os pedidos de acesso aos SMB recusados pela instituição.

Na sequência desta ação de inspeção, foram emitidas nove determinações específicas a uma instituição para correção das irregularidades observadas⁴.

4. Ver a secção II.8 seguinte para informação mais detalhada.

2 Publicidade

2.1 Suportes analisados

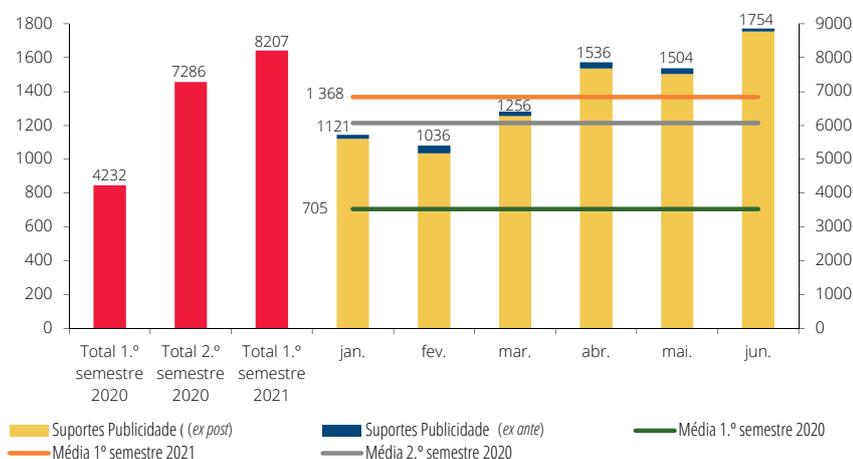
Foram fiscalizados 8207 suportes de publicidade a produtos e serviços bancários e institucional, da responsabilidade de 48 instituições. Destes suportes, 8023 (98%) foram analisados após a sua divulgação pública (*ex post*), 104 corresponderam a pedidos de parecer prévio apresentados pelas instituições (*ex ante*) e 80 respeitaram a campanhas de depósitos estruturados, sujeitas por lei a aprovação prévia.

... O número de suportes de publicidade difundidos pelas instituições aumentou 94% face ao 1.º semestre de 2020.

O volume de suportes de publicidade difundido pelas instituições subiu 13% face ao segundo semestre de 2020 já após um crescimento significativo nesse período face ao semestre anterior, de 72%.

Esta evolução é fundamentalmente explicada pelo forte aumento registado na segunda metade de 2020 pelos suportes em formato digital, difundidos sobretudo através de sítios de internet, redes sociais e *mailings*, que, no primeiro semestre de 2021, já representaram, em conjunto, mais de metade dos suportes de publicidade analisados.

Gráfico II.2.1 • Publicidade | Número de suportes publicitários fiscalizados | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Os valores totais por semestre devem ser lidos na escala da direita e os valores mensais na escala da esquerda.

... Os suportes de publicidade a crédito automóvel e a crédito pessoal foram os que mais aumentaram no crédito aos consumidores.

A maioria dos suportes envolveu produtos de crédito aos consumidores (73%), com destaque para o cartão de crédito (43%) e crédito pessoal (19%). Relativamente ao primeiro semestre de 2020, no crédito aos consumidores destaca-se, pelo seu contributo, o aumento da publicidade a cartões de crédito (mais 87%) e crédito pessoal (mais 123%), sendo ainda de assinalar o crescimento significativo

do crédito automóvel (mais 153%). O crédito automóvel e o crédito pessoal foram também os produtos de crédito aos consumidores que apresentaram maiores crescimentos face ao segundo semestre de 2020 (140% e 76%, respetivamente).

A publicidade de carácter institucional representou cerca de 10% do número total de suportes analisados, registando um crescimento de 46% em relação ao primeiro semestre de 2020 e de 18% face ao segundo semestre de 2020.

Destaca-se ainda o aumento dos suportes de publicidade multiproduto (que quadruplicaram face ao primeiro semestre de 2020 e aumentaram 73% face ao segundo semestre de 2020), passando a representar quase 6% dos suportes publicitários.

Quadruplicou o número de suportes que promoveu produtos comercializados nos canais digitais.

Do total de suportes analisados, 1153 (14%) diziam respeito a produtos e serviços comercializados através de canais digitais, divulgados por 19 instituições, referindo-se a maioria a produtos de crédito pessoal (52%) e de crédito automóvel (20%).

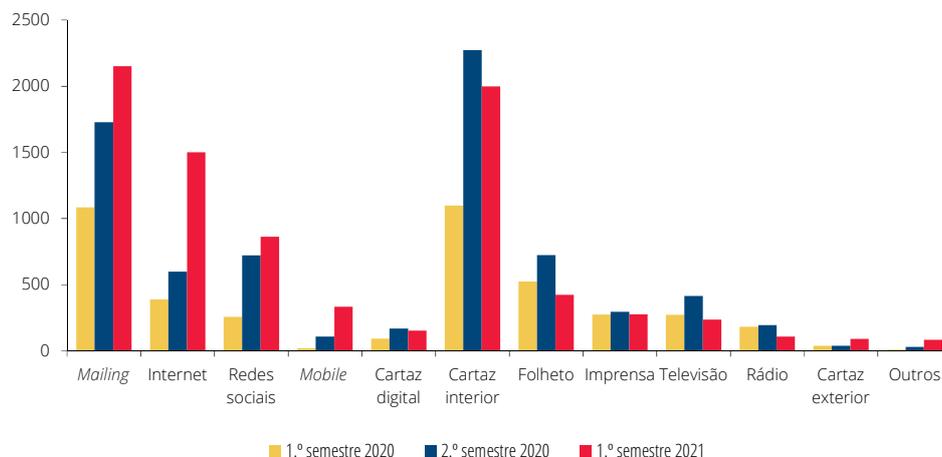
Quadro II.2.1 • Publicidade | Suportes publicitários fiscalizados, por tipo de produto
| 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021

Âmbito	Número			Peso S1 2021	Δ S1 2021 vs. S2 2020	Δ S1 2021 vs. S1 2020
	S1 2020	S2 2020	S1 2021			
Produtos e serviços	3700	6626	7431	90,5%	12%	101%
Crédito aos consumidores	2984	5559	5980	72,9%	8%	100%
Cartão de crédito	1899	4240	3543	43,2%	-16%	87%
Crédito pessoal	709	902	1584	19,3%	76%	123%
Crédito automóvel	308	324	778	9,5%	140%	153%
Linha de crédito	52	50	48	0,6%	-4%	-8%
Facilidades de descoberto e contas correntes	16	43	27	0,3%	-37%	69%
Serviços de pagamento	157	326	343	4,2%	5%	118%
Multiproduto ^(a)	114	269	466	5,7%	73%	309%
Depósitos bancários	186	152	355	4,3%	134%	91%
Depósitos simples	125	96	275	3,4%	186%	120%
Depósitos estruturados	61	56	80	1,0%	43%	31%
Crédito a empresas	190	190	196	2,4%	3%	3%
Crédito à habitação	69	130	91	1,1%	-30%	32%
Institucional	532	660	776	9,5%	18%	46%
Total	4232	7286	8207	100%	13%	94%
Por memória						
Produtos comercializados nos canais digitais	279	318	1153	14%	263%	313%

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: (a) Inclui os suportes de publicidade que divulgam dois ou mais produtos e serviços bancários, designadamente os relativos a contas pacote.

Os tipos de suportes publicitários mais utilizados continuaram a ser os *mailings* (26%) e os cartazes de interior (24%). Os suportes digitais, nomeadamente os *mailings*, a internet, as redes sociais e o *mobile*, registaram um aumento significativo. Relativamente aos canais tradicionais, verificou-se também um aumento expressivo nos cartazes de interior (mais 82%), mas registou-se uma diminuição do recurso à rádio e televisão.

Gráfico II.2.2 • Publicidade | Tipos de suportes publicitários fiscalizados | 1.º semestre de 2021



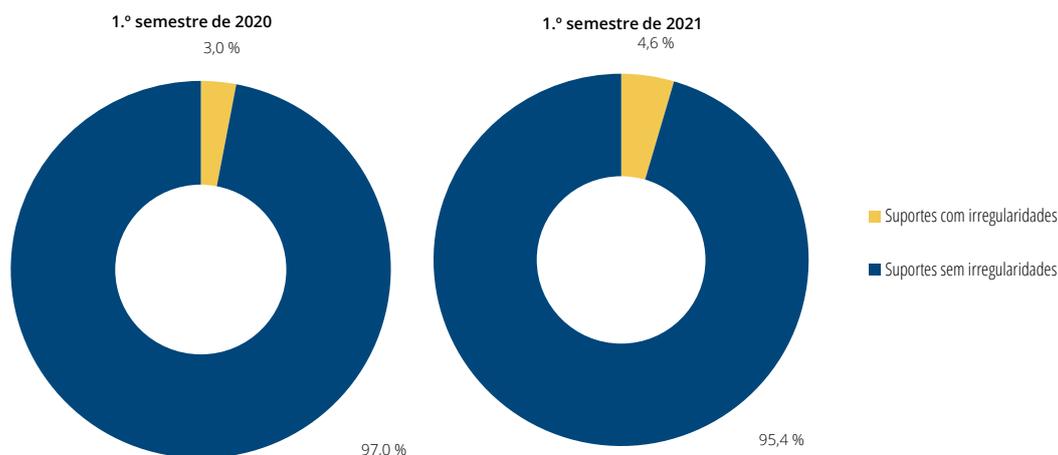
Fonte: Banco de Portugal.

2.2 Suportes alterados

A análise aos suportes de publicidade após a sua divulgação pública (*ex post*) identificou irregularidades e incumprimentos em 366 suportes de 28 instituições. Destes suportes, 105 envolviam produtos e serviços comercializados nos canais digitais, da responsabilidade de cinco instituições. Os suportes com irregularidades representaram 4,6% dos suportes analisados *ex post*, o que compara com 3% no primeiro semestre de 2020. Foram sobretudo os suportes de crédito pessoal e de multiproducto os que mais contribuíram para esta evolução.

Na sequência da análise dos referidos suportes, foram emitidas 66 determinações específicas a 28 instituições para correção das irregularidades observadas⁵.

Gráfico II.2.3 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

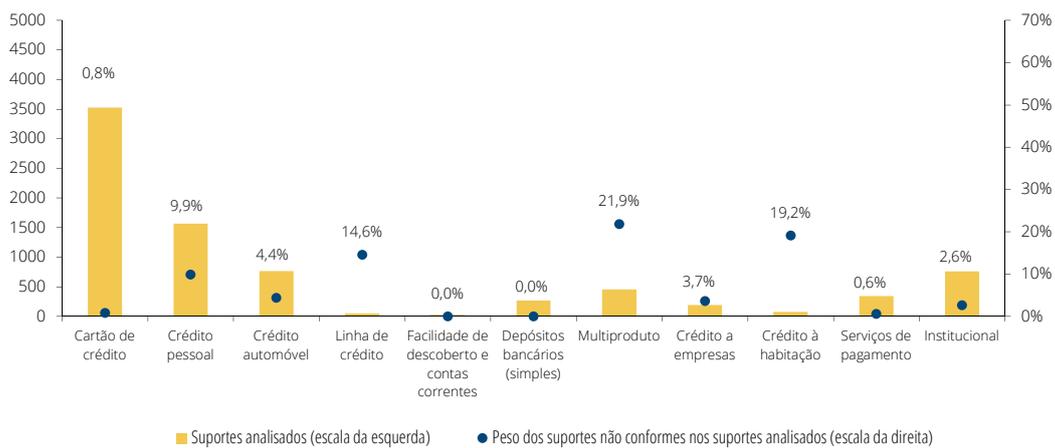
5. Ver a secção II.8 seguinte para informação mais detalhada.

As campanhas multiproducto registaram um rácio de incumprimento acima da média (21,9%). O mesmo sucedeu com as campanhas a produtos de crédito à habitação (19,2%) e as campanhas relacionadas com linhas de crédito (14,6%), produtos em que o número de suportes publicitários foi reduzido. Seguiram-se as campanhas de crédito pessoal, em que a percentagem de suportes com irregularidades se situou nos 9,9%. Os incumprimentos mais frequentemente identificados neste tipo de suportes foram a deformação dos factos na mensagem devido a informação incorreta ou incompleta, no caso das campanhas multiproducto e de linha de crédito, e a apresentação da TAEG sem destaque similar às características destacadas do produto ou serviço, no caso das campanhas de crédito à habitação e de crédito pessoal.

Foram detetadas irregularidades em 21,9% dos suportes de publicidade a campanhas multiproducto.

As campanhas de publicidade a cartões de crédito apresentaram um rácio de incumprimento de 0,8%. Nas campanhas de natureza institucional identificaram-se desconformidades em 2,6% dos casos. Nas campanhas de crédito automóvel, os suportes com irregularidades foram 4,4% do total.

Gráfico II.2.4 • Publicidade | Percentagem de suportes publicitários com irregularidades, por tipo de produto | 1.º semestre de 2020



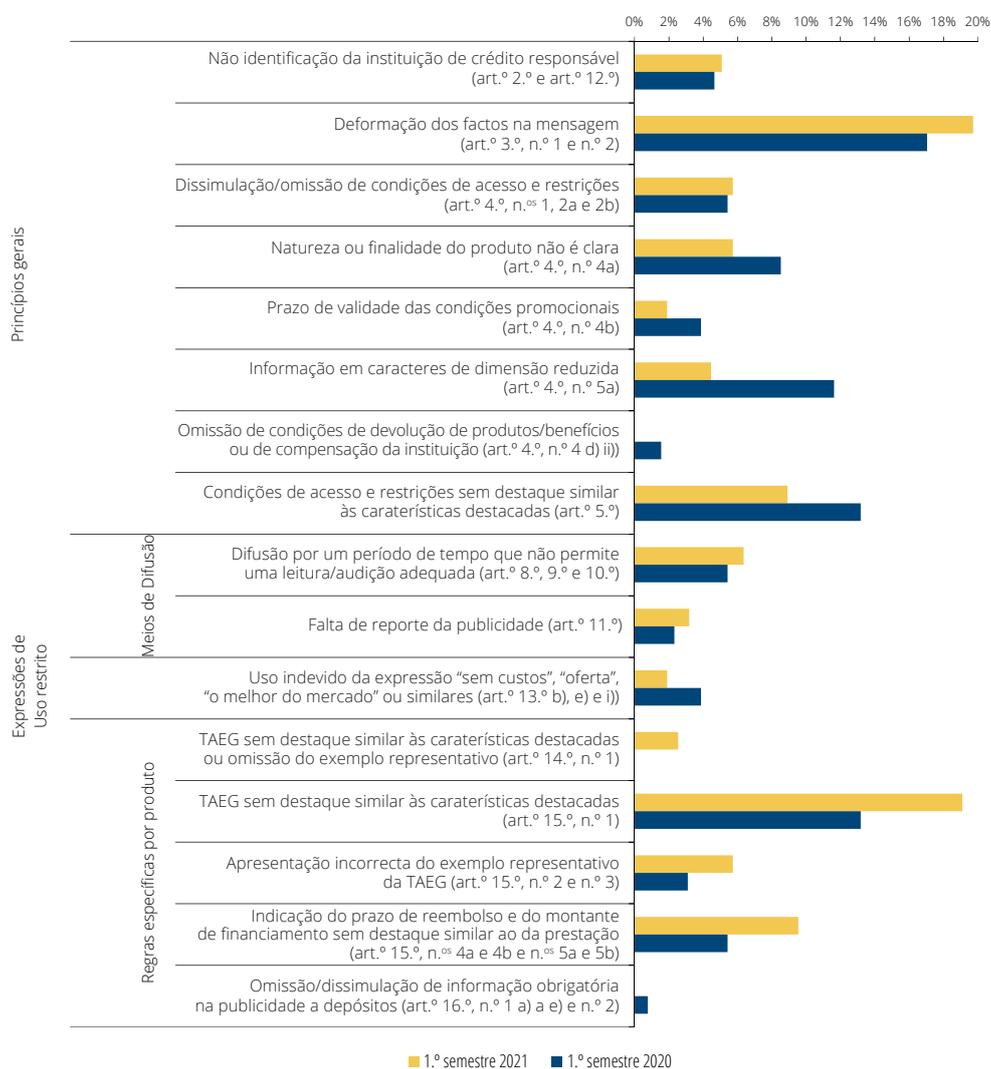
Fonte: Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2021, no conjunto dos suportes de publicidade analisados *ex post*, as irregularidades mais frequentes foram a apresentação de informação incorreta sobre os produtos e as suas características, dando origem a deformação dos factos na mensagem publicitária, bem como a apresentação da medida de custo (TAEG) dos produtos de crédito aos consumidores sem destaque similar às características destacadas desses produtos e a indicação do prazo de reembolso e do montante de financiamento sem destaque similar ao da prestação.

A apresentação da TAEG dos produtos de crédito aos consumidores sem destaque similar à característica destacada desses produtos foi o incumprimento cuja incidência mais aumentou.

Assinala-se, em contrapartida, a redução dos incumprimentos relacionados com a apresentação da informação obrigatória em caracteres de dimensão reduzida e a apresentação de condições de acesso e restrições sem destaque similar às características destacadas dos produtos.

**Gráfico II.2.5 • Publicidade | Incumprimentos ao Aviso n.º 10/2008 | 1.º semestre de 2020
- 1.º semestre de 2021**



Fonte: Banco de Portugal.

3 Depósitos estruturados

3.1 Fiscalização do documento de informação fundamental (DIF)

Verificou-se a conformidade dos DIF de 30 depósitos estruturados comercializados no primeiro semestre de 2021, avaliando o rigor da informação quantitativa apresentada neste documento (indicadores de risco e de custos e os cenários de desempenho). As instituições que comercializam depósitos estruturados estão obrigadas a notificar previamente o Banco de Portugal do respetivo DIF com, pelo menos, dois dias úteis de antecedência relativamente à data de início da comercialização do depósito. Os DIF que cumprem os requisitos legais e regulamentares aplicáveis são publicados no PCB.

O número total de depósitos neste mercado comercializados durante o primeiro semestre de 2021 foi de 30, mais um do que no primeiro semestre de 2020, mantendo-se em seis o número de instituições emitentes.

Quadro II.3.1 • Depósitos estruturados | Fiscalização dos documentos de informação pré-contratual | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021

	S1 2020		S1 2021	
	Submetidos	Entidades abrangidas	Submetidos	Entidades abrangidas
1.º trimestre	19	6	15	6
2.º trimestre	10	4	15	5
Total	29	6	30	6

Fonte: Banco de Portugal.

3.2 Verificação das taxas de remuneração pagas

Verificaram-se as taxas de remuneração dos 49 depósitos que se venceram no primeiro semestre de 2021, analisando os valores de mercado apurados pelas instituições para os ativos subjacentes associados a cada depósito e a sua aplicação, de acordo com a forma de cálculo da remuneração descrita no respetivo documento de informação pré-contratual.

Na sequência da verificação das taxas de remuneração dos 49 depósitos vencidos, estas foram, como habitualmente, divulgadas no PCB.

Quadro II.3.2 • Depósitos estruturados | Verificação das remunerações | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021

Tipo de depósito	S1 2020		S1 2021	
	Vencidos	Entidades abrangidas	Vencidos	Entidades abrangidas
Estruturado	51	10	49	7
Dual				
Componente fixa				
Componente indexada	6	2		
Total	57	10	49	7

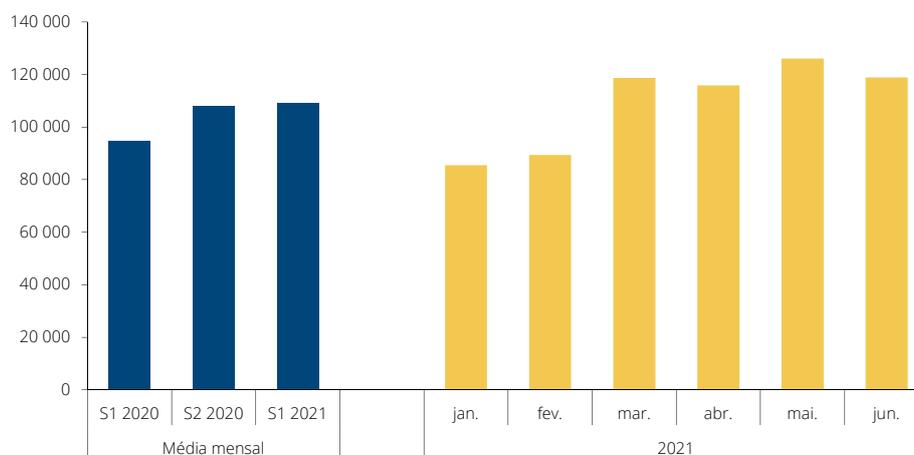
Fonte: Banco de Portugal.

4 Crédito aos consumidores

4.1 Evolução dos novos contratos

O cumprimento pelas instituições dos limites máximos em vigor para a TAEG⁶ foi avaliado aquando do reporte mensal ao Banco de Portugal de informação sobre contratos de crédito aos consumidores (i.e., crédito pessoal, automóvel e *revolving*) celebrados no mês anterior.

Gráfico II.4.1 • Crédito aos consumidores | Número de contratos reportados | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

No primeiro semestre de 2021, esta avaliação incidiu sobre 654 391 contratos de crédito aos consumidores reportados por 54 instituições, cerca de 109 mil contratos por mês⁷. Foram reportados mais 15% de contratos de crédito aos consumidores, face ao período homólogo de 2020, refletindo uma recuperação no contexto da pandemia da COVID-19.

Foram detetados 15 contratos de três instituições com indícios de incumprimento dos limites máximos à TAEG, tendo sido de imediato solicitada informação às instituições para avaliação desses indícios, encontrando-se em análise pelo Banco de Portugal.

6. A informação reportada pelas instituições é também usada pelo Banco de Portugal para o cálculo trimestral dos limites máximos da TAEG aplicáveis em cada segmento de crédito aos consumidores.

7. Excluem-se desta análise os contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto com prazo de reembolso igual ou inferior a um mês, que também estão sujeitos por lei aos limites máximos de TAEG.

4.2 Ações de inspeção

... A ação de inspeção sobre as práticas de comercialização de crédito pessoal, cartões de crédito, linhas de crédito e facilidades de descoberto abrangeu duas instituições.

Nesta ação de inspeção a duas instituições, avaliou-se:

- Os **procedimentos para avaliação da solvabilidade do cliente**, verificando se era efetuada em momento prévio ao da celebração do contrato de crédito.

Numa das instituições analisadas, detetaram-se situações em que não foi avaliada a solvabilidade do cliente bancário antes da celebração do contrato de crédito. Também se detetou que a instituição em causa, nas situações em que a concessão de crédito é recusada com fundamento na informação constante em bases de dados de responsabilidades de crédito, não informava o cliente desse facto e não lhe transmitia os elementos constantes das bases de dados consultadas.

- O cumprimento dos deveres de **informação pré-contratual e contratual**, previstos nas normas aplicáveis.

Observou-se que uma das instituições não disponibilizou informação pré-contratual a clientes. Verificou-se ainda que as duas instituições disponibilizavam informação incorreta sobre as características da operação de crédito, como o tipo de crédito, a TAN e a TAEG.

- O respeito pelo **processo de formação dos contratos de crédito e a informação prestada no contrato** sobre o processo de contratação e a data de celebração do contrato.

Os contratos de crédito das duas instituições inspeccionadas não descreviam o processo de contratação de forma completa, nomeadamente no que respeita à data de celebração e aos documentos que os integram. Adicionalmente, numa das instituições analisadas, identificou-se que a celebração do contrato de crédito não tinha por referência a data em que o cliente ou a instituição (a que ocorrer em último lugar) manifesta a sua concordância relativamente a todas as condições contratuais.

- O **reporte de informação ao Banco de Portugal**, verificando o cumprimento atempado dos deveres de reporte e a qualidade dos dados fornecidos sobre os novos contratos de crédito.

Verificaram-se omissões, bem como incorreções na informação reportada ao Banco de Portugal por parte de uma das instituições inspeccionadas.

Na sequência desta ação de inspeção, foram emitidas 24 determinações específicas a duas instituições para correção das irregularidades observadas⁸.

... A ação de inspeção sobre a comercialização de crédito pessoal e de cartões de crédito nos canais digitais abrangeu 80 instituições.

Nesta ação de inspeção, a 80 instituições, foram analisados os processos relativos a quatro produtos de crédito pessoal e a seis cartões de crédito, tendo sido avaliado:

- O cumprimento dos **deveres de informação pré-contratual e contratual**, através da análise à forma e ao momento em que a informação é disponibilizada e à incorporação na FIN das preferências expressas pelo cliente. Foi ainda verificado se o processo de comercialização permite a adequada visualização e leitura dos documentos pré-contratuais e contratuais, se está assegurado

8. Ver a secção II.8 seguinte para informação mais detalhada.

o *scroll down* obrigatório de toda a informação apresentada e se o cliente tem a possibilidade de solicitar uma cópia da minuta do contrato de forma gratuita.

Verificou-se que em duas instituições os processos apresentavam o mecanismo de *scroll down* obrigatório, mas a documentação pré-contratual e contratual e os documentos referentes a outros produtos opcionais (e.g. contratos de seguros) não eram apresentados de forma independente.

Identificaram-se irregularidades na informação prestada na FIN disponibilizada por 76 instituições, nomeadamente no que respeita à informação relativa aos encargos devidos em caso de incumprimento e à cobrança de encargos adicionais indevidos em situações de mora.

- O cumprimento do **dever de assistência**, mediante a análise aos meios disponibilizados para o esclarecimento das dúvidas dos clientes bancários e a informação prestada sobre o processo de contratação.

Verificou-se que a informação prestada por uma instituição não permitia ao cliente avaliar se a proposta de crédito se adaptava às suas necessidades e situação financeira.

- O cumprimento do dever de **informar o cliente sobre o motivo da recusa do crédito**, nas situações em que a mesma encontra fundamento na informação consultada em bases de dados, nomeadamente, de responsabilidades de crédito.

Verificou-se em 79 instituições que 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.

- **A forma como são apresentadas aos clientes bancários as opções possíveis no que toca às condições do produto de crédito**, garantindo que as mesmas não estão selecionadas por defeito ou que não são utilizadas técnicas que induzam o cliente a escolher determinada opção em detrimento de outras.

Detetou-se que o simulador de crédito de uma instituição apresentava o prazo do contrato de crédito selecionado por defeito.

- A disponibilização ao cliente do **exercício do direito de livre revogação do contrato e de reembolso antecipado** nos canais digitais, de modo a garantir que a revogação do contrato e o reembolso antecipado podem ocorrer de forma tão acessível e conveniente quanto a respetiva celebração.

Verificou-se que uma instituição não disponibilizava mecanismos que permitissem ao cliente o exercício do direito de livre revogação do contrato e de reembolso antecipado. Noutra instituição, verificou-se que as minutas dos contratos de crédito não refletiam todos os procedimentos e mecanismos à disposição do cliente para o exercício do direito de livre revogação do contrato e de reembolso antecipado.

- A adoção de **métodos robustos para confirmação da vontade de contratar dos clientes** (por exemplo, da assinatura eletrónica qualificada, da chave móvel digital ou da solicitação da indicação de dois elementos de segurança diferentes entre si, pertencentes às categorias de conhecimento, posse e inerência).

Verificou-se que todas as instituições adotavam soluções que conferiam robustez à confirmação da vontade de contratar por parte dos clientes bancários.

- **A identificação da instituição responsável pelo produto ou serviço bancário comercializado**, nomeadamente nos casos em que é utilizada uma marca diferente na comercialização desse produto ou serviço.

Verificou-se que uma instituição utilizava uma marca para a comercialização de produtos de crédito em todos os suportes de informação e nos ecrãs dos canais de comercialização digitais, sendo que a utilização dessa marca não era acompanhada da identificação, com destaque similar, da instituição responsável pelo produto.

Na sequência desta ação de inspeção, foram emitidas 234 determinações específicas a 78 instituições para correção das irregularidades observadas⁹.

4.3 Evolução dos contratos integrados em PERSI¹⁰

As instituições reportaram o início de 274 748 PERSI (procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento) relativos a contratos de crédito aos consumidores, envolvendo um total de 232 527 contratos e um montante em dívida de 611,6 milhões de euros. Estes contratos apresentavam um rácio de incumprimento de 9,1%, igual ao verificado em 2020.

... O número de PERSI iniciados diminuiu 6,2%, face ao semestre anterior.

A evolução do número de PERSI iniciados não pode ser dissociada das medidas excecionais de proteção dos créditos das famílias (moratórias de crédito) para prevenção do risco de incumprimento, implementadas na sequência da pandemia da COVID-19. (Capítulo I deste relatório para uma análise detalhada da evolução dos indicadores de incumprimento).

Quadro II.4.1 • PERSI | Crédito aos consumidores | Processos iniciados, em análise e concluídos | 1.º semestre 2020 – 1.º semestre de 2021

	Processos			Contratos ^(a)
	2020		2021	2021
	S1	S2	S1	S1
Processos PERSI iniciados				
Número	359 717	292 848	274 748	232 527
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	611,6
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	9,1%
Processos PERSI em análise^(d)				
Número	146 463	143 296	151 820	-
Processos PERSI concluídos				
Número	340 966	296 015	266 224	215 769
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	535,2
Rácio de incumprimento	-	-	-	8,9%
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	139 323	129 994	115 846	
Pagamento dos montantes em mora	128 566	118 533	107 881	
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	10 757	11 461	7965	
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/processos PERSI concluídos	40,9%	43,9%	43,5%	

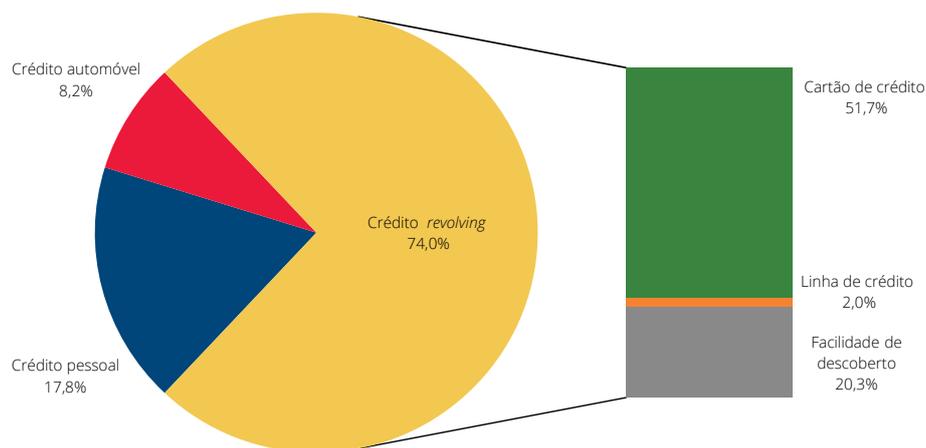
Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) O total de contratos integrados no PERSI não reflete as situações em que o mesmo contrato de crédito é integrado no PERSI mais do que uma vez. (b) O montante total corresponde à soma do montante em dívida em situação regular com o montante em incumprimento (vencido).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

9. Ver a secção II.8 seguinte para informação mais detalhada.

10. 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 2020, 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 2020.

A maioria dos contratos de crédito aos consumidores integrados em PERSI continuou a ser de crédito *revolving* (74%), destacando-se as dívidas resultantes da utilização dos cartões de crédito, objeto de mais de metade dos processos iniciados (51,7%). O crédito pessoal e o crédito automóvel representaram, respetivamente, 17,8% e 8,2% dos contratos integrados em PERSI.

Gráfico II.4.2 • PERSI | Crédito aos consumidores | Distribuição dos contratos integrados em PERSI, por tipo de crédito | 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

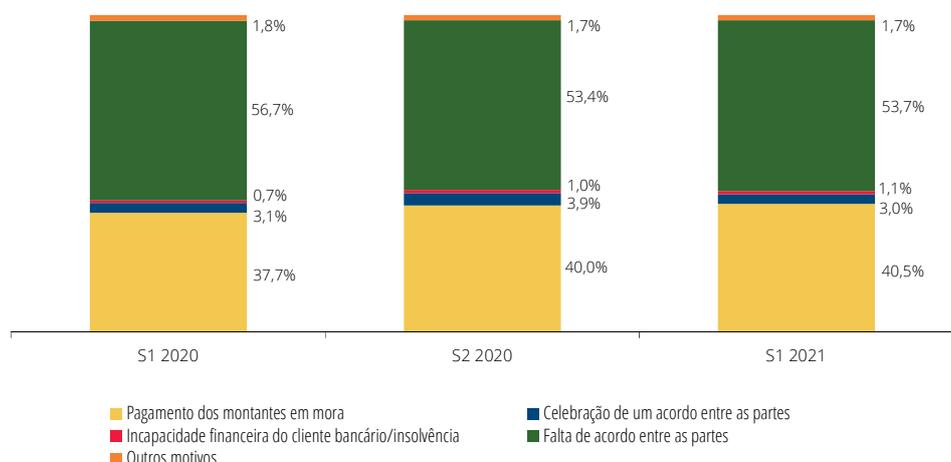
No primeiro semestre de 2021, foram concluídos 266 224 processos PERSI relativos a 215 769 contratos, aos quais correspondeu um montante um total de 535,2 milhões de euros. Estes contratos registaram um rácio de incumprimento de 8,9%, o mais baixo desde 2013, ano em que entrou em vigor o regime geral do incumprimento¹¹. No final de junho, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 151 820 processos PERSI.

A regularização do incumprimento verificou-se em 43,5% dos processos concluídos (43,9% no semestre anterior). Em 53,7% dos processos concluídos, a situação de incumprimento não foi resolvida por falta de acordo entre as partes.

Em 40,5% dos processos concluídos, a regularização do incumprimento resultou do pagamento dos montantes em mora por parte do cliente, enquanto em 3% dos processos foi celebrado um acordo entre as partes. Nos acordos celebrados, a solução mais frequente foi a renegociação do contrato (78%), envolvendo um montante renegociado de 13,5 milhões de euros. O diferimento do pagamento de capital para a última prestação e o alargamento do prazo do contrato foram as principais condições renegociadas.

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

Gráfico II.4.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Motivos de extinção | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Quadro II.4.2 • PERSI | Crédito aos consumidores | Soluções acordadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021^{(a),(b)}

	2020				2021	
	S1		S2		S1	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	9085	11,0	9540	13,6	6305	13,5
Consolidação de créditos	477	2,0	958	4,3	766	3,6
Refinanciamento	783	5,4	933	7,9	762	6,1
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	394	1,9	197	0,7	227	1,8
Dação em cumprimento	19	-	18	-	28	-

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 2021 foram abrangidos 7648 contratos de crédito aos consumidores.

Quadro II.4.3 • PERSI | Crédito aos consumidores | Condições renegociadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021^{(a),(b)}

	2020		2021
	S1	S2	S1
Diferimento de capital para a última prestação	6602	6595	3616
Prazo	2469	2392	1645
Spread/taxa de juro	565	723	401
Período de carência de capital (e/ou juros)	416	577	228
Outras condições ^(c)	1458	1455	1519

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente quadro. (b) Nos processos PERSI concluídos no primeiro semestre de 2021 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 4328 contratos de crédito aos consumidores. (c) 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.

5 Crédito à habitação e hipotecário

5.1 Ações de inspeção

... A ação de inspeção sobre as práticas de cobrança de juros
... e outros encargos em caso de mora abrangeu 99 instituições.

Nesta ação de inspeção, que abrangeu generalidade das instituições de crédito que comercializam contratos de crédito à habitação e hipotecário, avaliou-se:

- A aplicação de juros moratórios e de outros encargos em situações de incumprimento dos mutuários.

Verificou-se que 80 instituições de crédito incluíam nos contratos de crédito que celebraram com os seus clientes cláusulas que preveem a possibilidade de deixar de ser aplicada a bonificação da taxa de juro associada à aquisição de outros produtos ou serviços por parte do mutuário, caso este entre em mora no cumprimento das suas obrigações.

5.2 Evolução dos contratos integrados em PERSI¹²

As instituições reportaram o início de 16 581 PERSI, envolvendo 13 654 contratos de crédito à habitação e hipotecário e um montante total em dívida de 626,8 milhões de euros. Estes contratos apresentaram um rácio em incumprimento de 1,5%, igual ao verificado em 2020.

... O número de processos integrados em PERSI reduziu-se em 5,8%,
... face ao semestre anterior.

A redução do número de processos integrados em PERSI não pode ser dissociada das medidas excecionais de proteção dos créditos das famílias (moratórias de crédito) para prevenção do risco de incumprimento (Capítulo I deste relatório para uma análise detalhada da evolução dos indicadores de incumprimento).

12. 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 2020, razão pela qual a informação que se apresenta neste relatório não coincide totalmente com a divulgada na *Síntese de Atividades da Supervisão Comportamental* referente ao primeiro semestre de 2020.

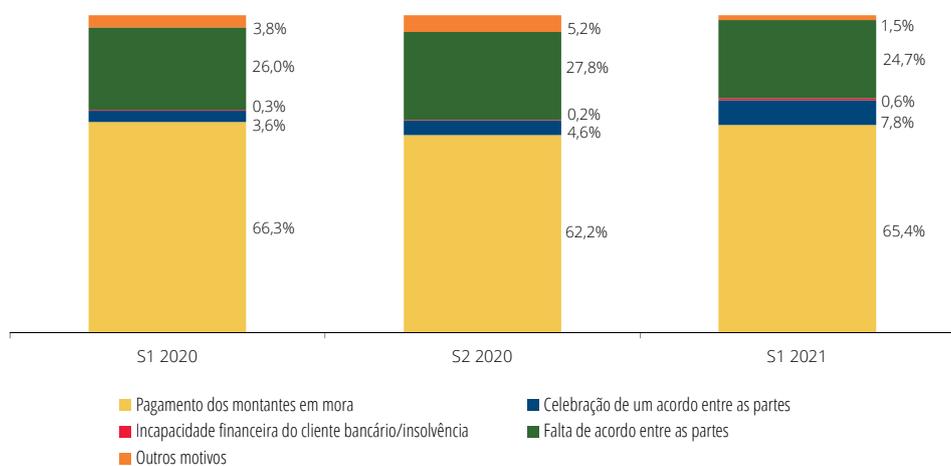
Quadro II.5.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Processos iniciados, em análise e concluídos | 1.º semestre 2020 – 1.º semestre de 2021

	Processos			Contratos ^(a)
	2020		2021	2021
	S1	S2	S1	
Processos PERSI iniciados				
Número	37 366	17 604	16 581	13 654
Montante total (milhões de euros) ^(b)	-	-	-	626,8
Rácio de incumprimento ^(c)	-	-	-	1,5%
Processos PERSI em análise^(d)				
Número	23 353	20 053	21 271	-
Processos PERSI concluídos				
Número	35 489	20 904	15 363	11 544
Montante total (milhões de euros)	-	-	-	526,1
Rácio de incumprimento	-	-	-	1,5%
Dos quais:				
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento ^(e)	24 789	13 959	11 241	-
Pagamento dos montantes em mora	23 524	12 993	10 040	-
Obtenção de um acordo entre as partes ^(f)	1 265	966	1 201	-
Processos PERSI concluídos com regularização do incumprimento/processos PERSI concluídos	69,8%	66,8%	73,2%	-

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.

Foram concluídos 15 363 processos PERSI, que envolveram 11 544 contratos de crédito à habitação e hipotecário e um montante total em dívida de 526,1 milhões de euros. No final de junho de 2021, encontravam-se em fase de análise ou de negociação 21 271 processos PERSI, mais 6,1% do que no final de 2020.

Gráfico II.5.1 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Motivos de extinção | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

A maioria dos processos PERSI que foram concluídos permitiu a regularização das situações de incumprimento (73,2%), uma percentagem superior à registada no semestre anterior (66,8%).

O motivo mais indicado pelas instituições de crédito para o encerramento dos processos PERSI continuou a ser o pagamento dos montantes em mora¹³ pelos clientes bancários (65,4%). Em 7,8% dos processos concluídos foi celebrado um acordo entre a instituição e o cliente, sendo a renegociação dos termos e condições dos contratos a solução mais frequente, com um montante renegociado de 16,1 milhões de euros.

Quadro II.5.2 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Soluções acordadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021^{(a),(b)}

	2020				2021	
	S1		S2		S1	
	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)	Número	Montante (milhões de euros)
Renegociação do contrato de crédito	1138	13,8	957	9,9	1187	16,1
Dação em cumprimento	4	-	1	-	6	-
Refinanciamento	3	0,1	2	0,1	5	0,2
Empréstimo adicional para pagamento de prestações	118	0,2	4	0,0	3	0,0
Consolidação de créditos	4	0,0	3	0,0	0	0,0

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 2021 foram abrangidos 939 contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Quadro II.5.3 • PERSI | Crédito à habitação e hipotecário | Condições renegociadas nos processos concluídos | 1.º semestre de 2020 – 1.º semestre de 2021^{(a),(b)}

	2020		2021
	S1	S2	S1
Período de carência de capital (e/ou juros)	106	120	232
Prazo	49	88	144
Diferimento de capital para a última prestação	15	3	31
Spread/taxa de juro	38	18	18
Outras condições ^(c)	998	818	973

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) As renegociações conjugam, por vezes, mais do que uma das soluções indicadas no presente quadro. (b) Dos processos PERSI concluídos no primeiro semestre de 2021 com soluções de renegociação adotadas foram abrangidos 924 contratos de crédito à habitação e hipotecário. (c) 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.

13. 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.

6 Comissionamento bancário

6.1 Preçários

Os folhetos de comissões e despesas dos preçários das 178¹⁴ instituições, em vigor no final do primeiro semestre de 2021, podem ser consultados no PCB, bem como o histórico desses folhetos desde janeiro de 2017. Esses folhetos contêm o valor máximo de todas as comissões que as instituições praticam relativamente aos produtos e serviços bancários que comercializam.

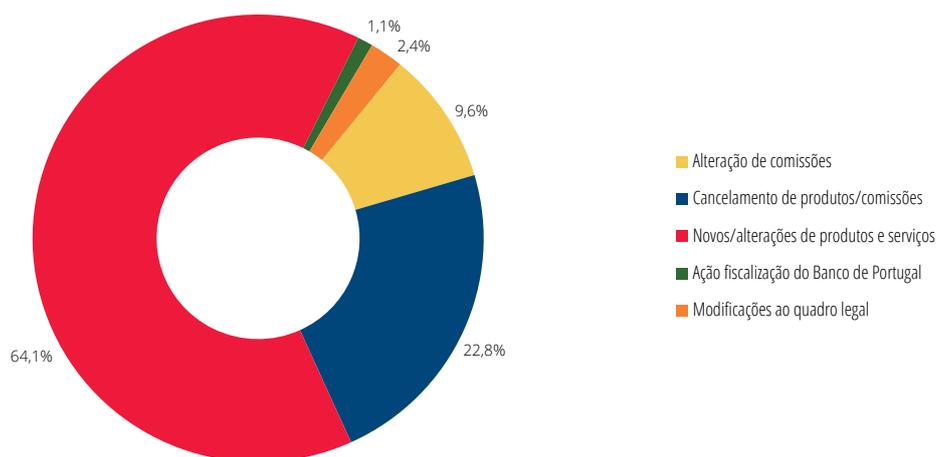
No primeiro semestre de 2021, 141 instituições reportaram 898 folhetos de comissões e despesas alterados¹⁵, o que representa uma redução face ao registado no primeiro semestre de 2020 (996). Sempre que uma instituição pretende alterar uma comissão, tem de reportar um novo folheto de comissões e despesas.

A maioria das alterações foi motivada pela disponibilização de novos produtos e serviços ou por alterações às características dos produtos e serviços comercializados (64,1%), sendo que o cancelamento de produtos e serviços anteriormente comercializados foi responsável por 22,8% das alterações.

As alterações introduzidas ao conteúdo do folheto de comissões e despesas também decorrem da entrada em vigor de modificações ao quadro legal aplicável que tenham reflexo no preçário das instituições. A ação fiscalizadora do Banco de Portugal também pode exigir alterações ao conteúdo dos folhetos de comissões e despesas com vista à correção de irregularidades na informação prestada. Estas duas causas motivaram, respetivamente, 2,4% e 1,1% das alterações efetuadas aos folhetos de comissões e despesas das instituições no período em apreço.

As alterações nos valores de comissões praticados pelas instituições motivaram 9,6% das modificações aos folhetos de comissões e despesas.

Gráfico II.6.1 • Folhetos de Comissões e Despesas | Matérias alteradas | 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

14. A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as Caixas de Crédito que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

15. As instituições devem comunicar ao Banco de Portugal quaisquer alterações ao conteúdo do folheto de comissões e despesas, com a antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data prevista para a data de entrada em vigor.

6.2 Comparador de comissões

O Comparador de Comissões, disponível no PCB, registou, entre janeiro e junho de 2021, 36 605 visitas, o que corresponde a cerca de 6100 visitas por mês, menos 5% do que no primeiro semestre de 2020. No Comparador de Comissões é disponibilizada informação sobre 93 comissões relativas a serviços prestados por 124 instituições.

As comissões apresentadas correspondem a montantes máximos e incluem os valores devidos a título de imposto e são indicadas tendo 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.

As comissões divulgadas no Comparador de Comissões registaram, no primeiro semestre de 2021, a evolução que consta do quadro seguinte. Apresenta-se, para os serviços mais representativos, a evolução da média e mediana das comissões praticadas para cada serviço no período em análise, considerando as instituições identificadas no Comparador em base individual, não ponderando o seu peso relativo em mercado.

Quadro II.6.1 • Comissionamento | Comissões dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento no Comparador de Comissões (valores anuais) | 1.º semestre de 2021

Serviço	Média	Mediana	Montante mais elevado	Montante mais baixo	Δ da média (jan.-jun. 21)	N.º de instituições reportantes
Manutenção de conta	59,14€	62,40€	208,00€	0,00€	2,67%	108
Manutenção de conta de SMB	3,58€	3,54€	4,31€	0,00€	0%	100
Manutenção da conta base	63,74€	61,78€	124,80€	56,16€	0,16%	89
Disponibilização de um cartão de débito	17,04€	17,68€	31,20€	0,00€	0%	103
Disponibilização de um cartão de crédito	17,30€	19,24€	37,44€	0,00€	-0,92%	101
Adiantamento de numerário (<i>cash advance</i>)						
ATM	11,92€	11,96€	16,12€	8,49€	0,42%	101
Balcão	12,15€	12,22€	15,34€	8,65€	0%	97
Levantamento de numerário						
Balcão	4,44€	3,90€	20,00€	0,00€	0,68%	102
Transferências a crédito SEPA +						
Balcão	7,14€	5,41€	45,76€	2,60€	1,28%	109
Em linha	0,62€	0,26€	15,60€	0,00€	1,64%	106
Dispositivo móvel	0,85€	1,04€	1,82€	0,00€	3,66%	16

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente.

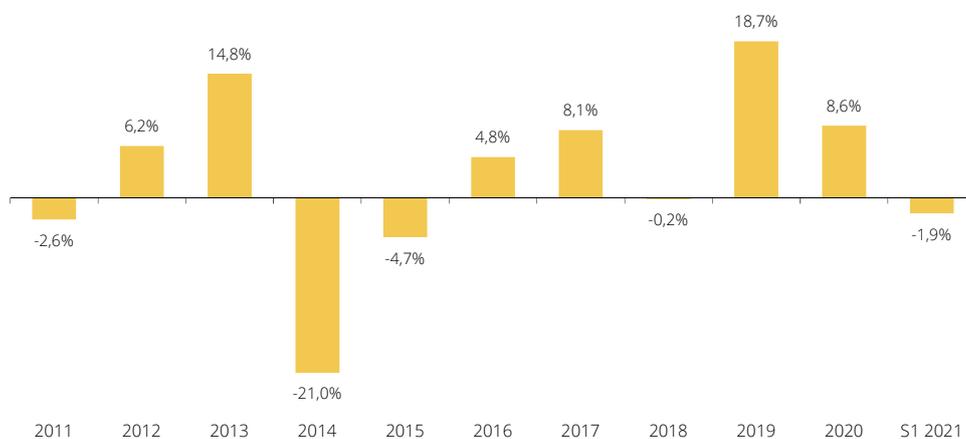
7 Reclamações de clientes bancários

7.1 Evolução recente

Foram recebidas 9646 reclamações sobre matérias no âmbito de atuação do Banco de Portugal no primeiro semestre de 2021, o que corresponde a uma média de 1607,7 reclamações por mês e a uma redução de 1,9% face à média mensal de 2020. Para esta evolução, contribuiu a redução do número de reclamações associadas às medidas de mitigação da pandemia da COVID-19, incluindo a aplicação das moratórias pública e privadas. Sem estas matérias, o número de reclamações entradas teria crescido 3,3%, face à média mensal de 2020. Para a redução do número de reclamações recebidas destaca-se ainda o contributo das reclamações sobre depósitos bancários. Pelo contrário, aumentaram as reclamações entradas sobre crédito aos consumidores.

O Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) foi o canal mais utilizado pelos clientes bancários (39,6% das reclamações entradas), seguido do PCB (25,2%) e do livro de reclamações físico disponibilizado ao balcão da instituição (24,8%). O LRE e o PCB tiveram uma maior importância, não só devido ao aumento do número de reclamações entradas através destes canais (mais 7,1% e mais 4,7%, respetivamente, face à média mensal de 2020), mas também devido à diminuição do número de reclamações entradas através do livro de reclamações físico (menos 17,3%). O Banco de Portugal recebe também reclamações enviadas por outros meios (designadamente *e-mail* ou carta), que representaram 10,4% do total de reclamações recebidas no primeiro semestre de 2021.

Gráfico II.7.1 • Reclamações | Evolução do número médio mensal de reclamações entradas | 2011 – 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Quadro II.7.1 • Reclamações | Número de entradas, por proveniência | 2020 – 1.º semestre de 2021

Ano	Mês	Entradas ^(a)				Total
		RCL ^(b)		RCO ^(c)		
		Ao balcão da instituição	LRE ^(d)	PCB ^(e)	Outros	
2020	2020	5775	7139	4638	2108	19 660
2021	Janeiro	454	563	355	150	1522
	Fevereiro	266	679	409	193	1547
	Março	406	742	518	207	1873
	Abril	351	618	398	167	1534
	Maior	420	639	407	158	1624
	Junho	492	583	342	129	1546
	2021	2389	3824	2429	1004	9646

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às reclamações sobre matérias referentes a produtos e serviços bancários. Em 2020 e no primeiro semestre de 2021 foram ainda recebidas, respetivamente, 2605 e 1090 reclamações fora do âmbito de atuação do Banco de Portugal, sobre 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) Livro de Reclamações Eletrónico. (e) Portal do Cliente Bancário.

7.2 Evolução por produto e serviço

A análise da evolução das reclamações por produto e serviço deve considerar a dimensão do mercado subjacente, sendo necessário relativizar o número de reclamações recebidas.

À semelhança de períodos anteriores, o crédito aos consumidores, os depósitos bancários, e o crédito à habitação e hipotecário foram os produtos em que se registou um o maior número de reclamações, refletindo a importância relativa destes mercados.

As reclamações sobre **crédito aos consumidores** foram as mais frequentes no primeiro semestre de 2021, tendo o seu número relativo aumentado de 20, em 2020, para 23, no primeiro semestre de 2021, por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

Os **depósitos bancários** foram o segundo produto com mais reclamações por parte dos clientes bancários, tendo o seu número relativo diminuído de 17, em 2020, para 14, no primeiro semestre de 2021, por cada 100 mil contratos de contas de depósito.

As reclamações sobre **crédito à habitação e hipotecário**, o terceiro produto com maior número de reclamações no primeiro semestre de 2021, diminuíram de 59 para 58 reclamações por 100 mil contratos de crédito.

Seguem-se os **cartões de pagamento**, com o número relativo de reclamações a aumentar de 43 para 45 reclamações por cada milhão de cartões em circulação, e as **transferências a crédito**, em que o número relativo de reclamações diminuiu de 52 reclamações para 50 por cada 10 milhões de transferências.

Nas reclamações sobre **crédito a empresas**, o valor relativo diminuiu de 32 reclamações, em 2020, para 25 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito.

Nas reclamações sobre **operações com numerário**, o número relativo de reclamações diminuiu de 126 para 112 reclamações por cada 100 milhões de operações de depósito e levantamento, enquanto o número relativo de reclamações sobre **cheques** diminuiu ligeiramente, de 26, em 2020, para 25 reclamações por cada milhão de cheques, no primeiro semestre de 2021.

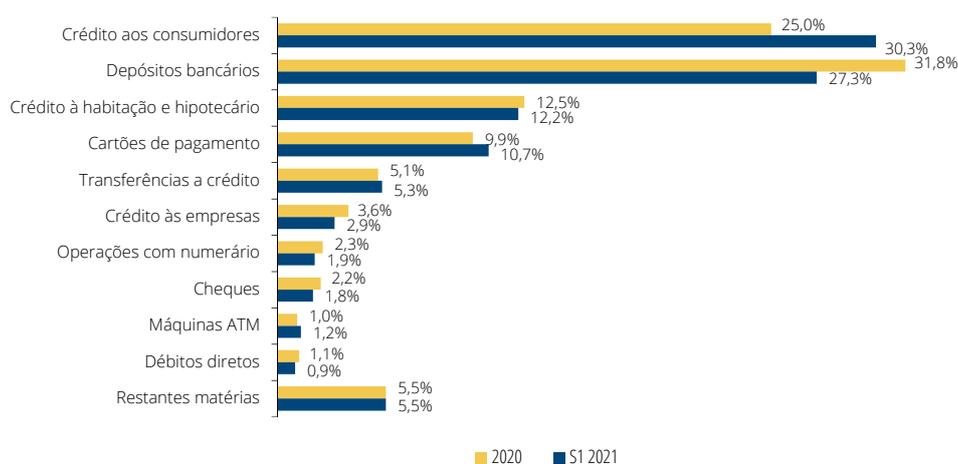
O número relativo de reclamações sobre o funcionamento das **máquinas ATM** aumentou (de 61 para 75 reclamações por cada 10 mil máquinas ATM) e o número relativo de reclamações sobre **débitos diretos** diminuiu em 2020 (de 102 para 81 reclamações por cada 100 milhões de operações).

Quadro II.7.2 • Reclamações | Número de reclamações por produto e serviço bancário
| 2020 - 1.º semestre de 2021

Produtos e serviços reclamados ^(a)	Valores absolutos			Valores relativos ^(b)			Unidade de referência
	2020	S1 2021	Δ média mensal	2020	S1 2021	Δ	
Crédito aos consumidores*	4916	2916	18,6%	20	23	16,3%	100 mil contratos
Depósitos bancários*	6242	2630	-15,7%	17	14	-15,6%	100 mil contas
Crédito à habitação e hipotecário*	2462	1181	-4,1%	59	58	-2,5%	100 mil contratos
Cartões de pagamento*	1951	1030	5,6%	43	45	3,8%	1 milhão de cartões
Transferências a crédito	1000	512	2,4%	52	50	-3,8%	10 milhões de transferências
Crédito às empresas*	713	282	-20,9%	32	25	-22,9%	100 mil contratos
Operações com numerário	448	186	-17,0%	126	112	-11,1%	100 milhões de operações
Cheques	437	170	-22,2%	26	25	-3,6%	1 milhão de cheques
Máquinas ATM*	191	117	22,5%	61	75	24,1%	10 mil máquinas ATM
Débitos diretos	222	90	-18,9%	102	81	-20,7%	100 milhões de operações
Restantes matérias	1078	532	-1,3%	-	-	-	-
Total	19660	9646	-1,9%	-	-	-	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: (a) Os valores apresentados respeitam às matérias que se enquadram no âmbito de atuação do Banco de Portugal. Para as matérias assinaladas com (*), o valor relativo apresentado para 2020 corresponde à média de seis meses. Este ajustamento é necessário para que o valor relativo apresentado para 2020 seja comparável com o registado no primeiro semestre de 2021, na medida em que, sendo as unidades de referência utilizadas nestas matérias variáveis *stock*, a comparação só é possível para períodos temporais de igual dimensão. Nas matérias não assinaladas com (*), esta correção não é necessária, já que a própria unidade de referência é uma variável *fluxo*. Na rubrica “Restantes matérias” foram contabilizadas reclamações sobre matérias diversas, bem como os conteúdos temáticos com menos de 1% do total das reclamações, os quais incluem, por exemplo, as reclamações resultantes da não disponibilização do livro de reclamações. (b) As unidades de referência utilizadas na relativização de cada uma das matérias encontram-se especificadas no Anexo relativo às “Notas metodológicas para cálculo das instituições mais reclamadas”.

Gráfico II.7.2 • Reclamações | Produto e serviço reclamado (em percentagem) | 2020 - 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Para os três produtos com maior número de reclamações – depósitos bancários, crédito aos consumidores e crédito à habitação e hipotecário, que, no seu conjunto, representaram 69,8% do total de reclamações – foi ponderado o número de reclamações dirigidas a cada instituição pelo respetivo nível de serviços prestados ou de contratos celebrados¹⁶.

7.3 Matérias mais reclamadas

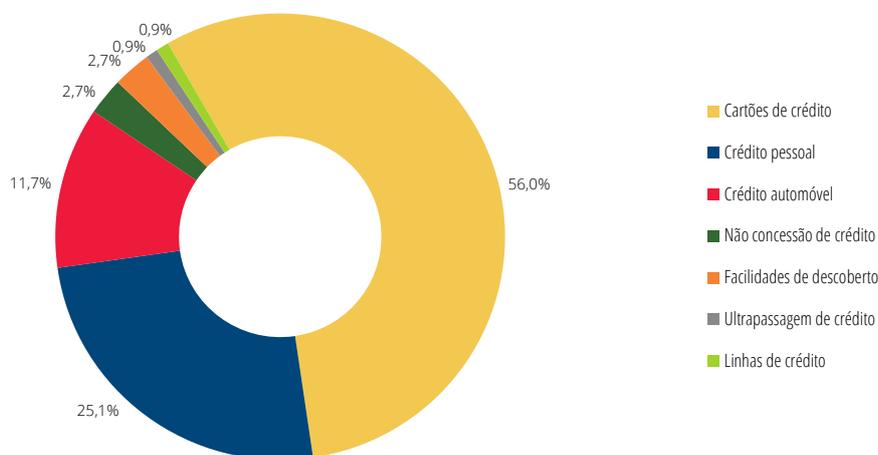
Nesta secção, destacam-se as principais matérias abordadas nas reclamações recebidas no primeiro semestre de 2021 independentemente do resultado da sua análise. No primeiro semestre do ano, os clientes reclamaram sobretudo sobre o conteúdo da informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito e sobre a cobrança de comissões e encargos.

7.3.1 Crédito aos consumidores

Foram recebidas 2916 reclamações sobre crédito aos consumidores no primeiro semestre de 2021, o que representa um aumento de 18,6% face à média mensal de reclamações entradas em 2020 sobre este produto de crédito. Este aumento é sobretudo explicado pelo crescimento do número de reclamações sobre cartões de crédito, em particular sobre a cobrança de valores em dívida e sobre o reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito.

O cartão de crédito foi o produto de crédito aos consumidores com maior número de reclamações, correspondendo a 56% do total de reclamações nesta matéria, seguindo-se o crédito pessoal (25,1% das reclamações) e o crédito automóvel (11,7%).

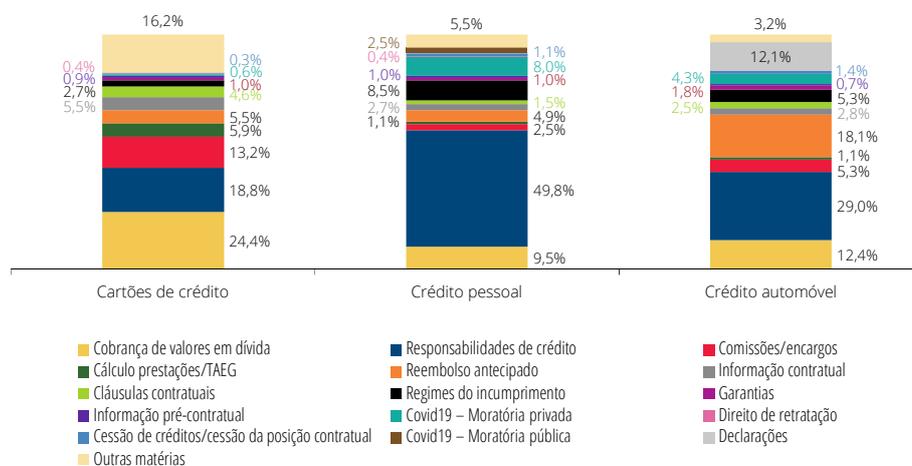
Gráfico II.7.3 • Reclamações | Produtos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

16. Ponto 7.4 deste capítulo.

Gráfico II.7.4 • Reclamações | Cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel^(a)
| 1.º semestre de 2021



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

As matérias mais reclamadas no crédito aos consumidores¹⁷ incidiram sobre:

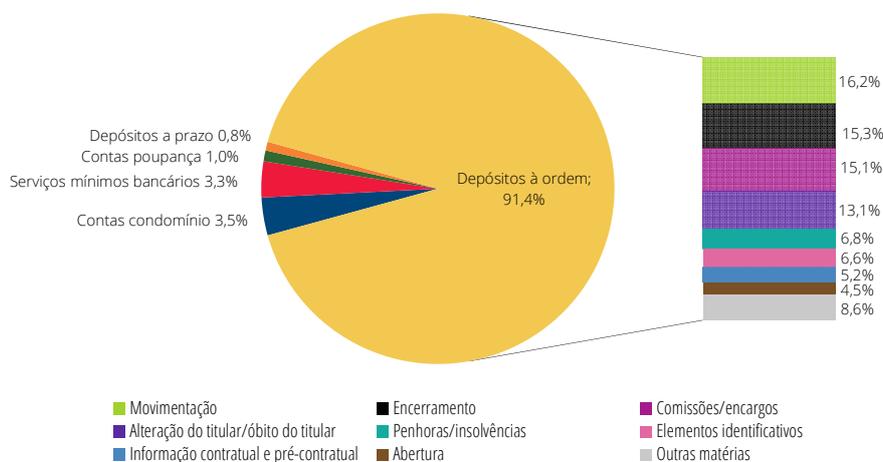
- **Responsabilidades de crédito (28,5%)**, estando em causa o reporte de informação à Central de Responsabilidades de Crédito pelas entidades participantes, destacando-se temas relacionados com (i) a incorreção da informação reportada pelas referidas entidades participantes, e (ii) a demora na retificação de informação reportada, designadamente em resultado do despacho de exoneração do passivo restante no âmbito de processo de insolvência;
- **Cobrança de valores em dívida (19%)**, no essencial, reclamações sobre (i) a exigência do pagamento dos montantes em dívida e o apuramento desses montantes, (ii) os constrangimentos associados ao pagamento dos valores em dívida; (iii) e (iii) os procedimentos adotados pelas instituições e pelas entidades por estas subcontratadas para a cobrança de valores em dívida;
- **Cobrança de comissões ou encargos (9,4%)**, identificando-se reclamações respeitantes, em particular, (i) à cobrança de comissões no âmbito dos contratos de créditos em apreço; e (ii) à legitimidade dessa cobrança de comissões, designadamente, de recuperação de valores em dívida;

7.3.2 Depósitos bancários

As reclamações sobre depósitos bancários diminuíram 15,7%, face à média mensal de 2020, tendo sido recebido um total de 2630 reclamações sobre esta matéria no primeiro semestre de 2021. Esta redução é explicada sobretudo pela redução das reclamações sobre contas poupança. A generalidade das reclamações sobre depósitos bancários (91,4%) continuou a incidir sobre depósitos à ordem.

17. As percentagens indicadas referem-se às reclamações sobre cartões de crédito, crédito pessoal e crédito automóvel, os três produtos de crédito aos consumidores mais reclamados.

Gráfico II.7.5 • Reclamações | Depósitos bancários | 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

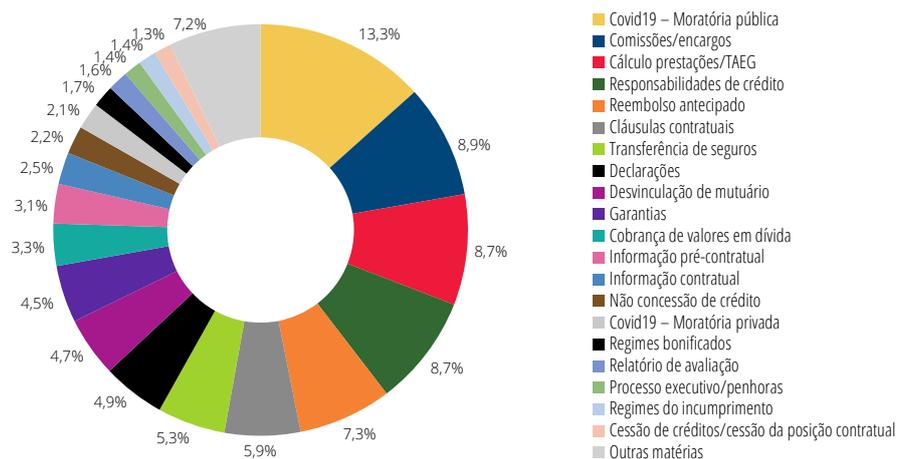
As matérias mais reclamadas nas contas de depósito à ordem incidiram sobre:

- **Movimentação das contas (16,2%)**, designadamente, em casos respeitantes (i) a não execução de operações, apesar das instruções dadas pelos clientes nesse sentido, (ii) a operações de débito efetuadas pelas instituições supostamente sem autorização do cliente e (iii) a restrições no acesso à conta, em particular resultantes da indisponibilidade dos canais digitais;
- **Encerramento da conta (15,3%)**, com especial enfoque (i) na demora no encerramento da conta de depósitos à ordem e (ii) nos procedimentos exigidos pela instituição com vista ao encerramento da conta;
- **Cobrança de comissões ou encargos (15,1%)**, sendo de salientar as reclamações sobre (i) a alteração das condições aplicáveis à cobrança de comissões associadas às contas de depósito à ordem e (ii) os montantes exigidos pelas instituições como contrapartida pelos serviços prestados, designadamente pelo serviço de manutenção de conta;
- **Alteração do titular ou óbito do titular da conta (13,1%)**, em grande medida sobre (i) a demora no processo de habilitação em virtude do óbito do titular da conta, (ii) o procedimento das instituições para alterar a titularidade das contas de depósito à ordem, em especial na remoção de titulares, e (iii) as dificuldades de movimentação da conta após o falecimento do respetivo titular;
- **Penhoras ou insolvências (6,8%)**, destacando-se situações relacionadas com (i) a demora no levantamento da penhora após receção da respetiva ordem de levantamento e (ii) a inobservância dos limites de impenhorabilidade de saldos bancários.

7.3.3 Crédito à habitação e hipotecário

O número de reclamações sobre crédito à habitação e hipotecário diminuiu 4,1%, face à média mensal de 2020, tendo sido recebido um total de 1181 reclamações no primeiro semestre de 2021. Esta redução deve-se maioritariamente à diminuição das reclamações sobre a moratória pública. Apesar desta diminuição, a moratória pública continuou a ser a matéria mais reclamada neste produto de crédito.

Gráfico II.7.6 • Reclamações | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

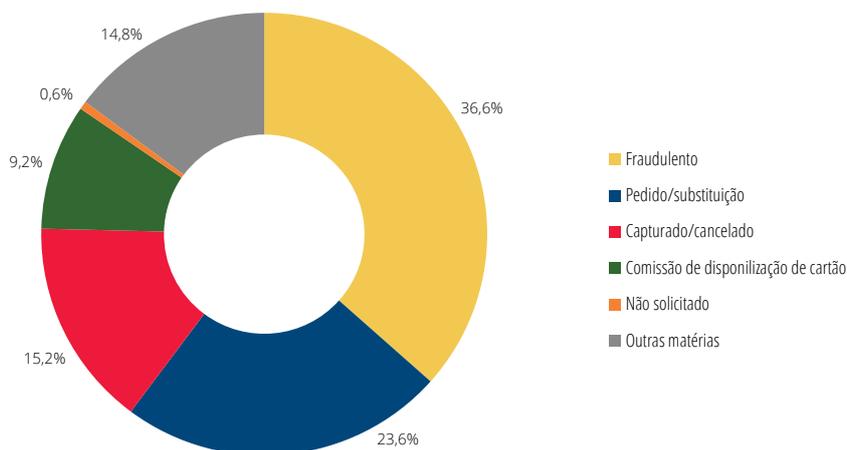
As matérias mais reclamadas no crédito à habitação e hipotecário incidiram sobre:

- **Moratória pública no âmbito da pandemia da COVID-19 (13,3%)**, cujo detalhe se encontra no Capítulo I “Moratórias de crédito em contexto de pandemia da COVID-19”;
- **Cobrança de comissões ou encargos (8,9%)**, relacionadas, em particular, com o montante das comissões associadas ao contrato de crédito;
- **Cálculo das prestações e da TAEG (8,7%)**, assumindo, maioritariamente, relevo (i) a determinação do *spread* aplicável por referência às vendas associadas facultativas e (ii) a definição do montante da prestação de acordo com o cálculo da média aritmética do indexante por ocasião da sua revisão periódica;
- **Responsabilidades de crédito (8,7%)**, em que se evidenciam reclamações relacionadas com (i) a incorreção da informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito, e (ii) a demora na correção da informação incorretamente efetuada à Central de Responsabilidades de Crédito, designadamente a não atualização de informação em resultado do despacho de exoneração do passivo restante no âmbito de processo de insolvência.

7.3.4 Cartões de pagamento

Foram recebidas 1030 reclamações sobre cartões de pagamento no primeiro semestre de 2021, um aumento de 5,6% face à média mensal de 2020. Para este crescimento, destaca-se o contributo das reclamações sobre situações de fraude.

Gráfico II.7.7 • Reclamações | Cartões de pagamento | 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

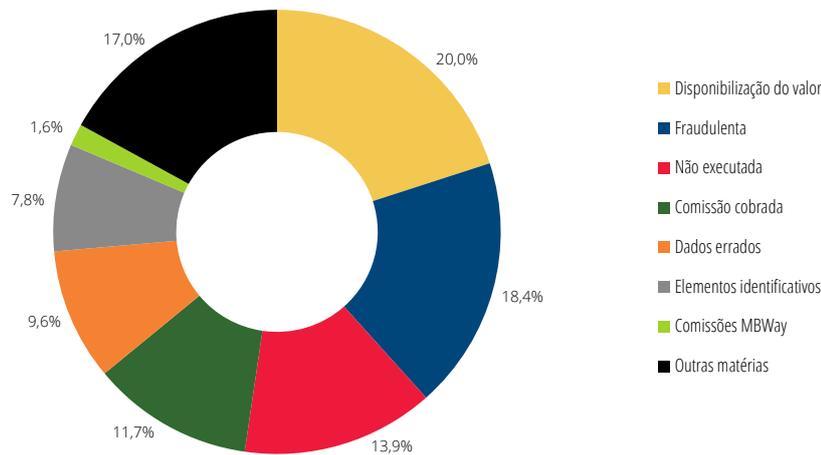
As matérias mais reclamadas nos cartões de pagamento incidiram sobre:

- **Situações de fraude (36,6%)**, estando, geralmente, em causa (i) a utilização deste instrumento de pagamento por terceiros não autorizados e (ii) a responsabilidade das instituições pela execução destas operações;
- **Pedido ou substituição dos cartões (23,6%)**, com especial incidência (i) na demora associada à emissão ou substituição dos cartões de pagamento e (ii) nas comissões cobradas neste contexto;
- **Situações de captura e de cancelamento de cartões (15,2%)**, com destaque para as situações relacionadas com (i) a captura de cartões em caixas automáticos e (ii) o bloqueio dos cartões pelas respetivas instituições emitentes, designadamente por razões de segurança.

7.3.5 Transferências a crédito

As reclamações entradas sobre transferências a crédito aumentaram 2,4% no primeiro semestre de 2021, face à média mensal de 2020, tendo sido recebidas 512 reclamações sobre esta matéria. Este aumento deve-se sobretudo às reclamações sobre a disponibilização do valor transferido.

Gráfico II.7.8 • – Reclamações | Transferências a crédito | 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

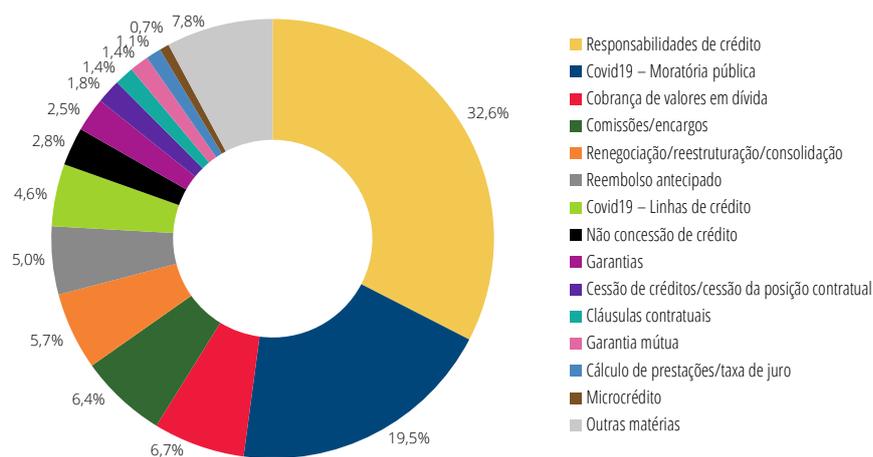
As matérias mais reclamadas nas transferências a crédito incidiram sobre:

- **Disponibilização do valor transferido (20%)**, destacando-se as reclamações sobre (i) a demora na disponibilização do montante da transferência na conta do beneficiário e (ii) o atraso na execução de transferência;
- **Operações fraudulentas (18,4%)**, em grande medida respeitantes (i) à autoria das instruções transmitidas à instituição de crédito e (ii) à responsabilidade das instituições pela execução dessas operações;
- **Operações não executadas (13,9%)**, estando em causa a não realização de transferências ordenadas pelo reclamante, designadamente por desatualização de dados pessoais ou alertas de fraude;
- **Cobrança de comissões (11,7%)**, incidindo, essencialmente, as reclamações sobre o montante da comissão exigida pelas instituições aquando da execução, receção ou devolução das transferências.

7.3.6 Crédito às empresas

Foram recebidas 282 reclamações sobre crédito a empresas no primeiro semestre de 2021, uma redução de 20,9% face à média mensal de 2020. Esta redução é explicada sobretudo pela diminuição do número de reclamações sobre a aplicação da moratória pública e sobre as linhas de crédito de apoio à atividade empresarial.

Gráfico II.7.9 • Reclamações | Crédito às empresas | 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

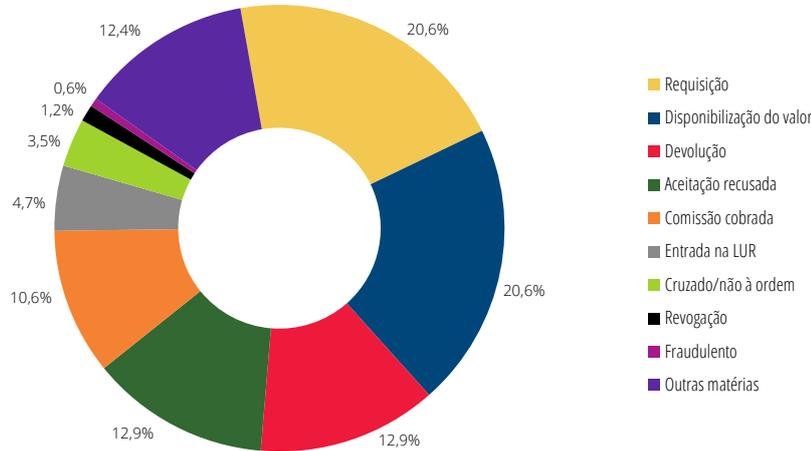
As matérias mais reclamadas no crédito às empresas incidiram sobre:

- **Responsabilidades de crédito (32,6%)**, onde se inserem, designadamente, reclamações sobre (i) a incorreção da informação reportada à Central de Responsabilidades de Crédito, e (ii) a demora na correção da informação incorreta ou indevidamente reportada;
- **Moratória pública no âmbito da pandemia da COVID-19 (19,5%)**, cujo detalhe se encontra no Capítulo I “Moratórias de crédito em contexto de pandemia da COVID-19”;
- **Cobrança de valores em dívida (6,7%)**, identificaram-se reclamações, designadamente, sobre (i) a exigência do pagamento dos montantes em dívida e o apuramento desses montantes e os (ii) procedimentos adotados pelas instituições para a cobrança de valores em dívida, em particular por via judicial.

7.3.7 Cheques

Foram recebidas 170 reclamações relativas a cheques no primeiro semestre de 2021, uma redução de 22,2% face à média mensal de 2020, destacando-se a redução das reclamações relativas à cobrança de comissões.

Gráfico II.7.10 • Reclamações | Cheques | 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

As matérias mais reclamadas nos cheques incidiram sobre:

- **Requisição de cheques (20,6%)**, estando em causa, na sua maioria, (i) a não disponibilização de cheques ou de módulos de cheques por parte das instituições ou (ii) a demora no tratamento do pedido de cheques ou de módulos de cheques efetuados pelos clientes;
- **Disponibilização do valor (20,6%)**, destacando-se as reclamações sobre a demora na disponibilização do montante titulado pelo cheque;
- **Devolução de cheques (12,9%)**, suscitando-se, essencialmente, questões sobre o não pagamento de cheques, designadamente por falta de provisão da conta;
- **Recusa de aceitação de cheques (12,9%)**, em particular por (i) apresentação do cheque a pagamento por pessoa diferente do seu beneficiário, e (ii) preenchimento irregular do cheque.

7.4 Instituições mais reclamadas

7.4.1 Crédito aos consumidores

O quadro seguinte apresenta, para o primeiro semestre de 2021, 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.

As instituições do quadro abaixo tiveram, em média, mais do que duas reclamações por trimestre em 2021¹⁸.

18. 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.

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 Bancaria, S. A. – Sucursal em Portugal, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. – Sucursal em Portugal, Banco CTT, S. A., Banco Finantia, S. A., Banco Atlântico Europa, S. A., BMW Bank GMBH, Sucursal Portuguesa, BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., Novo Banco dos Açores, S. A. e Union de Créditos Inmobiliários, S. A., Establecimiento Financiero de Crédito (Sociedad Unipersonal) – Sucursal em Portugal.

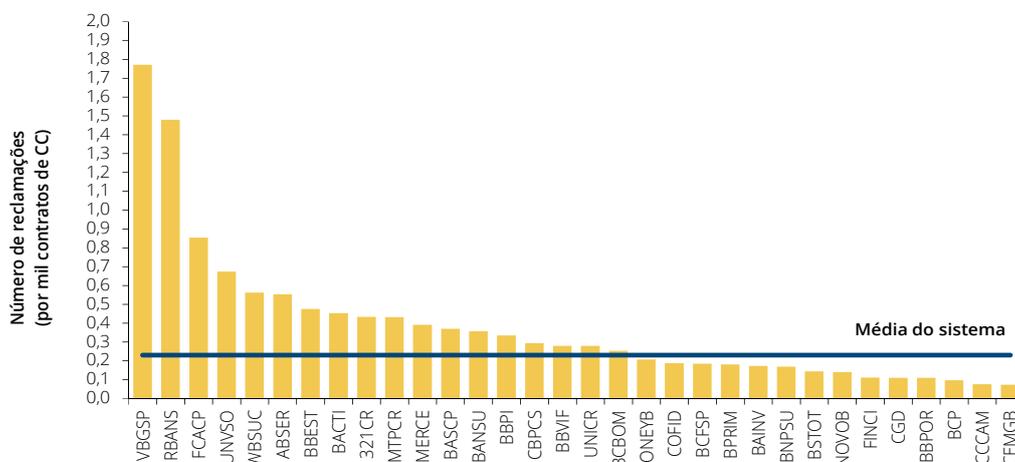
Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com relevo na área do crédito aos consumidores, como é o caso do Banco de Investimento Global, S. A., da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L., da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo – Caixa Económica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

Quadro II.7.3 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2021

Sigla	Instituição de crédito	S1 2021
VBGSP	VOLKSWAGEN BANK GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	1,77
RBANS	RCI BANQUE SUCURSAL PORTUGAL	1,48
FCACP	FCA CAPITAL PORTUGAL, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,85
UNVSO	UNIVERSO, IME, S. A.	0,67
WBSUC	WIZINK BANK, S. A. U. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,56
ABSER	ABANCA SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,55
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,48
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,45
321CR	321 CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,43
MTPCR	MONTEPIO CRÉDITO – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,43
MERCE	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES PORTUGAL – SOCIEDADE FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,39
BASCP	BANCO SANTANDER CONSUMER PORTUGAL, S. A.	0,37
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,36
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,33
CBPCS	CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,29
BBVIF	BBVA, INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,28
UNICR	UNICRE – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE CRÉDITO, S. A.	0,28
BCBOM	BANCO CREDIBOM, S. A.	0,25
	Média do sistema	0,23
ONEYB	ONEY BANK – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,21
COFID	COFIDIS	0,19
BCFSP	BANKINTER CONSUMER FINANCE, E.F.C., S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,18
BPRIM	BANCO PRIMUS, S. A.	0,18
BAINV	BANCO INVEST, S. A.	0,17
BNPSU	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,17
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,14
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,14
FINCI	FINANCEIRA EL CORTE INGLÉS PORTUGAL, S.F.C., S. A.	0,11
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,11
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÉS, S. A.	0,11
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÉS, S. A.	0,10
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,07
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,07

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 23 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito aos consumidores.

Gráfico II.7.11 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito aos consumidores | 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

7.4.2 Depósitos bancários

O quadro seguinte apresenta, para o primeiro semestre de 2021, 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 depósitos bancários, independentemente de, na sua análise, terem sido detetados incumprimentos ou irregularidades por parte das instituições reclamadas.

As instituições do quadro abaixo tiveram, em média, mais do que duas reclamações por trimestre em 2021.

Refira-se que há outras instituições que foram objeto de reclamações sobre depósitos bancários. 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 Invest, S. A., Banco L.J. Carregosa, S. A., Banco Português de Gestão S. A., BNI – Banco de Negócios Internacional (Europa), S. A., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Mafra, C. R. L., Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Torres Vedras, C. R. L., Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo – Caixa Económica Bancária, S. A. e Novo Banco dos Açores, S. A.

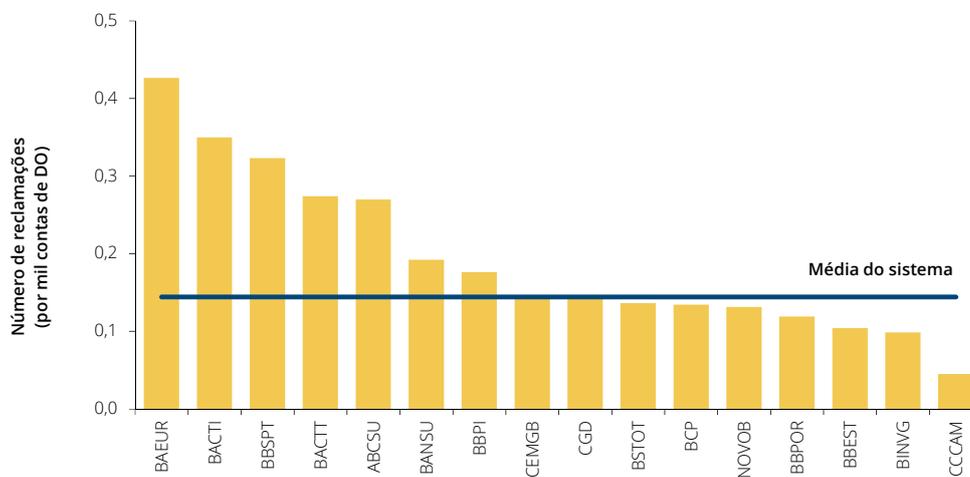
Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com relevo na área das contas de depósito, sendo este o caso do Banco BAI Europa, S. A., do Banco do Brasil AG – Sucursal em Portugal, do Banco Finantia, S. A., do BNP Paribas, da Caixa – Banco de Investimento, S. A., da Caixa de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

Quadro II.7.4 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2021

Sigla	Instituição de crédito	S1 2021
BAEUR	BANCO ATLÂNTICO EUROPA, S. A.	0,43
BACTI	BANCO ACTIVOBANK, S. A.	0,35
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,32
BACTT	BANCO CTT, S. A.	0,27
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,27
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,19
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,18
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,15
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,14
Média do sistema		0,14
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,14
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,13
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,13
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,12
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,10
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,10
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,04

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

Gráfico II.7.12 • Reclamações | Por 1000 contas de depósito à ordem | 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

7.4.3 Crédito à habitação e hipotecário

O quadro seguinte apresenta, para o primeiro semestre de 2021, 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 do quadro abaixo tiveram, em média, mais do que duas reclamações por trimestre no primeiro semestre de 2021.

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: Novo Banco dos Açores, S. A. e a Union de Créditos Inmobiliários, S. A., Establecimiento Financiero de Crédito (Sociedad Unipersonal) – Sucursal em Portugal.

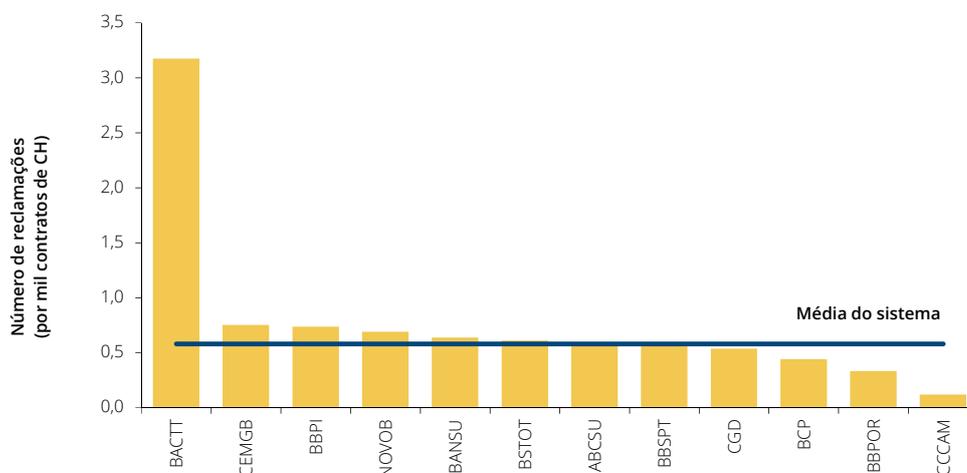
Não foi recebida qualquer reclamação relativamente a outras instituições com relevo na área do crédito hipotecário, como é o caso da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, C. R. L.

Quadro II.7.5 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2021

Sigla	Instituição de crédito	S1 2021
BACTT	BANCO CTT, S. A.	3,17
CEMGB	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, CAIXA ECONÓMICA BANCÁRIA, S. A.	0,75
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,74
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,69
BANSU	BANKINTER, S. A. – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,64
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,61
ABCSU	ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,59
BBSPT	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S. A., SUCURSAL EM PORTUGAL	0,59
	Média do sistema	0,58
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,54
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,44
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,33
CCCAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,12

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: A média do sistema equivale a 58 reclamações por cada 100 mil contratos de crédito à habitação e hipotecário.

Gráfico II.7.13 • Reclamações | Por 1000 contratos de crédito à habitação e hipotecário
| 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

7.5 Resultados das reclamações encerradas¹⁹ e prazo de encerramento

Nas 8903 reclamações encerradas no primeiro semestre de 2021, não se observaram indícios de infração por parte da instituição reclamada em 59,8% dos casos (61,1% em 2020), enquanto em 40,2% dos casos se verificou a resolução da situação reclamada pela instituição, por sua iniciativa ou na sequência da atuação do Banco de Portugal (38,9% em 2020). Em resultado da análise realizada às reclamações encerradas neste período, o Banco de Portugal instaurou 54 processos de contraordenação a 21 instituições, envolvendo 230 reclamações, e emitiu 17 determinações específicas a sete instituições.

O **prazo médio de encerramento** das reclamações foi de 50 dias no primeiro semestre de 2021, que compara com 48 dias em 2020. O prazo médio de encerramento das reclamações apresentadas diretamente ao Banco de Portugal foi de 65 dias (68 dias em 2020), enquanto nas reclamações apresentadas no livro de reclamações ao balcão da instituição, este prazo foi de 31 dias (o que compara com 36 dias em 2020), e nas reclamações entradas pelo LRE foi de 47 dias (38 dias em 2020).

O canal de envio das reclamações ao Banco de Portugal determina diferentes prazos de análise, que decorrem de quadros normativos diferentes que determinam procedimentos distintos consoante a reclamação seja apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO) ou inscrita num livro de reclamações de uma instituição de crédito em formato físico ou eletrónico (RCL).

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

19. 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.

8 Correção de irregularidades e sancionamento

8.1 Determinações específicas e recomendações

Foram emitidas 822 determinações específicas e recomendações, dirigidas a 117 instituições²⁰, na sequência da atuação fiscalizadora do Banco de Portugal, incluindo a análise a reclamações de clientes bancários.

... A maior parte das determinações específicas e recomendações
... incidiu sobre irregularidades e insuficiências detetadas
... na comercialização de produtos de crédito.

Quadro II.8.1 • Determinações específicas e recomendações | Por matéria | 1.º semestre de 2021

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Conta de SMB	27	7
Publicidade	66	28
Crédito aos consumidores	273	82
Crédito à habitação e hipotecário	162	82
Serviços de pagamento	6	5
Reporte de informação	2	2
Informação sobre o regime especial para o resgate de planos de poupança ^(a)	286	97
Total	822	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: O número total de determinações específicas e recomendações inclui as recomendações referentes à comercialização do crédito aos consumidores nos canais digitais. No primeiro semestre de 2021, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 117 instituições. A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as caixas de crédito agrícola mútuo que integram o SICAM são consideradas autonomamente. (a) O detalhe sobre as determinações específicas e recomendações relacionadas com a divulgação de informação sobre o regime especial para o resgate de planos de poupança encontra-se no Capítulo I.

20. A Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C. R. L., e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que integram o SICAM são contabilizadas autonomamente.

8.1.1 Conta de SMB

Foram dirigidas 27 determinações específicas a sete instituições, tendo em vista garantir o cumprimento dos deveres que recaem sobre as instituições supervisionadas a respeito da divulgação e disponibilização da conta de SMB.

Quadro II.8.2 • Determinações específicas | SMB | 1.º semestre de 2021

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Divulgação de informação sobre a conta de SMB aos titulares de contas de depósito à ordem	8	5
Documentos exigidos para a abertura de conta de SMB	1	1
Observância do prazo de resposta aos pedidos de abertura de conta de SMB e de conversão de conta de depósito à ordem em conta de SMB	9	2
Deveres de informação contratual	1	1
Observância do limite máximo de comissões e encargos	2	1
Proibição de ultrapassagem de crédito em conta de SMB	1	1
Resolução do contrato que regula a conta de SMB	3	1
Reporte ao Banco de Portugal de informação sobre a comercialização da conta de SMB	2	1
Total	27	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2021, foram dirigidas determinações específicas a sete instituições.

As medidas de supervisão adotadas incidiram sobre:

- **A divulgação de informação sobre a conta de SMB**, aos clientes que são titulares de contas de depósito à ordem²¹, exigindo-se a cinco instituições o cumprimento dos requisitos estabelecidos para a prestação de informação sobre a possibilidade de conversão da conta de depósito numa conta de SMB, através do extrato da conta ou de comunicação específica. Determinou-se ainda a duas dessas instituições que observassem o modelo de documento informativo sobre serviços mínimos bancários estabelecido nas normas regulamentares aplicáveis.
- **Os documentos exigidos para a abertura de conta de SMB²²**, tendo-se exigido a uma instituição que deixasse de solicitar a apresentação de documentos ou de comprovativos adicionais aos estabelecidos na lei aos clientes que pretendem abrir conta de SMB.
- **A observância do prazo de resposta aos pedidos de abertura de conta de SMB e de conversão de conta de depósito à ordem em conta de SMB²³**, tendo-se determinado a duas instituições que alterassem os procedimentos, de modo a assegurar que, no prazo máximo de 10 dias úteis após a receção de um pedido completo de um cliente para a abertura de conta de SMB ou para a conversão de conversão de conta de depósito à ordem já existente em conta de SMB, o cliente passa a beneficiar da conta de SMB ou, se for esse o caso, é informado da recusa do seu pedido.
- **Deveres de informação contratual²⁴**, tendo sido exigida a uma instituição a inclusão no contrato de abertura da conta de SMB de informação sobre a finalidade da conta de SMB, as condições de resolução e a impossibilidade de contratação de facilidades de descoberto e de realização de ultrapassagens de crédito.

21. Artigo 7.º-A do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, e artigo 3.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 1/2018.

22. Artigo 4.º-D do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

23. Entre outros, veja-se os artigos 4.º-C e 4.º-D do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

24. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

- **A observância do limite máximo de comissões e encargos** cobrados pela manutenção da conta de SMB²⁵, tendo-se identificado que uma instituição estava a cobrar comissões adicionais à comissão de manutenção da conta de SMB pela prestação de serviços legalmente associados à referida conta, nomeadamente pela disponibilização de cartão de débito e pela realização de ordens de débito.
- **A proibição de concessão de ultrapassagem de crédito em conta de SMB²⁶**, tendo sido determinada a uma instituição a modificação das práticas e procedimentos internos vigentes, de modo a impossibilitar ultrapassagem de crédito em contas de SMB, salvo quando originada pela utilização do cartão de débito.
- **A resolução do contrato de abertura de conta de SMB por iniciativa da instituição depositária²⁷**, tendo-se ordenado a uma instituição que adotasse medidas necessárias para assegurar que, em caso de resolução do contrato de depósito celebrado ao abrigo do regime dos SMB, os clientes são informados da cessação do vínculo contratual, a título gratuito, mediante declaração, em papel ou através de qualquer outro suporte duradouro, com a indicação dos motivos e da justificação da resolução. Exigiu-se ainda que a referida comunicação contenha informação sobre os procedimentos de reclamação e os meios de resolução alternativa de litígios ao dispor do cliente, facultando os dados de contacto necessários.
- **O reporte ao Banco de Portugal de informação sobre a comercialização da conta de SMB²⁸**, tendo-se solicitado a uma instituição que corrigisse a informação reportada, de forma a garantir a informação prestada ao Banco de Portugal é correta, fiável e abrange todos os elementos informativos relativos à prestação de serviços mínimos bancários exigidos nas normas em vigor.

8.1.2 Publicidade

Foram dirigidas 66 determinações específicas e recomendações a 28 instituições no âmbito da atividade de fiscalização da publicidade, abrangendo um total de 366 suportes publicitários.

Quadro II.8.3 • Determinações específicas e recomendações | Publicidade | 1.º semestre de 2021

Matérias	Número	Suportes com irregularidades	Instituições abrangidas
Produtos e serviços	60	346	26
Crédito aos consumidores	43	224	21
Multiproduto	10	99	7
Crédito hipotecário	3	14	3
Serviços de pagamento	2	2	2
Crédito a empresas	2	7	2
Institucional	6	20	6
Total	66	366	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2021, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 28 instituições.

25. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

26. Artigo 4.º-D do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

27. Artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.

28. Instrução n.º 15/2018.

As determinações específicas e a recomendação emitidas incidiram sobretudo sobre a publicidade a produtos de **crédito aos consumidores**, envolvendo 224 suportes. Nestes suportes, foi exigida:

- A indicação da **TAEG com destaque similar ao das características destacadas dos produtos de crédito** anunciados²⁹ (15 instituições);
- A apresentação de **informações consistentes e completas sobre os produtos de crédito ou a designação das comissões em linha com o respetivo preçário**, nomeadamente no exemplo representativo da TAEG³⁰ (15 instituições);
- A apresentação das **condições de acesso e restrições**, e a indicação do prazo de reembolso e do montante de financiamento, com destaque similar às características do produto destacadas na mensagem publicitária³¹ (oito instituições);
- A difusão da **informação de caráter obrigatório** durante um período de tempo suficiente para permitir uma leitura e audição adequadas³² (sete instituições);
- A apresentação do **exemplo representativo da TAEG** de forma correta³³ (seis instituições);
- A apresentação da **natureza ou finalidade** do produto de forma clara³⁴ (seis instituições);

Na sequência da análise à publicidade relativa a multiproducto, foram emitidas dez determinações específicas, relativamente a 99 suportes³⁵, exigindo:

- A **veracidade e a atualidade da informação apresentada**, em particular no que toca às condições de mercado com impacto nas características dos produtos ou serviços, incluindo taxas de juro, preços ou desempenho de um produto financeiro³⁶ (seis instituições);
- A **indicação da TAEG com destaque similar** ao das características destacadas dos produtos de crédito anunciados³⁷ (seis instituições);
- A apresentação do **exemplo representativo da TAEG** de forma correta³⁸ (duas instituições);
- A **identificação de forma inequívoca da instituição responsável** pelos produtos publicitados³⁹ (duas instituições).

No âmbito da publicidade ao crédito à habitação e hipotecário, foram emitidas três determinações específicas, envolvendo 14 suportes de publicidade. Através destas determinações, exigiu-se a **indicação da TAEG com destaque similar** ao das características destacadas dos produtos de crédito anunciados⁴⁰, não deformação dos factos na mensagem⁴¹, a difusão da mensagem por um período de tempo que permita uma leitura e audição adequadas⁴² e, por fim, a apresentação do prazo de validade das condições promocionais publicitadas⁴³.

29. 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.

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

31. Artigos 4.º, 5.º e 15.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

32. Artigos 8.º, 9.º e 10.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

33. 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.

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

35. Inclui os suportes de publicidade que divulgam dois ou mais produtos e serviços bancários, designadamente os relativos a contas pacote.

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

37. 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.

38. 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.

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

40. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, e artigo 14.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

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

42. Artigos 8.º, 9.º e 10.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2008.

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

8.1.3 Crédito aos consumidores

Foram dirigidas 273 determinações específicas e recomendações a 82 instituições no âmbito do crédito aos consumidores.

Quadro II.8.4 • Determinações específicas e recomendações | Créditos aos consumidores | 1.º semestre de 2021

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Deveres de informação pré-contratual	88	79
Avaliação de solvabilidade	81	79
Deveres de informação contratual	89	80
Direito de livre revogação	3	2
Deveres relativos à gestão de situações de incumprimento	1	1
Reporte de informação ao Banco de Portugal	7	3
Outros deveres	4	2
Total	273	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2021, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 82 instituições.

As medidas de supervisão adotadas incidiram sobre:

- **A prestação de informação pré-contratual aos clientes**, tendo-se exigido a 77 instituições que assegurassem que a Ficha de Informação Normalizada (FIN) disponibilizada cumpre os requisitos de informação previstos nas normas em vigor⁴⁴.

Determinou-se a uma instituição que garantisse que os simuladores apresentam a informação relativa ao prazo selecionada no limite mínimo disponível, de modo a permitir que a indicação de prazo diverso resulte da escolha expressa e consciente do cliente⁴⁵.

Salientou-se junto de duas instituições que a documentação pré-contratual e contratual relativa ao contrato de crédito deveria ser apresentada de forma independente face aos documentos referentes a produtos opcionais no âmbito do mecanismo de navegação obrigatório (*scroll down*).

Adicionalmente exigiu-se a uma instituição que corrigisse a informação referente à TAEG que é apresentada nos simuladores de crédito disponibilizados nos canais digitais e na FIN⁴⁶.

- **A avaliação da solvabilidade** dos consumidores, tendo sido exigido a uma instituição que garantisse que essa avaliação ocorre em momento prévio ao da celebração de contratos de crédito aos consumidores⁴⁷.

Ordenou-se a 79 instituições que, em caso de rejeição do pedido de concessão de crédito com fundamento na consulta das bases de dados utilizadas na avaliação da solvabilidade, informem os clientes, imediata e justificadamente, da razão da recusa, bem como dos elementos constantes das referidas bases de dados que justificaram a recusa de concessão do crédito⁴⁸.

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

45. Artigo 74.º do RGICSF e Carta-Circular CC/2020/00000044.

46. Artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e Instrução n.º 13/2013.

47. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2017.

48. Artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e Carta-Circular CC/2020/00000044.

- A observância dos **deveres de informação contratual**⁴⁹, tendo sido exigida a 80 instituições inclusão de informação obrigatória nos contratos de crédito aos consumidores. Está em causa, designadamente, a data de celebração do contrato, o número de contrato, a TAN, a TAEG e os encargos considerados no cálculo desta última.
- O exercício do direito de livre revogação dos contratos de crédito aos consumidores por parte dos mutuários, tendo sido exigido a duas instituições que cessassem a prática de condicionar os efeitos da revogação do contrato ao pagamento do capital mutuado e dos juros devidos por parte dos mutuários e que disponibilizassem mecanismos que permitam ao cliente **exercer o direito de livre revogação** através de meios de comunicação à distância (v.g. *homebanking*, canal *mobile* ou outro)⁵⁰.
- O cumprimento dos deveres que recaem sobre as instituições no âmbito da **gestão de situações de incumprimento**, tendo sido determinado a uma instituição que se abstinhasse de contactar clientes em mora, mediante o recurso a elementos de contacto que não tenha sido disponibilizado pelo cliente bancário à instituição de crédito, salvo quando o elemento de contacto relativo ao cliente bancário esteja acessível ao público⁵¹.
- O **reporte de informação ao Banco de Portugal**, exigindo-se a três instituições que assegurassem a fiabilidade e a conformidade da informação reportada sobre contratos de crédito aos consumidores, nomeadamente nos contratos de facilidade de descoberto, com as normas regulamentares vigentes⁵².

8.1.4 Crédito à habitação e hipotecário

Foram dirigidas 162 determinações específicas e recomendações a 82 instituições em matéria de crédito à habitação e hipotecário.

Quadro II.8.5 • Determinações específicas e recomendações | Crédito à habitação e hipotecário | 1.º semestre de 2021

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Encargos cobrados aos clientes em mora no cumprimento de contratos de crédito	160	80
Deveres relativos à gestão de situações de incumprimento	1	1
Emissão do distrato de hipoteca	1	1
Total	162	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2021, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a 82 instituições.

As medidas de supervisão adotadas incidiram sobre:

- **Os encargos cobrados aos clientes em mora no cumprimento de contratos de crédito**, tendo sido exigido a 80 instituições que garantissem que a “bonificação” na taxa de juro ou no *spread* contratado pelo efeito das vendas associadas facultativas não deixa de ser aplicada pelo facto de o cliente se encontrar em mora⁵³;

49. Artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e artigo 77.º do RGICSF.

50. Artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e Carta-Circular n.º CC/2020/00000044.

51. Artigo 4.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012.

52. Instrução n.º 14/2013.

53. Artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio.

- O cumprimento dos deveres que recaem sobre as instituições no âmbito da gestão de situações de incumprimento, tendo sido determinado a uma instituição que assegurasse a integração em PERSI dos clientes em mora no cumprimento de contratos de crédito à habitação e hipotecário entre o 31.º dia e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação de contrato de crédito em causa, se se mantiver o incumprimento⁵⁴;
- A emissão do distrato da hipoteca, tendo sido exigido a uma instituição que adotasse medidas com vista a assegurar a entrega ao cliente do distrato de hipoteca, no prazo máximo de 14 dias úteis após o termo do contrato de crédito à habitação⁵⁵.

8.1.5 Serviços de pagamento

Foram dirigidas seis determinações específicas em matéria de serviços de pagamento a cinco instituições.

Quadro II.8.6 • Determinações específicas e recomendações | Serviços de pagamento | 1.º semestre de 2021

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Exercício do direito de alteração unilateral ao contrato-quadro	2	1
Comissões e encargos	1	1
Disponibilização do montante da operação de pagamento	1	1
Bloqueio de instrumentos de pagamento	2	2
Total	6	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No primeiro semestre de 2021, foram dirigidas determinações específicas e recomendações a cinco instituições.

As medidas de supervisão adotadas incidiram sobre:

- A informação prestada aos clientes nas situações em que as instituições exercem prerrogativas contratuais que lhes permitem modificar unilateralmente os termos dos contratos-quadro, tendo sido exigido a uma instituição que garanta a observância dos requisitos legalmente estabelecidos⁵⁶;
- A cobrança de comissões indevidas no âmbito da execução de transferências a crédito SEPA+⁵⁷, tendo sido ordenado a uma instituição que cessasse de imediato a cobrança das comissões em causa;
- A obrigação de o prestador de serviços de pagamento do ordenante transferir o montante integral da operação de pagamento, tendo sido exigido a uma instituição que adotasse as medidas necessárias para assegurar a transferência do montante integral das operações de pagamento, abstendo-se de deduzir quaisquer encargos do montante transferido, nomeadamente comissões⁵⁸;
- A informação prestada aos clientes nas situações de bloqueio de instrumentos de pagamento, tendo sido ordenado a uma instituição que garanta a prestação de informação aos clientes sobre o bloqueio e a respetiva justificação, com exceção dos casos em que essa informação não possa ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou seja proibida por outras

54. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

55. Artigos 22.º e 28.º-A do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

56. Artigo 93.º do RJSPME.

57. Artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012.

58. Artigo 122.º do RJSPME.

disposições legais aplicáveis. Determinou-se ainda a uma instituição que alterasse os respetivos procedimentos, de forma a evitar que o bloqueio de instrumentos de pagamento se mantenha por período temporal que não é compaginável com a natureza provisória desta medida⁵⁹.

8.2 Processos de contraordenação

No exercício das suas funções de supervisão comportamental, o Banco de Portugal instaurou 57 processos de contraordenação contra 23 instituições. Os processos instaurados resultam maioritariamente da análise de reclamações de clientes bancários (95%), tendo os demais processos tido origem na realização de ações de inspeção e na avaliação do cumprimento das taxas máximas no crédito aos consumidores.

Os processos de contraordenação instaurados envolveram 204 reclamações de clientes bancários.

Por razões de economia processual e sempre que adequado, foram agregados no mesmo processo os indícios de diversas infrações praticadas pela mesma instituição, sendo também vários os processos que tiveram por objeto mais do que uma reclamação.

Quadro II.8.7 • Processos de contraordenação instaurados | Por matéria | 1.º semestre de 2021

Matérias	Número	Instituições abrangidas
Depósitos bancários	14	8
Crédito aos consumidores	11	10
Crédito à habitação e hipotecário	4	4
Serviços de pagamento	13	12
Livro de reclamações	2	2
Sigilo bancário	2	2
Atendimento prioritário	1	1
Moratórias de crédito ^(a)	5	5
Outros ^(b)	5	4
Total	57	-

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: No primeiro semestre de 2021, foram instaurados processos de contraordenação a 23 instituições. (a) A informação sobre os processos de contraordenação instaurados por indícios de violação das regras aplicáveis às moratórias de crédito encontra-se no Capítulo I. (b) Estão em causa processos de contraordenação que, por razões de economia processual, agregam indícios de infração às normas que regulam a comercialização de diferentes produtos e serviços bancários de retalho.

8.2.1 Depósitos bancários

Os 14 processos de contraordenação instaurados a oito instituições assentam em normas que regulam a comercialização de depósitos bancários, incluindo irregularidades detetadas em 67 reclamações.

Os processos instaurados reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- A movimentação de conta de depósito à ordem deve ser precedida da autorização do respetivo titular, respeitando as condições acordadas entre a instituição de crédito e o cliente bancário⁶⁰. Nos casos

59. Artigo 108.º do RJSPME.

60. Artigo 103.º do RJSPME.

em que tal não se tenha verificado, as instituições devem observar a obrigação de reembolso do montante dessas operações de pagamento a que estão adstritas, nos prazos previstos na lei⁶¹;

- As instituições devem disponibilizar aos seus clientes a FIN, um exemplar das condições gerais do contrato a celebrar, bem como a cópia do respetivo contrato⁶², ainda que o cliente prescindia da entrega de documentação no âmbito da abertura de um contrato de depósito;
- As instituições devem garantir o encerramento das contas de depósito à ordem logo que essa solicitação seja efetuada pelos clientes bancários, salvo se tiver sido acordado um período de pré-aviso, o qual não pode ser superior a um mês⁶³;
- As instituições devem garantir que o exercício de prerrogativa contratual que lhes permita denunciar o contrato de abertura de conta de depósito à ordem é precedido de comunicação ao cliente com, pelo menos, dois meses de antecedência⁶⁴;
- As instituições devem garantir que o extrato com a informação relativa aos movimentos efetuados na conta de depósito à ordem seja disponibilizado ao cliente com uma periodicidade mínima mensal, exceto quando não tenham ocorrido movimentos no mês em causa, devendo, no entanto, ser respeitada uma periodicidade mínima anual⁶⁵;
- As instituições devem assegurar que o montante depositado em numerário é disponibilizado de forma imediata após a receção dos fundos e com data valor coincidente com esse momento⁶⁶;
- As instituições devem atuar com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito pelos interesses que lhes estão confiados, quer na relação direta com os clientes bancários, quer na relação com outras instituições⁶⁷.

8.2.2 Crédito aos consumidores

Os 11 processos de contraordenação instaurados a dez instituições assentam em normas que regulam a comercialização de crédito aos consumidores e incluem irregularidades detetadas em 16 reclamações, em ações de inspeção e na fiscalização da informação reportada pelas instituições a respeito dos contratos de crédito aos consumidores.

Os processos instaurados respeitam ao incumprimento dos seguintes deveres:

- As instituições devem prestar ao consumidor informação pré-contratual, através da entrega da FIN⁶⁸;
- As instituições devem disponibilizar aos mutuários cópia do contrato de crédito aos consumidores⁶⁹;
- As instituições devem observar os limites máximos aplicáveis à TAEG divulgados pelo Banco de Portugal para cada tipo de contrato de crédito aos consumidores⁷⁰;
- As instituições devem disponibilizar os extratos de cartão de crédito em formato digital, em regra com periodicidade mensal, após adesão do cliente ao extrato digital⁷¹;

61. Artigo 114.º do RJSPME.

62. Artigos 4.º, 5.º e 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

63. Artigo 94.º do RJSPME.

64. Artigo 94.º do RJSPME.

65. Artigos 7.º e 8.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009.

66. Artigo 126.º do RJSPME.

67. Artigo 74.º do RGICSF.

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

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

70. Artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e Instrução n.º 14/2013.

71. Artigos 4.º e 6.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

- As instituições devem prestar, através de extrato ou em documento autónomo, informação específica nas situações de incumprimento de obrigações contratuais por parte do cliente bancário, de regularização de situações de incumprimento e de reembolso antecipado do contrato de crédito⁷²;
- As instituições devem integrar o cliente no PERSI entre o 31.º dia e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação de contrato de crédito em causa, se se mantiver o incumprimento, e, nessa sequência, informar o cliente bancário da sua integração em PERSI, no prazo máximo de cinco dias, através de comunicação em suporte duradouro⁷³;
- As instituições encontram-se impossibilitadas de resolver o contrato de crédito com o cliente no período compreendido entre a data da sua integração no PERSI e a extinção deste procedimento⁷⁴;
- As instituições devem informar os clientes sobre o início da comunicação de um contrato de crédito em situação de incumprimento, previamente ao reporte dessa situação à CRC⁷⁵.

8.2.3 Crédito à habitação e hipotecário

Os quatro processos de contraordenação instaurados a quatro instituições respeitam a normas que regulam a comercialização de crédito à habitação e hipotecário e incluem irregularidades detetadas em 18 reclamações.

Os processos instaurados reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- As instituições devem informar a empresa de seguros em tempo útil acerca da evolução do montante em dívida ao abrigo do contrato de crédito à habitação, para efeitos da atualização do capital seguro⁷⁶;
- As instituições devem garantir o direito do cliente reembolsar antecipadamente, total ou parcialmente, o contrato de crédito, em qualquer momento da vigência do contrato⁷⁷.

8.2.4 Serviços de pagamento

Os 13 processos de contraordenação instaurados a 12 instituições assentam em normas que regulam a comercialização de serviços de pagamento e incluem irregularidades detetadas em 22 reclamações.

No essencial, estes processos referem-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- No caso de estarem reunidas todas as condições previstas no contrato-quadro celebrado com o ordenante, as instituições não podem recusar a execução de uma ordem de pagamento autorizada, independentemente de a ordem em causa ter sido emitida pelo ordenante, incluindo através de um prestador de serviços de iniciação do pagamento, pelo beneficiário ou através deste, salvo disposição legal em contrário⁷⁸;
- As instituições devem informar o ordenante, pela forma acordada, sobre o bloqueio do instrumento de pagamento e a respetiva justificação, se possível antes de bloquear o instrumento de pagamento ou, o mais tardar, imediatamente após o bloqueio, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou for proibida por outras disposições legais aplicáveis⁷⁹;

72. Artigo 5.º do Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014.

73. Artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

74. Artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

75. Ponto 9 da Instrução n.º 17/2018.

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

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

78. Artigo 120.º do RJSPME.

79. Artigo 108.º do RJSPME.

- As instituições devem informar os clientes do exercício de prerrogativas contratuais que lhes permitem modificar unilateralmente as condições de um contrato-quadro com, pelo menos, dois meses de antecedência antes da entrada em vigor dessas alterações, especificando as modificações que pretendem introduzir. Devem ainda informar os clientes de que, caso estes rejeitem essas alterações, têm direito a resolver imediatamente e sem encargos o respetivo contrato, referindo ainda, nos casos em que tal tenha sido acordado, que a ausência de resposta do cliente será considerada como aceitação das alterações⁸⁰;
- As instituições devem executar as operações de pagamento aquando da receção da ordem de pagamento, garantindo que o montante da operação seja creditado na conta do beneficiário até ao final do primeiro dia útil seguinte⁸¹;
- As instituições devem disponibilizar o montante da operação de pagamento ao beneficiário, após o mesmo ter sido creditado nas respetivas contas⁸²;
- As instituições devem assegurar que a data-valor do débito na conta de pagamento do ordenante não é anterior ao momento em que o montante da operação de pagamento é debitado nessa conta de pagamento⁸³;
- As instituições devem repor a conta de pagamento debitada na situação em que estaria se a operação de pagamento não autorizada não tivesse sido executada, em conformidade com os prazos legais⁸⁴;
- As instituições devem atribuir a data valor do segundo dia útil seguinte ao do depósito de cheque efetuado em terminal automático, ficando o respetivo saldo credor disponível nesse mesmo dia útil⁸⁵.

8.2.5 Livro de reclamações

Os dois processos de contraordenação instaurados a duas instituições em matéria do regime do Livro de Reclamações abrangem factos detetados no âmbito da análise a 13 reclamações.

Os processos instaurados reportam-se ao incumprimento do dever de envio do original da folha do livro de reclamações ao Banco de Portugal no prazo máximo legalmente previsto de 15 dias úteis a contar da data da reclamação, devidamente acompanhado da resposta prestada ao cliente⁸⁶. Adicionalmente, também foi detetada a inobservância do dever que recai sobre as instituições quanto à disponibilização imediata e gratuita do livro de reclamações, sempre que um cliente o solicite⁸⁷.

8.2.6 Sigilo bancário

Os dois processos de contraordenação instaurados a duas instituições em matéria de sigilo bancário surgem na sequência de irregularidades detetadas na análise a três reclamações. Os processos instaurados reportam-se à inobservância do dever de segredo bancário a que estão obrigados os membros dos órgãos de administração ou fiscalização das instituições e os seus colaboradores⁸⁸.

80. Artigo 93.º do RJSPME.

81. Artigo 124.º do RJSPME.

82. Artigo 128.º do RJSPME.

83. Artigo 128.º do RJSPME.

84. Artigo 114.º do RJSPME.

85. Artigo 5.º Decreto-Lei n.º 18/2007 de 22 de janeiro.

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

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

88. Artigo 78.º do RGICSF.

8.2.7 Atendimento prioritário

O processo de contraordenação instaurado a uma instituição sobre atendimento prioritário abrange factos detetados no âmbito da análise a uma reclamação. Está em causa o incumprimento do dever de prestar atendimento prioritário a pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, o qual é aplicável a todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público⁸⁹.

8.2.8 Moratórias de crédito

Os cinco processos de contraordenação instaurados a cinco instituições assentam em normas que regulam a aplicação das moratórias de crédito, tendo sido detetadas irregularidades em 32 reclamações.

A análise detalhada às irregularidades objeto destes processos encontra-se no Capítulo I deste relatório.

89. Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto.

III Supervisão dos intermediários de crédito

- 1 Autorização e registo
- 2 Fiscalização da atividade
- 3 Pedidos de informação
- 4 Correção de irregularidades
e sancionamento

1 Autorização e registo

1.1 Pedidos de autorização

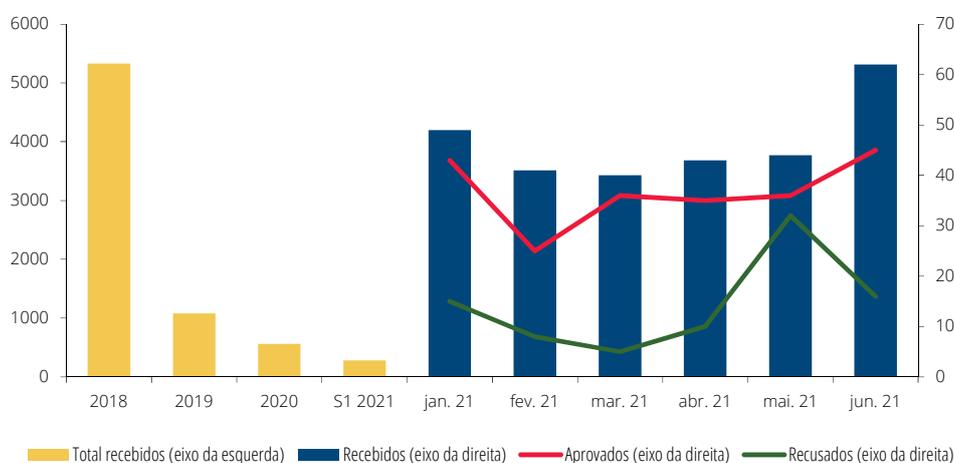
Recebidos 279 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito.

No primeiro semestre de 2021, foram recebidos 279 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, um aumento de 0,7% face ao período homólogo de 2020. Em média, foram apresentados junto do Banco de Portugal 47 pedidos de autorização por mês.

Neste período, foram decididos 306 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito. Destes, 220 foram aprovados (71,9%) e 86 foram recusados (28,1%).

Desde a entrada em vigor do regime jurídico dos intermediários de crédito, em 1 de janeiro de 2018, o Banco de Portugal recebeu 7248 pedidos de autorização para o exercício da atividade de intermediário de crédito, tendo decidido 7188 pedidos. Na sua maioria (74,4%), os pedidos de autorização decididos pelo Banco de Portugal foram deferidos.

Gráfico III.1.1 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de autorização | 2018 – 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

1.2 Registo

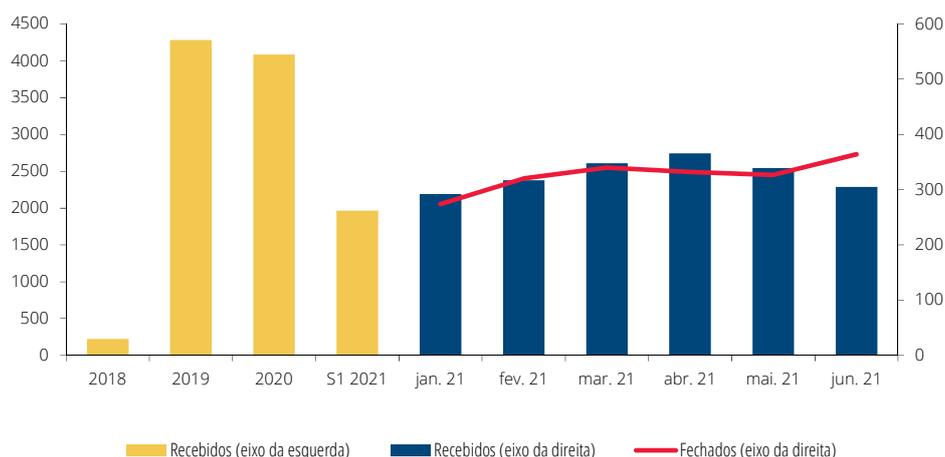
No final do primeiro semestre de 2021, encontravam-se registados 5257 intermediários de crédito, um aumento de 3,5% (mais 178) do que no final de 2020.

O Banco de Portugal divulga, no Portal do Cliente Bancário (PCB)¹, a lista dos intermediários de crédito habilitados a atuar em território nacional, onde podem ser consultados os elementos sujeitos a divulgação pública de cada um.

Os intermediários de crédito submeteram, através do formulário eletrónico disponibilizado no PCB, 1967 pedidos de alteração aos elementos sujeitos a registo. Foram decididos 1957 pedidos, dos quais 95,1% foram deferidos.

Estes pedidos visaram, sobretudo, a alteração da informação relativa às instituições mutuantes com quem os intermediários de crédito mantêm contrato de vinculação e dos elementos respeitantes ao contrato de seguro de responsabilidade civil profissional emergente da atividade de intermediário de crédito.

Gráfico III.1.2 • Intermediários de crédito | Evolução dos pedidos de alteração do registo | 2018 – 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Em resultado da caducidade da autorização, motivada pela renúncia expressa à autorização, foi promovido o cancelamento do registo de 18 intermediários de crédito.

Foi promovido o cancelamento do registo de nove intermediários de crédito oriundos do Reino Unido, em virtude da cessação, no dia 31 de dezembro de 2020, do período de transição previsto no Acordo sobre a saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica, durante o qual os intermediários de crédito provenientes do Reino Unido puderam continuar a atuar em Portugal ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou da liberdade de estabelecimento.

1. <https://www.bportugal.pt/intermediarios-credito/>.

1.3 Comunicações relativas a atividade transfronteiriça

Foram recebidas onze comunicações relativas ao exercício da atividade de intermediário de crédito relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário por entidade habilitada a exercer essa atividade noutro Estado-Membro da União Europeia. Quatro destas comunicações respeitaram à alteração de informações previamente comunicadas ao Banco de Portugal.

No final do primeiro semestre de 2021, existiam 17 intermediários de crédito provenientes de outros Estados-Membros da União Europeia a atuar em Portugal. Destes, 11 eram oriundos da França, três eram provenientes da Áustria e três tinham origem nos Países Baixos. Em regra, estes intermediários de crédito desenvolviam atividade em território nacional ao abrigo da liberdade de prestação de serviços. Apenas um destes intermediários de crédito exercia atividade em Portugal através do estabelecimento de sucursal.

Apesar de, no período em causa, terem sido registados seis intermediários de crédito oriundos de outros Estados-Membros da União Europeia, verificou-se uma diminuição do número de intermediários de crédito que atuam em Portugal ao abrigo da liberdade de prestação de serviços ou da liberdade de estabelecimento (menos três do que no final de 2020). Este decréscimo decorre do facto de os intermediários de crédito provenientes do Reino Unido terem deixado de poder atuar em Portugal.

Foram recebidas quatro comunicações relativas ao exercício da atividade de intermediário de crédito relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário noutro Estado-Membro da União Europeia, remetidas por dois intermediários de crédito autorizados em Portugal.

No final do primeiro semestre de 2021, três intermediários de crédito autorizados em Portugal exerciam a atividade de intermediário de crédito relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário noutros Estados-Membros da União Europeia, através de liberdade de prestação de serviços (dois) ou mediante o estabelecimento de sucursal (um).

Dois destes intermediários de crédito atuavam em Espanha e um desenvolvia atividade na Bélgica, na França e no Luxemburgo.

1.4 Comunicações de instituições financeiras que atuam como intermediários de crédito

A lista de instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica que prestam serviços de intermediação de crédito, divulgada no PCB², era composta, no final do primeiro semestre de 2021, por 19 entidades.

Foi recebida uma comunicação relativa à prestação de serviços de intermediação de crédito por uma instituição de pagamento, tendo sido comunicada ao Banco de Portugal a cessação da prestação de serviços de intermediação de crédito por uma instituição de crédito.

2. Em <https://www.bportugal.pt/instituicoes-financeiras-intermediacao>.

2 Fiscalização da atividade

2.1 Publicidade

· · · · · Analisados 40 suportes publicitários difundidos por intermediários de crédito.

Foram analisados 19 suportes publicitários relativos à atividade de intermediário de crédito, tendo sido exigida a correção das irregularidades detetadas em 17 suportes, através da emissão de determinações específicas dirigidas aos intermediários de crédito responsáveis pela sua difusão.

Foram também analisados 21 suportes respeitantes a publicidade a produtos de crédito produzida por intermediários de crédito³. Na sua maioria, estes suportes respeitavam a contratos de crédito automóvel (18), enquanto os restantes se referiam a contratos de crédito pessoal (3). Verificou-se que nenhum dos suportes analisados identificava as instituições mutuantes responsáveis pelos produtos de crédito publicitados, tendo-se apurado que esses suportes não tinham sido aprovados pelas instituições mutuantes. A identificação destas situações motivou a instauração de processos de contraordenação aos intermediários de crédito em causa.

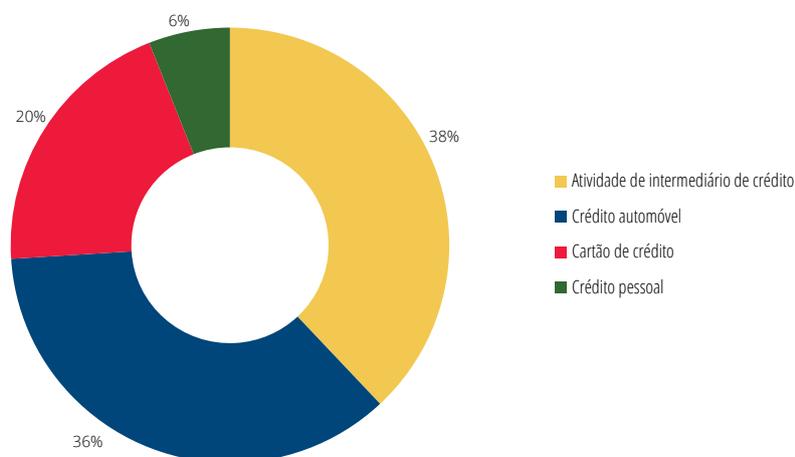
Os suportes publicitários divulgados por intermediários de crédito que identificavam a instituição mutuante responsável pelo produto de crédito publicitado foram analisados conjuntamente com os demais suportes publicitários a produtos e serviços bancários, constando a informação sobre essa análise do ponto II.2 deste relatório.

Foram ainda analisados dez suportes relativos a publicidade a cartões de crédito difundidos por uma instituição de crédito que atuava na comercialização desse produto na qualidade de intermediário de crédito, tendo sido exigida a correção das irregularidades detetadas relativamente a estes suportes, através da emissão de determinação específica dirigida à instituição de crédito em causa.

Em resultado da análise à publicidade difundida por intermediários de crédito, o Banco de Portugal instaurou 14 processos de contraordenação a 14 intermediários e emitiu 18 determinações específicas a 14 intermediários.

3. No ponto III.5 deste relatório apresenta-se informação detalhada sobre a retificação de irregularidades identificadas neste tipo de suportes publicitários.

Gráfico III.2.1 • Intermediários de crédito | Suportes publicitários fiscalizados por matéria
| 1.º semestre 2021



Fonte: Banco de Portugal.

2.2 Ações de inspeção

As ações de inspeção sobre a divulgação de informação nos sítios na internet abrangeram 43 intermediários de crédito.

Nestas ações de inspeção a 43 intermediários de crédito, avaliou-se:

- **A divulgação de informação relativa à atividade de intermediário de crédito no sítio na internet**, tendo sido analisado se os intermediários de crédito que possuíam sítio na internet divulgavam a informação obrigatória sobre a atividade e se esta se encontrava em local bem visível, de acesso direto e de forma facilmente identificável, sem necessidade de registo prévio pelos interessados. Avaliou-se, ainda, se a informação prestada era completa, verdadeira, atual, clara e objetiva.

Foram detetadas irregularidades no que respeita à divulgação de informação relativa à atividade de intermediário de crédito nos sítios na internet dos 43 intermediários de crédito objeto de inspeção, verificando-se que dois destes intermediários de crédito não disponibilizavam qualquer informação sobre a atividade de intermediário de crédito nos respetivos sítios na internet.

- **A disponibilização de sítio na internet e de meios adequados ao atendimento dos consumidores**, tendo sido avaliado se os intermediários de crédito que atuavam exclusivamente através de meios de comunicação à distância dispunham de sítio na internet e disponibilizavam meios adequados para o atendimento dos consumidores.

Os 37 intermediários de crédito fiscalizados neste âmbito davam integral cumprimento à obrigação de disponibilização de sítio na internet e de meios adequados ao atendimento dos consumidores.

- **A observância das normas aplicáveis à divulgação de publicidade relativa à atividade de intermediário de crédito**, tendo-se avaliado se os suportes publicitários relativos à atividade de intermediário de crédito divulgados nos respetivos sítios na internet se mostravam conformes com as normas aplicáveis a este tipo de publicidade.

Dos seis intermediários inspecionados neste âmbito, verificou-se que em dois os suportes publicitários relativos à atividade de intermediário de crédito divulgados nos respetivos sítios na internet não davam integral cumprimento às regras aplicáveis a este tipo de publicidade.

- **A observância da proibição de produção de publicidade a produtos de crédito por intermediários de crédito não vinculados**, tendo-se avaliado se os intermediários de crédito não vinculados divulgavam, nos respetivos sítios na internet, publicidade a produtos de crédito por si produzida.

Dos seis intermediários de crédito inspecionados neste âmbito, foram identificados três intermediários de crédito não vinculados que, em desconformidade com as normas aplicáveis, apresentavam, nos respetivos sítios na internet, publicidade a produtos de crédito por si produzida.

- **A intervenção dos intermediários de crédito em atividades que se lhe encontram vedadas**, designadamente em operações bancárias sujeitas à supervisão do Banco de Portugal não previstas no regime jurídico dos intermediários de crédito e em contratos de crédito concedidos ou a conceder por entidades que não sejam uma instituição mutuante.

Não foram detetados indícios de que os 21 intermediários de crédito inspecionados intervissem em operações que lhes estão vedadas.

- **A observância da proibição do cometimento da atividade de intermediário de crédito a terceiros**, tendo sido avaliado se os intermediários de crédito recorriam a terceiros para a prestação de serviços de intermediário de crédito, incluindo para a angariação de clientes, nomeadamente com recurso a serviços de “referenciação”.

Recorda-se que os intermediários de crédito não podem subestabelecer ou, por qualquer forma, partilhar ou delegar o exercício dos serviços de intermediação de crédito em entidades terceiras, mesmo quando estas entidades estejam legalmente habilitadas para o exercício da atividade de intermediário de crédito.

Nos 37 intermediários de crédito inspecionados neste âmbito, verificou-se que quatro cometiam a terceiros, pelo menos em parte, o exercício da atividade de intermediário de crédito.

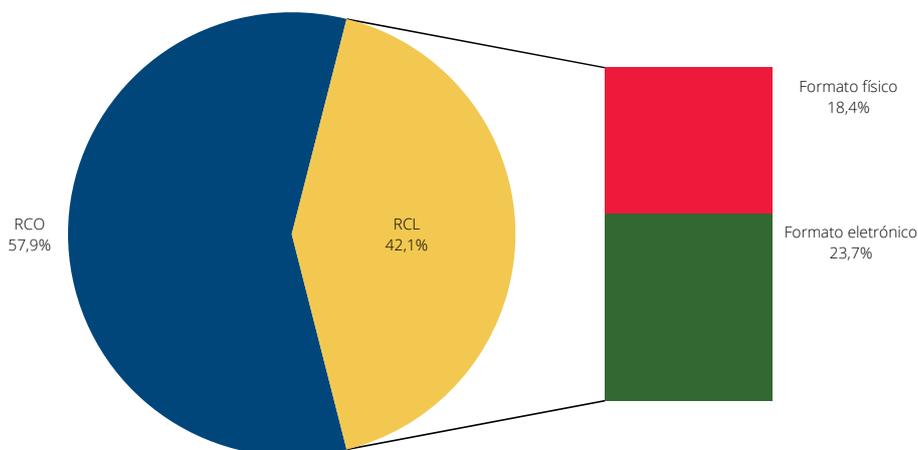
Na sequência desta ação de inspeção, foram emitidas 135 determinações específicas a 43 intermediários para correção das irregularidades observadas⁴.

2.3 Reclamações de clientes bancários

Foram recebidas 38 reclamações sobre a atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito. Mais de metade das reclamações (57,9%) foi apresentada diretamente ao Banco de Portugal (RCO), 23,7% foram apresentadas através do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) e as demais (18,4%) foram apresentadas através do Livro de Reclamações em formato físico, disponível nos respetivos estabelecimentos abertos ao público.

4. Ver a secção III.4 seguinte para informação mais detalhada.

Gráfico III.2.2 • Intermediários de crédito | Reclamações entradas, por proveniência
| 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

As reclamações recebidas visaram maioritariamente a atuação dos intermediários de crédito relativamente a contratos de crédito aos consumidores (76,3%), mercado em que atua a grande maioria dos intermediários de crédito. Apenas 15,8% das reclamações incidiram sobre a atuação dos intermediários de crédito relativamente a contratos de crédito à habitação e hipotecário. As restantes reclamações (7,9%) incidiram sobre outras matérias relacionadas com o exercício da atividade de intermediário de crédito, como os contactos promovidos pelo intermediário de crédito junto dos consumidores. Não foram recebidas reclamações relativas à prestação de serviços de consultoria.

Foram encerradas 46 reclamações relativas à atuação das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito⁵, tendo-se verificado que em 67,4% dos casos não foram detetados indícios de infração às normas aplicáveis a esta atividade. Em 15,2% das situações foram detetadas irregularidades que motivaram a intervenção do Banco de Portugal, através da instauração de quatro processos de contraordenação a quatro intermediários e da emissão de uma determinação específica a um intermediário⁶.

O prazo médio de encerramento das reclamações relativas à conduta das entidades habilitadas a prestar serviços de intermediação de crédito foi de 217 dias⁷.

5. A informação relativa às reclamações encerradas refere-se às reclamações que se inserem no âmbito de atuação do Banco de Portugal.

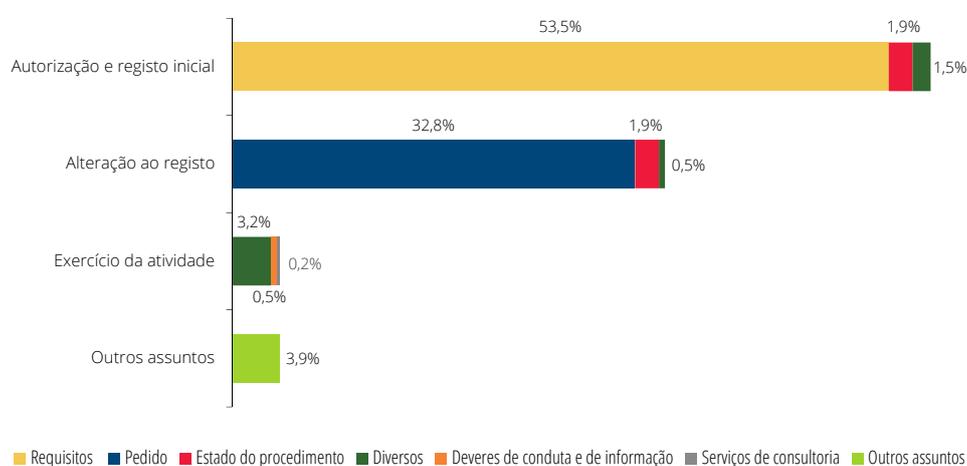
6. No ponto 4 do presente capítulo apresenta-se informação detalhada sobre a correção de irregularidades e sancionamento.

7. Os intermediários de crédito devem observar, no tratamento de reclamações apresentadas por clientes bancários, regras similares às aplicáveis às instituições financeiras, descritas no ponto II.8 deste relatório.

3 Pedidos de informação

Foram recebidos 411 pedidos de informação relativos ao acesso e ao exercício da atividade de intermediário de crédito. A maioria destes pedidos (234) incidiu sobre a autorização e registo inicial dos intermediários de crédito, em especial no que respeita aos requisitos de acesso à atividade (220 pedidos). Por seu turno, 145 pedidos de informação tiveram por objeto os procedimentos para alteração aos elementos sujeitos a registo dos intermediários de crédito. Foram ainda recebidos 16 pedidos de informação relacionados com o exercício da atividade de intermediário de crédito e 16 que tiveram por objeto outros assuntos.

Gráfico III.3.1 • Intermediários de crédito | Pedidos de informação recebidos, por tema | 1.º semestre de 2021



Fonte: Banco de Portugal.

Foram respondidos 406 pedidos de informação, 97,3% dos quais apresentados nesse período.

4 Correção de irregularidades e sancionamento

4.1 Determinações específicas

Foram emitidas 150 determinações específicas a 69 intermediários de crédito.

Na sua maioria (90%), as determinações específicas emitidas tiveram origem na realização de ações de inspeção.

Quadro III.4.1 • Intermediários de crédito | Determinações específicas | 1.º semestre de 2021

Matérias	Determinações específicas	
	Número	Entidades abrangidas
Disponibilização de informação relativa à atividade de intermediário de crédito no sítio na internet	108	43
Publicidade	18	14
Alteração do registo	3	3
Proibição da prestação de serviços por terceiros	8	4
Proibição de receção ou entrega de valores	1	1
Cumprimento de requisitos de acesso à atividade	12	12
Total	150	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No 1.º semestre de 2021, foram dirigidas determinações específicas a 69 intermediários de crédito.

As medidas de supervisão adotadas incidiram sobre:

- **A divulgação de informação relativa à atividade de intermediário de crédito nos sítios na internet** dos intermediários de crédito, que deve ser disponibilizada em local bem visível, de acesso direto e de forma facilmente identificável, sem necessidade de registo prévio pelos interessados⁸, tendo-se exigido a 43 intermediários de crédito o cumprimento destes deveres. As determinações específicas emitidas visaram ainda exigir a esses intermediários de crédito que a informação prestada fosse completa, verdadeira, atual, clara e objetiva⁹;
- **As regras aplicáveis à divulgação de publicidade à atividade de intermediário de crédito e a produtos de crédito**¹⁰, tendo-se exigido a 14 intermediários de crédito que corrigissem as irregularidades detetadas em 35 suportes publicitários;

8. Artigo 53.º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

9. Artigo 55.º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

10. Artigos 56.º e 57.º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

- A alteração do registo dos intermediários de crédito¹¹, tendo-se exigido que três intermediários de crédito requeressem a alteração do respetivo registo na sequência da cessação de contratos de vinculação celebrados com instituições mutuantes;
- A proibição do recurso a terceiros para o exercício da atividade de intermediário de crédito¹², tendo-se determinado a cessação desta prática a quatro intermediários de crédito;
- A proibição de os intermediários de crédito receberem ou entregarem quaisquer valores relacionados com a formação, a execução e o cumprimento antecipado dos contratos de crédito¹³, tendo sido dirigida determinação específica a um intermediário de crédito para assegurar a integral observância desta proibição;
- O cumprimento de requisitos de acesso à atividade de intermediário de crédito, tendo-se exigido a onze intermediários de crédito que exercem esta atividade exclusivamente através de meios de comunicação à distância que assegurassem a disponibilização de sítio na internet e de meios adequados ao atendimento dos consumidores¹⁴ e a um intermediário de crédito a título acessório que demonstrasse ter celebrado contrato de vinculação com, pelo menos, uma instituição mutuante ou um grupo de instituições mutuantes¹⁵.

4.2 Processos de contraordenação

Foram instaurados 24 processos de contraordenação a 24 intermediários de crédito.

Os processos de contraordenação instaurados resultam maioritariamente (58,3%) da fiscalização da publicidade difundida por intermediários de crédito, mas também da avaliação do cumprimento do dever de atualização do registo junto do Banco de Portugal e da apreciação de reclamações apresentadas por clientes bancários.

Quadro III.4.2 • Intermediários de crédito | Processos de contraordenação instaurados | 1.º semestre de 2021

Matérias	Número	Entidades abrangidas
Publicidade	14	14
Alteração do registo	6	6
Proibição da prestação de serviços por terceiros	4	4
Total	24	-

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: No 1.º semestre de 2021, foram instaurados processos de contraordenação a 24 intermediários de crédito.

Os 14 processos de contraordenação, instaurados a 14 intermediários de crédito, que respeitam a normas que regulam a publicidade difundida por estas entidades reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

11. Artigo 27.º do regime jurídico dos intermediários de crédito.
12. Artigo 47.º do regime jurídico dos intermediários de crédito.
13. Artigo 46.º do regime jurídico dos intermediários de crédito.
14. Artigo 14.º do regime jurídico dos intermediários de crédito.
15. Artigo 17.º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

- Os intermediários de crédito vinculados e os intermediários de crédito a título acessório apenas podem divulgar publicidade a produtos de crédito que tenha sido por si produzida mediante prévia aprovação pela instituição mutuante responsável pelo produto de crédito publicitado¹⁶;
- Os intermediários de crédito não vinculados apenas podem divulgar publicidade a produtos de crédito que tenha sido produzida pelas instituições mutuantes, não podendo produzir publicidade a esses produtos¹⁷.

Os seis processos de contraordenação, instaurados a seis intermediários de crédito, que respeitam a normas que regulam a alteração do registo destas entidades reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- Sempre que ocorra uma alteração aos elementos constantes do registo, o intermediário de crédito deve requerer ao Banco de Portugal a sua modificação, no prazo de 30 dias a contar da data em que os factos tenham ocorrido¹⁸.

Os quatro processos de contraordenação, instaurados a quatro intermediários de crédito, que respeitam a normas que regulam a proibição de prestação de serviços por terceiros reportam-se ao incumprimento dos seguintes deveres:

- Os intermediários de crédito não podem nomear representantes ou por qualquer outra forma cometer a terceiros, no todo ou em parte, o exercício da atividade de intermediário de crédito e a prestação de serviços de consultoria¹⁹.

16. Artigo 57.º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

17. Artigo 57.º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

18. Artigo 27.º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

19. Artigo 47.º do regime jurídico dos intermediários de crédito.



Anexos

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

1 Iniciativas legislativas e regulamentares

Quadro III.1.1 • Iniciativas legislativas e regulamentares

Data	Identificação do diploma	Objeto
10 de março de 2021	Instrução n.º 3/2021	Divulga, para o 2.º trimestre de 2021, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
22 de março de 2021	Decreto-Lei n.º 22-C/2021	Prorroga os períodos de carência de capital em empréstimos com garantia do setor público e aprova um regime especial de concessão de garantias pelo Fundo de Contragarantia Mútuo, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.
29 de abril de 2021	Carta Circular n.º CC/2021/00000016	Transmite um conjunto de entendimentos sobre a aplicação da Lei n.º 44/2020, de 19 de agosto, da Lei n.º 53/2020, de 26 de agosto, e da Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto.
27 de maio de 2021	Lei n.º 32/2021	Estabelece limitações à redação de cláusulas contratuais e prevê a criação de um sistema de controlo e prevenção de cláusulas abusivas, alterando o Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.
2 de junho de 2021	Instrução n.º 14/2013	Divulga, para o 3.º trimestre de 2021, as taxas máximas a praticar nos contratos de crédito aos consumidores no âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
30 de junho de 2021	Decreto-Lei n.º 56/2021	Procede à sétima alteração ao Decreto-Lei n.º 27-C/2020, de 10 de março, que cria o sistema de acesso aos serviços mínimos bancários, estabelecendo deveres de informação em caso de recusa de abertura de conta de serviços mínimos bancários.
6 de agosto de 2021	Decreto-Lei n.º 70-B/2021	Prevê medidas de proteção para os clientes bancários com contratos de crédito abrangidos pela moratória pública e procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, que estabelece o regime relativo à prevenção e regularização de situações de incumprimento de contratos de crédito.

2 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 2020 e no primeiro semestre de 2021, cujo conteúdo temático se enquadra no seu âmbito de atuação, apresentadas através do livro de reclamações disponibilizado nas instituições de crédito, do Livro de Reclamações Eletrónico e enviadas diretamente ao Banco de Portugal pelos clientes bancários.

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

Matérias reclamadas

A classificação das reclamações em termos de matéria reclamada é realizada numa ótica do produto ou serviço bancário que é alvo da exposição do reclamante. As reclamações são afetadas a determinado produto ou serviço bancário quando está em causa qualquer facto relacionado com as normas comportamentais referentes a esse produto ou serviço. Assim, as reclamações são classificadas por matéria reclamada da seguinte forma:

- Cartões 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;
- Depósitos bancários – 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 2020 e no primeiro semestre de 2021 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a 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 2020 e no primeiro semestre de 2021 (média dos cheques tomados e sacados). Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;
- Crédito à habitação e hipotecário – número de contratos de crédito à habitação e hipotecário abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, em vigor em 2020 e no primeiro semestre de 2021 (média entre os valores de início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Crédito aos consumidores – número de contratos em vigor em 2020 e no primeiro semestre de 2021 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito aos consumidores, incluindo cartões de crédito. Os dados têm como fonte a informação reportada pelas instituições de crédito no âmbito da Instrução n.º 8/2010;
- Crédito às empresas – número de contratos em vigor em 2020 e no primeiro semestre de 2021 (média entre os valores de início e do fim de cada período) relativos a crédito às empresas e empresários em nome individual. Os dados têm como fonte a 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 2020 e no primeiro semestre de 2021 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a 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 2020 e no primeiro semestre de 2021. Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;
- Máquinas ATM – número de máquinas ATM, incluindo redes próprias, existentes em 2020 e no primeiro semestre de 2021 (média entre os valores do início e do fim de cada período). Os dados têm como fonte a 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 2020 e no primeiro semestre de 2021 (exclui operações de depósito e de levantamento internacionais). Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS;
- Transferências a crédito – número de transferências processadas no SICOI em 2020 e no primeiro semestre de 2021. Os dados têm como fonte a informação reportada regularmente pela SIBS.

Instituições

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

O número relativo de reclamações foi calculado para as instituições que tiveram atividade ao longo de todo o semestre e em relação às quais o Banco de Portugal recebeu, no primeiro semestre de 2021, 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.

